

**OPĆI UVJETI O IZDAVANJU I KORIŠTENJU  
MAESTRO KARTICE SBERBANK D.D.**

## 1. UVOD

Ovim Općim uvjetima o izdavanju i korištenju Maestro kartice Sberbank d.d. uređuju se prava i obveze potrošača – fizičke osobe u korištenju Maestro kartice i Sberbank d.d. kao izdavatelja i vlasnika platnog instrumenta u pružanju usluga vezanih uz Maestro karticu.

## 2. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

- **Banka:** Sberbank d.d. registrirana pri Trgovačko sudu u Zagrebu, pod matičnim brojem 080126398, sa sjedištem u Zagrebu, Varšavska 9, OIB: 78427478595, IBAN: HR1225030071011111116, BIC (SWIFT): VBCRHR22, internetska stranica: www.sberbank.hr, info telefon: 0800 0600, e-mail: info@sberbank.hr, izdavatelj i vlasnik Maestro kartice.

- **Kartica:** Međunarodno prihvaćena debitna Maestro kartica koja pored svrhe identifikacijske kartice, omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na Bankomatima, EFT POS uređajima, Internet prodajnim mjestima i drugim Samoposlužnim uređajima.

- **Ugovor:** Ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (npr. Ugovor o otvaranju tekućeg računa i dopuštenom prekoračenju po tekućem računu). Na Ugovor se primjenjuju i svi drugi akti Banke na koje se Ugovor poziva te Korisnik kartice potpisom Ugovora prihvaća takve akte i sve njihove naknadne izmjene, osim ako sukladno odredbi 13. ovih Općih uvjeta nije suglasan s predloženim izmjenama. Ugovor se smatra zaključenim u trenutku kada Banka i Korisnik potpišu Ugovor.

- **Okvirni ugovor:** je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Korisnikom, zajedno sa ovim Općim uvjetima, te:

- ✓ Općim uvjetima poslovanja Sberbank d.d. za pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima,
- ✓ Ugovora o poslovanju po žiro računu /Ugovor o poslovanju po tekućem računu
- ✓ Posebnog ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav zaključen (na primjer ugovora koji regulira poslovanje s internetskim uslugama, ugovor o poslovanju s karticama...)
- ✓ Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- ✓ Terminskog plana,
- ✓ Općih uvjeta poslovanja Sberbank d.d. s građanima,
- ✓ Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe Sberbank d.d.
- ✓ Opći uvjeti za korištenje MasterCard SecureCoda

- **Račun:** Transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija.

- **Opći uvjeti:** Opći uvjeti o izdavanju i korištenju Maestro kartice Sberbank d.d.

- **Korisnik:** Fizička osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu, u svrhu plaćanja troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine. Korisnik može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik.

- **Osnovni korisnik:** Fizička osoba, klijent Banke, kojoj je Banka izdala karticu temeljem okvirnog Ugovora o platnim uslugama i čije je ime otisnuto na Kartici

- **Dodatni korisnik:** Fizička osoba koja je ovlaštena, od strane Osnovnog korisnika ili na temelju zakona, raspolagati sredstvima na Računu, a kojoj je Banka izdala Karticu i čije je ime otisnuto na Kartici. Dodatni korisnik može biti, primjerice, opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik.

- **PIN:** Osobni tajni četveroznamenkasti identifikacijski broj korisnika Kartice koji služi za identifikaciju te autorizaciju transakcija na Bankomatu ili EFT POS-u i poznat je isključivo korisniku kartice. Korisnik kartice nije dužan svoj PIN priopćiti nikome (ni djelatnicima policije, Banke itd)

- **Zamjenska kartica:** Kartica koja se izdaje Korisniku kartice u slučaju da je postojeća Kartica izgubljena, oštećena ili iz sličnih razloga te eventualno u slučaju promjene osobnih podataka Korisnika kartice. Ugovor koji se primjenjivao na izgubljenu, oštećenu ili ukradenu Karticu automatski se primjenjuje na Zamjensku karticu, bez potrebe izmjene Ugovora, neovisno o različitom broju Kartice.

