



# **Opći uvjeti izdavanja i korištenja Mastercard Standard charge kartice**

Split, 15. 07. 2021. godine



**Sadržaj:**

1. Svrha, ciljevi i korisnici.....	3
2. Definiranje pojmova.....	3
3. Izdavanje kartice.....	4
4. Korištenje kartice.....	5
5. Korištenje limita potrošnje.....	7
6. Plaćanje učinjenih troškova.....	7
7. Naknade.....	8
8. Prestanak prava korištenja kartice.....	8
9. Reklamacije.....	9
10. Gubitak ili krađa Kartice.....	9
11. Dodatna kartica.....	9
12. Zaštita osobnih podataka.....	9
13. Suglasnost s općim uvjetima.....	12
14. Rješavanje prigovora i sporova.....	12
15. Izmjene Općih uvjeta.....	13



# Opći uvjeti izdavanja i korištenja Mastercard Standard charge kartice

## 1. Svrha, ciljevi i korisnici

Opći uvjeti izdavanja i korištenja Mastercard Standard charge kartice (dalje: Kartica) uređuju prava i obveze Imex banke d.d. (Banka) i fizičke osobe korisnika Kartice te pravila korištenja.

## 2. Definiranje pojmova

**Banka** – Imex banka d.d., Tolstojeva 6, Split

**Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija koju Banka provodi prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. mobilni token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu. Autentifikacija prepoznavanjem lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu.

**Dodatni korisnik kartice** – dodatni korisnik Kartice kojem je ista izdana na njegov zahtjev i na zahtjev osnovnog korisnika

**Ispitanik** - pojedinac čiji se identitet može utvrditi tj. osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

**Informiranje o konverziji valute transakcije u valutu korisnika kartice** – obveza Banke da, u najkraćem mogućem roku, nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije obavijesti korisnika kartice o detaljima terećenja, ukoliko je transakcija nastala na području druge države članice Europske unije odnosno potpisnice Europske ekonomske unije (EEA) ili na internetskoj stranici web trgovine iz te druge države.

**Jednokratna SMS zaporka** - zaporka je 6-znamenkasti broj dostavljen Korisniku kartice koji se generira i šalje putem SMS poruke na mobilni telefon prilikom postupka kupovine u Mastercard Identity Check programu. Prilikom postupka plaćanja na internetskim stranicama koje sudjeluju u Mastercard Identity Check programu, a podržavaju autorizaciju SMS zaporkom, Banka će Korisnika kartice tražiti unos jednokratne SMS zaporka kako bi utvrdila njegovu autentičnost.

**Kartica** – međunarodno prihvaćena Mastercard Standard kreditna kartica koju Banka izdaje osnovnom i dodatnom korisniku kartice. Bezgotovinsko je sredstvo plaćanja koje korisniku kartice omogućuje plaćanje na prodajnim mjestima kao i podizanje gotovine na isplattim mjestima koja nose oznaku prihvata Mastercard odnosno obavljanje platnih transakcija

korištenjem uslugama online pružatelja platnih usluga koji prihvaćaju karticu te obavljanje ostalih usluga koje Banka omogući korisnicima kartice.

**Korisnik kartice** – fizička osoba koja je s Bankom sklopila Ugovor temeljem kojeg je Banka izdala Karticu

**Korisnik kartice/osnovni korisnik kartice** – osnovni korisnik Kartice kojem Banka odobrava korištenje Kartice

**Limit potrošnje** – ukupan dozvoljeni iznos potrošnje osnovnog i dodatnog korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja

**Mastercard Identity Check** - usluga koja omogućuje Korisnicima kartica sigurniju kupnju putem interneta. Riječ je o protokolu koji omogućuje provjeru identiteta Korisnika kartice prije nego što se transakcija karticom odobri. Mastercard Identity Check koristi se kod internet trgovca koji sudjeluju u Mastercard Identity Check programu.

**Mobilni token** – sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje Korisnik instalira na mobilni uređaj kao zasebnu aplikaciju Imex moj token, a kojim Korisnik autorizira provođenje transakcije putem 3D usluge sigurnog plaćanja.

**OOB autorizacija (eng. out of band)** - vrsta autorizacije u kojoj će Banka Korisnika kartice tražiti potvrdu plaćanja putem push poruke generirane kroz mobilni token, kako bi utvrdila njegovu autentičnost.

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja Banke za korištenje Kartice

**Osobna poruka** - podatak koji Korisnik kartice mora unijeti u postupku aktivacije u Mastercard Identity Check program. Nakon što je Korisnik unese, ona će se prikazivati prilikom svakog plaćanja (prije unosa jednokratne SMS zaporke ili potvrde push poruke) na internetskoj stranici koja sudjeluje u Mastercard Identity Check programu.

