

BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska  
Mljekarski trg 3, Rijeka

**BKS Bank**

**OPĆI UVJETI ZA  
IZDAVANJE I KORIŠTENJE KREDITNE KARTICE ZA GRAĐANE**

**Rijeka, rujan 2019.**

## I. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

### **BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska**

Mljekarski trg 3  
51000 Rijeka

Telefon: +385 (0) 51/ 353-555

Fax: +385 (0) 51/ 353-550

E: [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr)

[www.bks.hr](http://www.bks.hr)

OIB: 02138784111

MBS: 040364313

SWIFT: BFKKHR22

IBAN: HR57 2488 0011 0111 1111 6, Hrvatska narodna banka Zagreb

### **Podaci o osnivaču:**

BKS Bank AG, St. Veiter Ring 43, A-9020, Austrija

Upisano u sudski registar zemaljskog suda u Klagenfurtu pod brojem FN 91810s

OIB: 95202348925

**BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska** upisana je u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci pod gore navedenim MBS.

Odobrenje za otvaranje podružnice u Republici Hrvatskoj izdala je dana 03.08.2016. godine nadležna ustanova – austrijsko regulatorno tijelo za nadzor financijskog tržišta (Österreichische Finanzmarktaufsicht, dalje u tekstu: FMA) koja je ujedno i najviše nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke. Temeljem notifikacije predmetnog odobrenja Hrvatska narodna banka izdala je dana 21.09.2016. godine Notifikaciju o uvjetima koji moraju biti ispunjeni u korist općeg dobra u poslovanju BKS Bank AG putem Podružnice na području RH. Pravo obavljanja nadzora nad primjenom odredbi glave II. i III. Zakona o platnom prometu u poslovanju Banke ima Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, u skladu s odredbama zakona kojima je uređeno poslovanje kreditnih institucija.

### **Područje primjene**

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika Mastercard kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard kreditne kartice (u daljnjem tekstu Ugovor).

Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) dostupni su u tiskanom obliku u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke: <http://www.bks.hr>

### **Pojmovno određenje**

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

U smislu ovih Općih uvjeta temeljni pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Račun za plaćanje** – je račun (tekući ili žiro račun) kojeg Banka otvara i vodi na zahtjev korisnika platnih usluga, a koji se koristi za pružanje usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga (u daljnjem tekstu: Račun). Banka korisniku platnih usluga može otvoriti tekući ili žiro račun.

**Građani** – domaće i strane fizičke osobe. Domaća fizička osoba (rezident) je ona koja u RH ima prebivalište ili u RH boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana u godini, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihove uže obitelji. Sve druge fizičke osobe smatraju se stranim fizičkim osobama (nerezident).

**Platitelj** – fizička osoba koja ima račun za plaćanje i/ili daje nalog ili suglasnost za plaćanje.

**Primatelj plaćanja** – fizička ili pravna osoba kojoj, su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

**Platna transakcija** – radnja kupovine ili podizanja gotovine koju obavi korisnik ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Izravno terećenje** – platna usluga kojom se tereti Račun, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

**Nacionalna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj

**Prekogranična platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi prema propisima države potpisnice (Države članice).

**Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje u Republici Hrvatskoj a drugi prema propisima treće države.

**Domaća valuta** – službena valuta republike Hrvatske; valuta HRK (kuna).

**Strana valuta** – valuta država članica (potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru) i trećih država (do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije članica).

**Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard kreditne kartice (dalje u tekstu: Ugovor)** – sastoji se od sljedećih dokumenata: ovih Općih uvjeta, Tarife za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom, Limita korištenja kreditne kartice i Zahtjeva za izdavanje kreditne kartice potpisanog od strane Korisnika i Banke.

**Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između i korisnika platnih usluga i Banke, kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje, (kao što su BKS MyNet, BKS mBanka i platne kartice).

**Platna kartica (Mastercard kreditna kartica)** – sredstvo koje omogućuje njenom Korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme.

Banka izdaje Mastercard Classic kreditnu karticu i Mastercard Gold kreditnu karticu.

**EGCP** - (Erste Group Card Processor d.o.o.) ugovorni izvršitelj obrade kartičnih transakcija (procesor) za Banku.

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije i autorizacije, što mogu biti: podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito, svaki za sebe ili povezano: ime i prezime Korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poleđini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna zaporka i potpis Korisnika kartice na kartici, jedinstveni korisnički broj koji Banka dodjeljuje Korisniku usluge online bankarstva i druge vjerodajnice ovisno o kanalu korištenja i/ili platnom instrumentu.

