

**OPĆI UVJETI IZDAVANJA I KORIŠTENJA  
MBCARD MAESTRO KARTICE ZA POTROŠAČE**

**Verzija 4.01  
srpanj, 2020.**

Sukladno Članku 16. Statuta Slatinske banke d.d. Slatina, Uprava Banke na sjednici održanoj dana 31.07.2020. godine donosi sljedeće:

## **OPĆE UVJETE IZDAVANJA I KORIŠTENJA MBCARD/MAESTRO KARTICE ZA POTROŠAČE**

### **1. UVOD**

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prava i obveze Banke s jedne strane i Korisnika Kartice s druge, te uvjete korištenja MBCard Maestro Kartice za Potrošače (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) od strane 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: HR24 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 Potrošača i s odredbama Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva – Internet bankarstva za potrošače i Općih uvjeta za korištenje usluge On-line bankarstva – Mobilnog bankarstva za potrošače.

### **2. ZNAČENJE POJMOVA**

Pojedini pojmovi, koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

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

**Klijent** – za potrebe Općih uvjeta smatra se fizička osoba – Potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o transakcijskom Računu

**Račun** – transakcijski Račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara Potrošaču, a koji se koristi za izvršenje platnih Transakcija. Transakcijski Račun u smislu ovih Općih uvjeta je tekući Račun, žiro račun i račun za posebne namjene – zaštićeni račun klijenta (35).

**Kartica** – platni instrument i to: Debitna MBCard Kartica koja osim svrhe identifikacijske kartice omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT POS uređajima i Internet Prodajnim mjestima.

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

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

**Korisnik Kartice** – fizička osoba koja koristi Karticu. Korisnik može biti Osnovni i Dodatni Korisnik.

Osnovni Korisnik je fizička osoba, Klijent Banke kojoj je Banka izdala Karticu na temelju Okvirnog ugovora o platnim uslugama i čije je ime otisnuto na Kartici. Dodatni Korisnik je fizička osoba koja je ovlaštena, od strane Osnovnog Korisnika, raspolagati sredstvima na Računu, a kojoj je Banka izdala Karticu i čije je ime otisnuto na Kartici. Dodatni Korisnik može biti opunomoćenik, zakonski zastupnik i skrbnik.

**PIN** (Personal Identification Number) je osobni tajni identifikacijski broj koji služi za identifikaciju kod korištenja kartice na bankomatima i/ili na drugom prihvatnom uređaju.

**Jednokratna zaporka** – šesteroznamenkasti kod s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Korisnika koji je evidentiran u Banci, a služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika 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 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 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.

**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).

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

**MBPlus plaćanje na rate** – Usluga podizanja gotovine uz otplatu na rate i plaćanja robe/usluga na Prodajnim mjestima na rate.

### 3. IZDAVANJE KARTICE

Banka Korisniku Kartice/Potrošaču otvara i odobrava Karticu na temelju podnesenog Zahtjeva za izdavanje MBCard Maestro Kartice (u daljnjem tekstu: Zahtjev). Zahtjevom za otvaranje MBCard Maestro Kartice i potpisom istog, Korisnik Kartice/Potrošač 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/Potrošač potvrđuje da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podatak o svom osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale podatke, sadržane u Zahtjevu te daje pristanak 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. Potpisom Zahtjeva za otvaranje Kartice, Korisnik Računa 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 MBCard Maestro karticu otvoriti na Zahtjev Vlasnika Računa 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).

Banka izdaje Karticu prilikom otvaranja Računa Potrošačima i na Zahtjev vlasnika Računa. Kartica glasi na ime vlasnika Računa (Osnovna Kartica) odnosno na ime njegova punomoćnika po Računu (Dodatna Kartica).

Banka zadržava pravo da u iznimnim situacijama ime i prezime Korisnika otisnuto na Kartici bude skraćeno odnosno različito od podataka otisnutih u osobnim dokumentima Korisnika i to isključivo zbog standardizacije i postavki dizajna Kartice koje definiraju kartične kuće i Banka, a na što Korisnik pristaje.

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

Korisnik Kartice preuzima Karticu na šalteru Banke, a Banka PIN Osnovnom i Dodatnom Korisniku dostavlja poštom na kućnu adresu. U trenutku preuzimanja Korisnik Kartice preuzima u Banci aktiviranu Karticu. Banka garantira svakom Korisniku Kartice tajnost izdavanja PIN-a.

Zaprimljeni PIN Korisnik Kartice može izmijeniti na svim bankomatima u zemlji i inozemstvu.

