

Temeljem članka 61. Statuta Podravske banke d.d., Uprava Banke na 36. sjednici održanoj 29.10.2020 godine donosi

Opće uvjete za korištenje 3D Secure usluge

1. PODRUČJE PRIMJENE

Ovim općim uvjetima Podravske banke d.d. za korištenje 3D Secure usluge (dalje u tekstu: opći uvjeti) se utvrđuju prava i obveze Ugovornih strana u poslovnom odnosu koji proizlazi iz prihvata MasterCard, Maestro i Visa kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga na Internet prodajnim mjestima ugovornog partnera. Usluga se koristi na prodajnim mjestima koje nude proizvode ili usluga putem interneta i koje podržavaju plaćanje putem 3D Secure standarda.

2. ZNAČENJE POJMOVA

Banka - izdavatelj i vlasnik kartice Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica pružatelj usluga platnog prometa u skladu s Općim uvjetima, OIB:97326283154, MB:3015904, IBAN HR6323860021000010160, BIC: PDKCHR2X, Internet stranica www.poba.hr. email:info@poba.hr, Info telefon 072/20 20 20, tel.+ 38572655000, fax + 38572655200

3D Secure standard – standard za provjeru identiteta korisnika kartice prilikom kupovine na internetu razvijen od strane Vise (Verified by Visa) i Maestro / MasterCarda (MasterCard SecureCode) koji omogućuje sigurno plaćanje roba i usluga karticama putem Interneta, podržan od Podravske banke d.d. Sva internet prodajna mjesta koja podržavaju plaćanja putem 3D Secure standarda prepoznatljiva su po logotipu Mastercard SecureCode i Verified by Visa, istaknutom na svojim stranicama.

3D Secure usluga (Three Domain Secure) - u smislu ovih Općih uvjeta odnosi se na primjenu Mastercard SecureCode i Verified by Visa standarda za sigurnije plaćanje roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima.

Korisnik - za potrebe ovih Uvjeta podrazumijeva Korisnika kartice kao fizičku i/ili pravnu osobu, odnosno Osnovnog i Dodatnog korisnika kako je definirano Općim uvjetima.

Kartica - pored svrhe identifikacijske kartice, omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima s računa na bankomatima, EFTPOS uređajima i Internetu.

Račun – račun otvoren u Banci uz koji je vezana Kartica

Internet prodajno mjesto – registrirani ugovorni partner (trgovac) ili prodajno mjesto koja nudi proizvode ili usluge putem Interneta. Internet Prodajno mjesto prihvaća debitne, kreditne, prepaid i corporate kartice.

Internet transakcija - kartična transakcija provedena na Internet prodajnom mjestu.

Autentifikacija korisnika – postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika te davanja autorizacije/suglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja

Biometrijska autentifikacija korisnika - metoda autentifikacije korisnika korištenjem biometrijskog svojstva kao npr. otisak prsta, skeniranje lica itd. koje je Korisnik prethodno pohranio u svoj mobilni uređaj te se isto svojstvo koristi za pristup usluzi mobilnog tokena

Korištenje – Korisnik prihvatanjem ovih Općih uvjeta postaje korisnik Mastercard SecureCode i Verified by Visa standarda te putem registriranog broja mobilnog telefona u Banci zaprima zaporku putem SMS-a ili obavlja autentifikaciju putem mobilnog tokena. Zaprimljena zaporka ili autentifikacija putem mobilnog tokena služi za provjeru autentičnosti prilikom plaćanja roba ili usluga kod Internet trgovaca.

Zaporka - dinamička zaporka koju korisnik zaprima na registrirani broj mobitela u Banci i služi za autentifikaciju kupnje na Internet prodajnom mjestu sa 3D Secure standardom i statička zaporka koju definira i korisniku dostavlja Banka, te koju korisnik može promijeniti u poslovnica Banke.

3. NAKNADE

Korištenje 3D Secure usluge je besplatno, korisnici ne plaćaju nikakvu naknadu Banci.

4. AKTIVIRANJE 3D SECURE USLUGE

3D Secure usluga koristi se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju Mastercard® SecureCode i Verified by Visa uslugu.

Za korištenje 3D Secure usluge nije potrebna dodatna ili nova kartica. Kartice su automatski registrirane za 3D Secure uslugu i nije potrebna dodatna registracija.

U svrhu aktivacije, Banka prilikom prve kupovine traži prihvatanje Općih uvjeta za korištenje 3D Secure usluge putem kojih Korisnik daje suglasnost Banci za korištenje i obradu njegovih osobnih podataka. Usluga se aktivira i unosom osobnih podataka koje određuje Banka, a u svrhu identifikacije Korisnika. Ako ovi podaci ne odgovaraju osobnim podacima koji se vode u Banci, Banka može odbiti aktiviranje usluge.

Prilikom plaćanja preko interneta, Korisnik može potvrditi plaćanje robe i/ili usluge jednim od sljedeća dva načina:

1. Autentifikacija korisnika putem SMS poruke:

Korisnik u trenutku kupovine vrši autorizaciju upisom statičke zaporke i jednokratne dinamičke zaporke koju je zaprimio putem SMS poruke. Upisom oba atributa Korisnik potvrđuje svoj identitet.

