

**OPĆI UVJETI ZA KORIŠTENJE MAESTRO BUSINESS
KARTICE PO POSLOVNOM RAČUNU
SBERBANK D.D.
U PRIMJENI OD 29.04.2014.**

1. UVOD

Ovim Općim uvjetima utvrđuju se uvjeti dobivanja, način korištenja i autorizacija transakcija karticom poslovnog računa (dalje u tekstu: Kartica) te postupak koji treba poduzeti korisnik kartice nakon isteka valjanosti kartice, gubitka kartice te promjene osobnih podataka što uzrokuje potrebu za zamjenom kartice poslovnog računa. Ovi Opći uvjeti također propisuju kako korisnik treba postupati sa karticom u smislu zaštite kartice, od trenutka preuzimanja kartice, kroz čitav životni ciklus korištenja kartice pa sve do njenog deponiranja po isteku roka valjanosti. Također se ovim općim uvjetima propisuju mogućnosti korištenja Kartice, način raspolaganja sredstvima po poslovnom računu putem Kartice, te izvršavanja gotovinskih isplata i plaćanja korištenjem bankomata, EFT POS uređaja ili ostalih načina plaćanja koje je moguće napraviti sa Karticom, kao npr. transakcije napravljene kod kupovine na Internetu. Uz ove Opće uvjete, na predmetne platne instrumente primjenjuju se i Opći uvjeti za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima te ostali relevantni opći akti Banke.

2. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

- **BANKA:** SBERBANK d.d., Zagreb, Varšavska 9, izdavatelj i vlasnik Kartice.
- **OPĆI UVJETI:** Opći uvjeti Sberbank d.d. za korištenje MAESTRO BUSINESS kartice po poslovnom računu.
- **KARTICA:** Međunarodna platna kartica vezana uz poslovni račun korisnika kartice koju je moguće koristiti na svim mjestima koja imaju oznaku MBCARD, Cirrus ili Maestro.
- **PIN:** četveroznamenasti broj koji korisniku služi za autorizacije transakcija.
- **KORISNIK KARTICE:** pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i koja koristi Karticu za plaćanje troškova u prodajno- uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine
- **KRAJNJI KORISNIK KARTICE:** fizička osoba koja je, prema očitovanju volje Korisnika kartice prilikom zaključenja Ugovora ili naknadno, ovlaštena za neposredno korištenje Kartice i čije je ime otisnuto na Kartici
- **ZAMJENSKA KARTICA:** Kartica koja se izdaje Korisniku kartice, odnosno krajnjem korisniku kartice u slučaju da je postojeća kartica izgubljena, oštećena ili iz sličnih razloga te eventualno u slučaju promjene osobnih podataka Korisnika kartice, odnosno Krajnjeg korisnika kartice.
- **BANKOMAT:** samouslužni uređaj koji služi za isplatu gotovine, odnosno pružanje dodatnih usluga ako su dostupne na istom, poput prodaje GSM bonova i slično.
- **EFT POS:** terminal koji se nalazi obično na prodajnim mjestima i koji služi u svrhu plaćanja roba i usluga elektroničkim putem.
- **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
- **TRANSAKCIJE:** Sve transakcije učinjene Karticom od strane Korisnika kartice, odnosno krajnjeg korisnika kartice bez obzira na to gdje su učinjene.

