

**Karlovačka banka d.d.**  
**Uprava Banke**

Na osnovi članka 48. Statuta Karlovačke banke d.d., Karlovac, Uprava Banke na sjednici održanoj 30. siječnja 2013. godine donijela je

**OPĆE UVJETE POSLOVANJA KREDITNOM KARTICOM GRAĐANA**

**1. OPĆE ODREDBE**

Općim uvjetima poslovanja kreditnom karticom građana (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti izdavanja i korištenja kreditne kartice Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) fizičkim osobama koje će koristiti Karticu.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima, pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Osnovnog korisnika zajedno s drugim pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga, Odlukom o kamatnim stopama te ostalim aktima Banke.

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 internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Podaci o poslovanju Karticom poslovna su tajna Banke i mogu se priopćavati trećima samo u slučajevima propisanim zakonom ili uz prethodnu izričitu pisanu suglasnost Osnovnog ili Dodatnog korisnika. Sve osobe koje povremeno ili trajno obavljaju poslove u Banci obvezne su čuvati bankovnu tajnu kao i osobe koje temeljem ugovornog odnosa s Bankom sudjeluju u kartičnom poslovanju.

Obrada osobnih podataka Osnovnog i Dodatnog korisnika obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka će u ispunjenju svojih obveza postupati s povećanom pažnjom rukovodeći se načelima povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi.

**2. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA**

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Izmijenjeni Opći uvjeti objavit će se u poslovnoj mreži, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene.

Smatra se da su Osnovni i Dodatni korisnik prihvatili izmijenjene Opće uvjete, ako do datuma početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta Osnovni korisnik ne otkáže Ugovor.

Ukoliko Osnovni korisnik nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati Ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz Osnovni korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

### 3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa: 2400008-101111116, IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka: KALCHR2X, info web: [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-mail adresa: [info@kaba.hr](mailto:info@kaba.hr)

Banka je navedena na popisu banaka objavljenom na internet stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja kreditnom karticom građana

**Pristupnica** – Pristupnica za MasterCard karticu za građane (u nastavku teksta: Pristupnica)

**Osnovni korisnik** – fizička osoba, korisnik Kartice s kojim je Banka, na njegov zahtjev, zaključila Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice

**Dodatni korisnik** – fizička osoba, korisnik Kartice kome je Banka izdala i omogućila korištenje Kartice na zahtjev Osnovnog korisnika

**Kartica** – personalizirani platni instrument, koji Banka izdaje Osnovnom korisniku i na njegov zahtjev Dodatnom korisniku, a koji njenom imatelju omogućuje plaćanje roba i usluga, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na samoposlužnim uređajima. U smislu ovih Općih uvjeta Karticom se smatra međunarodna MasterCard kartica. Kartica je vlasništvo Banke i neprenosiva je, a glasi na ime Osnovnog ili Dodatnog korisnika te je smije koristiti isključivo osoba na koju glasi Kartica (u nastavku teksta: Kartica)

**Kreditni račun** – račun koji se otvara temeljem Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice koji je Osnovni korisnik zaključio s Bankom, a uz koji je izdana Kartica

**Račun za podmirenje obveza po kreditnom računu** – račun koji je Osnovni korisnik naveo u Pristupnici kao račun s kojeg će se podmirivati svi troškovi po izdanim karticama putem trajnog naloga

**Okvirni ugovor** – sastoji se od Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice, Općih uvjeta poslovanja s građanima, Općih uvjeta poslovanja kreditnom karticom građana, Odluke o naknadama za obavljanje bankarskih usluga, Odluke o kamatnim stopama i Pristupnice

U vrijeme trajanja ugovornog odnosa, Banka se obvezuje Osnovnom korisniku, na njegov zahtjev dati odredbe Okvirnog ugovora.