- **Bankomat:** Samoposlužni elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, te provjeri stanja na Računu, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

- **EFT POS:** Elektronički uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili isplate gotovine.

- **Samoposlužni uređaj:** Elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga.

- **MasterCard SecureCode:** Usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem MasterCard SecureCode usluge.

- **Internet prodajno mjesto:** Trgovac ili trgovina koja nudi proizvode i/ili usluge putem Interneta te prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

- **Transakcije:** Sve transakcije učinjene Karticom od strane Korisnika kartice bez obzira na to gdje su učinjene.

- **Broj kartice:** Broj od 16 znamenki naveden na Kartici, a temeljem kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

- **Personalizirana sigurnosna obilježja kartice:** Elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na prodajnim mjestima bez fizičkog prisutnosti trgovca (internet, kataloška i telefonska prodaja). Podrazumijevaju ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice te troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini Kartice.

- **Dnevni limit:** Ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici. Isti je dostupan na internet stranici Banke i u svakoj poslovnicu Banke.

- **Maestro na rate i Maestro Cash na rate:** Iznos koji Banka Korisniku stavlja na raspolaganje za kupovinu na rate i/ili podizanje gotovine na rate putem Kartice. Ovaj limit se odobrava zasebno od drugih eventualno odobrenih limita ali isključivo u slučaju prethodno odobrenog dozvoljenog prekoračenja po Računu.

- **MBPLus transakcije/usluga:** Plaćanje robe i usluga s odgodom i na rate na EFT POS uređajima na prodajnim mjestima na kojima je to omogućeno.

- **HNB:** Hrvatska narodna banka.

### 3. IZDAVANJE KARTICE I PINA

Potpisom Ugovora Osnovni korisnik ugovara korištenje Kartice i potvrđuje da je prethodno upoznat s Općim uvjetima i sadržajem okvirnog ugovora, pristaje na njihovu primjenu i prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze Banka će naručiti izradu Kartice i PIN-a Osnovnom i, ukoliko postoji, Dodatnom korisniku (odmah prilikom otvaranja Računa ili naknadno).

Osnovni korisnik je obavezan svakog Dodatnog korisnika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta, odredbama Ugovora na temelju kojeg je Dodatnom korisniku izdana Kartica te ostalih relevantnih općih akata Banke.

Za vrijeme važenja Ugovora Osnovni korisnik kartice može u svakom trenutku ukinuti korištenje Kartice pojedinom Dodatnom korisniku kartice, osim ako se radi o Dodatnom korisniku na temelju zakona. U takvom slučaju Osnovni korisnik kartice obavezan je pisanim putem o tome obavijestiti i Banku te mora Karticu izdanu na ime tog Dodatnog korisnika kartice prerezati preko magnetskog zapisa i čipa (dalje u tekstu: Uništiti).

Banka Karticu Korisniku dostavlja putem pošte na adresu određenu kao adresa za dostavu pošte, kurirske službe ili na drugi način kojeg odredi Banka, a Korisnik PIN preuzima u poslovnicu Banke ili na drugi način kojeg odredi Banka. Po zaprimanju Kartice i preuzimanju pripadajućeg PIN-a Banka će aktivirati karticu i omogućiti njeno korištenje.

Kartica se automatski obnavlja ukoliko se Korisnik kartice pridržava ovih Općih uvjeta, ukoliko nije opozvana, ukoliko nije otkazan/raskinut okvirni Ugovor, ukoliko nije zatvoren ili blokiran 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, u slučaju automatske obnove Kartice. Korisnik će obnovljenu Karticu dobiti putem pošte, kurirske službe ili na drugi način kojeg odredi Banka.

Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja. Obnovljena kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na kartici koja se obnavlja.

Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti od tri godine.

Rok valjanosti je naznačen na kartici; ista vrijedi do posljednjeg dana u navedenom mjesecu.

Kartica se obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), uz uvjete:

- a) da prethodno nije već (bila) izvršena ili traje blokada kartice, ili
- b) da ista nije opozvana (zbog gubitka, krađe, zlouporabe i drugih razloga), ili
- c) da nije zatvoren odnosni tekući račun - bez obzira na povod zatvaranja, ili
- d) da nije zatražen raskid Okvirnog ugovora – neovisno o strani koja je zatražila raskid.

Uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom, te ima za posljedicu raskid ugovora.

Osnovni korisnik obvezan je upoznati Dodatnog korisnika sa odredbama ovih Općih uvjeta, odnosno Okvirnog ugovora, iako će Banka kod potpisivanja zahtjeva iste učiniti dostupnim i Dodatnom korisniku.

U pravilu, Osnovni korisnik odgovara za sve radnje i propuštanja Dodatnog korisnika, odnosno za sve izdane kartice povezane sa transakcijskim računom – kao prvenstveni podnositelj zahtjeva, odnosno ugovaratelj i izravni obveznik/glavni dužnik iz Okvirnog ugovora.

Kartica je vlasništvo Banke te ju je Korisnik dužan bezuvjetno i bez odgađanja vratiti na prvi poziv Banke.

#### **4. OBVEZA KORISNIKA KARTICE KOD PREUZIMANJA, KORIŠTENJA I PRESTANKA VALJANOSTI KARTICE**

Sklapanjem Ugovora, Korisnik se obvezuje Karticu koristiti isključivo kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, u skladu s Ugovorom i to do iznosa koji je u mogućnosti pravovremeno podmiriti, maksimalno do visine raspoloživih sredstava na Računu u granicama Dnevnih limita Korisnik kartice može koristiti Karticu u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka Kartice (Maestro), i to za:

- ✓ bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, što uključuje Internet prodajna mjesta te Samoposlužne uređaje
- ✓ podizanje gotovine na Bankomat ima Banke sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe
- ✓ podizanje gotovine na isplacnim mjestima banaka s oznakom Maestro u zemlji i inozemstvu sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe

- ✓ polaganje gotovine na Bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke
- ✓ obročnu kupnju na prodajnim mjestima obilježenim MBPlus oznakom i podizanje gotovine na Bankomatima Banke uz otplatu na rate ukoliko Osnovni korisnik ima aktiviranu uslugu Maestro na rate odnosno Maestro Cash na rate
- ✓ ostale usluge

Korisnik je dužan potpisati Karticu odmah po primitku Kartica koja nije potpisana nije važeća. Tijekom cijelog razdoblja 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 u vezi sa korištenjem platnih kartica, a u svrhu zaštite Korisnika kartice kao i cijelog poslovanja koje obuhvaća korištenje iste:

- ✓ 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 EFT POS uređajima, a da Kartica pritom napušta vidokrug korisnika.
- ✓ 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 podatke sa prednje i stražnje kartice ne smije faksirati ili davati telefonskim putem.
- ✓ 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 na Internet prodajnom mjestu gdje se traže podaci sa Kartice.
- ✓ Korisnik kartice je kod kupovine na Internet prodajnom mjestu 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 autentičnost stranice. Veza sa takvim internet stranicama uvijek je kriptirana te je na isto također potrebno obratiti pozornost. Računala koja se koriste za kupovinu na internetu obavezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava.
- ✓ Korisnik kartice je dužan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice, čuvati tajnost SecureCode zaporki i ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima.

- ✓ Po primitku PINa za platnu karticu i tijekom cijelog razdoblja valjanosti Kartice odnosno korištenja Kartice, Korisnik kartice je dužan o istome voditi strogu brigu na način da isti nije dostupan nikome osim samom 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 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.
- ✓ Korisnik kartice je prilikom korištenja Kartice na svim mjestima koje zahtijevaju provlačenje ili umetanje Kartice provjeriti jesu li mjesta kroz koja se Kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda. Ukoliko jesu, Korisnik kartice je o tome odmah dužan obavijestiti Banku i niti u kom slučaju koristiti Karticu na takvom sumnjivom mjestu.
- ✓ Korisnik kartice je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim korištenjem Kartice.
- ✓ Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije.
- ✓ Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno Uništiti i sa istom postupiti u skladu sa odredbama važećih propisa o gospodarenju otpadnom električnom odnosno elektroničkom opremom ili je vratiti Banci.
- ✓ U slučaju zatvaranja Računa Korisnik kartice dužan je sve Kartice vratiti Banci uništene na prethodno opisani način.