3. IZDAVANJE I VALJANOST KARTICE

Banka izdaje Karticu na zahtjev Korisnika kartice temeljem popunjene Pristupnice. Kartica glasi na ime Korisnika kartice, a izdaje se na ime osobe ovlaštene za zastupanje vlasnika računa i/ili na ime bilo kojeg djelatnika kojemu osoba ovlaštena za zastupanje odobri njezino korištenje (dalje u tekstu: Krajnji korisnik Kartice). Kartica nije prenosiva i vlasništvo je Banke. Banka dostavlja Karticu i pripadajući PIN Krajnjem korisniku Kartice putem pošte, kurirske službe ili na drugi način kojeg odredi Banka. Korisnik kartice može pismeno opozvati ovlaštenje za pojedinog Krajnjeg korisnika Kartice. Ovlaštenje pojedinog Krajnjeg korisnika kartice prestaje važiti s danom kad je Korisnik kartice (vlasnik račun) dostavio Banci zahtjev za opoziv ovlaštenja Krajnjem korisniku kartice. Opozivanjem ovlaštenja za pojedinog Krajnjeg korisnika kartice ne prestaje financijska odgovornost. Vlasnika računa za sve platne transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice prije nego su vraćene Banci.

U slučaju zatvaranja poslovnog računa, sve izdane Kartice po tom poslovnom računu s danom zatvaranja računa prestaju biti važeće. Kartica se izdaje na rok koji je definiran od strane Banke i Banka svojom poslovnom odlukom rok može promijeniti u bilo koje vrijeme. Kartica je važeća do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Kartica se automatski obnavlja ukoliko nije opozvana, ukoliko nije zatvoren poslovni račun po kojemu je izdana Kartica, ukoliko ne postoje okolnosti na temelju kojih Banka procijeni da vlasnik računa neće biti u mogućnosti uredno ispunjavati svoje obveze po Kartici ili ukoliko ne postoje druge okolnosti zbog kojih Banka ne želi nastaviti pružati kartične usluge vlasniku računa.

4. OBAVEZA KORISNIKA KARTICE I/ILI KRAJNJEG KORISNIKA KARTICE KOD PREUZIMANJA, KORIŠTENJA I PRESTANKA VALJANOSTI KARTICE

Krajnji korisnik kartice je po primitku kartice dužan karticu odmah potpisati. Kartica koja nije potpisana nije važeća. Tijekom cijelog perioda valjanosti kartice, odnosno životnog ciklusa korištenja kartice korisnik kartice mora istu koristiti na način koji je primjeren korištenju takve vrste platnog instrumenta, odnosno da savjesnim korištenjem onemogući trećim osobama lak dolazak u posjed PIN-a ili bilo kojih drugih podataka sa platne kartice koji bi se kasnije mogli zlorabiti na bilo koji način. U nastavku su navedene obaveze korisnika kartice i/ili Krajnjeg korisnika kartice u vezi sa korištenjem platnih kartica, a u svrhu zaštite Korisnika kartice kao i cijelog poslovanja koje obuhvaća korištenje iste:

- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici svoju karticu i/ili PIN ne smije davati na korištenje drugim osobama kao niti davati karticu kod plaćanja bilo koje usluge koja se plaća na EFTPOS uređajima, a da kartica pritom napušta vidokrug korisnika.

- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice ne smije dozvoliti da mu netko u svrhu bilo kakve prodaje, odnosno davanja usluge karticu kopira ili skenira ili prepisuje podatke sa prednje i stražnje strane kartice.
- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice podatke sa prednje i stražnje strane kartice ne smije faksirati ili davati telefonskim putem.
- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice općenito ne smije podatke sa prednje i stražnje strane kartice slati bilo kojim oblikom komunikacije ili davati na bilo koji način drugim osobama, a iznimka je kupovina putem Interneta gdje se traže podaci sa kartice.
- Krajnji korisnik kartice je kod kupovine putem Interneta dužan uvijek obratiti pažnju da se te kupovine obavljaju na Internet stranicama koje zadovoljavaju najbolje preporuke kod korištenja kartica za plaćanje na Internetu. Takve Internet stranice obično su ovjerene certifikatom pouzdane treće strane koja jamči sigurnost stranice na kojoj se kupuje i jamči da je sa druge strane upravo ona strana koja se predstavlja da je. Veza sa takvim Internet stranicama uvijek je kriptirana te je na isto također potrebno obratiti pozornost. Računala putem kojih se radi kupovina na Internetu obavezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava.
- Po primitku PIN-a za platnu karticu i tijekom životnog ciklusa korištenja kartice Krajnji Korisnik kartice je dužan o istome voditi strogu brigu na način da isti nije dostupan nikome osim samom Krajnjem korisniku kartice.
- PIN nikada ne smije biti zapisan na kartici niti se ne smije nalaziti na mjestima gdje se nalazi kartica, primjerice u novčaniku.
- Ukoliko Krajnji korisnik kartice posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje se izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. Sav rizik zlouporabe PIN-a pada isključivo na teret Korisnika kartice.
- Na svim mjestima plaćanja gdje postoji mogućnost da netko vidi PIN korisnik je obavezan na bilo koji mogući mu način zaštititi vidljivost PIN-a koji ukucava.
- Krajnji korisnik kartice je prilikom korištenja kartice, na svim mjestima koje zahtijevaju provlačenje ili umetanje kartice, dužan provjeriti da li su mjesta kroz koja se kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda. Ukoliko jesu Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice je o tome odmah dužan obavijestiti svoju banku i ni u kojem slučaju koristiti karticu na takvom sumnjivom mjestu.
- Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno prerezati preko magnetskog zapisa i čipa (dalje u tekstu: Uništiti) i sa istom postupiti u skladu sa odredbama u tom trenutku važećeg pravilnika o gospodarenju elektroničkim otpadom ili je vratiti u Banku.
- U slučaju zatvaranja poslovnog računa Korisnik kartice dužan je sve Kartice vratiti Banci, uništene na prethodno opisani način.

Korisnik kartice dužan je tijekom cijelog životnog ciklusa korištenja kartice držati se svih akata banke koji na bilo koji način propisuju sigurnost vezanu za kartično poslovanje. Osim navedenih slučajeva Banka nije obvezna automatski obnoviti Karticu ako je/su račun/i

Korisnika blokirani u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i/ili drugim prisilnim propisima. Nakon deblokade računa iz prethodne rečenice, Korisniku kartice se može izdati nova Kartica, ako se Korisnik kartice s takvim zahtjevom obrati Banci te Banka utvrdi da su ispunjeni uvjeti za obnovu valjanosti Kartice.

Korisnik kartice prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje je upoznat da kartica, u skladu s važećim propisima, predstavlja elektornički otpad (EE otpad) kao i da EE otpad nije dopušteno odlagati s ostalim otpadom iz domaćinstva, već se isti zbinjava izdvajanjem i predajom ovlaštenim sakupljačima.

5. LIMITI I OGRANIČENJA U KORIŠTENJU KARTICE

Banka utvrđuje sljedeće limite za kartice:

- a) ukupni dnevni limit iznosa za podizanje gotovine na bankomatu, iznosa za plaćanja na EFT POS uređajima i plaćanje putem Interneta,
- b) ukupni dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatu
- c) ukupan dnevni limit za plaćanja na EFT POS uređajima i plaćanje putem Interneta, te za podizanje gotovine na EFT POS uređajima
- d) maksimalni dnevni broj korištenja na bankomatima,
- e) maksimalni dnevni broj korištenja EFT POS uređajima i na Internetu,
- f) maksimalni mogući povrat sredstava na EFT POS uređajima,

i to po poslovnom računu i po Kartici, a o čemu će Banka obavijestiti Korisnika kartice. Banka zadržava pravo u bilo kojem trenutku promijeniti uvjete navedene po svim prethodnim točkama, odnosno po točkama od a) do f).

Banka može uskratiti korištenje Kartice u slučaju da je tri puta utipkan na bankomatu ili EFT POS uređaju pogrešan PIN, kada je poslovni račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju, kada je prijavljena krađa ili nestanak Kartice, te u ostalim slučajevima značajnim za sigurnost transakcija putem Kartice ili za isključenje eventualnih rizika jedne od ugovornih strana.