**Ugovor** – Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice koji Osnovni korisnik zaključuje s Bankom na neodređeno vrijeme, a kojim se uređuju prava i obveze između Banke i Osnovnog/Dodatnog korisnika (u nastavku teksta: Ugovor)

**Broj kartice** – broj od 16 znamenaka naveden na Kartici kojim se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice

**PIN** – osobni tajni broj koji Banka izdaje Osnovnom / Dodatnom korisniku u svrhu identifikacije kod korištenja Kartice na samoposlužnim uređajima, a koji je poznat samo Osnovnom / Dodatnom korisniku

**Kreditni limit** – ukupno dozvoljen iznos potrošnje Karticom Osnovnog i svih dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja

**Dnevni limiti** – maksimalni dnevno dozvoljeni iznos isplate gotovine po Kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos transakcija plaćanja na prodajnom mjestu po Kartici

**Referentni tečaj** – tečaj koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u obračunsku valutu (kartične kuće MasterCard International) i tečaj koji se koristi za preračun iznosa kartične transakcije u valutu terećenja kreditnog računa Osnovnog korisnika

**Troškovi** – svi iznosi transakcija nastali korištenjem svih izdanih kartica u obračunskom razdoblju za koje se tereti kreditni račun Osnovnog korisnika, uključujući troškove upisnine, godišnje članarine, naknada, kamata i ostale troškove koji proizlaze iz korištenja kartica

**Obavijest o troškovima** – izvješće kojim Banka Osnovnom korisniku stavlja na raspolaganje podatke o stanju kreditnog računa i o svim troškovima učinjenim korištenjem Kartice, a koje je Osnovni korisnik u obvezi podmiriti najkasnije do dana dospijeća plaćanja

**Obračunsko razdoblje** – vremensko razdoblje za koje se vrši obračun troškova i koje u pravilu traje 30 dana

**Prodajno mjesto** – mjesto na kojem je instaliran EFTPOS uređaj kod pravne ili fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, a ovlaštena je prihvaćati Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga

**Isplatno mjesto** – mjesto na kojem je instaliran EFTPOS uređaj kod poslovnog subjekta koji obavlja registriranu djelatnost, a ovlašten je prihvaćati Karticu za izvršenje platne transakcije isplate gotovine

**Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na internet koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga

**Samoposlužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija na kojem se transakcije provode upotrebom Kartice i identifikacijom Osnovnog ili Dodatnog korisnika u skladu s postavkama samoposlužnog uređaja (primjerice: bankomat, EFTPOS uređaj, info stup i slični uređaji)

**Bankomat** – samoposlužni uređaj koji upotrebom Kartice i PIN-a omogućuje isplatu gotovine s računa, promjenu PIN-a, kupnju bonova mobilnih operatera i drugo

**BNA bankomat** - samoposlužni uređaj koji upotrebom Kartice omogućuje uplatu gotovine na račun

**EFTPOS uređaj** – samoposlužni uređaj koji na prodajnom ili isplatnom mjestu omogućuje elektroničko provođenje platne transakcije upotrebom Kartice i PIN-a / potpisa

**Odluka o kamatnim stopama** – akt Banke kojim su propisane važeće kamatne stope

**Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga** – popis naknada Banke za obavljanje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

**HROK** – Hrvatski registar obveza po kreditima

#### **4. OPSEG OPĆIH UVJETA**

Ovim Općim uvjetima uređuje se: izdavanje i korištenje Kartice, provođenje kartičnih transakcija, obračun i naplata kartičnih transakcija, rok važenja i zamjena Kartice, blokada kreditnog računa i Kartice, gubitak ili krađa Kartice, naknade i kamate, informiranje, obavješćivanje, prestanak Ugovora, reklamacije, prigovori i odgovornosti, rješavanje sporova te valjanost Općih uvjeta.

#### **5. IZDAVANJE KARTICE**

Banka izdaje Karticu poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi, rezidentu, koja zadovoljava kriterije za izdavanje Kartice i kojoj Banka odobri izdavanje Kartice temeljem popunjene i potpisane Pristupnice.

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

Banka može uz dobivene podatke u Pristupnici zatražiti od podnositelja i dodatne podatke i dokumentaciju, kao i jedan ili više instrumenata osiguranja naplate.

Banka utvrđuje bonitet i kreditnu sposobnost podnositelja pribavljanjem kreditnog izvješća iz HROK-a o kreditnoj zaduženosti podnositelja.

Prije zaključivanja Ugovora, Banka će u pisanom obliku informirati podnositelja o uvjetima korištenja Kartice putem Informacije prije sklapanja ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice za građane.

Osnovni korisnik stječe pravo na Karticu potpisom Ugovora, a Dodatni korisnik temeljem zahtjeva Osnovnog korisnika odobrenog od strane Banke.