**Korisnik** – vlasnik tekućeg i kartičnog računa koji s Bankom sklopi Ugovor i kojem Banka izda Karticu.

**Dodatni korisnik** – od strane Korisnika ovlaštena osoba za korištenje Kartice.

**Kartica** – osnovna kartica izdana Korisniku.

**Dodatna kartica** – kartica koja se na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost izdaje Dodatnom korisniku sukladno ovim Općim uvjetima. Dodatna kartica glasi na ime dodatnog korisnika, a nosi broj kartičnog računa Korisnika.

**Referentni mjenjački tečaj** – mjenjački tečaj koji nude međunarodni kartični sustavi (Mastercard) i koji se koriste kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta; dostupan je javnosti.

**PIN** – osobni identifikacijski broj koji Banka daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije, a pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platnog instrumenta

**Kartični račun** – uvjetni račun na kojem Banka evidentira dospjele i nedospjele obveze, naknade, članarine i ostale troškove nastale korištenjem kartica.

**Pregled kartičnog računa** – pisana obavijest Korisniku o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenim korištenjem kartica, naknadama, članarinama i drugim informacijama.

**Radni dan** – dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.

**EFT POS (Point of sale)** – prihvatni uređaj preko kojeg se transakcija provodi elektronskim putem.

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** – u smislu ovih Općih uvjeta je broj kartice Korisnika (PAN)

**3D Secure kod** – jednokratna šesteroznamenasta lozinka kojom Korisnik dodatno autorizira transakciju prilikom korištenja Kartice za plaćanja putem Interneta. Lozinku Korisnik prima na svoj mobilni telefon nakon iniciranja plaćanja putem Interneta.

**Tajna riječ** – tajni podatak koji služi za identifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcija za plaćanje putem Interneta u svrhu pouzdane autentifikacije. Poznat je isključivo Korisniku koji ga osobno prijavljuje u poslovnici Banke.

## **II. OBVEZE KLIJENTA VEZANE UZ PLATNE INSTRUMENTE I PERSONALIZIRANE SIGURNOSNE VJERODAJNICE**

Korisnik svake platne kartice i sigurnosne personalizirane vjerodajnice (kartica, token, PIN, lozinka i sl.) dužan je:

- istima se služiti u okviru i u skladu sa odredbama ovih Općih uvjeta i Zahtjeva za izdavanje Mastercard kreditne kartice
- brižno ih čuvati i štiti kao dobar gospodar odnosno odmah nakon njihova primitka poduzeti razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tog platnog instrumenta. To znači da je dužan: spriječiti njihov gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu te uvid u PIN i druge vjerodajnice. Korisnik je dužan upamtiti PIN i lozinke, a obavijesti o istima uništiti.
- Korisnik platnog instrumenta i sigurnosnih personaliziranih vjerodajnica ne smije iste nikom otkriti, izuzev ovlaštenom pružatelju usluge iniciranja plaćanja i ovlaštenom pružatelju usluge informiranja o računu. Za posljedice zlorabice platnog instrumenta i sigurnosnih personaliziranih vjerodajnica odgovoran je Korisnik.
- Korisnik kartice je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.
- Klijent je dužan, bez odgađanja obavijestiti Banku (direktno ili putem EGCP centra) o gubitku, krađi ili zlorabici kartice, ili njezinom neovlaštenom korištenju.

Banka osigurava svakodobnu raspoloživost odgovarajućih sredstava koja omogućuju primitak obavijesti o gubitku, krađi ili zlorabici platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenu korištenju, kao i zahtjeva za deblokadu platnog instrumenta na sljedeći način:

- putem telefona Banke 0800 257-257 ,
- putem telefona EGCP centra na broj telefona +385 (0)1 4803-699,

Telefonsku obavijest o gubitku ili krađi Klijent je dužan što je moguće prije potvrditi pisanim putem.

Banka je dužna na zahtjev Klijenta koji je podnesen u roku od 18 mjeseci nakon obavijesti o gubitku, krađi ili zlorabici platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenu korištenju, kao i zahtjeva za deblokadu, Klijentu dati odgovarajuće dokaze o takvoj obavijesti odnosno zahtjevu.

## **III. SKLAPANJE UGOVORA I IZDAVANJE KARTICE**

Ugovor se smatra sklopljenim odobravanjem Zahtjeva za izdavanje Mastercard kreditne kartice od strane Banke (dalje u tekstu: Zahtjev) i preuzimanjem Kartice od strane Korisnika. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Zahtjev, ove Opće uvjete te sve opće akte Banke koji čine sastavni dio Ugovora. Pravni učinci Ugovora nastupaju preuzimanjem Kartice od strane Korisnika.

Svi dokumenti koji čine sastavni dio Ugovora dostupni su Korisniku i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr). Komunikacija između Banke i Korisnika tijekom ugovornog odnosa obavljat će se na hrvatskom jeziku.