Banka također može ograničiti korištenje Kartice ako utvrdi da postoji značajno povećanje rizika da će platitelj prekoračiti limite koji su mu dodijeljeni po kartici. Banka može uskratiti korištenje Kartice i ukoliko je/su račun/i Korisnika kartice blokirani u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i/ili drugim prisilnim propisima. Nakon deblokade računa iz prethodne rečenice, korištenje Kartice će se omogućiti ako se Korisnik kartice s takvim zahtjevom obrati Banci te Banka utvrdi da su ispunjeni uvjeti za korištenje Kartice.

6. DAVANJE SUGLASNOSTI ZA AUTORIZACIJE TRANSAKCIJA

U nastavku su navedene vrste transakcija i način davanja suglasnosti za iste transakcije. Korisnik kartice prihvaća da su dolje navedeni načini identifikacije isključiva i nedvojbeno potvrda identiteta Korisnika Kartice kao i isključiva i nedvojbeno potvrda suglasnosti za obavljene usluge.

Podizanje gotovine na bankomatima: korisnik uvijek mora transakciju autorizirati unosom osobnog PIN-a.

Korištenje kartice na EFT POS uređaju: korisnik uvijek mora transakciju autorizirati unosom osobnog PIN-a. Iznimke su neki EFT POS uređaji gdje se zahtjeva velika brzina provođenja transakcija (npr. naplata cestarine) te se od korisnika u tom slučaju ne traži unos osobnog PIN-a. Korištenje kartice kod kupovine na Internetu: sve kartice Banke uključene su u MasterCard Secure Code program, a potrebni uvjeti za ulazak i korištenje kartice u navedenom programu nalaze se u Općim uvjetima Sberbank d.d. za MasterCard SecureCode koje je korisnik obavezan prihvatiti prije korištenja kartice na Internetu, odnosno u Internet trgovinama koje također sudjeluju u navedenom programu. Ukoliko će korisnik koristiti karticu kod kupovine na Internetu u Internet trgovinama koje ne sudjeluju u navedenom programu tada će autorizacije transakcija vršiti unosom potrebnih podataka koje traži trgovac s tim da se korisnik treba obavezno pridržavati sigurnosnih savjeta za kupovinu na Internetu koji su dio ovih općih uvjeta kao i najboljih praksi u korištenju kartica na Internetu. Kartica koja na sebi nema CVC2 broj ne može se koristiti za kupovinu na Internetu osim ako trgovac ne sudjeluje u MasterCard Secure Code programu.

Korisnik kartice dužan je čuvati sve slipove/račune za slučaj eventualnih reklamacija, odnosno čuvati u svojoj evidenciji kopije istih.

7. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik kartice odnosno Krajnjem korisniku Kartice, Kartica služi za podizanje gotovine na bankomatima, EFT POS uređajima, plaćanja putem EFT POS uređaja te plaćanja putem Interneta.

Za sve transakcije učinjene Karticom u zemlji ili u inozemstvu Banka će teretiti poslovni račun s danom prispjeća obavijesti o transakciji u Banku. Za sve transakcije učinjene Karticom u inozemstvu Banka će teretiti poslovni račun za kunsku protuvrijednost obračunske valute po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena transakcija karticom u inozemstvu u obračunsku valutu (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani MasterCard-a. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta, po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja, već se ista rade na strani MasterCarda po tečajnim listama koje određuje MasterCard temeljem svojih

poslovnih pravila. Banka vrši izračun kartične transakcije nastale u Inozemstvu iz obračunske valute u lokalnu valutu, po kako je napomenuto prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Korisnik kartice dnevne tečajeve MasterCarda može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.

Krajnji korisnik Kartice prilikom kupnje roba i usluga obvezno zadržava jednu kopiju računa za evidenciju vlasniku računa.

8. IZVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE

O promjenama po poslovnom računu nastalim korištenjem Kartica, Banka izvješćuje vlasnika računa putem izvoda poslovnog računa, u rokovima ugovorenim prilikom otvaranja poslovnog računa.

