

**OPĆI UVJETI IZDAVANJA I KORIŠTENJA  
MBCARD MAESTRO KARTICE  
ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

**Verzija 5.03  
rujan, 2021.**

Sukladno članku 16. Statuta Slatinske banke d.d., Slatina, Uprava Banke na sjednici održanoj dana 01.09.2021. godine donosi

## **OPĆE UVJETE IZDAVANJA I KORIŠTENJA MBCARD MAESTRO KARTICE ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

### **1. UVOD**

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prava i obveze Banke s jedne strane te Korisnika Kartice i Krajnjeg Korisnika Kartice, s druge te uvjete korištenja MCard Maestro Kartice za Poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) od strane Korisnika Kartice kao nepotrošača i Krajnjeg Korisnika Kartice kao Potrošača.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Slatinska banka d.d., 33520 Slatina, V. Nazora 2, Hrvatska, telefon: +385 33 637 000, fax: +385 33 637 049, IBAN: HR 24 1200 9103 9990 928, S.W.I.F.T. SB SL HR 2X. Banka je upisana u registar Trgovačkog suda u Bjelovaru pod MBS: 010000576, OIB: 42252496579, [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr), e-mail: [slatinska-banka@slatinska-banka.hr](mailto:slatinska-banka@slatinska-banka.hr).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja Slatinske banke po transakcijskim računima poslovnih subjekata i s odredbama Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva – Internet bankarstva za poslovne subjekte i Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva – Mobilnog bankarstva za poslovne subjekte.

### **2. ZNAČENJE POJMOVA**

**Banka** – Slatinska banka d.d. Slatina, V. Nazora 2, 33520 Slatina, izdavatelj i vlasnik Kartice.

**Kartica** – MCard Maestro Kartica za Poslovne subjekte Slatinske banke d.d. Slatina je Debitna Kartica koja glasi na Poslovnog subjekta, a omogućuje raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT POS terminalima i Internet Prodajnim mjestima korisniku fizičkoj osobi na koju glasi (Korisnik Kartice).

**Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.

**Zakonski zastupnik** – osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog subjekta kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.

**Klijent** – klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra Poslovni subjekt koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o transakcijskom Računu.

**Račun** – transakcijski Račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih Transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezano uz platno-prometne usluge uz koji je izdana Kartica.

**Opći uvjeti poslovanja** – Opći uvjeti poslovanja Slatinske banke d.d. Slatina za izdavanje i korištenje MCard Maestro Kartice.

**Zahtjev** – Zahtjev za izdavanje MCard Maestro Kartice Slatinske banke d.d. Slatina potpisivanjem kojeg se prihvaćaju Opći uvjeti.

**Ugovor** – Ugovor o izdavanju i korištenju MCard Maestro Kartice Slatinske banke d.d. Slatina.

**Podnositelj Zahtjeva** – klijent pravna osoba (trgovačko društvo) ili fizička osoba (obrtnik, nositelj OPG-a i slobodna zanimanja) koja je podnijela Zahtjev za izdavanje Kartice, prihvatila Opće uvjete poslovanja, sklopila s Bankom Ugovor i čiji je naziv otisnut na Kartici.

**Korisnik Kartice** – Fizička osoba kojoj je Poslovni subjekt dao mogućnost korištenja Kartice.

**Osnovni Korisnik** – osoba, Korisnik Kartice koju je Podnositelj Zahtjeva ovlastio za korištenje Osnovne Kartice i čije je ime otisnuto na Kartici.

**Dodatni Korisnik** – osoba, Korisnik Kartice koju je Podnositelj Zahtjeva ovlastio za korištenje Dodatne Kartice i čije je ime otisnuto na Kartici.

**Dnevni Limit** – ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos Transakcija podizanja gotovog novca po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos Transakcija plaćanja na Prodajnim mjestima po Kartici.

**Ukupan Limit potrošnje** – ukupno dozvoljeni iznos sredstava koji Banka odobrava Korisniku Kartice za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine u zemlji i inozemstvu.

**Limit potrošnje Kartice** – dozvoljeni iznos sredstava koji Banka odobrava po pojedinoj Kartici Osnovnom Korisniku i Dodatnom Korisniku za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine u zemlji i inozemstvu.