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu, vlasniku tekućeg računa za kojeg Banka ocijeni na osnovi pruženih dokaza da je u mogućnosti sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem te Kartice.

Zahtjev se može predati u bilo kojoj poslovnici Banke. Potpisom i predajom Zahtjeva Korisnik ujedno izjavljuje da su mu uručeni, i da prihvaća ove Opće uvjete kao i sve opće akte Banke koji čine sastavni dio Ugovora. Korisnik preuzima Karticu i dodijeljeni PIN u poslovnici Banke u kojoj se vodi njegov kartični račun, te je u obvezi Karticu potpisati na predviđeno mjesto na njenoj poleđini (dalje u tekstu: Korisnik).

Banka zadržava pravo odbiti izdavanje Kartice bez obveze obrazlaganja svoje odluke.

Korisnik može ovlastiti najviše dvije fizičke osobe za raspolaganje kartičnim računom. Na pisani zahtjev, i uz suglasnost Korisnika, Banka izdaje tako ovlaštenoj osobi Dodatnu karticu koja glasi na ime Dodatnog korisnika, a nosi broj kartičnog računa Korisnika.

Na Dodatnog korisnika se u cijelosti primjenjuju ovi Opći uvjeti. Korisnik je dužan Dodatnog korisnika upoznati s odredbama ovih Općih uvjeta.

Podaci o stanju i prometu po kartičnom računu bankarska su tajna.

Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Vlasniku, a nadležnim tijelima i drugim institucijama te trećim osobama sukladno zakonskim propisima.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke Klijenta u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Banka obrađuje osobne podatke Klijenta u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke i članica grupe kojoj pripada Banka u zemlji i inozemstvu ukoliko je provedba ugovornog odnosa neposredno vezana uz poslovnu suradnju između Banke, Klijenta i treće strane/ primatelja/ izvršitelja obrade odnosno u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora u kojem je Klijent sudionik; za potrebe upravljanja rizicima unutar grupe kreditne institucije te pravnih osoba koje mogu osnovati kreditne institucije i druge pravne osobe s ciljem razmjene informacija o urednosti otplate kredita i kreditnoj sposobnosti za potrebe zaštite od kreditnog rizika; u svrhu provedbe zakonskih propisa uključivo i propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, u svrhu utvrđivanja eventualnog FATCA i CRS statusa, u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара povezanih s plaćanjem kao i u svrhu izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije.

Osobne podatke Klijenta Banka obrađuje uz privolu Klijenta u svrhu za koju je dao privolu.

Klijent je obavezan tijekom trajanja ugovornog odnosa, odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka na osnovi je otvoren kartični račun. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama.

Svi osobni podaci koje Banka prikupi u svrhu otvaranja kartičnog računa kao i svi podaci iz Registra računa Banke nisu javni. Banka je dužna koristiti ih u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka podatke iz Registra računa Banke dostavlja Financijskoj agenciji (u daljnjem tekstu FINA) i članicama BKS Bank grupe kao i ostalim institucijama (npr. Institucije za osiguranje uloga, za evidentiranje kreditnih obveza) u skladu s zakonskim propisima.

Prihvatom ovih Uvjeta, Vlasnik izražava svoju suglasnost da se svi njegovi podaci koje je stavio na raspolaganje Banci prilikom sklapanja Ugovora kao i podaci koje Banka sazna u izvršavanju

Ugovora, mogu proslijediti članicama BKS Bank grupe u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, u svrhu utvrđivanja eventualnog FATCA i CRS statusa, kao i u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

#### **IV. OBNAVLJANJE KARTICE**

Kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime, neprenosiva je na druge osobe, i izdaje se s rokom valjanosti do najviše 24 mjeseca kod prvog izdavanja odnosno 36 mjeseci svakog kasnijeg reizdavanja. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti stare Kartice, bez ponovnog zahtjeva, izdaje Korisniku novu Karticu. Nova Kartica predaje se Korisniku u poslovnicu Banke u kojoj se vodi njegov kartični račun.

#### **V. KORIŠTENJE KARTICE**

Korisnik mora Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima.

Karticu može koristiti samo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici, i to u granicama dozvoljenog limita potrošnje na kartičnom računu. Banka može odobriti promjenu limita potrošnje po kartičnom računu temeljem pisanog zahtjeva Korisnika.

Korisnik može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Mastercard;
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakom Mastercard.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije u unaprijed poznatom ili odabranom iznosu:

- putem PIN-a ili potpisom
- davanjem podataka o Kartici i unosom troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice, unosom 3D Secure koda i Tajne riječi.