Potpisom Ugovora Banka otvara kreditni račun Osnovnom korisniku koji služi za terećenje troškova nastalih korištenjem kartica, odnosno za izvršenja plaćanja po obračunatim troškovima.

Osnovni i/ili Dodatni korisnik preuzimaju Karticu i PIN u organizacijskoj jedinici Banke u kojoj je predana Pristupnica.

Preuzeti PIN Osnovni i Dodatni korisnik moraju zapamtiti, a pisanu obavijest o njemu uništiti.

Osnovni i Dodatni korisnik dužni su odmah po primitku potpisati Karticu te su isti potpis dužni koristiti u poslovanju Karticom. Nepotpisana Kartica je nevaljana te Osnovni korisnik snosi odgovornost za sve nastale troškove učinjene takvom Karticom.

Korištenje Kartice započinje u trenutku preuzimanja Kartice i PIN-a u organizacijskoj jedinici.

##### **5.1. DODATNA KARTICA**

Osnovni korisnik može zatražiti izdavanje Kartice i za Dodatnog korisnika temeljem Pristupnice koju potpisuju Osnovni i Dodatni korisnik.

Osnovni korisnik je dužan Dodatnog korisnika upoznati sa sadržajem Okvirnog ugovora, s obzirom da se isti, na odgovarajući način, primjenjuje i na Dodatnog korisnika.

Osnovni korisnik odgovoran je za sve troškove i dugovanja učinjene Karticom Osnovnog korisnika i karticama svih dodatnih korisnika.

Osnovni korisnik može zatražiti izdavanje do pet dodatnih kartica.

Na pisani zahtjev Osnovnog korisnika Banka će deaktivirati karticu Dodatnog korisnika.

## **6. KORIŠTENJE KARTICE**

Kartica se koristi za:

- plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom MasterCard na EFTPOS uređajima u zemlji i inozemstvu
- isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima s oznakom MasterCard u zemlji i inozemstvu
- uplatu gotovine na BNA bankomatu Banke
- identifikaciju Osnovnog i Dodatnog korisnika na samoposlužnim uređajima
- i ostale usluge koje omogućiti Banka.

Osnovni i Dodatni korisnik mogu dobiti dodatne informacije u vezi korištenja Kartice:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

ili u poslovnoj mreži Banke.

### **6.1. KREDITNI LIMIT**

Banka ugovara s Osnovnim korisnikom kreditni limit kao 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 korištenjem kartica, za iznos obračunatih naknada i kamata te za ostale troškove nastale korištenjem kartica.

Podmirenjem obveza po kreditnom računu obnavlja se raspoloživi kreditni limit.

Visina odobrenog kreditnog limita je promjenjiva.

Banka može promijeniti kreditni limit tijekom ugovornog odnosa na pisani zahtjev Osnovnog korisnika. Promjenu kreditnog limita Banka odobrava temeljem urednosti poslovanja te analize boniteta i financijskog položaja Osnovnog korisnika. Pri tome, Banka zadržava pravo zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju, kao i jedan ili više instrumenata osiguranja naplate.

Novi kreditni limit primjenjuje se odmah po njegovom odobrenju.

Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti Osnovnom korisniku opozvati odobreni kreditni limit ako isti postupa u suprotnosti s ugovornim odredbama, osobito ako u poslovanju s Bankom postupa prijevarno te ako Banka dođe do saznanja o promjeni njegove kreditne sposobnosti (primjerice zbog izostanka ili smanjenja visine redovitog mjesečnog priljeva na račun) i o tome ga obavijestiti na ugovoreni način.

Banka može neiskorišteni iznos kreditnog limita u svako doba i bez prethodne obavijesti bezuvjetno opozvati odnosno otkazati djelomično ili u cijelosti uz obavijest Osnovnom korisniku o izvršenim promjenama.

Da bi mogla ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjem kreditnog limita, a koje zahtijevaju angažiranje kapitala Banke, Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti odobriti kreditni limit u manjoj visini ili ne odobriti novi, o čemu će Osnovnog korisnika obavijestiti na ugovoreni način.

Osnovni korisnik se odriče bilo kakvih prigovora u vezi s ukidanjem ili smanjenjem visine iznosa kreditnog limita.

## **6.2. DNEVNI LIMIT**

Osnovni i dodatni korisnici raspolažu sredstvima do visine odobrenog kreditnog limita, a u granicama dnevnih limita.