**Ukupan trošak** – iznos za koji se tereti Korisnik Kartice (svi troškovi nastali korištenjem Kartica Osnovnog i Dodatnih Korisnika u zemlji i inozemstvu tj. naknade, upisnine, članarine, eventualne zatezne kamate, te ostali troškovi).

**PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika Kartica koji služi za identifikaciju kod korištenja Kartice na bankomatima i/ili na drugom Prihvatnom uređaju.

**Jednokratna zaporka** – šesteroznamenasti kod s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Korisnika Kartice koji je evidentiran u Banci, a služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika Kartica u svrhu autentifikacije Transakcija na Internet Prodajnim mjestima.

**Mastercard Identity Check (prijašnji naziv MasterCard SecureCode TM)** – 3D sigurno plaćanje – usluga kartičnih kuća Mastercard namijenjene sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na Internet Prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice. Preduvjeti za korištenje 3D usluge su važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona u Banci.

**Osobna poruka** – niz znakova odabranih od strane Korisnika Kartica prilikom aktivacije za Mastercard Identity Check uslugu koji služi za provjeru autentičnosti podataka koje Banka prikazuje Korisniku.

**Tajni podatak** – alfanumerički podatak od 6 znakova dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Korisnika Kartice evidentiranog u Banci, a koji služi za identifikaciju Korisnika u svrhu autorizacije Transakcija na Internet Prodajnim mjestima.

**Biometrijska autentifikacija** je autentifikacija koja se temelji na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika kartice (npr. otisak prsta) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku kartice.

**Bankomat** – samoposlužni uređaj koji omogućuje automatsko podizanje i/ili uplatu gotovog novca s Računa, provjeru stanja pripadajućeg Računa Korisnika Kartice kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenje ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om te omogućuje izmjenu PIN-a.

**EFT POS terminal** – elektronički uređaj na Prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen provođenju platnih Transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili podizanja gotovog novca, koji ovisno o sustavu od Korisnika Kartica može zahtijevati autorizaciju Transakcije na način uvjetovan od strane samog EFT POS uređaja i Kartice.

**Prodajno mjesto** – mjesto na kojem pravne i fizičke osobe prihvaćaju Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svojih roba i/ili usluga.

**Referentni tečaj** – tečaj koji definira kartična kuća Mastercard, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične Transakcije u iznos u valuti terećenja Računa.

### 3. IZDAVANJE KARTICE

Banka izdaje Karticu vlasniku Računa na temelju Zahtjeva. Kartica se izdaje Poslovnim subjektima.

Potpisom Zahtjeva za otvaranje Kartice, Korisnik Kartice (Osnovni i Dodatni Korisnik) izjavljuje da je upoznat sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Zahtjeva za otvaranje Kartice, čiji je proces otvaranja definiran ovim Općim uvjetima. Istovremeno Zahtjevom potvrđuje da je upoznat s identitetom voditelja obrade osobnih podataka – Slatinska banka d.d. Slatina, svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni te da ga je Voditelj obavijestio o kategorijama Korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate istih.

Ujedno potpisom Zahtjeva Korisnik Kartice (FO) potvrđuje da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podatak o svom osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale podatke, sadržane u Zahtjevu, te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i Korisnikovih osobnih interesa, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja

terorizma, u cilju obavještanja o proizvodima i uslugama banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa sa Slatinskom bankom d.d., dok god za to ugovorne strane imaju interesa.

Potpisom Zahtjeva za otvaranje Kartice, Korisnik Kartice ovlašćuje Banku da može u slučaju bilo kakve sumnje izvršiti provjeru njegovih podataka a ujedno preuzima obvezu obavijestiti Banku o svakoj promjeni bilo kojeg osobnog podatka koji je potpisom ovog Zahtjeva stavio banci na raspolaganje/korištenje. Svojim potpisom na Zahtjevu Korisnik potvrđuje da je upoznat s Politikom zaštite osobnih podataka Slatinske banke d.d. Slatina.

Banka će Karticu otvoriti na Zahtjev Klijenta uz obveznu identifikaciju propisanim osobnim dokumentima. Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica, putovnica).