Korisnik kartice dužan je tijekom cijelog životnog ciklusa korištenja Kartice postupati u skladu s Općim uvjetima Sberbank d.d. za korištenje MasterCard Securecode™, te aktima i uputama Banke koji propisuju mjere zaštite i sigurnost vezanu za kartično poslovanje. Bilo koju štetu koja je nastala nepridržavanjem obveza u korištenju Kartice i navedenih uvjeta, akata i uputa Banke snosi Osnovni korisnik.

## **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, Samoposlužnim uređajima i plaćanje na Internet prodajnim mjestima,
- b) ukupni Dnevni limit za podizanje gotovine na Bankomatu,

- c) ukupan Dnevni limit za plaćanje na EFT POS uređajima, Samoposlužnim uređajima i Internet prodajnim mjestima, te za podizanje gotovine na EFT POS uređajima,
- d) maksimalni dnevni broj korištenja na Bankomatima,
- e) maksimalni dnevni broj korištenja EFT POS uređajima, Samoposlužnim uređajima i na Internet prodajnim mjestima,
- f) maksimalni mogući povrat sredstava na EFT POS uređajima,

i to po transakcijskom računu i po Kartici, a o čemu će Banka obavijestiti Korisnika kartice Banka zadržava pravo u bilo kojem trenutku promijeniti uvjete limita navedene u gore navedenim odredbama od a) do f).

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno pregledu Dневnih limita po karticama za podizanje gotovine i plaćanje na prodajnim mjestima. Navedena ograničenja se uvode radi zaštite Korisnika kartice od eventualne zlouporabe Kartice. Dnevni limiti se objavljuju na internet stranici Banke i dostupni su u svim poslovnicama Banke. Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

Banka može uskratiti korištenje Kartice u slučaju da je tri puta utipkan na bankomatu ili EFT POS uređaju pogrešan PIN, kada je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili blokirano, u slučaju smrti Korisnika odmah po saznanju, kada je prijavljena krađa ili nestanak Kartice, u slučaju opravdane sumnje na prijevaru, pranje novca ili financiranje terorizma, 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.

Korištenje Kartice može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice. Blokodom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

Banka će Korisnika prije blokiranja Kartice telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način obavijestiti o namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokiranja Kartice, učiniti će to neposredno nakon toga telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način. Banka nije dužna obavještavati Korisnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

## **6. DAVANJE SUGLASNOSTI ZA AUTORIZACIJU TRANSAKCIJA**

Platna transakcija koju je inicirao Korisnik kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na ugovoreni način.



Sukladno niže navedenim odredbama o vrstama transakcija i načinu davanja suglasnosti za te transakcije, Korisnik kartice prihvaća da su predmetni načini identifikacije isključiva i nedvojbena potvrda identiteta Korisnika Kartice i ujedno isključiva i nedvojbena potvrda suglasnosti za obavljene usluge.

Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra autoriziranom:

- umetanjem i korištenjem Kartice na Bankomatu uz unos točnog PIN-a
- uručanjem Kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFT POS uređaj. 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 PINa
- uručanjem Kartice na isplatnom mjestu radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFT POS uređaj na isplatnom mjestu
- unosom Personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice na Internet prodajnim mjestima

Sve kartice Banke uključene su u MasterCard SecureCode program, a potrebni uvjeti za ulazak i korištenje kartice u navedenom programu nalaze se u Općim uvjetima Sberbank d.d. za korištenje MasterCard SecureCode™ koje je korisnik obavezan prihvatiti prije korištenja kartice na internetu, odnosno na Internet prodajnom mjestu koje također sudjeluju u navedenom programu. Ukoliko će Korisnik koristiti karticu kod kupovine na internetu na Internet prodajnom mjestu 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.

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

Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je ista autorizirana.