U cilju dodatne sigurnosti, a u okviru raspoloživog kreditnog limita, Banka određuje maksimalne dnevne limite korištenja kartica.

Na zahtjev Osnovnog korisnika Banka može promijeniti iznos dnevnog limita svim karticama izdanim po kreditnom računu.

## **6.3. POSTOTAK OTPLATE**

Osnovni korisnik u Pristupnici odabire mjesečni postotak otplate, a odluku o istome donosi Banka.

Postoci otplate jesu: 5%, 10%, 20% ili 100% od ukupnog iznosa iskorištenog kreditnog limita. Obračunati minimalni iznos otplate ne može biti manji od 150,00 kn.

Postotak otplate može se mijenjati tijekom ugovornog odnosa na pisani zahtjev Osnovnog korisnika.

Novi postotak otplate primjenjuje se od idućeg mjeseca od datuma odobrenja.

## **6.4. DATUM OBRAČUNA**

Osnovni korisnik ima mogućnost odabira datuma obračuna troškova i to 5. ili 15. u mjesecu.

Datum obračuna troškova može se mijenjati tijekom ugovornog odnosa na pisani zahtjev Osnovnog korisnika.

Novi datum obračuna troškova primjenjuje se od idućeg mjeseca od datuma odobrenja.

## **7. PROVOĐENJE KARTIČNIH TRANSAKCIJA**

Prilikom korištenja Kartice isključivom i nedvojbenom potvrdom identiteta Osnovnog i Dodatnog korisnika te autentifikacije transakcije smatra se:

- potpis na potvrdi o obavljenoj transakciji ili unos PIN-a na EFTPOS uređaju
- unos PIN-a na bankomatu
- unos broja Kartice, datuma isteka Kartice i troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice prilikom plaćanja internetom
- prihvatanje Kartice, bez autorizacije PIN-om ili potpisom, na prodajnim mjestima i samoposlužnim uređajima gdje se suglasnost daje samim korištenjem Kartice.

Korištenjem ovako utvrđenih sigurnosnih obilježja Osnovni ili Dodatni korisnik potvrđuju valjano korištenje Kartice, a Banka iste koristi u provjeri i dokazivanju da su Osnovni ili Dodatni korisnik autorizirali kartičnu transakciju.

U svrhu provjere identiteta Osnovnog ili Dodatnog korisnika, može se na prodajnom mjestu zatražiti od Osnovnog ili Dodatnog korisnika identifikacijsku ispravu na uvid.

Osnovni i Dodatni korisnik kod plaćanja trebaju:

- provjeriti iznos transakcije prije autorizacije
- zadržati potvrdu o obavljenoj transakciji za osobnu evidenciju.

Osnovni i Dodatni korisnik su odgovorni za točnost iznosa kartične transakcije.

Nakon provedene autorizacije, sustav dodjeljuje transakciji broj (referencu) koji Osnovnom i Dodatnom korisniku omogućuje identifikaciju kartične transakcije.

Ako je kreditni račun Osnovnog korisnika blokirano, provođenje kartične transakcije bit će odbijeno.

Osnovni korisnik je dužan provjeriti kartične transakcije uvidom u Obavijest o troškovima. Osnovni i Dodatni korisnik su dužni poduzeti sve mjere opreza kako bi izbjegli zlouporabu Kartice, a naročito čuvati tajnost PIN-a i brinuti se da isti ne dođe u posjed treće osobe.

### **7.1. Suglasnost za izvršenje kartične transakcije**

Kartična transakcija smatra se autoriziranom ako su Osnovni ili Dodatni korisnik dali suglasnost za izvršenje kartične transakcije.

Osnovni ili Dodatni korisnik daje suglasnost za izvršenje kartične transakcije na sljedeći način:

- za naloge zadane putem EFTPOS uređaja: uručanjem kartice na prodajnom mjestu i potpisom koji mora biti istovjetan potpisu na Kartici ili uporabom PIN-a
- za naloge zadane putem bankomata: korištenjem Kartice na bankomatu i uporabom PIN-a
- za naloge na prodajnim mjestima i/ili samoposlužnim uređajima koji prihvaćaju Karticu bez autorizacije PIN-om ili potpisom: samim korištenjem Kartice
- za naloge prilikom plaćanja internetom: unošenjem broja Kartice, datuma isteka Kartice i troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice.