Pri kupnji robe ili plaćanju usluga preko primatelja plaćanja Korisnik je dužan autorizirati transakciju PIN-om ili iznimno tijekom prijelaznog perioda potpisati račun (ispis iz EFT POS-a ili slip u slučaju korištenja imprinter) na isti način kao što je potpisao Karticu. Korisnik zadržava jedan primjerak potpisanog računa za svoju evidenciju. Korisnik je dužan na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati identifikacijski dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Korisnik obavlja plaćanje tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici. Davanjem podataka o Kartici prodajnom mjestu Korisnik osigurava da je iznos transakcije pravilan i da će ga platiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima. Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti Kartice, Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanu pažnju.

Također, ukoliko prodajno mjesto zbog svojih specifičnosti ne izdaje račun (npr. Internet trgovina, telefonske narudžbe, plaćanje cestarine i slično) ili Korisnik ne potpiše račun, Korisnik se obvezuje snositi trošak koji prijavi prodajno mjesto.

Pri podizanju gotovine s bankomata, Korisnik je obavezan za sebe zadržati primjerak potvrde o izvršenoj transakciji na bankomatu.

Izvršenje platnih transakcija dopušteno je u okviru limita koje određuje Banka.

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

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih Karticom te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga Karticom Korisnik rješava na prodajnom mjestu.

Korisnik ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe, uključujući i kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

## **VI. MJERE KOJE KORISNIK MORA OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE**

Korisnik ne smije Karticu uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti te time omogućiti njezino neovlašteno korištenje.

Korisnik je dužan Karticu odmah potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik. Korisnik je dužan Karticu brižno čuvati i štiti kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu te uvid u PIN. Korisnik je dužan PIN upamtiti, a obavijest o PIN-u odmah uništiti. Korisnik ne smije PIN nikome otkriti, ne smije ga čuvati s Karticom ili zapisati na Kartici. Kod izvršenja platnih transakcija bez prisustva kartice Korisnik ne smije otkriti podatke o PIN-u.

Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platnih transakcija daje za unaprijed poznat ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost. Nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama. Svaku sumnju na zlouporabu PIN-a Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci.

Karticu čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena Korisnik ne smije naknadno koristiti već je treba dostaviti Banci na uništenje.

Za sve posljedice bilo kakve zlouporabe Kartice i/ili PIN-a odgovoran je u cijelosti Korisnik ukoliko je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze predviđene ovim Općim uvjetima u pogledu obavještanja Banke, bez odgode, u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice odnosno neovlaštenog korištenja Karticom, ugovorenog načina korištenja Kartice te mjera koje Korisnik mora osigurati prilikom korištenja Kartice.

Korisnik može u svako doba opozvati Dodatnom korisniku ovlaštenje za raspolaganje kartičnim računom putem Dodatne kartice. Izjava o opozivu proizvodi pravne učinke prema Banci od trenutka njenog primitka u Banku. Nakon opoziva ovlaštenja ili nakon smrti Dodatnog korisnika, Korisnik je dužan vratiti Banci Dodatnu karticu. Ako Korisnik ne vrati Dodatne kartice odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja takvih kartica nakon opoziva ovlaštenja odnosno smrti Dodatnog korisnika.

## **VII. PLAĆANJE TROŠKOVA UČINJENIH KARTICAMA**

Svi troškovi učinjeni Osnovnom i Dodatnim karticama u jednom obračunskom razdoblju terete račun za plaćanje Korisnika, i u cijelosti dospijevaju na naplatu na ugovoreni dan u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu se obračunskim razdobljem smatra jedan mjesec. Naplata



troškova provodi se direktnim terećenjem računa za plaćanje kojeg je Korisnik naveo u Zahtjevu za izdavanje Mastercard kreditne kartice.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvog daljnjeg odobrenja ili suglasnosti izvrši naplatu svih dospjelih iznosa troškova, na teret njegovog računa za plaćanje bez obzira na stanje tog računa.

Korisnik je dužan osigurati novčana sredstva na računu za plaćanje na ugovoreni dan dospijeća novčanih obveza. U slučaju da Korisnik nije osigurao novčana sredstva i time račun za plaćanje doveo u nedopušteno prekoračenje, na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini propisanoj zakonom.

Svi troškovi učinjeni Osnovnom i Dodatnim Karticama u stranoj valuti preračunavaju se u domaću valutu prema tečaju Mastercard. Na visinu ovog tečaja Banka nema utjecaja. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja od strane Mastercard Internationala mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu u istoj valuti.

Tečaj Mastercard-a objavljen je na Internet stranici [www.mastercard.com/us/personel/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html](http://www.mastercard.com/us/personel/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html).

Korisnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da iznose svih troškova nastalih korištenjem Osnovne i/ili Dodatnih kartica u prethodnom obračunskom razdoblju u cijelosti naplaćuje direktnim terećenjem tekućeg računa Korisnika bez obzira na stanje tog računa.