Kartica glasi na ime Klijenta i izdaje se na ime Korisnika Kartice kojeg je ovlaštena osoba za zastupanje ovlastila za raspolaganje sredstvima na Računu.

Kartica nije prenosiva i vlasništvo je Banke. Banka zadržava pravo zatražiti povrat Kartice neovisno o razlozima.

Korisnik Kartice preuzima Karticu u poslovnici Banke, a o PIN-u biti će obaviješten putem pošte na kućnu adresu. U trenutku preuzimanja Korisnik Kartice u Banci preuzima aktiviranu Karticu.

Banka garantira svakom Korisniku Kartice tajnost izdavanja PIN-a.

U slučaju kada Korisnik Kartice posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje se o tome obavijestiti Banku, nakon čega će Banka pristupiti blokadi postojeće Kartice a nakon toga pristupiti izdavanju nove.

Korisnik Kartice se obvezuje čuvati tajnost svog PIN-a, kao i voditi brigu o tome da netko drugi ne dođe u njegov posjed, a ni u kom slučaju ga ne smije nikome odati ili označiti na samoj Kartici. Korisnik Kartice snosi sav rizik neovlaštenog korištenja i zlouporabe Kartice.

#### **4. KORIŠTENJE KARTICE**

Kartica predstavlja instrument u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim Prodajnim mjestima, što uključuje i Internet Prodajna mjesta, s oznakom Mastercard u zemlji i inozemstvu, bez naknade
- za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatom mjestima s oznakom Mastercard u zemlji i inozemstvu
- za uplatu odnosno plog gotovine na bankomatima u Dnevno-noćni trezor Banke
- ostale usluge.

Korisnik koji ima namjeru koristiti Karticu na bankomatima i/ili EFT POS terminalima u zemljama izvan teritorija Europe, potrebno je da o tome prethodno i pravovremeno obavijesti Banku, kako bi Banka omogućila nesmetan rad Kartice u tim zemljama.

Kartica služi za podizanje gotovine na bankomatima i plaćanja na EFT POS uređajima do iznosa raspoloživih sredstava na Transakcijskom Računu uključujući i dozvoljeno prekoračenje sukladno propisanim Limitima.

Troškovi učinjeni Karticom direktno terete Račun.

Banka za Karticu propisuje sljedeće limite:

- |  |              |
|--|--------------|
| - Dnevni Limit za bankomat             | 5.000,00 kn  |
| - Dnevni Limit za EFT POS terminal     | 10.000,00 kn |
| - Broj Transakcija za bankomat         | 6            |
| - Broj Transakcija za EFT POS terminal | 12           |

Banka za Karticu propisuje i broj neuspješnih Dневnih Transakcija zbog krivo unešenog PIN-a. Nakon 3 (tri) neuspješno unesena PIN-a Kartica će biti blokirana.

Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava po Računu, a u granicama Dnevnih Limita. Dnevni Limiti i broj Transakcija za bankomat i EFT POS terminal su definirani i promjenjivi uz suglasnost Banke i mogu se mijenjati na Zahtjev Korisnika.

Izuzev Dnevnih Limita ne postoji mogućnost ugovaranja dodatnih ograničenja pri korištenju Kartice.

Korisnik Kartice autorizira odnosno daje suglasnost za platnu Transakciju na jedan od sljedećih načina:

- umetanje ili prislanjanje i korištenje Kartice na bankomatu uz unos PIN-a
- davanje, umetanje ili prislanjanje Kartice na EFT POS terminalu ili na samoposlužnom uređaju Prodajnog odnosno Prihvatnog mjesta sa i bez unosa PIN-a, u ovisnosti o sustavu i/ili potpisa koji mora biti istovjetan onom na poleđini Kartice,
- unos i/ili davanje personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice, Identity Check te ostalih podataka na Zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet Prodajnim mjestima, kataloškom ili telefonskom prodajom,
- uz korištenje uređaja za autentifikaciju koji podržavaju prijavu biometrijom.