Smatra se da je kartična transakcija nakon autorizacije i provedena te da je Banka postupala s dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

Banka snosi odgovornost ukoliko, zbog propuštanja u primjeni dužne pažnje, provede neautoriziranu kartičnu transakciju.

### **7.2. Odbijanje provođenja kartične transakcije**

Banka će odbiti provođenje kartične transakcije ukoliko je Osnovni ili Dodatni korisnik iskoristio cijeli raspoloživi kreditni limit, ako je iznos kartične transakcije veći od raspoloživog kreditnog limita ili ako je kartica iz drugih razloga blokirana

U slučaju odbijanja provođenja transakcije na samoposlužnom uređaju Osnovni ili Dodatni korisnik dobiva potvrdu s informacijom o odbijanju transakcije.

Informacije o razlozima odbijanja transakcije Osnovni i Dodatni korisnik mogu dobiti na adresi:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

### **7.3. Opoziv kartičnih transakcija**

Osnovni i Dodatni korisnik ne mogu opozvati autorizirane kartične transakcije zadane na samoposlužnim uređajima.

## **8. OBRAČUN I NAPLATA KARTIČNIH TRANSAKCIJA**

Banka dostavlja Osnovnom korisniku jednom mjesečno Obavijest o troškovima s navedenim datumom dospijeca i obračunatim iznosom za uplatu.

Izvršenje kartičnih transakcija učinjenih u zemlji, kao i svih pripadajućih naknada, obračunava se i naplaćuje u kunama.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u inozemstvu u valuti EUR preračunat će se u kune po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na datum terećenja.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u inozemstvu u valuti USD preračunat će se po referentnom tečaju međunarodnog sustava MasterCard International u EUR, a potom u kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na datum terećenja.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u inozemstvu u originalnoj valuti preračunat će se po referentnom tečaju međunarodnog sustava MasterCard International najprije u USD, a potom u EUR te na kraju u kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na datum terećenja.

Zbog promjene referentnog tečaja u sustavu MasterCard International u tijeku dana, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu.

Osnovni korisnik dužan je podmiriti sve troškove i dugovanja po kreditnom računu učinjene Karticom Osnovnog korisnika i karticama svih dodatnih korisnika do datuma dospijeca navedenog u Obavijesti o troškovima.

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

Ugovorna obveza Osnovnog korisnika je podmiriti iznos naveden u mjesečnoj Obavijesti o troškovima.

Iz uplate Osnovnog korisnika Banka namiruje prvo troškove (sudski, javnobilježnički i odvjetnički troškovi koji su vezani uz podmirenje potraživanja Banke), kamate (redovne i zatezne) i potom glavnicu.

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

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

Dospjeli, a nepodmireni dug, Banka može naplatiti, bez prethodne obavijesti Osnovnom korisniku, sa svih njegovih računa otvorenih u Banci.

## **9. ROK VAŽENJA I ZAMJENA KARTICE**

Banka izdaje Karticu s rokom važenja od najmanje jedne godine. Kartica vrijedi do posljednjeg dana mjeseca označenog na Kartici.

Za uredne i aktivne kreditne račune Banka će po isteku navedenog roka Karticu automatski zamijeniti.

Nova Kartica izdaje se s novim brojem, a zadržava PIN prethodne.

Banka neće automatski zamijeniti Karticu ukoliko Osnovni korisnik pisanim putem otkáže Ugovor, odnosno karticu za Dodatnog korisnika, najmanje 45 dana prije isteka roka važenja postojeće.



Osnovni korisnik može prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati izdavanje nove, za sebe i/ili Dodatnog korisnika, zbog oštećenja, promjene imena i/ili prezimena njena korisnika ili nekog drugog razloga. U tom slučaju Banka izdaje Osnovnom ili Dodatnom korisniku novu Karticu s novim PIN-om.

Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već su je Osnovni ili Dodatni korisnik dužni uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.

## **10. BLOKADA KREDITNOG RAČUNA I KARTICE**

Banka može izvršiti blokadu kartice Osnovnog i svih dodatnih korisnika uz istovremenu blokadu kreditnog računa Osnovnog korisnika zbog nepodmirenja obračunatih troškova i to u roku od 15 dana od dana dospijeća obveza. O namjeri i razlozima blokade Banka će obavijestiti Osnovnog korisnika pisanim putem.