Korisnik je dužan osigurati novčana sredstva na tekućem računu na ugovoreni dan dospijeća plaćanja troškova nastalih korištenjem Osnovne i/ili Dodatnih kartica u prethodnom obračunskom razdoblju. U slučaju da Korisnik nije osigurao novčana sredstva i time tekući račun doveo u nedopušteno prekoračenje, na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini propisanoj zakonom.

## **VIII. INFORMIRANJE**

Jednom mjesečno, do ugovorenog datuma dospijeća plaćanja, Banka Korisniku dostavlja pregled prometa kartičnog računa (dalje u tekstu: Pregled kartičnog računa) za troškove nastale izdavanjem i korištenjem Osnovne i/ili Dodatnih kartica u prethodnom obračunskom razdoblju. Troškovi moraju biti podmireni na dan dospijeća koji je naznačen na Pregledu kartičnog računa. Korisnik u Zahtjevu određuje kojeg dana u mjesecu će podmirivati svoje obveze po karticama.

Banka može koristiti Pregled kartičnog računa i za dostavu drugih obavijesti koje se tiču odnosa Banke i Korisnika u svezi korištenja Kartice, ali i o drugim poslovnim odnosima Banke i korisnika, te u marketinške svrhe Banke.

Pregled kartičnog računa se dostavlja Korisniku na način kako je to odredio u Zahtjevu. Kada se Pregled kartičnog računa šalje poštom smatra se da je isti pravilno dostavljen, i uručen odnosno stavljen Korisniku na raspolaganje ako je poslan na zadnju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku. U tom slučaju dostava se smatra izvršenom danom predaje na poštu. Korisnik mora obavijestiti Banku u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja glede dostave promjene.

Ako Korisnik ne primi Pregled kartičnog računa u roku od 8 dana nakon datuma dospijeća plaćanja, dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Ukoliko Korisnik o tom izostanku nije obavijestio Banku, smatrat će se da je Banka Korisniku stavila na raspolaganje Pregled

po kartičnom računu posljednjeg dana predmetnog roka. Banka ne odgovara za propuštanje navedenog roka od strane Korisnika kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih Pregleda po kartičnom računu, ako o tom izostanku nije bez odgađanja izvještena.

Korisnik je dužan čuvati račune o izvršenim platnim transakcijama. Korisnik mora nakon primitka Pregleda kartičnog računa kontrolirati sukladnost sa sačuvanim računima.

Korištenjem servisa primitka Pregleda kartičnog računa ili obavijesti putem pošte, telefaksa, e-maila i drugo, Klijent prihvata isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće osobe, na što Banka ne može utjecati.

## **IX. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

Korisnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i /ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, te podnijeti reklamaciju Banci na provedbu nacionalnih i prekograničnih transakcija u valuti EUR ukoliko smatra da je Banka postupila protivno Uredbi 924/2009 EZ ili Uredbi 260/2012 EU, i to najkasnije u roku od 8 (osam) dana od datuma Izvatka u kojem je takva transakcija bila/trebala biti evidentirana.

Korisnik podnosi reklamacije na predviđenim obrascima osobno u svakoj poslovnici Banke, odnosno istu može poslati poštom na adresu BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska, Mljekarski trg 3, 51 000 Rijeka ili na elektronsku adresu [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr), s naznakom da se radi o reklamaciji.

Reklamacija treba sadržavati detaljan opis događaja kao i dokaz opravdanosti iste. Ukoliko je dostavljena dokumentacija nepotpuna, Banka može zatražiti dopunu dokumentacije, koju Korisnik treba dostaviti u roku od 8 (osam) dana.

Ako Korisnik smatra da je Banka postupila protivno Uredbi 924/2009 EZ ili Uredbi 260/2012 EU, može uputiti pritužbu i Hrvatskoj narodnoj Banci.

Banka će Korisniku u pisanom obliku dostaviti odgovor na podnesenu reklamaciju.

### **Obavijest o neautoriziranoj platnoj transakciji**

Ako Klijent ne obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje propisane informacije o izvršenoj platnoj transakciji .

Kad je u izvršenje platne transakcije uključen pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Klijent o neautoriziranoj platnoj transakciji treba obavijestiti Banku.

### **Dokaz o autentifikaciji i izvršenju platnih transakcija**

Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao

tehnički kvar ili neki drugi nedostatak, te po potrebi zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku.

Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

### **Odgovornost Banke za neautorizirane platne transakcije**

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti Klijentu iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.

Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Klijenta, Banka je dužna odmah, a najkasnije prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, osim prethodno navedenih prava, Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete.

Banka nije dužna postupiti na prethodno opisan način ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevare i ako je o navedenom razlogu obavijestio Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku i/ili nadležno tijelo prema sjedištu Banke.