Reklamacije proizašle iz korištenja Kartice, vlasnik računa mora pisanom prijavom dostaviti Banci najkasnije 15 dana od dana slanja izvoda poslovnog računa. Sve troškove koji proizlaze iz reklamacijskog postupka snosi vlasnik računa, osim ukoliko Banka utvrdi da je reklamacija bila opravdana.

Korisnik kartice za sve reklamacije vezane uz Karticu i kartično poslovanje kontaktira svoju kontakt osobu u Banci koja će mu uručiti odgovarajući obrazac za reklamaciju, a ukoliko se reklamacija odnosi na neki od učinjenih troškova po Kartici, tada obavezno i uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Reklamacija troška ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja troška po Kartici na dan kada Banka zaprimi transakciju, odnosno troška koji je reklamiran, ali Korisnik kartice ima pravo na povrat novčanih sredstava ukoliko se kasnije utvrdi da je reklamacija bila opravdana. Za neopravdanu reklamaciju Banka ima pravo naplatiti Korisniku kartice dodatnu naknadu. Reklamacije u vezi kvalitete robe i usluga, te eventualne greške i nesporazume s trgovcem kod kojeg je Kartica korištena, Korisnik kartice rješava isključivo s trgovcem.

9. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obvezan odmah prijaviti gubitak ili krađu Kartice Autorizacijskom centru Banke od 0-24 sata na broj telefona +385 (1) 3078 699 ili ako nije isteklo radno vrijeme osobno u najbližu poslovnicu Banke ili na besplatan broj telefona kontakt centra banke, br. 0800 - 0600.

Korisnik kartice snosi financijsku odgovornost za sve platne transakcije nastale do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi. Korisnik kartice suglasan je i sa time da banka treba određeno vrijeme kako bi karticu blokirala pa je korisnik kartice suglasan da snosi svu financijsku odgovornost još i u tom vremenu s napomenom da to vrijeme ne smije biti duže od 5 sati.

Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obavezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije slijedeći radni dan od telefonske prijave Banci, odnosno kontakt osobi u Banci.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisnika kartice izdati zamjensku Karticu. Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi Korisnik kartice u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice obvezuju se, na zahtjev Banke, sudjelovati u istrazi u pogledu gubitka ili zlouporabe ili nepravilnosti Kartice, te su suglasni da je Banka ovlaštena korisničke račune, koje Korisnik kartice reklamira, podnijeti na grafološko vještačenje i da je Banka ovlaštena poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica.

Ukoliko Korisnik kartice odnosno Krajnji korisnik kartice, nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti već je obavezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku, a karticu uništiti i vratiti je u Banku.

10. NAKNADE

Za izdavanje i korištenje Kartice Banka naplaćuje naknade u visini i na način sukladno Odluci o kamatama i naknadama Banke. Za iznos naknada i eventualnih drugih troškova po izdanoj Kartici Banka će teretiti poslovni račun po kojem je Kartica izdana, a podredno i druge račune Korisnika kartice u Banci.

11. ZAVRŠNE ODREDBE

Korisnik kartice i Krajnji korisnici Kartice potpisivanjem Pristupnice prihvaćaju Bančine uvjete poslovanja Karticom. Za uvjete poslovanja Karticom koji nisu uređeni Pristupnicom i/ili ovim Općim uvjetima primjenjuju se Odluka o kamatama i naknadama Banke i ostali važeći akti Banke, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.

U slučaju izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, Odluke o kamatama i naknadama Banke ili ostalih akata Banke, Banka se obvezuje o tome obavijestiti vlasnika računa i Krajnje korisnike Kartice ili istaknuti na vidno mjesto izmijenjene/dopunjene navedene akte u svim svojim Poslovnicama ili na internetskim stranicama Banke.

Moguće sporove vlasnik poslovnog računa i Banka rješavati će sporazumno, a za eventualne sporove određuje se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 29.04.2014.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za korištenje Maestro business kartice po poslovnom računu od 01.01.2011.

Zagreb, Sberbank d.d.