**Pouzdana autentifikacija** – provjera identiteta korisnika kartice koja se temelji na upotrebi dva elementa koja ulaze u kategoriju znanja i kategoriju vlasništva tj. nešto što je poznato samo korisniku kartice (npr. PIN) i nešto što posjeduje samo korisnik (npr. mobilni token). Odabrani elementi trebaju biti međusobno neovisni u smislu da narušavanje jednog elementa ne umanjuje pouzdanost drugog elementa.

**PIN** – osobni tajni identifikacijski broj osnovnog, odnosno dodatnog korisnika kojeg mu dodjeljuje Banka, a služi za identifikaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju PIN-om

**Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba koja je podnijela zahtjev za izdavanje Kartice Banke

**Push poruka** – poruka koja se Korisniku kartice prikazuje na zaslonu mobilnog uređaja prilikom OOB autorizacije, a sadrži podatke o transakciji.

**Voditelj obrade** - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka. Kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta Voditelj obrade je Banka.

### 3. Izdavanje kartice

Korisnik kartice može postati državljanin RH, sa stalnim prebivalištem u RH, koji prima mjesečnu plaću ili mirovinu na tekući račun u Imex banci d.d. Izuzetak su korisnici Kartice čiji limit potrošnje je osiguran 100% depozitom namjenski oročenim do isteka važenja kartice.

Zahtjev za izdavanje kartice (pristupnicu) podnositelj zahtjeva predaje u bilo kojoj podružnici ili poslovnici Banke. Potpisom pristupnice podnositelj zahtjeva prihvaća i ove Opće uvjete. Podnositelj zahtjeva potpisuje s Bankom i Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard charge kartice.

Kartica glasi na ime i korisnik je obvezan istu potpisati. Nepotpisana kreditna kartica je nevažeća.

Kartica je neprenosiva i izdaje se s rokom valjanosti od dvije godine. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Kartica kojoj je valjanost istekla ne smije se koristiti. U tom slučaju korisnik je treba prerezati i uništiti. Prije isteka roka valjanosti postojeće kartice Banka izdaje novu karticu s novim rokom valjanosti.

#### **4. Korištenje kartice**

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

Kartica se može koristiti kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mjestima pri kupnji roba i usluga te za isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu. Korisnicima Kartice dopuštena je potrošnja do iznosa određenog limita potrošnje. Visina odobrenog charge limita određena je Ugovorom o izdavanju i korištenju Mastercard charge kartice.

Na osnovu pisanog zahtjeva osnovnog korisnika kao i temeljem vlastite procjene, Banka može promijeniti prethodno odobreni limit potrošnje.

Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebnih limita koje propisuje Banka.

Banka izdaje kartice s beskontaktnom funkcionalnosti te takve kartice imaju otisnutu oznaku beskontaktnog plaćanja. Korisnik kartice na prodajnom/isplatnom mjestu ima mogućnost odabira plaćanja karticom kontaktno (umetanjem/provlačenjem na EFTPOS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem na EFTPOS uređaj). Maksimalni iznos plaćanja za koji nije potrebna potvrda PIN-om ovisi o zemlji EFTPOS uređaja prodajnog/isplatnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. U Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja bez potvrde PIN-om iznosi 250,00 kn te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje prislanjanjem kartice na EFTPOS terminal prodajnog/isplatnog mjesta koje podržava beskontaktno plaćanje (bez potvrde PIN-om). Za beskontaktnu transakciju plaćanja iznad 250,00 kn u Republici Hrvatskoj, suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnu platne transakcije i pripadajućim PIN-om. Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na EFTPOS uređajima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća propisano je da ne postoji obveza prodajnog/isplatnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako

Korisnik kartice inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog/isplatnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Na bankomatu koji je označen oznakom prihvata beskontaktnih kartica, kartica se prislanja na beskontaktni čitač, a transakcija autorizira PIN-om, bez obzira na iznos transakcije. Kod obrade beskontaktnih platnih transakcija datum valute terećenja računa može se razlikovati od datuma nastanka beskontaktna platne transakcije. Korisnik kartice je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem računu. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću je dužan postupati s tom Karticom pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama te se pobrinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom/isplatnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom. Ukoliko Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnosti, može prije izdavanja nove kartice, od Banke zatražiti da mu se izda Kartica s isključenom beskontaktnom funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici. Ako je zahtjev za izdavanje Kartice bez beskontaktna funkcionalnosti, podnesen Banci nakon što je već naručena Kartica s beskontaktnom funkcionalnosti, Korisnik će snositi trošak izdavanja obje Kartice.