### **Odgovornost Klijenta za neautorizirane platne transakcije**

Iznimno od navedenog u prethodnim odjeljcima, ako je izvršenje neautoriziranih platnih transakcija posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, Klijent odgovara za te transakcije, ali ukupno najviše do iznosa od 375,00 kuna.

U slučaju izvršenja neautoriziranih platnih transakcija kao posljedice korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, Klijent ne odgovara za te transakcije ako:

- a) gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije
- b) ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke, Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
- c) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta
- d) ako Banka ne zahtijeva i/ili ne primijeni pouzdanu autentifikaciju klijenta

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

Klijent ne odgovara za iznos neautoriziranih platnih transakcija izvršenih nakon što je obavijestio Banku o ustavovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta, ili njegovu neovlaštenom korištenju, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

## **Odgovornost Banke za neizvršenje, neuredno izvršenje i zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije**

### **a) Odgovornost Banke za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj**

Banka nije odgovorna za neizvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj :

- kada dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije, a u slučaju da pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja to osporava, isto dokaže i njemu, u kojem slučaju, za neizvršenje, neuredno izvršenje odnosno zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja te je dužan iznos platne transakcije odmah staviti na raspolaganje primatelju plaćanja,
- je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede korisnik platnih usluga pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje takve platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. Neovisno o svojoj odgovornosti, Banka kao pružatelj platnih usluga platitelja, dužna je poduzeti razumne mjere radi povrata novčanih sredstava iz takve platne transakcije. Banka u svojstvu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja dužna je surađivati s platiteljevim pružateljem platnih usluga te mu dostaviti sve relevantne informacije u svrhu povrata tih novčanih sredstava.
- ako korisnik platnih usluga osim jedinstvene identifikacijske oznake da Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja u kojem slučaju Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo korisnik platnih usluga,
- kada je odgovoran Korisnik sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i primjenjivih zakonskih propisa u slučaju iznimnih i nepredvidivih okolnosti (smetnji) na koje Banka nije mogao utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću. Smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, FINE, SWIFT-a i sl.
- u slučaju kad je Banka bila dužna primijeniti drugi propis.

Banka odgovara Klijentu i za naknade koje je naplatila, kao i za kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

### **b) Gubitak prava korisnika platnih usluga u slučaju neuredno izvršene platne transakcije i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem**

Korisnik platnih usluga gubi prava s osnove neizvršenja, neurednog izvršenja i zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije ako o neizvršenju, neurednom izvršenju odnosno o zakašnjenju s izvršenjem platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega

saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja odnosno dana odobrenja njegova računa za plaćanje.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, korisnik platne usluge obavijest o neizvršenju, neurednom izvršenju odnosno o zakašnjenju s izvršenjem platne transakcije šalje Banci.

### **c) Odgovornost Banke za autorizirane platne transakcije izvršene izravnim terećenjem**

Korisnik ima pravo na povrat punog iznosa autorizirane platne transakcije, koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- autoriziranu platnu transakciju inicirao je primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega
- ako unaprijed dana suglasnost za izvršenje platne transakcije putem izravnog terećenja nije dana za točan iznos platne transakcije
- ako iznos platne transakcije bitno premašuje iznos koji bi Korisnik očekivao obzirom na njegove dotadašnje navike potrošnje i ostale okolnosti slučaja. Bitnim odstupanjem od uobičajenog iznosa platne transakcije smatra se ono koje je dvostruko veće od prosječnog iznosa transakcije u posljednja (3) tri mjeseca.

Korisnik nema pravo na povrat iz prethodnog stavka, ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao izravno Banci te ako su mu Banka ili primatelj plaćanja najavili platnu transakciju najmanje (4) četiri tjedna prije njenog dospijeca.

Korisnik je dužan Banci dostaviti sve podatke potrebne za utvrđivanje opravdanosti reklamacije i zahtjev za povrat u roku od 8 (osam) tjedana od datuma terećenja, u protivnom gubi pravo na povrat. U slučaju zahtjeva za povrat Banka ima pravo tražiti od Klijenta dokaz da suglasnost za izvršenje u vrijeme kada je dana, nije dana za točan iznos i da iznos transakcije premašuje iznos koji bi Klijent mogao razumno očekivati.

Ako Banka ustanovi da je reklamacije opravdana izvršiti će povrat novčanih sredstava u roku od 10 (deset) radnih dana od dana primitka reklamacije odnosno dati obrazloženje za odbijanje reklamacije.