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.

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.

## **11. GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE**

U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene Kartice Osnovni ili Dodatni korisnik dužan je, bez odlaganja, zatražiti blokadu Kartice dojavom na:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

ili

MBU d.o.o.  
Centar za kartice  
Telefon: +385 (0)62 600 699

+385 (0)1 4803 699

Dojava se može obaviti u vremenu od 0-24.

Nakon primitka dojava o gubitku ili krađi Banka će Karticu blokirati te na zahtjev Osnovnog korisnika izdati novu s novim PIN-om.

Dojavu o gubitku i krađi Kartice Osnovni ili Dodatni korisnik je dužan prvog radnog dana i osobno potvrditi u pisanom obliku u najbližoj organizacijskoj jedinici Banke te iznimno poštom ili putem faksa:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Faks: +385 (0)47 417 351

Pisanu dojavu Osnovnog ili Dodatnog korisnika Banka je dužna čuvati 18 mjeseci i dostaviti je Osnovnom ili Dodatnom korisniku na njegov zahtjev.

Osnovni korisnik snosi svu odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice do trenutka dojava Banci.

Ako Osnovni ili Dodatni korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, istu ne smije koristiti, a da o tome nije prethodno obavijestio Banku.

Za eventualno pronađenu Karticu, Osnovni korisnik može osobno zatražiti deblokadu, osim ako Banka već nije pokrenula postupak izdavanja nove Kartice.

Za izdavanje nove Kartice Banka naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o naknadama.

U slučaju korištenja izgubljene, ukradene ili na drugi način zlorabljene Kartice, a da Osnovni ili Dodatni korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja Kartice, Osnovni korisnik odgovara za izvršene neautorizirane kartične transakcije do iznosa od 1.125,00 kn.

Ako Osnovni ili Dodatni korisnik postupaju prijeverno ili ako namjerno ne ispunjavaju obveze iz Općih uvjeta, za izvršene neautorizirane kartične transakcije, u punom iznosu odgovoran je Osnovni korisnik za kartične transakcije učinjene karticom Osnovnog korisnika i karticama svih dodatnih korisnika.

Za kartične transakcije autorizirane PIN-om, neovisno o trenutku prijave nestanka Kartice, Osnovni korisnik odgovara u cijelosti s obzirom na činjenicu da takvi troškovi proizlaze isključivo zbog krajnje nepažnje Osnovnog i dodatnih korisnika.

## **12. NAKNADE**

Banka naplaćuje za izdavanje Kartice jednokratno upisninu, a godišnje članarinu, naknade po kartičnim transakcijama (isplata gotovine na bankomatima i isplatom mjestima) te ostale naknade, u skladu s Odlukom o naknadama koja je dostupna na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži Banke.

Potpisom Pristupnice i Ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Osnovni korisnik izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim naknadama i drugim troškovima koje Banka obračunava kod korištenja Kartice te da ih prihvaća.

Visina naknade i uvjeti za njihovu primjenu promjenjivi su u skladu s navedenom Odlukom o naknadama i Metodologijom načina promjene visine administrativnih kamatnih stopa i

naknada. Promjenjivost naknada ovisi o kretanju visine naknada u dvije najveće banke u RH objavljenih na njihovim internet stranicama. Kao bazna vrijednost uzima se visina naknada za prosinac prethodne godine. Visina naknada se usklađuje šestomjesečno, 01. siječnja odnosno 01. srpnja, ukoliko je promjena visine naknada banaka 10% ili više.

Informacije o promjenama naknada bit će objavljene i dostupne Osnovnom korisniku dva mjeseca prije primjene u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

### **13. KAMATE**

Banka obračunava kamate u skladu s Odlukom o kamatnim stopama koja je dostupna na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži.

Kamatna stopa je promjenljiva u skladu s Odlukom o kamatnim stopama.

Informacije o promjenama kamata bit će objavljene i dostupne Osnovnom korisniku dva (2) mjeseca prije primjene u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

Potpisom Pristupnice i Ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Osnovni korisnik izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim kamatama koje Banka obračunava kod korištenja Kartice te da ih prihvaća.