Za sva plaćanja ili podizanja gotovog novca unutar Europskog gospodarskog prostora, a kod kojih se valuta razlikuje od izvorne valute računa Korisnika, Banka će na Korisnikov registrirani broj mobilnog uređaja u obliku SMS poruke poslati promptnu obavijest o originalnom iznosu i valuti navedene transakcije kao i o preračunatom iznosu terećenja, upotrijebljenom tečaju konverzije, te njegovom odstupanju od tečaja Europske središnje banke. Navedeni iznos terećenja prikazan u obavijesti može se u manjoj mjeri razlikovati od stvarnog iznosa terećenja, a zbog moguće razlike u tečaju na dan autorizacije i na dan terećenja. Usluga slanja ovakvih obavijesti ne podliježe dodatnoj naknadi, a klijent uslugu primanja SMS poruka može u svakom trenutku otkazati.

#### **4.1. Mastercard Identity Check usluga**

##### Postupak ugovaranja/aktivacije Usluge

Ugovaranje Mastercard Identity Check usluge (u daljnjem tekstu Usluga) obavlja se prilikom prve kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju Mastercard Identity Check uslugu.

Ako je Korisnik registrirao broj mobilnog telefona u Banci ponuditi će mu se prihvaćanje ovih Općih uvjeta. Ako Korisnik prihvati Opće uvjete zaprimiti će jednokratnu SMS zaporku koju će unijeti u sljedećem koraku kod potvrde plaćanja. Ako Korisnik ne prihvati Opće uvjete ili nije registrirao broj mobilnog telefona u Banci Usluga se neće aktivirati i Korisnik neće biti u mogućnosti provesti plaćanje.

Također, Korisnik će zaprimiti i Tajni podatak odnosno alfanumerički podatak od 6 znakova koji će mu biti dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Korisnika evidentiranog u Banci, a koji služi za identifikaciju Korisnika u svrhu autorizacije Transakcija na Internet Prodajnim mjestima. Na taj način omogućena je viša razina sigurnosti za Korisnika prilikom izvršenja Transakcije.

U slučaju problema kod aktivacije Usluge Korisnik se može obratiti u najbližu poslovnicu Banke.

##### Korištenje i opis Usluge

Opis i način korištenja Mastercard Identity Check usluge propisan je Općim uvjetima korištenja Mastercard Identity Check usluge, a navedeni Opći uvjeti i Uputa za korištenje Mastercard Identity Check usluge nalaze se na Internet stranicama Banke.

Banka zadržava pravo izmjene navedenih Općih uvjeta i uputa bez prethodne najave. O izmjenama Upute Banka Korisnike obavještava na internetskim stranicama Banke. Korisnik pristaje na izmjene usluga i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene usluga.

### Odgovornost za korištenje Mastercard Identity Check usluge

Korisnik je dužan držati u tajnosti Jednokratnu zaporku, Osobnu poruku i Tajni podatak, te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem istih.

Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Kartice, mobilnog telefona na kojeg prima SMS jednokratnu zaporku, te o drugim oblicima zlouporabe Usluge na telefonski broj autorizacijskog centra: +385 1 3078 699 ili kartičnog odjela Banke: +385 33 637 026.

Telefonsku prijavu gubitka ili neovlaštene upotrebe Kartice, te druge oblike zlouporabe 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.

U slučaju krađe mobilnog telefona Korisnik je dužan zatražiti brisanje broja mobitela u najbližoj poslovnicu Banke.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost 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.

### Naknade

Registracija i usluga korištenje Mastercard Identity Check usluge u potpunosti je besplatna.

### Otkaz usluge

Nakon prihvaćanja Općih uvjeta i aktivacije, Korisnik ne može otkazati uslugu korištenja Mastercard Identity Check usluge. Mastercard Identity Check usluga automatski se otkazuje nakon isteka roka važenja Kartice.

## **4.2. Beskontaktno plaćanje**

Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja.

Na Prodajnom mjestu Korisnik Kartice odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFT POS uređaju) ili beskontaktno (prisanjanjem Kartice na EFT POS uređaj).