## **X. GUBITAK, KRAĐA ILI OŠTEĆENJE KARTICE**

Gubitak ili krađu Kartice Korisnik je dužan bez odgode prijaviti Banci, na broj telefona 0800 257-257, ili EGCP centru na broj telefona +385 (0)1 4803-699, a telefonsku obavijest o gubitku ili krađi odmah potvrditi i pisano. Nakon primitka obavijesti o nestanku kartice, Banka/ EGCP vrši blokadu Kartice te Korisniku na njegov pisani zahtjev izdaje novu Karticu. Trošak izdavanja nove kartice i/ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik u skladu s važećom Tarifom za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom.

Ukoliko Korisnik nakon prijave gubitka ili krađe pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je Karticu osobno dužan vratiti Banci u bilo kojoj njezinoj poslovnici.

Oštećenu Karticu Korisnik je dužan osobno vratiti Banci u bilo kojoj njezinoj poslovnici. Oštećenu Karticu Banka će poništiti i na pisani zahtjev Korisniku izdati novu.

## **XI. BLOKIRANJE KARTICA**

Banka je ovlaštena blokirati platnu karticu u slučajevima:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost platne kartice
- kada sumnja na neovlašteno korištenje platne kartice ili njeno korištenje s namjerom prijevare
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Korisniku po bilo kojem osnovu u Banci
- ako postoje razlozi na temelju kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Korisnika značajno povećan rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po bilo kojem osnovu u Banci
- na zahtjev Korisnika.

O namjeri i razlozima blokiranja kartice(a) Banka će, osim ukoliko blokira karticu(e) na zahtjev Korisnika, obavijestiti Korisnika putem pošte na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem elektronske pošte, ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati Korisnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu. Korisnik je dužan o blokadi Dodatnih kartica obavijestiti sve Dodatne korisnike.

Banka će deblokirati karticu ili blokiranu karticu zamijeniti novom nakon što prestanu razlozi za blokadu kartice.

## **XII. NAKNADE**

Banka za svako izdavanje Osnovne ili Dodatne kartice, kao i za korištenje pojedinom karticom od strane Korisnika i/ili Dodatnog korisnika obračunava, i od Korisnika na teret njegovog tekućeg računa, naplaćuje obračunatu naknadu u skladu s važećom Tarifom za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom. Za korištenje Kartice Banka naplaćuje i godišnju članarinu u skladu s važećom Tarifom za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom. Iznosi obračunatih naknada i članarina iskazani su na Pregledu kartičnog računa.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvog daljnjeg odobrenja ili suglasnosti izvrši naplatu svih dospjelih iznosa obračunatih naknada i članarina za usluge izdavanja i korištenja Karticama kao i ostale troškove, na teret njegovog Računa bez obzira na stanje tog Računa.

Korisnik je dužan osigurati novčana sredstva na računu za plaćanje na ugovoreni dan dospijeća novčanih obveza. U slučaju da Korisnik nije osigurao novčana sredstva i time račun za plaćanje doveo u nedopušteno prekoračenje, na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini propisanoj zakonom.

U slučaju otkaza ili raskida Ugovora bilo od strane Banke ili Korisnika, Korisnik nema pravo na povrat naknada za izdavanje i korištenje kartica.

## **XIII. IZMJENE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA**

### **Izmjene Ugovora**

Banka je dužna obavijestiti Korisnika o prijedlogu izmjena Ugovora odnosno najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma primjene tih izmjena. Banka obavještava Korisnika o predloženim izmjenama objavom nacрта izmjena Ugovora u poslovnica Banke i objavom na internet stranici Banke, te njihovom dostavom Korisniku na način dogovoren za dostavu Pregleda kartičnog računa.

Smatrat će se da je Vlasnik prihvatio izmjene Okvirnog ugovora ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ukoliko Vlasnik obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća predložene izmjene, ima pravo, bez plaćanja naknade otkazati Okvirni ugovor bez otkaznog roka.

#### **Trajanje i prestanak Ugovora**

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom te smrću Korisnika koji je ujedno vlasnik kartičnog i računa za plaćanje.

Korisnik koji ne želi daljnje korištenje Kartice može otkazati Ugovor svakodobno, bez otkaznog roka ukoliko je podmirio sve obveze prema Banci, i potpisao i predao Banci Zahtjev za otkaz Ugovora te predao Banci sve izdane Kartice. Korisnik mora 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 na teret Korisnika.

Banka može otkazati ovaj Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca, i to dostavom obavijesti o otkazu Korisniku bez navođenja razloga.

Banka ima pravo raskinuti Ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka:

- ukoliko Klijent po procjeni Banke krši odredbe ugovora, Općih uvjeta i drugih akata Banke ili pozitivnih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos, te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke
- ukoliko Korisnik zakasni s plaćanjem bilo kojeg dospjelog potraživanja kojeg Banka ima temeljem Ugovora, ali i u slučaju ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje ili kasni s plaćanjem bilo koje druge novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom,
- u slučaju blokade ili zatvaranja računa za plaćanje Korisnika
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze po računu za plaćanje
- ukoliko Korisnik nije preuzeo prethodnu karticu, do isteka roka važenja.