## **7. KORIŠTENJE KARTICE**

Korisniku kartice Kartica služi za podizanje i polaganje gotovine na Bankomatima, za podizanje gotovine na EFT POS uređajima, plaćanja putem EFT POS i Samoposlužnih uređaja te plaćanja putem interneta.

Za sve transakcije učinjene Karticom u zemlji ili u inozemstvu Banka će teretiti Račun Osnovnog korisnika s danom prispjeća obavijesti o transakciji u Banku i sa datumom izvršenja (valute) koji je jednak datumu nastanka transakcije.

Osnovni korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Kartica izdanih uz Račun.

Za sve transakcije učinjene Karticom u inozemstvu, a ukoliko nije drugačije definirano propisom koji uređuje kartična plaćanja u Republici Hrvatskoj ili pravilima MasterCarda, Banka će teretiti Račun Osnovnog korisnika za kunsku protuvrijednost obračunske valute MasterCarda po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena transakcija karticom u inozemstvu u obračunsku valutu MasterCarda (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani MasterCarda. 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. Korisnik kartice dnevne tečajeve MasterCarda može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.

Korisnik kartice prilikom kupnje roba i usluga obvezno zadržava jednu kopiju računa za evidenciju vlasniku računa.

## **7.1. UPLATA GOTOVINE NA BANKOMATU**

Postupanje s novčanicama uplaćenim na bankomatu provodi se u skladu s važećim propisima o uvjetima redistribuiranja novčanica te pravilima o provjeri autentičnosti i prikladnosti za daljnji promet (na dan donošenja ovih Općih uvjeta na snazi je Odluka o uvjetima redistribuiranja novčanica i kovanog novca kuna i lipa koji je donio HNB):

- iznos novčanica kuna koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun
- novčanice koje uređaj nije prepoznao kao novčanice kuna vraćaju se Korisniku
- novčanice koje je uređaj prepoznao kao sumnjive ili krivotvorene novčanice kuna predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se ne uplaćuje na Račun
- novčanice čiju autentičnost uređaj nije jasno utvrdio predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se uplaćuje na Račun.

Banka će po zaprimanju HNB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti Račun. Banka zadržava pravo naknadnog terećenja Računa bez prethodne obavijesti.

## **8. NEAUTORIZIRANE, NEUREDNO IZVRŠENE I PLATNE TRANSAKCIJE IZVRŠENE SA ZAKAŠNENJEM**

Korisnik kartice je dužan bez odgode obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja Kartice jer u protivnom gubi prava koja mu po toj osnovi pripadaju.

Banka će najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji od Korisnika ili saznanja za neautoriziranu platnu

transakciju na neki drugi način, opozvati terećenje po Kartici, odnosno Računu, za iznos koji odgovara iznosu neautorizirane transakcije, uvećano za pripadajuće kamate i naknade.

Banka nije dužna postupiti po odredbama stavaka 2. ovoga članka ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Iznimno od gore navedenog, ako je izvršenje neautoriziranih platnih transakcija posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zloporabe Kartice, Korisnik kartice odgovara za te transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 kuna. U tom slučaju Korisnik kartice ne odgovara:

- ako gubitak, krađu ili zloporabu Kartice Korisnik nije mogao otkriti prije izvršenja neautoriziranje platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke ili drugog subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternaliziranje,
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobnog obavještanje o gubitku, krađi ili zloporabih Kartice,
- ako Banka ne zahtijeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika kartice.

Korisnik kartice u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Korisnika kartice ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza vezanih uz prijavu gubitka/krađe/zloporabe Kartice ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

Ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zloporabe Kartice ili njezinog neovlaštenog korištenja, Korisnik kartice ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu, osim ako je postupao s namjerom prijevare. .

## **9. IZVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE**

O promjenama po Računu nastalim korištenjem Kartica Banka izvješćuje Osnovnog korisnika putem izvoda, u rokovima ugovorenim prilikom potpisivanja Ugovora.

Osnovni korisnik može - pisanim podneskom - osporavati da je određena platna transakcija, uopće izvršena ili tvrditi da platna transakcija nije izvršena u skladu sa važećim propisima koji uređuju platni promet.

