

Opći uvjeti korištenja Mastercard SecureCode™ usluge

1. UVODNE ODREDBE

Mastercard SecureCode™ je usluga koju pruža Agram banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) svojim korisnicima kartica, a namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard SecureCode™ usluge.

Ovim Općim uvjetima regulira se korištenje Mastercard SecureCode™ usluge.

Uz ove Opće uvjete za korištenje Mastercard SecureCode™ usluge primjenjuju se Opći uvjeti obavljanja usluga platnog prometa za Korisnike platnih usluga - Potrošače, Opći uvjeti poslovanja s građanima, ostale odluke, akti i upute koje Banka u svom redovnom poslovanju donosi, a koji su dostupni na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr, kao i u svim poslovnicama Banke, te zakonski i podzakonski propisi.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:

Agram banka d.d.

Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74

OIB: 70663193635

MBS: 080003981

MB: 00560286

SWIFT/BIC: KREZHR2X

IBAN: HR442481000101111116

Internetska stranica: www.agrambanka.hr

E-mail: uprava@agrambanka.hr

Info telefon: 0800 24 24 00

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

2. ZNAČENJE POJMOVA

Opći uvjeti – Opći uvjeti za korištenje Mastercard SecureCode™ Agram banke d.d.

Račun – račun otvoren u Banci uz koji je vezana kartica.

Kartica – Maestro ili Mastercard kartica, bez obzira na to radi li se o osnovnoj ili dodatnoj.

Korisnik – Osnovni i Dodatni korisnik Kartice.

Osnovni Korisnik – punoljetna i poslovno sposobna fizička osoba kojoj je Banka izdala osnovnu Karticu i čije je ime otisnuto na Kartici.

Dodatni Korisnik – fizička osoba kojoj je izdana dodatna Kartica i čije je ime otisnuto na Kartici.

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

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

Aktivacija – postupak prilikom kojeg Korisnik prihvaća Opće uvjete i postaje korisnik Mastercard SecureCode™ usluge.

Jednokratna zaporka – niz nasumičnih znakova automatski generiranih od strane sustava za podršku Mastercard SecureCode™ usluge, a koji se dostavlja na mobilni uređaj Korisnika u vidu SMS poruke i služi za provjeru identiteta Korisnika (eng. 'OTP – One time password').

Transakcije – Sve transakcije učinjene Maestro ili Mastercard karticom od strane Korisnika.

Izvršitelj obrade – Izvršitelj obrade osobnih podataka je pravna ili fizička osoba kojoj Banka može povjeriti pojedine poslove obrade osobnih podataka na temelju pisanog ugovora pod uvjetom da je registrirana za obavljanje takvih poslova.

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

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

3.1. Osobne podatke koji su predmet obrade Banka kao voditelj obrade obrađuje na način i u opsegu kako je to definirano u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine, te relevantnim odredbama drugih mjerodavnih zakona i propisa u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke, vezano za ovaj ugovorni odnos. Banka je ovlaštena navedene podatke koristiti u skladu s propisima koji uređuju bankarsko poslovanje, što uključuje i prosljeđivanje podataka na zahtjev nadležnih institucija, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima radi realizacije svih prava i obveza iz ovog ugovornog odnosa.

4. UGOVARANJE USLUGE

4.1. Ugovaranje Mastercard SecureCode™ usluge obavlja se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovca koji podržava Mastercard SecureCode™ uslugu. U trenutku kada Korisnik potvrdi plaćanje robe i/ili usluge, Banka provjerava da li je usluga za Korisnika već aktivna, te ako nije ponudi mu mogućnost aktivacije. Korisnik ima mogućnost izbora želi li ili ne želi provesti postupak aktivacije.

4.2. Prilikom aktivacije Banka će zatražiti određene podatke pomoću kojih će utvrđivati stvarni identitet Korisnika. Utvrđivanje stvarnog identiteta Korisnika tehnički je realizirano putem Jednokratne zaporka. U svrhu dostave Jednokratne zaporka Korisniku Banka će Izvršitelju obrade dostaviti broj mobilnog telefona

Korisnika, a što je i preduvjet za realizaciju Mastercard SecureCode™ usluge.

4.3. Ukoliko pruženi podaci ne odgovaraju stvarnom stanju, tj. ne pripadaju Korisniku, Banka može odbiti aktiviranje usluge. Završetkom postupka aktivacije, Korisnik prihvaća Opće uvjete korištenja Mastercard SecureCode™ usluge.