#### **4. KORIŠTENJE KARTICE**

Kartica služi za podizanje gotovog novca Debitnom Karticom na bankomatima i plaćanja na EFT POS uređajima do iznosa raspoloživih sredstava na Računu uključujući i ugovoreno prekoračenje sukladno propisanim Limitima. Ujedno, ukoliko Korisnik Računa/Potrošač zadovoljava uvjete propisane odlukama Banke, Kartici se može pridružiti i plaćanje na rate/odgodu (MBPlus plaćanje na rate). Troškovi učinjeni Karticom Osnovnog Korisnika i Karticama Dodatnih Korisnika, direktno terete Račun Osnovnog Korisnika.

Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dневnih Limita. Dnevni Limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na Zahtjev Korisnika Kartice.

Banka za Karticu propisuje sljedeće Limite:

- Dnevni Limit za bankomat	3.000,00 kn
- Dnevni Limit za EFT POS terminal	5.000,00 kn
- Broj Transakcija bankomat	6
- Broj Transakcija EFT POS terminal	12

Banka za Karticu propisuje i broj neuspješnih dnevnih Transakcija zbog krivo unesenog 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 Dневnih 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 Dневnih Limita ne postoji mogućnost ugovaranja dodatnih ograničenja pri korištenju Kartice.

Korisnik 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 s 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.

Korisnik Kartice obavezan je 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.

U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, potrebno je izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om Korisnik mora odmah obavijestiti Banku, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala i spriječila njezina zloupotreba.

U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan:

- postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te je obavezan onemogućiti trećim osobama korištenje Kartice
- čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom
- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj
- brinuti da se svi postupci s Karticom na Prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom. Prije korištenja Kartice na Internet Prodajnom mjestu, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti opće uvjete poslovanja trgovca
- redovno pratiti Transakcije učinjene Karticom te stanje po Računu, kao i voditi brigu o nastalim troškovima učinjenim Karticom
- Korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu trećim osobama

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 nalazi u trenutku Transakcije. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

#### **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 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 Internet 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 poslovnici 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 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 250,00 (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 250,00 (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 beskontaktna 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 beskontaktnoj platnoj Transakciji Korisniku. No, ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj 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 3 (tri) godine, a važi do posljednjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici.

Kartica se automatski obnavlja ukoliko nije opozvana 30 (trideset) dana prije isteka roka. U slučaju automatske obnove Kartice, Korisnik će obavijest o izdavanju nove Kartice dobiti poštom na adresu koju je posljednju ugovorio s Bankom, a Karticu preuzima u poslovnicu Banke u kojoj je otvorio Račun.

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.

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

Vlasnik Računa može pisanim putem opozvati ovlaštenje za punomoćnika po Računu uz obavezni povrat Dodatne Kartice (u ovom slučaju punomoćnika) Banci, u slučaju da je već uručena. Ovlaštenje prestaje važiti s danom povratka Kartice Banci.

U slučaju zatvaranja Računa, Kartice izdane svim Korisnicima prestaju biti važeće s danom zatvaranja Računa.

## **6. GUBITAK I KRAĐA KARTICE**

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

Gubitak, krađu, nestanak ili oštećenje Kartice Korisnik je dužan 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 Processor 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/Potrošač više ne odgovara za zloupotrebu prijavljene Kartice.

Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će Korisniku na njegov Zahtjev izdati novu Karticu i PIN.

Trošak izdavanja nove Kartice definiran je Odlukom o tarifi naknada banke u poslovanju banke s Potrošačima. Trošak izdavanja nove Kartice snosi Korisnik Kartice.

## **7. IZVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE**

O promjenama koje su nastale korištenjem Kartice, Banka će Osnovnog Korisnika obavještavati putem izvotka po Računu. Banka obavještava Osnovnog Korisnika o Transakcijama izvršenim svim Karticama putem kanala koje mu Banka stavlja na raspolaganje, na način koji je ugovoren između Osnovnog Korisnika i Banke. Banka će sve informacije o platnoj Transakciji dostaviti Osnovnom Korisniku u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja Računa.

Reklamacije proizišle iz korištenja Kartice, vlasnik Računa rješavat će pisanom prijavom Banci najkasnije 30 (trideset) dana od dana nastanka Transakcije. Sve troškove koji proizlaze iz reklamacijskog postupka snosi vlasnik Računa uz koji je Kartica vezana.

Prava i obveze Korisnika kod neautoriziranih, neuredno izvršenih, neizvršenih platnih Transakcija te u slučaju zakašnjenja u izvršenju platne Transakcije definirana su Općim uvjetima poslovanja Slatinske banke po transakcijskim Računima Potrošača.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne Transakcije Karticom Banka će izvršiti povrat te Transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radog dana od zaprimanja pisane obavijesti Klijenta zajedno s kamatama na koje Klijent ima pravo sukladno internim aktima Banke kao i svim uračunatim naknadama, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drugačije postupanje.