Svako takvo ili slično osporavanje (prigovor, odnosno reklamacija) od strane Osnovnog korisnika, vezano uz korištenje kartice, uz predočenje/prilaganje isprava ili podataka o učinjenim troškovima, odnosno nastalim novčanim izdacima treba biti dostavljeno Banci

najkasnije u roku od 13 mjeseci, odnosno u drugom roku propisanom ZPP, od datuma terećenja tekućeg računa.

Prigovor se podnosi pisanim putem:

- na adresu: Sberbank d.d., Varšavska 9, 10000 Zagreb;
- na e-mail adresu [info@sberbank.hr](mailto:info@sberbank.hr);
- u poslovnici Banke

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana od zaprimanja prigovora, ili u drugom roku kojeg definira ZPP, odgovoriti na prigovor potrošača. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor na prigovor u roku od 10 dana iz razloga koji su izvan njezine kontrole, Banka je dužna dostaviti privremeni odgovor Korisniku u kojemu navodi razloge kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisniku dostaviti konačni odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

Osnovni korisnik dužan je, bez obzira na upućen prigovor, podmiriti sve dospjele troškove nastale korištenjem kartice, u punom iznosu

Osnovni korisnik može, ukoliko smatra da Banka nije uvaljano izvršila platnu transakciju, odnosno pružila određenu platnu uslugu, na način kako to zahtijevaju važeći propisi (ZPP) uputiti pritužbu nadležnom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, ustanovi ovlaštenoj za nadzor pružanja platnih usluga u RH.

Ako Osnovni korisnik nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr), kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom.

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. Bez obzira na takvu prirodu reklamacije, Osnovni korisnik je obvezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.

Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknutu Maestro oznaku, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT POS terminala, odnosno tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje Karticom.

## **10. GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE**

Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno, prijevorno i zlonamjerno korištenje Kartice kao i za korištenje kartice koje nije u skladu sa ovim općim uvjetima.

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 Banke, osobno u najbližu poslovnicu Banke. Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice je obvezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije sljedeći dan od telefonske prijave kontakt osobi u Banci.

Korisnik kartice snosi financijsku odgovornost za sve platne transakcije nastale do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisnika kartice izdati Zamjensku Karticu i PIN. Trošak izdavanja Zamjenske kartice snosi Korisnik kartice u skladu Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

Korisnik kartice obvezuje se, na zahtjev Banke, sudjelovati u istrazi u pogledu gubitka ili zlouporabe ili nepravilnosti Kartice, te je suglasan da je Banka ovlaštena račune koje Korisnik kartice reklamira, podnijeti na grafološko vještačenje, kao i poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštene zlouporabe Kartice od strane treće osobe, Korisnik kartice je obvezan podmiriti sve troškove istrage, uključujući i troškove grafološkog vještačenja te odgovarajuće naknade u skladu sa važećom Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe.

Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti već je obvezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku, a Karticu Uništiti.

## **11. BLOKADA KARTICE – USKRATA KORIŠTENJA**

Korištenje kartice može se privremeno ograničiti, bilo pojedinog ili svih Korisnika kartice. Banka može blokirati (uskratiti pravo) na korištenje kartice, ako nastupe ili prijeti nastup okolnosti kako je to određeno ovim aktom, odnosno odredbama ZPP, kad iste upućuju na:

- osnovanu sumnju zlouporabe kartice (neovlašteno korištenje ili korištenje sa namjerom prijevare),
- narušavanje sigurnosti kartice, odnosno korištenja kartice radnjama koje ukazuju na moguća kaznena dijela ili njihov pokušaj - posebice kaznena dijela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo.

Banka može odrediti uskratu korištenja (blokadu) kartice za određeno ili neodređeno vrijeme, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale. Također, Banka može blokirati karticu/e - ukoliko prosudi, iz njoj dostupnih izvora ili isprava ili podataka, da Osnovni korisnik neće moći pravovremeno ispuniti, svoju obvezu plaćanja nastalih troškova ili naknada, povezanih sa korištenjem kartice.