Kod transakcije koja zahtijeva identifikaciju PIN-om, Korisnik kartice identificira se PIN-om. PIN je poznat samo Korisniku kartice i strogo je povjerljiv. Korisnik mora voditi brigu da PIN ne bude dostupan trećim osobama.

Štetu nastalu zlouporabom Kartice i PIN-a snosi osnovni korisnik kartice.

Korištenje osnovne ili dodatne kartice za plaćanje roba i usluga putem interneta na vlastitu je odgovornost osnovnog korisnika kartice koji snosi i svu eventualnu štetu nastalu korištenjem istih.

Odluku o izdavanju kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju zahtjeva.

Konverzija originalne valute transakcije u obračunsku valutu izvršit će se u obračunskom centru Mastercard International, prema njihovim vlastitim pravilima i referentnoj tečajnoj listi, koja se može višestruko mijenjati u tijeku jednog dana – na što Banka ne može utjecati. Informacije o tečajevima su dostupne na Mastercard internetskim stranicama.

Za sve kartične transakcije izvršene u Europskom gospodarskom prostoru, pri čemu se originalna valuta transakcije razlikuje od izvorne valute računa korisnika, Banka je dužna nakon prve takve transakcije te nadalje najmanje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je takva transakcija izvršena, u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije obavještavati korisnika kartice o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje korištene prilikom preračunavanja valute na prodajnim mjestima, na bankomatima i uređajima za isplatu gotovog novca ukoliko se valuta nalazi na tečajnoj listi Europske središnje banke, a važećoj u trenutku autorizacije transakcije. Ova obavijest pruža se korisniku kartice bez naknade.

Iznos autorizacije može se razlikovati od iznosa financijske transakcije odnosno stvarnog terećenja od prikazane poruke koja je dostavljena platitelju putem odabranog kanala zbog korištenja različitog tečaja, jer autorizacija i financijska transakcija ne moraju nužno biti izvršene na isti dan.

Banka će dogovoriti s korisnikom usluga elektronički komunikacijski kanal putem kojega će se slati elektroničke poruke korisniku kartice. Banka će za dostavljanje navedene obavijesti, a sukladno tehnološkim mogućnostima, omogućiti korisniku kartice korištenje jednog od slijedećih kanala:

1. SMS poruka na broj mobilnog telefona
2. e-mail korisnika
3. push up notifikacija

Ukoliko korisnik kartice ne želi s Bankom ugovoriti niti jedan od navedenih elektroničkih kanala za dostavu obavijesti ili ne koristi niti jedan elektronički kanal, Banka će o istome pribaviti potvrdu od korisnika kartice, čime se isključuje mogućnost dostave navedene obavijesti korisniku kartice s čime je korisnik kartice suglasan i na isto izričito pristaje.

Korisnik kartice u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža u poslovnici Banke ili putem drugog ugovorenog načina dostave koji omogućuje komunikaciju s Bankom.

## 5. Korištenje limita potrošnje

Raspoloživi iznos limita potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem Kartice u obračunskom razdoblju, a za koje se tereti račun osnovnog korisnika, uključivo troškove upisnine, godišnje članarine, naknade, zatezne kamate, troškove opomena i druge troškove. Podmirenjem obveza po kartici obnavlja se raspoloživi limit potrošnje.

Osnovni korisnik kartice dužan je voditi računa da, zajedno s dodatnim korisnikom, ne prekorači odobreni limit potrošnje.

## 6. Plaćanje učinjenih troškova

Osnovnom korisniku kartice mjesečno dolazi na naplatu ukupan iznos troškova nastalih korištenjem kartice osnovnog i dodatnog korisnika kartice tijekom obračunskog razdoblja, o čemu ga se obavještava putem Izvatka. Banka će 1.-og u tekućem mjesecu izvršiti obračun utrošaka, eventualnih kamata i naknada i izraditi Izvadak o svim troškovima te isti dostaviti na adresu koju je korisnik dostavio Banci.

Potpisivanjem pristupnice osnovni korisnik kartice daje ovlaštenje Banci da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti Banka tereti njegov račun za iznose dospjelih obveza po kartici.

Osnovni korisnik kartice se obvezuje na dan dospijeca plaćanja osigurati na svom računu iznos dostatan za podmirenje svih obveza po kartici.

Osnovni korisnik kartice ili dodatni korisnik može troškove po osnovu kartice podmiriti i izravnom uplatom u korist svog računa. Osnovni korisnik kartice je obvezan izvršiti plaćanje najkasnije do datuma dospijeca naznačenog u Izvatku. Ukoliko je datum dospijeca neradni dan, osnovni korisnik kartice je obvezan izvršiti plaćanje najkasnije posljednjeg radnog dana prije datuma dospijeca.

