



## Opći uvjeti korištenja 3D Secure usluge za izdavatelje

Split, 29.06.2023. godine



Sadržaj:

1. Značenje pojmova .....	3
2. Opće odredbe.....	4
3. Aktiviranje 3D usluge.....	4
4. Prava i obveze ugovornih strana .....	4
5. Prestanak 3D usluge .....	4
6. Postupak podnošenja prigovora .....	4
7. Zaštita osobnih podataka .....	5
8. Informiranje potrošača.....	8

## Opći uvjeti korištenja 3D Secure usluge za izdavatelje

### 1. Značenje pojmova

**Aktivacija 3D usluge** – postupak prilikom kojeg Korisnik prihvaća Opće uvjete za korištenje 3D usluge i postaje korisnik usluge Visa Secure kod plaćanja na Internetu.

**Banka** - izdavatelj i vlasnik Kartice; izdavatelj Općih uvjeta je Imex banka d.d. Split, registrirana pri Trgovačkom sudu u Splitu pod matičnim brojem 0971359, sa sjedištem u Splitu, Tolstojeva 6, OIB: 99326633206, IBAN: HR402492008101111116, SWIFT: IMXXHR22, internetska stranica: [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr), info telefon: 072 24 24 23, e-mail: [info@imexbanka.hr](mailto:info@imexbanka.hr)

**Internet transakcije** - sve transakcije učinjene Visa karticom od strane Korisnika kod Internet trgovca.

**Internet trgovci** – u smislu ovih Općih uvjeta jesu prodajna mjesta registrirana na Internetu koja podržavaju plaćanje Karticom koristeći 3D Secure uslugu za izdavatelje (dalje u tekstu skupno: Internet trgovci).

**Jednokratna zaporka** – dinamička zaporka koja će se isporučiti Korisniku putem SMS kanala na mobilni telefon prilikom plaćanja kod Internet trgovaca i koja služi za provjeru autentičnosti Korisnika.

**Kartica** – Visa kartica koja, pored svrhe identifikacijske kartice, omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFTPOS uređajima i Internetu.

**Korisnik** – pravna ili fizička osoba kojoj je banka izdala karticu i čije je ime otisnuto na kartici (dalje u tekstu skupno: Korisnici)

**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.

**Osobna poruka** - niz znakova kreiranih od strane Korisnika prilikom aktivacije 3D usluge. Definira se prilikom prve autentifikacije (koju je moguće i promijeniti prilikom svake iduće autentifikacije), a osigurava da Korisnik platne kartice bude siguran da je vlasnik stranice izdavatelj kartice, tj. da nije netko preusmjerio Korisnika platne kartice na tuđe stranice.

**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.

**Račun** – račun otvoren u Banci uz koji je vezana Kartica.

**Upute za korištenje 3D usluge Visa Secure** – korisničke upute u kojima su opisane 3D usluge i njihov način korištenja (dalje u tekstu: Upute).

**3D Secure usluga za izdavatelje** (dalje u tekstu: 3D usluga) – u smislu ovih Općih uvjeta je Visa Secure usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje koristeći 3D uslugu.

## 2. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima za korištenje 3D Secure usluge za izdavatelje (dalje u tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti aktivacije i korištenja 3D usluge prilikom kupnje roba i/ili usluga putem Kartice kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu. Način funkcioniranja 3D usluge detaljno je opisan u Uputama koje su prilog ovih Općih uvjeta i čine njihov sastavni dio.

## 3. Aktiviranje 3D usluge

Korištenje 3D usluge se aktivira prilikom kupnje roba i/ili usluga putem Kartica kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu. Korisnik je dužan prihvatiti Opće uvjete korištenja, a u protivnom se autentifikacija obustavlja te nije moguće izvršiti kupnju. Nakon prihvata općih uvjeta, Korisniku se otvaraju ekrani za autentifikaciju. Utvrđivanje stvarnog identiteta Korisnika realizira se putem Jednokratne zaporkke koju Korisnik zaprima u obliku SMS poruke ili putem push poruke generirane kroz mobilni token.

## 4. Prava i obveze ugovornih strana

4.1. Korisnici su dužni držati u tajnosti Osobnu poruku i Jednokratnu zaporkku i postupati s njima strogo povjerljivo te ograničiti pristup Kartici kao i Osobnoj poruci i Jednokratnoj zaporkki trećim osobama. Korisnici prihvaćaju svu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem Kartice, Osobne poruke i Jednokratne zaporkke. Korisnici su dužni odmah i neizostavno obavijestiti Banku o gubitku i/ili neovlaštenoj upotrebi Kartice, Osobne poruke i Jednokratne zaporkke te o drugim oblicima zlouporabe 3D usluge kao i o svakom korištenju i aktivaciji 3D usluge koje nije u skladu s Uputama i/ili ovim Općim uvjetima.

4.2. Banka nije odgovorna za nemogućnosti izvršenja transakcija putem Visa Kartica uslijed bilo kakve greške Korisnika. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za nedostupnost 3D usluge, nastalu kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet trgovca ili kao posljedica više sile.

4.3. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko cijene, kvalitete i isporuke roba i/ ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga, Korisnik će riješiti isključivo s Internet trgovcem. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku kao ni za posljedice neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Internet trgovca.

## 5. Prestanak 3D usluge

3D usluga je aktivna do roka važenja Kartice.

## 6. Postupak podnošenja prigovora

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 poslovnicu 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](mailto: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 poslovnicu 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](mailto: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.

## 7. 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 bančinoj 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 prijevera 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. 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.

## 8. Informiranje potrošača

8.1. Za korištenje i aktivaciju 3D Secure usluge Korisnici ne plaćaju nikakvu naknadu Banci.

8.2. Banka zadržava pravo promjene ovih Općih uvjeta, Uputa i drugih uvjeta poslovanja.

8.3. Korisnici primaju na znanje i suglasni su da Banka objavljuje ove Opće uvjete, Upute kao i sve njihove izmjene na Internet stranici [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr) te se obvezuju redovito pratiti sadržaj navedene stranice, kako bi se pravovremeno upoznali sa svim odredbama i njihovim izmjenama.

8.4. Na prava i obveze koje nisu utvrđene ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se odredbe sklopljenih ugovora o platnim uslugama.

8.5. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

8.6. Međusobne sporove Banka i Korisnik će rješavati sporazumno, u protivnom ugovaraju nadležnost suda u sjedištu Banke.

8.7. Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnicama Banke te na Internet stranici Banke [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr) najmanje 2 (dva) mjeseca prije nego što one stupe na snagu.

Upute za korištenje 3D usluga Visa Secure dostupne su na web stranicama Banke [www.imexbanka.hr](http://www.imexbanka.hr).

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, primjenjuju se od 30.08.2023. godine

Imex banka d.d.  
OIB: 99326633206