5. OPSEG USLUGE

5.1. Opis i opseg korištenja Mastercard SecureCode™ usluge opisan je u Uputama objavljenim na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr i Banka zadržava pravo izmjene Uputa bez prethodne najave. O izmjenama Uputa Banka Korisnike obavještava na internetskoj stranicama Banke.

5.2. Korisnik pristaje na izmjene usluga i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene usluga.

6. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE MASTERCARD SECURECODE™ USLUGE

6.1. Završetkom postupka aktivacije, Korisnik ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija proizašlih iz postupka registracije. Korisnik je dužan držati u tajnosti sve podatke potrebne za Mastercard SecureCode™ uslugu, te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem istih.

6.2. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o neovlaštenoj upotrebi navedenih podataka, te o drugim oblicima zlouporabe sustava kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama.

6.3. Gubitak ili krađu kartice Osnovni Korisnik kartice dužan je odmah prijaviti na broj telefona kartične autorizacije EGCP d.o.o., Zagreb, broj 062 / 600 699 ili Banci na broj 0800 / 24 24 00 s ciljem sprječavanja moguće zlouporabe. Navedeno je obvezno potvrditi u pisanim putem u poslovnici Banke.

6.4. Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške Korisnika.

6.5. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Mastercard SecureCode™ usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani trgovca ili kao posljedica više sile.

7. REKLAMACIJE KORISNIKA USLUGE

7.1. Korisnik koristi uslugu na internet prodajnim mjestima na vlastitu odgovornost. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih

nedostataka robe ili usluga, Korisnik će riješiti isključivo s prodajnim mjestom. Ukoliko Korisnik uputi reklamaciju prodajnom mjestu za robu ili usluge plaćene karticom, a prodajno mjesto temeljem opravdane reklamacije prihvati povrat robe ili usluga, odnosno storniranje ili smanjenje troška, Banka će isključivo po izričitoj pisanoj uputi prodajnog mjesta stornirati ili smanjiti trošak, te je obveza Korisnika osigurati da prodajno mjesto izda takvu uputu.

7.2. Na sve reklamacije za neautorizirane platne transakcije i reklamacije za autorizirane platne transakcije Korisnika Kartice primjenjuju se Opći uvjeti obavljanja usluga platnog prometa za Korisnike platnih usluga - Potrošače dostupni na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

7.3. Korisnik usluge koji smatra da se Banka u svom poslovanju ne pridržava ovih Općih uvjeta, može uložiti prigovor.

7.4. Korisnik dostavlja prigovor u pisanom obliku, osobno u najbližu poslovnicu Banke, ili poštom na adresu Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb ili na e-maili adresu info.FO@agrambanka.hr, uz navođenje identifikacijskog broja transakcije, te iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa. Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljene usluge. Propisanim rokom odgovora smatra se dostava odgovora Banke u roku od 7 radnih dana, tj. najkasnije u roku od 15 kalendarskih dana od dana zaprimanja prigovora.

8. NAKNADE

8.1. Registracija i korištenje Mastercard SecureCode™ usluge u potpunosti je besplatna.

9. OTKAZ USLUGE

9.1. Nakon prihvaćanja Općih uvjeta i aktivacije, Korisnik ne može otkazati uslugu korištenja Mastercard SecureCode™ usluge. Mastercard SecureCode™ usluga automatski se otkazuje istekom roka važenja Kartice.

9.2. Kod izdavanja nove Kartice prilikom redovne obnove ili zamjene zbog gubitka Kartice - uslugu je potrebno ponovno registrirati s novom Karticom.

10. OBAVJEŠTAVANJE

10.1. Korisnik ima pravo reklamirati transakcije sukladno Općim uvjetima Banke o korištenju Maestro kartice i Općim uvjetima Banke o korištenju Mastercard kartice.

10.2. Korisnik Kartice dužan je obavještavati Banku o svim promjenama osobnih podataka (imenu, prezimenu, adresi) i financijskih podataka (radnom

odnosu i dr.), koji mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem ove usluge.

11. RJEŠAVANJE SPOROVA

11.1. U svim sporovima koji bi mogli nastati između Korisnika usluge i Banke u primjeni ovih Općih uvjeta može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

11.2. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

11.3. Za rješavanje mogućih sporova iz Općih uvjeta korištenja Mastercard SecureCode™ usluge koji se nisu mogli riješiti mirnim putem, mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke. O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti Korisnika usluge najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala.

12.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. 1. 2019. godine.

12.3. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja Mastercard SecureCode™ usluge koji su primjeni od 3. 7. 2018. godine.