Ugovor prestaje i smrću Korisnika kao vlasnika kartičnog i računa za plaćanje. Ako postoje dugovanja po osnovi izdavanja i korištenja karticama nakon smrti Korisnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

Otkaz odnosno raskid Ugovora Banka vrši pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći odnosno raskid Ugovora počinje proizvoditi sve pravne učinke danom predaje preporučene pošiljke na poštu. Pisanu izjavu o otkazu odnosno raskidu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku.

U slučaju otkaza ili raskida Ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza odnosno raskida, te vratiti Banci sve izdane Kartice.

#### **XIV. ZAVRŠNE ODREDBE**

##### **Pritužbeni postupci i postupci mirenja/ alternativnog rješavanja potrošačkih sporova**

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi primjenjivih na ovaj poslovni odnos, može uputiti prigovor Banci. Banka će dostaviti odgovor na sve primjedbe navedene u prigovoru u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora. U svim poslovnicama i na web-stranici Banke dostupne su upute za podnošenje prigovora na hrvatskom jeziku.

Korisnici platnih usluga imaju mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci ukoliko nisu zadovoljni rješenjem prigovora odnosno smatraju da je Banka postupila protivno odredbama zakona.

Radi rješavanja eventualnih sporova iz Ugovora koji nastanu u svezi s primjenom relevantnih odredbi zakona kojim se regulira platni promet, korisnik platnih usluga može pokrenuti postupak pred jednim od tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, primjerice pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, [www.hgk.hr/centar-za-mirenje/](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/)). Banka kao pružatelj platnih usluga dužna je sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja sporova koje je potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom. Pravo korisnika platnih usluga na pokretanje postupka pred tijelom za alternativno rješavanje sporova ne utječe na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka.

## **Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

Na Ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske. Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Rijeci. U slučaju spora primjenjuje se hrvatsko materijalno pravo.

## **Stupanje na snagu**

Dana 01.10.2016. g., kada su nastupili pravni učinci pripajanja društva BKS Bank d.d. društvu BKS Bank AG, Klagenfurt, univerzalni pravni slijednik društvo BKS Bank AG preuzelo je sva prava i obveze društva BKS Bank d.d., te nastavilo poslovanje u Republici Hrvatskoj putem svoje podružnice pod tvrtkom BKS Bank AG, Glavna podružnica Rijeka. Nastavno na navedeno, svi ugovori sklopljeni s društvom BKS Bank d.d. do dana 01.10.2016. g., ostali su na snazi obvezujući za obje ugovorne strane.

Temeljem provedbe upisa izmjene tvrtke podružnice pri Trgovačkom sudu u Rijeci, BKS Bank AG, Glavna podružnica Rijeka od dana 1. srpnja 2017. g. nastavlja poslovati pod tvrtkom BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska te se predmetni Opći uvjeti s navedenim danom mijenjaju isključivo u dijelu tvrtke podružnice.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 01. veljače 2019. godine, učinjene su radi usklađenja sa zakonskim propisima (Zakonom o platnom prometu (NN66/2018), odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN 70/2017)). i dostupne u poslovnicama Banke i na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) te stupaju na snagu od 04. ožujka 2019.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 30. travnja 2019. godine učinjene su radi promjene nazivlja online servisa (BKS online, BKS mobile, BKS SMS usluga, BKS m-Token) te neće imati utjecaja na uvjete pružanja predmetnih usluga.

Obavijest o predmetnim izmjenama objavljena je u poslovnicama Banke i dostupna na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) od 30. travnja 2019. godine. Izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu 1. srpnja 2019. godine.



Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta od 15. srpnja 2019. godine učinjene su radi primjene pouzdane autentifikacije kod Internet plaćanja te primjene pouzdane autentifikacije kod autorizacije transakcija na EFTPOS uređajima kreditnim karticama izdanim nakon 15. rujna 2019.

Obavijest o predmetnim izmjenama objavljena je u poslovnicama Banke i dostupna na web stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr) od 15. srpnja 2019. godine. Izmijenjeni Opći uvjeti stupaju na snagu 15. rujna 2019. godine.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. Izmijenjeni Opći uvjeti, bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr). Smatrat će se da je Vlasnik prihvatio izmijenjene Opće uvjete ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. U slučaju da Korisnik ne prihvaća predložene izmjene ima pravo bez naknade otkazati Ugovor.

U slučaju kolizije odredbi ovih Uvjeta poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivat će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih akata sve do izmjene i dopune ovih Uvjeta.