2. Autentikacija korisnika putem mTokena:

Ako Korisnik ima ugovorenu uslugu mobilnog Tokena tada Banka može od Korisnika zatražiti da svoja plaćanja karticom na internetu autorizira korištenjem mobilnog tokena. Banka će prilikom zahtjeva za autorizacijom transakcije u tom slučaju korisniku na mobilni telefon poslati informaciju o zahtjevu za autorizacijom transakcije dok će korisnik biti dužan transakciju autorizirati ili unosom zaporke koju generira mobilni token direktno u ekran predviđen za unos navedenog podatka, a koji će korisniku prezentirati Banka ili korištenjem biometrijske prijave u mobilni Token nakon čega će mobilni Token automatski izvršiti autorizaciju transakcije. Korisnik će o izvršenoj autorizaciji transakcije dobiti poruku da li je autorizacija bila uspješna ili nije.

Ako korisnik prethodno nije registrirao broj mobilnog telefona ili adresu elektroničke pošte u Banci ili ga je nedavno mijenjao, potrebno je izvršiti ažuriranje podataka u poslovnica Banke. Razmjena podataka (zaporka) isključivo se obavlja između Korisnika i Banke, te Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.

5. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE 3D SECURE USLUGE

Korisnik je dužan držati u tajnosti PIN i zaporku, postupati s njima strogo povjerljivo te ograničiti pristup kartici, PIN-u i zaporki trećim osobama. Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem kartice, zaporke, PIN-a te se isključuje bilo kakva odgovornost Banke za obveze Korisnika po kartici, a koje su nastale neovlaštenim korištenjem kartice, zaporke i PIN-a.

Korisnik je dužan prilikom svake kupovine na Internet trgovini koja sudjeluje u 3-D Secure standardu, a prije autorizacije kupovine (transakcije) provjeriti podatke o transakciji te ostale podatke vezane za trgovca i transakciju kako bi mogao utvrditi da li se kupovina izvršava na stranici trgovca koji je uistinu sudionik u 3-D Secure standardu i kako bi bio siguran da je u komunikaciji s Bankom.

U slučaju gubitka ili krađe kartice, PIN-a, mobilnog telefona na kojeg prima SMS zaporku, neovlaštenoj upotrebi kartice ili nekom drugom obliku zlouporabe sustava, korisnik je dužan odmah ili u najkraćem mogućem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zloupotrebe i to na telefon broj 072 20 20 20 ili 01/480-3699 (broj EGCP – Erste Group Card Processor).

Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške Korisnika ili u slučaju neovlaštenog korištenja 3D Secure usluge sa osobnim podacima korisnika (kartice, PIN, zaporka, mobitel). Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost 3D Secure 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.

Eventualne nesuglasice i sporove oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga Korisnik će riješiti isključivo s Internet prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao ni za posljedice neispunjenja ugovornih obveza od strane Internet prodajnog mjesta.

6. PRIGOVORI POTROŠAČA

Ukoliko korisnik smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz pripadajućih općih uvjeta (ovisno o tome koji se od prethodno navedenih općih uvjeta primjenjuju na pojedinog Korisnika) ili ugovora o izdavanju i korištenju pojedine vrste kartice, svoj prigovor može uputiti:

- poštanskom pošiljkom na adresu: Podravska banka d.d. 48 000 Koprivnica, Opatička 3
- elektroničkom poštom na adresu: prigovor@poba.hr
- putem web stranice Banke
- pismeno u poslovnoj mreži Banke
- telefonski putem info centra Banke 072/20 20 20

Banka će korisniku dostaviti odgovor najkasnije u roku od 7 radnih dana odnosno najkasnije u roku deset dana, od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je za pojedinu vrstu financijske usluge općim uvjetima za tu uslugu propisan drugačiji rok.

Korisnik kartice može prigovor/reklamaciju uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. Banka ne preuzima odgovornost za robu i usluge kupljene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamacije vezane uz kvalitetu kupljenih roba i usluga osnovni ili dodatni korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u Politici zaštite osobnih podataka Podravske banke d.d. koja je dostupna u poslovnica Banke i na Internet stranicama Banke www.poba.hr.

7. PRESTANAK KORIŠTENJA USLUGE

Nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta 3D Secure usluga je aktivna do isteka roka važenja Kartice. Na zahtjev i trošak Korisnika, 3D Secure usluga može se otkazati podnošenjem pisanog zahtjeva Banci. U tom slučaju Korisnik je dužan Banci vratiti važeću Karticu.

8. SPOROVI

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

U svim sporovima između osnovnog korisnika kredita i Banke, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Za sve međusobne sporove između Banke i Korisnika nadležnost suda je u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske

9. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski propisi, odluke i upute nadležnih tijela, te akti i upute Banke, s kojima je Vlasnik računa/Korisnik platne usluge upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni na svim prodajnim mjestima Banke.

Ukoliko se ovi Opći uvjeti, važeći akti Banke i/ili drugi propisi naknadno izmijene i/ili dopune, Korisnik se obvezuje postupati po nastalim promjenama. Banka zadržava pravo izmjene i dopune Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.

Na prava i obveze koje nisu utvrđene ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se odredbe sklopljenih ugovora o platnim uslugama. Ovi Opći uvjeti, kao i njihove izmjene i dopune, dostupni su i na internetskoj stranici Banke www.poba.hr i u svim poslovnicama Banke. Opći uvjeti se odnose i na druge opće uvjete koji reguliraju izdavanje i korištenje MasterCard i Visa kartica. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. studenoga 2020. godine, a van snage se stavljaju Opći uvjeti UB-311/2019.

Predsjednik Uprave Banke
Goran Varat