Klijent ima pravo tražiti povrat neautorizirane platne Transakcije Karticom u roku 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Računa. U ovom slučaju Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete ako je Banka odgovorna za neautoriziranu platnu Transakciju Karticom prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Osnovni Korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne Transakcije, ako je Korisnik postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza čuvanja. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se osobito kršenje odredbi ovih Općih uvjeta.

Osnovni Korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne Transakcije do ukupnog iznosa 375,00 (tristosedamdesetpet) kuna, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe, sukladno Općim uvjetima po transakcijskim Računima Potrošača.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Osnovni Korisnik. Ako je Klijent djelovao prijeverno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat Transakcije odnosno da je Transakcija bila autorizirana ili uredno



izvršena, a Banka je Klijentu izvršila povrat takve Transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti Račun Klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Osnovnog Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko Banka, kao izdavatelj Kartice osnovano sumnja da je Korisnik postupao prijevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio svoje obveze iz ovih Općih uvjeta, ima pravo uskratiti povrat sredstava po Transakcijama koje su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne Transakcije.

Radi izbjegavanja svake dvojbe Ugovor koji sklapaju Osnovni Korisnik i Banka, a uz koji je Ugovor izdana Kartica, ne predstavlja Povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu Potrošača, osim za uslugu MBplus plaćanje na rate.

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.

Korisnik i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire, te da Banka ne utječe na njegov izbor ni na koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem/Prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na Prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Maestro/Mastercard oznake, 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 plaćanja Karticom.

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**

Osnovni Korisnik preuzima obvezu plaćanja svih troškova za Kartice izdane uz Račun.

Osnovni Korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice uz autentifikaciju Transakcija PIN-om ili Jednokratnom zaporkom do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

Neovisno o prethodnom stavku, Osnovni Korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne Transakcije do ukupnog iznosa 375,00 (tristosedamdesetpet) kuna, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe ako Korisnik nije čuvao PIN i/ili odnosno Osnovni Korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne Transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više odredbi iz ovih Općih uvjeta.

Za sve usluge korištenja Kartice, Banka obračunava i naplaćuje naknadu sukladno Odluci i tarifi naknada u poslovanje Banke s Potrošačima i važećom Politikom obračuna, naplate i kontrole obračuna kamata i naknada Slatinske banke d.d.

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa Osnovnog Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s Potrošačima, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

Odluka o tarifi naknada objavljena je na internet stranicama Banke [www.slatinska-banka.hr](http://www.slatinska-banka.hr) i poslovnicama Banke.

Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju Transakcije, a Korisnik je suglasan i prima na znanje, da datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka Transakcije odnosno datuma upita za provjeru raspoloživih sredstava po Računu.

Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi u kunama, pri čemu u slučaju Transakcija zadanih u stranoj valuti kartična kuća Mastercard originalni iznos Transakcije preračunava po Referentnom tečaju u kune. Mastercard kuće pružaju informacije o Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).

Naplata svih Transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.

Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja Mastercarda, mogući su različiti tečajevi za Transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

## 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

Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima/Potrošačima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom/Potrošačem 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/Potrošač 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 svrhu 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

Korisnik Kartice potpisivanjem Ugovora o Računu kao i automatskim otvaranjem zaštićenog računa od strane FINA-e, a sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, prihvaća uvjete poslovanja propisane ovim Općim uvjetima. Za sve što nije obuhvaćeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski propisi, kao i važeći akti i odredbe Banke kojima je uređeno poslovanje po Računima.

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.

Opći uvjeti su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke. U slučaju promjene Općih uvjeta, Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Osnovnog Korisnika, na Internet stranici Banke, u poslovnicama Banke, poštom ili elektronički. Ako Osnovni Korisnik nije suglasan s izmjenama, može otkazati svoj Ugovor uz koji je izdana Kartica ili Okvirni ugovor o transakcijskom Računu bez otkaznog roka i plaćanja ikakvih naknada. Otkaz mora biti zaprimljen u Banci u pisanom obliku, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Osnovni Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Za sve odrednice koje nisu uređene ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Slatinske banke po transakcijskim Računima Potrošača.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane svih Korisnika snosi Osnovni Korisnik. Danom primjene ovih Općih uvjeta, stavljaju se van snage Opći uvjeti izdavanja i korištenja MBCard Maestro Kartice za potrošače od 28. travnja 2020. godine.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 30. rujna 2020. godine.