Za vrijeme korištenja Kartice Banka ima pravo povećati visinu kamatne stope utvrđenu Ugovorom, na način i u rokovima navedenim u Odluci o kamatnim stopama i Metodologiji načina promjene visine administrativnih kamatnih stopa i naknada.

Usklađivanje visine kamatne stope vrši se na temelju kretanja Nacionalne referentne stope prosječnog troška bankarskog sektora (NRS) koju izračunava i na svojim internet stranicama objavljuje Hrvatska udruga banaka (HUB) na temelju podataka HNB-a. Kao referentnu stopu Banka koristi šestomjesečni NRS za sve glavne izvore sredstava fizičkih i pravnih osoba (6M NRS 3).

Banka može usklađivati visinu kamatne stope šestomjesečno i to 1. siječnja, odnosno 1. srpnja. U izračun se uzima vrijednost Nacionalne referentne stope prosječnog troška bankarskog sektora (6M NRS 3) koja bude važeća na dan 20. svibnja, odnosno 20. studenog. Kao bazna veličina u oba izračuna uzima se vrijednost 6M NRS 3 važeća na dan 31.12. prethodne godine.

Mogućnost promjene kamatne stope utvrđuje se tako da se stavi u odnos vrijednost 6M NRS 3 važećeg na dan 20. svibnja (odnosno 20. studenog) s baznom vrijednošću istog pokazatelja važećeg na dan 31.12. prethodne godine. Ukoliko je promjena vrijednosti 10% ili više, Banka ima pravo korigirati kamatnu stopu ovog kredita na način da korekcija bude jednaka razlici sadašnje i bazne vrijednosti 6M NRS 3 izražene u postotnim poenima.

U slučaju porasta kamatne stope Banka će 15 dana prije provedbe tog usklađenja Osnovnom korisniku 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, Osnovni korisnik će imati pravo na prijevremeni povrat kredita, bez obveze plaćanja bilo kakve naknade za raniji povrat i to u roku od tri mjeseca od primitka takve obavijesti.

Redovna kamata obračunava se i plaća na iznos iskorištenog kreditnog limita, računajući od datuma nastanka transakcije za cijelo razdoblje do dana plaćanja, primjenom relativne metode. Tako obračunata kamata pripisuje se dospjelom dugovanju. Kamata se obračunava i naplaćuje mjesečno.

Ukoliko Osnovni korisnik podmiri cjelokupni iznos iskorištenog kreditnog limita do datuma dospjeća plaćanja, redovna kamata za transakcije tekućeg razdoblja se ne obračunava.

Banka na dospjele, a nepodmirene obveze po kreditnom računu, od datuma obračuna troškova do datuma plaćanja ili sljedećeg datuma obračuna, obračunava zakonsku zateznu kamatu koja je promjenjiva u skladu s propisima. Iznos obračunate i dospjele zatezne kamate pripisuje se dospjelom dugovanju.

#### **14. INFORMIRANJE I OBAVJEŠĆIVANJE**

Banka izvješćuje Osnovnog i Dodatnog korisnika o svim izmjenama, novostima i ponudama u kartičnom poslovanju te o ostalim novim proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti putem internet stranice [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-Kaba servisa, elektronskom poštom i u poslovnoj mreži Banke.

Informacije o načinu i mogućnostima korištenja kartice sadržane su u ovim Općim uvjetima, Odluci o naknadama, Odluci o kamatnim stopama te u Informaciji prije sklapanja Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice.

O učinjenim troškovima Banka mjesečno obavještava Osnovnog korisnika putem Obavijesti o troškovima koja sadrži podatke o:

- visini ugovorenog i raspoloživog kreditnog limita
- datumu dospjeća plaćanja troškova
- iznosu izvršenih transakcija
- iznosu troškova koje je potrebno podmiriti na datum dospjeća:
  - iznos mjesečne otplate
  - visina i iznos redovne i/ili zatezne kamate
  - iznos naknada
- ostalim informacijama vezanim uz korištenje Kartice.

Obavijest o troškovima dostavlja se Osnovnom korisniku na zadnju poznatu evidentiranu adresu o kojoj je obavijestio Banku.

#### **15. PRESTANAK UGOVORA**

Ugovor može prestati otkazom ili sporazumnim raskidom.