Maksimalan iznos Transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 100,00 (sto) odnosno 250 (dvjestopedeset) kuna te suglasnost za izvršenje platne Transakcije Korisnik daje samim prisanjanjem Kartice na terminalu Prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

Za Transakcije Karticom Banke iznad 100,00 (sto) odnosno 250 (dvjestopedeset) kuna na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktno Transakcije, ovisno o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktno platne Transakcije Korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih Transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne Transakcije i pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih Transakcija, autoriziranih na terminalima Prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih Transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza Prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktno platnoj Transakciji Korisniku. No, ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktno platnoj Transakciji, može od Prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa).

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da kod obrade beskontaktnih platnih Transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna platne Transakcije te je dužan redovno pratiti Transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu. Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom Karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na Prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

Ako Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prilikom podnošenja Zahtjeva zatražiti izdavanje kartice s kontaktnom funkcionalnošću. Kartica izdana temeljem takvog Zahtjeva Korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti prisutna/otisnuta na Kartici.

## **5. ROK VALJANOSTI I OBNAVLJANJE KARTICE**

Kartica se izdaje na maksimalni rok od 4 (četiri) godine, a važi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici.

Kartica se automatski obnavlja ukoliko nije opozvana 30 (trideset) dana prije isteka roka. U slučaju zatvaranja Računa izdane Kartice svim Korisnicima Kartica s danom zatvaranja Računa prestaju biti važeće.

Korisnik je obavezan preuzetu Karticu odmah potpisati, a staru (isteklu) Karticu poništiti (prerezati).

Zakonski zastupnik Klijenta može pisanim putem opozvati ovlaštenje za Korisnike Kartica uz obavezni povrat Kartica Banci, u slučaju da je već uručena. Ovlaštenje prestaje važiti s danom povratka Kartice Banci.

Prilikom automatske obnove Kartice zbog isteka roka važenja Kartice, Banka će Korisniku izdati Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću. Ukoliko Korisnik želi Karticu s kontaktnom funkcionalnošću nakon izvršene automatske obnove Kartice, mora Banci podnijeti pisani zahtjev za izdavanje nove Kartice zbog promjene funkcionalnosti, te snosi trošak izdavanja nove kartice s kontaktnom funkcionalnošću.

## **6. GUBITAK I KRAĐA KARTICE**

U slučaju gubitka, krađe, oštećenja ili promjene podataka na Kartici, Banka na Zahtjev Klijenta obavlja zamjenu Kartice.

Gubitak, krađu, nestanak ili oštećenje Kartice Korisnik Kartice dužan je neodložno i na najbrži mogući način prijaviti Banci, u toku radnog vremena Banke na telefon: +385 33 637 026, a nakon radnog vremena u Erste Group Card Procesor d.o.o. (EGCP) na telefon: +385 1 3078 699. Telefonsku prijavu Korisnik Kartice obavezno potvrđuje pismeno isti, ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave osobno u poslovnici Banke.

Po isteku 24 (dvadesetčetiri) sata od trenutka pismene prijave gubitka, odnosno krađe Kartice, Korisnik Kartice više ne odgovara za zloupotrebu prijavljene Kartice.

Ukoliko Korisnik Kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu Karticu odmah vratiti Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom snosi Korisnik Kartice.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će Korisniku Kartice izdati novu Karticu i PIN. Trošak izdavanja nove Kartice definiran je Odlukom o tarifi naknada u poslovanju Banke s pravnim osobama. Trošak izdavanja nove kartice snosi Korisnik Kartice.

## 7. IZVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE

O promjenama koje su nastale korištenjem Kartice, Banka će Korisnika obavještavati ovisno o ugovorenom načinu dostavljanja izvotka o Okvirnom ugovoru o transakcijskom Računu.

Reklamacije proizišle iz korištenja Kartice, rješavat će pismenom prijavom Banci najkasnije 30 (trideset) dana od dana nastanka Transakcije. Sve troškove koji proizlaze iz reklamacijskog postupka snosi Klijent.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga plaćenih Karticom. Reklamacije roba i usluga Korisnik Kartice rješava na Prodajnom mjestu i dužan je podmiriti troškove učinjene Karticom.