Ako osnovni korisnik kartice na svom računu na dan dospijeca plaćanja ne osigura sredstva dostatna za podmirenje duga ili dug ne podmiri uplatom u korist kartice, osnovni korisnik

kartice prihvaća da mu Banka bez prethodne obavijesti tereti račun za podmirenje obveza po kartici za iznos dospjelog duga, sve dok isti ne naplati u cijelosti.

Također, osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može dospjeti, a nepodmireni dug naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

Sve obveze koje proizlaze iz korištenja kartice obračunavaju se u kunama, pri čemu se troškovi učinjeni u inozemstvu preračunavaju iz strane valute u kune po tečaju Mastercarda javno dostupnom na <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/> na dan sravnjenja transakcije.

Za dospjele, nepodmirene obveze, Banka će za razdoblje zakašnjenja obračunati i naplaćivati zakonsku zateznu kamatu koja je promjenjiva u skladu s propisima.

## 7. Naknade

Banka za izdanu karticu naplaćuje upisninu te godišnju članarinu.

Iznos upisnine, članarine, naknada po izvršenim transakcijama karticom te bilo kojih drugih naknada po kartičnom poslovanju uređen je Odlukom o naknadama u poslovanju s građanstvom.

Isplata gotovine na vlastitoj bankomatskoj mreži, kao i na bankomatima drugih banaka u zemlji i inozemstvu obavlja se uz naknadu, a u skladu s Odlukom o naknadama u poslovanju s građanstvom

## 8. Prestanak prava korištenja kartice

Banka može uskratiti pravo korištenja Kartice u skladu s Ugovorom o izdavanju i korištenju Mastercard charge kartice.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo korištenja Kartice osnovnom i/ili dodatnom korisniku, bez prethodne obavijesti, ukoliko, tijekom korištenja Kartice, Korisnik kartice ne poštuje odredbe Općih uvjeta i Ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard charge kartice.

Osnovni korisnik kartice prihvaća da, u slučaju privremene uskrate prava korištenja kartice, ne prestaju obveze nastale korištenjem kartice te se obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem kartice.

Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo korištenja Kartice i opozvati Karticu osnovnog i dodatnog korisnika u slučaju opravdanih razloga. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju kredita, opravdanu sumnju o prijevari vezanoj za kredit i korištenje kartice, značajno povećanje rizika da korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate kredita Banci i druge slične situacije. Opozivom Kartice osnovnom korisniku prestaje pravo korištenja kao i dodatnom korisniku.

Pravo korištenja kartice prestaje i ako osnovni Korisnik kartice pisanim putem otkáže korištenje Kartice. U tom slučaju prestaje pravo korištenja kartice i dodatnom korisniku.

Ako Banka opozove karticu ili osnovni Korisnik kartice otkáže Karticu, osnovni korisnik kartice je dužan svoju, kao i Karticu Dodatnog korisnika, odmah prerezati i vratiti Banci.

Osnovni korisnik kartice se obvezuje u slučaju prestanka prava korištenja kartice podmiriti sve obveze nastale korištenjem istih kartica.



## 9. Reklamacije

Reklamacije u svezi poslovanja karticom osnovni Korisnik kartice može uputiti Banci pismenim putem u roku od 15 dana od datuma Izvatka. U protivnom Banka smatra da je osnovni korisnik kartice suglasan s Izvatkom i da reklamacija nije podnesena. U svrhu rješavanja reklamacije, osnovni Korisnik kartice dužan je priložiti svu dokumentaciju vezanu uz reklamaciju. Reklamacija troška plaćenog kreditnom Karticom ne oslobađa osnovnog korisnika kartice od obveze plaćanja tog troška, ali osnovni Korisnik kartice ima pravo povrata ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih na prodajnim mjestima. Za neopravdanu reklamaciju, Banka naplaćuje osnovnom Korisniku kartice trošak rješavanja reklamacije sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s građanstvom.

## 10. Gubitak ili krađa Kartice

Osnovni Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje svoje i/ili dodatne Kartice.

Osnovni Korisnik kartice, kao i Korisnik dodatne kartice obvezan je odmah prijaviti gubitak ili krađu kartice Banci u redovno radno vrijeme u Centrali Banke na tel. 021/406-105 ili nekoj od podružnica ili poslovnica Banke, odnosno EGCP d.o.o. od 0 do 24 sata na telefon 01/3078-699.

Sve troškove nastale od trenutka nestanka ili gubitka Kartice, pa sve do prijave, snosi osnovni Korisnik kartice. Osnovni Korisnik kartice u cijelosti odgovara za sve troškove kod kojih je potrebna identifikacija PIN-om.