Banka može otkazati Ugovor pisanim putem uz otkazni rok od dva (2) mjeseca u slučaju kada Osnovni ili Dodatni korisnik ne ispunjavaju ugovorne, zakonske ili odredbe Općih uvjeta te ukoliko Osnovni korisnik ne plati dospjele obveze tri mjeseca uzastopno.

Osnovni korisnik može otkazati Ugovor pisanim putem uz otkazni rok od jednog (1) mjeseca. Otkazom Ugovora Osnovni korisnik dužan je podmiriti sve obveze po kreditnom računu i vratiti prerezanu Karticu Osnovnog i svih dodatnih korisnika Banci.

Nakon prestanka Ugovora i korištenja kartica, izdani instrumenti osiguranja tražbina Banke ostaju vrijediti sve do konačnog namirenja obveza po kreditnom računu.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će svoje tražbine učiniti dospjelim, na iste obračunati zakonsku zateznu kamatu te deaktivirati Karticu Osnovnog korisnika i kartice dodatnih korisnika. Banka zadržava pravo naplate cjelokupnog iznosa potraživanja na teret bilo kojeg računa Osnovnog korisnika u Banci.

U slučaju neurednog otplaćivanja kredita, a prije otkazivanja Ugovora, Banka može, bez prethodne suglasnosti Osnovnog korisnika, naplatiti sve dospjele obveze zajedno s troškovima sa svih računa Osnovnog korisnika u Banci.

## 16. REKLAMACIJE, PRIGOVORI I ODGOVORNOSTI

Osnovni korisnik je dužan bez odlaganja provjeriti točnost kartične transakcije, a eventualne reklamacije uložiti najkasnije u roku 45 dana od nastanka transakcije. Reklamacije se upućuju pisanim putem na adresu:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Faks: +385 (0)47 417 351

e-mail adresa: [reklamacije@kaba.hr](mailto:reklamacije@kaba.hr)

Banka će Osnovnom korisniku dostaviti odgovor u roku od sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja reklamacije ili prigovora.

Reklamacija kartične transakcije ne oslobađa Osnovnog korisnika obveze plaćanja učinjenog troška.

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

- uredno izvršiti kartičnu transakciju ili
- izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene kartične transakcije i svih obračunatih troškova na račun Osnovnog korisnika.

Zbog kršenja bilo koje od odredaba Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem kartičnih transakcija Osnovni korisnik može:

- uputiti Banci prigovor, koja na isti treba odgovoriti u roku od sedam radnih dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci koja može uputiti Korisnika na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Osnovni korisnik.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja kartične transakcije Osnovni korisnik može u roku od trinaest (13) mjeseci zatražiti ispravak kartične transakcije te zahtijevati naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede Ugovora.

Prigovor na Obavijest o troškovima Osnovni korisnik može izjaviti u roku od osam (8) dana od dana uručnja ili dostave, u protivnom će se smatrati da je s istim suglasan.

### **Odgovornost Osnovnog i Dodatnog korisnika**

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 dojavu Osnovnom i Dodatnom korisniku za blokadu korištenja Kartice
- osigurati sigurnosna obilježja platnog instrumenta na način da ista nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Banka ne preuzima odgovornost za reklamacije 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.

**17. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO**

U svim sporovima između Osnovnog korisnika i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta i Ugovora može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Karlovcu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

## **18. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA**

Opći uvjeti zajedno s Odlukom o kamatnim stopama i Odlukom o naknadama dostupni su Osnovnom i Dodatnom korisniku u poslovnoj mreži i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te će Banka, na zahtjev Osnovnog ili Dodatnog korisnika, učiniti dostupnim presliku istih (na snazi i prethodno važećih) i to u roku od petnaest (15) dana od upućenog zahtjeva, bez naknade.

## **19. ZAVRŠNE ODREDBE**

O promjenama ovih Općih uvjeta te dostupnosti istih Banka obavještava Korisnika u poslovnoj mreži Banke i putem internet stranice [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) dva (2) mjeseca prije početka primjene istih.

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

Ukoliko Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama i dopuna Općih uvjeta, ima pravo otkazati ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana stupanja na snagu izmjena i dopuna.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 30.ožujka 2013. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja kreditnom karticom građana (OU-2012/533/6) od 19. srpnja 2012. godine.

**Karlovac, 30. siječanj 2013.**

**Predsjednik Uprave:**

**Josip Delaš**