

**OPĆI UVJETI SBERBANK D.D. ZA KORIŠTENJE  
MASTERCARD IDENTITY CHECK**

## 1. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

**Banka** - Sberbank d.d., Zagreb, Varšavska 9, izdavatelj i vlasnik Kartice

**Opći uvjeti** - Opći uvjeti za korištenje Mastercard Identity Check (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™) Sberbank d.d

**Kartica** - međunarodno prihvaćena Maestro/Mastercard kartica izdana od Banke Krajnjem korisniku kartice, Osnovnom Korisniku ili Dodatnom Korisniku kartice

**Korisnik za poslovni subjekt** – Krajnji Korisnik Kartice

**Korisnik fizička osoba** – Osnovni Korisnik i Dodatni Korisnik kartice

**Korisnik kartice poslovni subjekt** – 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 za poslovni subjekt** – 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

**Osnovni Korisnik** – punoljetna i/poslovno sposobna fizička osoba rezident ili nerezident koja koristi Karticu za plaćanje troškova u prodajno - uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine Dodatni Korisnik - fizička osoba kojoj je izdana dodatna Kartica i čije je ime otisnuto na Kartici.

**EMV 3-D Secure program** – globalni protokol za provjeru autentičnosti kupaca u sustavu sigurnih internetskih transakcija.

**Mastercard Identity Check (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™)** – je usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem EMV 3-D Secure programa sigurne internetske kupnje Mastercard i Maestro karticama.

**Internet trgovac** – trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem Interneta

**Korištenje** – Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta postaje korisnik Mastercard Identity Check usluge te putem registriranog broja mobilnog telefona u Banci zaprima jednokratnu zaporku putem SMS-a.

**Zaporka** – niz automatski generiranih šest numeričkih znakova koji će biti poslani putem SMS poruke na registrirani mobilni telefon. Vrijedi samo za jednu transakciju i pruža veću razinu sigurnosti za online transakciju.

## 2. KORIŠTENJE USLUGE

Usluga Mastercard Identity Check (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™) koristi se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju Mastercard Identity Check uslugu te se u navedenom slučaju koriste u nastavku opisane metode autorizacije plaćanja.

Prilikom prve kupovine Korisnik prihvaća Opće uvjete Sberbank d.d. za korištenje Mastercard Identity Check usluge.

U trenutku kada Korisnik potvrdi plaćanje robe i/ili usluge potrebno je potvrditi svoj identitet jednim od sljedeća dva načina:

### 1. Autentikacija korisnika putem SMS poruke:

Korisnik u trenutku kupovine vrši autorizaciju upisom jedнократne dinamičke zaporke koju je zaprimio putem SMS poruke i zaporke koja je poslana Korisniku od strane Banke na registriranu adresu elektroničke pošte ili broj mobilnog telefona.

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 li ga je nedavno mijenjao, potrebno je izvršiti ažuriranje podataka u poslovnicama Banke.

Razmjena tajnih podataka (npr. zaporka) isključivo se obavlja između Korisnika i Banke, Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.

Opis korištenja Mastercard Identity Check usluge opisan je kroz najčešća pitanja korisnika i upute za korištenje usluge Mastercard Identity Check te Banka zadržava pravo izmjene i

nadopune pitanja i uputa bez prethodne najave. Korisnik pristaje na izmjene usluga i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene usluga.

### **3. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE MASTERCARD IDENTITY CHECK USLUGE**

Korisnik ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija. Korisnik je dužan prilikom svake kupovine na Internet trgovini koja sudjeluje u Mastercard Identity Check programu, a prije autorizacije kupovine (transakcije) provjeriti podatke o transakciji te ostale podatke vezane uz trgovca i transakciju kako bi mogao utvrditi da li se kupovina izvršava na stranici trgovca koji je uistinu učesnik u Mastercard Identity Check programu i kako bi bio siguran da je u komunikaciji sa bankom. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti autorizacijski centar banke od 0-24 sata na broj telefona +385 1 3078 699 ili osobno najbližu poslovnicu banke o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi kartice, te o drugim oblicima zloporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard Identity Check usluge. Autorizacijski centar ili banka u tom slučaju će blokirati karticu korisnika na način da kartica ne može biti korištena nigdje a po potrebi Banka može korisniku izdati novu karticu.

Telefonsku prijavu gubitka ili neovlaštene upotrebe kartice , te druge oblike zloporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard Identity Check usluge korisnik je obavezan potvrditi i pismenim putem isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave. Fizička osoba radi pismenu prijavu u poslovnici dok pravna osoba radi prijavu svojoj kontakt osobi u banci. Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške Korisnika.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Mastercard Identity Check 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.

### **4. OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE**

Korisnik ima pravo reklamirati transakcije sukladno Općim uvjetima ili Ugovoru o izdavanju i korištenju Maestro / Mastercard kartice.

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 "Pravilima o privatnosti Sberbank d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama ([www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr)) Banke.

## **5. NAKNADE**

Korištenje Mastercard Identity Check usluge u potpunosti je besplatna.

## **6. OTKAZ USLUGE**

Usluga Mastercard Identity Check automatski se otkazuje nakon isteka roka važenja kartice.

## **7. SUGLASNOST S UVJETIMA**

Za sve što Općim uvjetima nije predviđeno, primijenit će se ostali važeći akti Banke a poglavito oni koji reguliraju razne oblike bankovnog poslovanja, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.

Ukoliko se ovi Opći uvjeti, važeći akti Banke i/ili drugi propisi naknadno izmijene i/ili dopune, Banka je dužna predložiti Korisniku izmjene ovih Općih uvjeta najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ovi Opći uvjeti i izmjene i dopune Općih uvjeta objavljuju se u pisanom obliku u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s Korisnicima ili na internetskim stranicama Banke i dostupni su Korisnicima i drugim interesentima.

## **8. RJEŠAVANJE SPORA**

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

## **9. STUPANJE NA SNAGU**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 14.09.2019. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 04.5.2018. godine.

U Zagrebu, 12.07.2019. godine