## 11. Dodatna kartica

Osnovni Korisnik kartice može zatražiti izdavanje dodatne Kartice. Korisnikom dodatne kartice može postati punoljetna osoba koju odredi osnovni Korisnik kartice. Za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice, odgovoran je osnovni Korisnik, a dodatni Korisnik je solidarno odgovoran s osnovnim Korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom karticom. Osnovni Korisnik kartice može uskratiti pravo korištenja dodatne Kartice o čemu je dužan pismenim putem obavijestiti Banku i dodatnu Karticu prerezanu vratiti Banci.

## 12. Zaštita osobnih podataka

Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21 000 Split, tel. 021/406-100, kao Voditelj obrade, dužna je ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.



Informacije o obradi osobnih podataka Banka ispitaniku pruža prilikom zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge, zaključenja ugovora, ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u bančnoj Politici zaštite osobnih podataka.

Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe na koju se osobni podaci odnose kao klijenta koji se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne putem javnih izvora (javni registri, baze podataka i putem svih drugih javnih izvora informacija).

U nastavku se navode primjeri osobnih podataka:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavatelj osobnog dokumenta, adresa prebivališta/boravišta;

- kontakt podaci: podaci o adresi za slanje pošte, broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;

-podaci potrebni za procjenu kreditnog rizika: status i vrsta zaposlenja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž, stupanj obrazovanja, podaci o plaći i ostalim vrstama prihoda, podaci o izdacima kućanstva, podaci o kreditnom zaduženju, podaci o računima u banci, podaci o vlasništvu nad pokretninama i nekretninama, bračno stanje, podaci o (izvan)bračnom partneru uključujući i OIB, i ostali podaci navedeni na zahtjevu za kredit.

Obrada osobnih podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju važećih pravnih osnova:

(a) za potrebe izvršavanja ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, prikuplja i koristi osobne podatke u svrhu uspostave ugovornog odnosa te ih neće dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom. Za ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa, osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijvara te se istekom navedenog roka brišu.

(b) radi poštivanja pravnih obveza Banke kao voditelja obrade

Temeljem ove pravne osnove osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo pravo, sve dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

(c) za potrebe legitimnih interesa Banke, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Obrada temeljem ove pravne osnove traje dok ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

(d) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu. Temeljem privole za obradu osobnih podataka (npr. u svrhu marketinga) podaci se obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava. Banka zadržava pravo odbiti ugovaranje financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

U nastavku se daje prikaz osnovnih prava klijenta u Banci:

1. Pravo na pristup osobnim podacima
2. Pravo na ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka
3. Pravo na brisanje
4. Pravo na ograničenje obrade
5. Pravo na prenosivost
6. Pravo na informiranost o automatiziranom donošenju odluka i izradi profila
7. Pravo uskrate suglasnosti za obradu osobnih podataka u marketinške svrhe
8. Pravo podnošenja prigovora na obradu podataka

Prava iz točke 1.-8. klijent ostvaruje podnošenjem pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: [zop@imexbanka.hr](mailto:zop@imexbanka.hr).

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva.

Svaki ispitanik ovlašten je podnijeti prigovor na obradu svojih osobnih podataka od strane Banke kao voditelja obrade nadzornom tijelu odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Za vrijeme poslovnog/ugovornog odnosa s klijentima se stupa u kontakt putem ugovorenih kanala: poziv, elektronička pošta (e-mail), pismeno (poštom), SMS. Osobne podatke koje Banka prikuplja dužna je čuvati tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog/ugovornog

odnosa i najmanje jedanaest godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni/ugovorni odnos prestao, temeljem Zakona o kreditnim institucijama. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

### **13. Suglasnost s općim uvjetima**

Potpisom pristupnice podnositelj zahtjeva prihvaća ove Opće uvjete. Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama u depozitnom i kreditnom poslovanju Banke, sa svim izmjenama i dopunama.

### **14. Rješavanje prigovora i sporova**

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno financijskih usluga, te ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte.

Postupak rješavanja prigovora potrošača u Imex banci d.d. je reguliran Politikom upravljanja prigovorima potrošača, a informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača dostupne su u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke.

Prigovori potrošača se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e-mailom na adresu pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr
- b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/345-588
- c) u pisanom obliku u poslovnici čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 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 podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

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

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



[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr),

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

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

## 15. Izmjene Općih uvjeta

Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke najmanje 60 dana prije nego što one stupe na snagu. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 15.09.2021. godine.

Imex banka d.d.

OIB: 99326633206