Banka može privremeno uskratiti korištenje kartice u sljedećim slučajevima:

- ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice,
- kada Banka sumnja u neovlašteno kartice ili njezino korištenje s namjerom prijevare,
- kada Banka ima dospjela neplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u Banci,
- na zahtjev vlasnika računa.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri blokiranja kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju; Banka će tada navedene obavijesti dostaviti, odmah nakon izvršene blokade kartice. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti ukoliko bi takve radnje bile suprotne važećim zakonskim propisima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

## **12. NAKNADE**

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se sa Računa Osnovnog Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o kamatama i naknadama za fizičke osobe, bez dodatne suglasnost i od strane Korisnika. Naknade definirane Odlukom o kamatama i naknadama za fizičke osobe su promjenjive i objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.

Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Osnovnog korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Osnovni korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti prema pozitivnim propisima na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

## **13. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI**

Banka ne odgovara, kod korištenja kartice, za obveze trgovca, za uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga, za materijalne nedostatke proizvoda, odnosno usluge te obveze trgovca s tim u svezi (uklanjanje nedostataka, sniženje cijene, vraćanje plaćenog iznosa ili za neku drugu obvezu trgovca).

Isključena je bilo kakva odgovornost Banke, za dana jamstva trgovca za ispravnost prodanog proizvoda (usluge), za postupanje trgovca po pisanim prigovorima Korisnika kartice i sadržaj odredbi ugovora zaključenih sa trgovcem. Banka ne odgovara za nepoštenu

trgovačku/poslovnu praksu trgovca, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu ili agresivnu poslovnu praksu trgovca - sve kako je to uređeno propisima koji uređuju prava potrošača.

Banka ne odgovara za moguće neprihvatanje kartice od strane trgovca - iako isti ima zaključen ugovor s Bankom o prihvaćanju kartice. Banka će preispitati održivost takvoga ugovora, ukoliko Osnovni korisnik izvijesti Banku o neprihvatanju kartice.

#### **14. OSTALI UVJETI**

Korisnik kartice je dužan za vrijeme važenja Ugovora odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom, pisanim putem obavijestiti Banku o eventualnoj promjeni svojih podataka, kao i o promjeni podataka bilo kojeg Dodatnog korisnika kartice.

Korisnik kartice je dužan za vrijeme važenja Ugovora, odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom obavijestiti Banku bez odgode preporučenom pismovnom pošiljkom o svim promjenama prebivališta i adresa za dostavu.

U protivnom Korisnik kartice snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

Smatrat će se da je dostava pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti koje Banka šalje bilo Korisniku kartice, uredno izvršena danom slanja pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti putem pošte, kurirske službe ili elektroničkim putem na posljednju Banci poznatu adresu.

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Osnovni korisnik u zakonom dozvoljenom opsegu preuzima svu odgovornost za neovlašteno korištenje ili zlouporabu Kartice, nezakonite kupnje i nepridržavanje odredbi ovih Općih uvjeta, uključujući i obvezu naknade svake štete koja je nastala Banci ili trećim osobama.

Za komunikaciju Banke i Korisnika Kartice tijekom važenja ugovornog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima, koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik kartice ne ugovore drugačije.

#### **15. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.

U slučaju izmjene Općih uvjeta, Banka je dužna predložiti Osnovnom korisniku izmjene okvirnog ugovora i prethodnih općih informacija u vezi s njim najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ako Klijent nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor. Otkaz mora biti u pisanom obliku i zaprimljen u Banci najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu. Smatrati

će se da je Osnovni korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Na sve što nije regulirano odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta primjenjuje se Odluka o kamatama i naknadama za fizičke osobe, Opći uvjeti za pružanje platnih usluga potrošačima, Opći uvjeti za poslovanje s građanima i ostali važeći akti Banke kao što su Opći uvjeti Sberbank d.d. za korištenje MasterCard Securecode™, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj. U slučaju neusklađenosti između prethodno navedenih akata i ovih Općih uvjeta, primijenit će se ovi Opći uvjeti.

Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 28.07.2018. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 25.05.2018. godine.

Zagreb, 28.07.2018.

Uprava Sberbank d.d.