Poslovni subjekt preuzima obvezu plaćanja svih troškova učinjenih Karticama Korisnika Kartica, uključujući i eventualne troškove iznad Ukupnog Limita potrošnje. Korisnik Kartice solidarno odgovara kao Jamac za sve troškove učinjene Karticom koja glasi na njegovo ime, a preuzimanje solidarne odgovornosti s Korisnikom Kartice potvrđuje potpisivanjem Zhtjeva.

Reklamacije koje proizlaze iz korištenja Kartice, Korisnika Kartice, Osnovni i Dodatni Korisnik rješavaju pisanom prijavom Banci najkasnije 45 (četrdesetpet) dana od nastanka sporne Transakcije. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik Kartice. Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika Kartice od obveze plaćanja tog troška, no u slučaju dokaznih i priznatih reklamacija, odobrit će se povrat iznosa sporne Transakcije na transakcijski Račun.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Kartice na Prodajnom mjestu, ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje Karticom. Reklamacije u svezi s kvalitetom robe ili usluga te eventualne greške i nesporazume s trgovcem, Korisnik Kartice rješava isključivo s trgovcem.

Korisnik odgovara za neautorizirane platne Transakcije koje su izvršene prije gubitka ili krađe Banci, platnim instrumentom kod kojeg se suglasnost za izvršenje daje potvrdom/unosom PIN-a u punom iznosu izvršene neautorizirane platne Transakcije. Isto tako odgovara u punom iznosu izvršene neautorizirane platne Transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze čuvanja i/ili korištenja platnog instrumenta i/ili PIN-a, odnosno drugih obilježja platnog instrumenta, sukladno zakonu i ovim Općim uvjetima, a ako nije prijavio gubitak ili krađu. Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito: zapisan PIN, držanje platnog instrumenta i zapisanog PIN-a zajedno, nepotpisana Kartica, platni instrument ostavljen u parkirnom prijevoznom sredstvu ili na drugom mjestu dostupnom trećim osobama, ispuštanje Kartice iz vidokruga na Prodajnom mjestu i slična postupanja vlasnika koja omogućuju zlouporabu platnog instrumenta, odnosno njegovo neovlašteno korištenje, odnosno izvršenje neautorizirane platne Transakcije.

Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost 3D usluga sigurnog plaćanja, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet Prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile.

## 8. NAKNADE I NAPLATA TROŠKOVA

Naplata svih Transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama. Za troškove učinjene Karticama u inozemstvu, Banka će iznos Transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u kune na sljedeći način: Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju Banke za EUR važećem na datum terećenja i/ili storna.

Za povrate/uplate nastale Mastercard Karticama, Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos Transakcije u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po kupovnom tečaju Banke za EUR, važećem na datum odobrenja. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja od strane Mastercarda, mogući su različiti tečajevi za Transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.



Korisnik prima na znanje i suglasan je da snosi odgovornost za sve uvjete koje je prihvatio na bankomatu i/ili EFT POS terminalu prilikom korištenja Kartice, u ili izvan teritorija RH.

Za sve usluge korištenja Kartice, Banka obračunava i naplaćuje naknadu sukladno Odluci i tarifi naknada u poslovanju Banke s pravnim osobama.

## 9. BLOKADA KARTICE

Banka ima pravo u svako doba blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice
- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran
- ako kod Kartice s kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Klijenta telefonom, e-mailom, dopisom ili na drugi način putem kontakt podataka koje je posljednje potvrdio Banci, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način.

Ukoliko se steknu uvjeti Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog neautorizirane platne Transakcije osigurati novu Karticu u što kraćem roku odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

Korištenje Kartice može se deblokirati podnošenjem Zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Kartice ako Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama ili pozitivnih propisa.

Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za Transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

## 10. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Korisnik Kartice potpisivanjem Zahtjeva prihvaća uvjete poslovanja propisane ovim Općim uvjetima.

Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom i Banka ih može otkriti samo u slučajevima i na način propisan zakonom.

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Ispitaniku informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima.

Podaci o Banci kao Voditelju obrade osobnih podataka: SLATINSKA BANKA d.d., Slatina, Vladimira Nazora 2, OIB: 42252496579, tel.: +385 33 637 000, Internet stranica: [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr).

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: [szop@slatinska-banka.hr](mailto:szop@slatinska-banka.hr).

Pri prikupljanju osobnih podataka Banka klijentima, u skladu s navedenom Uredbom te Politikom zaštite osobnih podataka, pruža informacije koje obuhvaćaju informacije o Banci kao voditelju obrade, svrhama i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (kao što su osobni podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora, kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza Banke kao voditelja obrade), razdoblju čuvanja podataka, primateljima podataka te o pravima u vezi zaštite osobnih podataka.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhu provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na Račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene Račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje Računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje Ministarstva financija o njima.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim Računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje Računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje Ministarstva financija, Porezne uprave o njima.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima, ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za sklapanje ili izvršenje ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade.

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Nadalje, osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu dostave propisanih izvještaja ili ispunjenja zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza dostave takvih podataka, te drugim primateljima u skladu s člancima 156. – 158. Zakona o kreditnim institucijama koji reguliraju bankovnu tajnu te slučajeve na koje se ne odnosi obveza Banke da čuva bankovnu tajnu.

Osobni podaci Ispitanika čuvaju se sukladno rokovima određenim Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i ostalim važećim propisima.

Vežano uz zaštitu osobnih podataka, Ispitanik ima slijedeća prava: pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka i pravo na prigovor. Detaljnija objašnjenja vezana uz ostvarivanje prava ispitanika navedena su u Politici zaštite osobnih podataka Banke.

Ukoliko se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, ali to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Ispitanik također ima pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka – AZOP).

Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja Zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u Zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici zaštite osobnih podataka Banke koja je Ispitanicima dostupna na Internet stranici Banke [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr) u sjedištu Banke te u financijskim centrima, poslovnicama i ispostavama Banke na Zahtjev.

## 11. ZAVRŠNE ODREDBE

Potpisom na Zahtjevu Podnositelj Zahtjeva i Korisnik Kartice potvrđuju da su upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta, da ih u cijelosti prihvaćaju te da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz istih proizlaze. Banka će Podnositelju Zahtjeva/Korisniku Kartice prije izdavanja i preuzimanja Kartica dostaviti primjerke Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice.

Ako Podnositelj Zahtjeva/Korisnik Kartice pristaje na uvjete navedene u Ugovoru, dužan je isti potpisati i dostaviti Banci, a ukoliko ne pristaje, dužan je o tome bez odgode obavijestiti Banku, te je suglasan da Banka namiri sve troškove koje je do tog trenutka imala vezano za postupak odobravanja Kartice. Potpisom Zahtjeva i Ugovora od strane ovlaštene osobe Podnositelja Zahtjeva/Korisnika Kartice i Banke, smatra se zaključenim i obvezuje obje ugovorne strane. Potpisom na Zahtjevu od strane ovlaštenog Korisnika Kartice te izdavanjem Kartice ovlaštenom Korisniku Kartice od strane Banke smatra se da je Korisnik Kartice u svojstvu solidarnog dužnika pristupio Ugovoru.

Za sve što ovim Općim uvjetima nije predviđeno, primjenjivat će se važeći zakonski propisi i opći akti Banke. Banka može mijenjati Opće uvjete u skladu s poslovnom politikom Banke i/ili važećim zakonskim propisima. Obavijest o njihovoj izmjeni Banka će dostaviti uz prvu mjesečnu Obavijest o učinjenim troškovima izdanu nakon izmjene, kao i objaviti na [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr).

Banka zadržava pravo jednostrano izmijeniti i dopuniti Opće uvjete. Izmjene i dopune Općih uvjeta objavljuju se na internet stranici i u poslovnicama Banke u obliku pročišćenog teksta, najmanje 8 (osam) dana prije stupanja na snagu. Ako Korisnik Kartice pisanim putem do dana stupanja na snagu objavljenih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor, smatrat će se da prihvaća predložene Opće uvjete.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjena Općih uvjeta.

Moguće sporove proizišle iz odredbi ovih Općih uvjeta, Korisnik Kartice i Banka rješavat će sporazumno, a za eventualne sudske sporove ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti izdavanja i korištenja MBCard Maestro Kartice za poslovne subjekte od 16.2.2021. godine.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.11.2021. godine.