

Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje Maestro Business debitne kartice za poslovne subjekte

1. UVODNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje Maestro Business debitne kartice za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju prava, obveze, odgovornosti i uvjete pod kojima Banka pruža uslugu izdavanja i korištenja Maestro Business debitne kartice za poslovne subjekte.

Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom/Pristupnicom čine Ugovor o korištenju Maestro Business debitne kartice za poslovne subjekte.

Uz ove Opće uvjete, na poslovanje s Maestro Business debitnom karticom primjenjuju se Opći uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike usluga – Nepotrošače te akti i upute koje Banka u svom redovnom poslovanju donosi.

Donositelj ovih Općih uvjeta je:

Agram banka d.d.

Sjedište: 10 000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74

OIB: 70663193635

MBS: 080003981

MB: 00560286

SWIFT/BIC: KREZHR2X

IBAN: HR4424810001011111116

Internetska stranica: www.agrambanka.hr

E-mail: uprava@agrambanka.hr

Info telefon: 0800 200 400

Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeća značenja:

Poslovni subjekt - nepotrošač, pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), koje zastupa osoba ovlaštena za zastupanje 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 - poslovni subjekt, nepotrošač, koji u Banci ima otvoren transakcijski račun

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 vezane uz platno-prometne usluge uz koji je izdana kartica

Kartica - međunarodno prihvaćena Maestro Business debitna kartica koja korisniku kartice omogućuje raspolaganje sredstvima s računa na bankomatima, EFT-POS terminalima i internetu

Zahtjev - Zahtjev za izdavanje Maestro Business debitne kartice

Podnositelj zahtjeva - klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži izdavanje Kartice

Ugovor - Ugovor o korištenju Maestro Business debitne kartice

Naručitelj - poslovni subjekt kojem je Banka izdala jednu ili više kartica. Korisnik može postati klijent – nepotrošač koji u Banci ima otvoren transakcijski račun

Korisnik kartice - fizička osoba koju je zakonski zastupnik naručitelja ovlastio za korištenje kartice sukladno Zahtjevu i čije ime je otisnuto na kartici

Broj kartice - broj od 16 znamenki naveden na kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem kartice

PIN (Personal Identification Number) - osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz karticu i služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu ili na drugom prihvatnom uređaju i poznat je samo njemu

Bankomat - uređaj za automatsku isplatu i/ili uplatu gotovine s računa

EFT-POS terminal - elektronički uređaj na prodajnom mjestu za provođenje platne transakcije karticom

Dnevni limiti - ukupni dnevno dozvoljeni iznos isplate gotovine po kartici i ukupno dnevno dozvoljeni iznos plaćanja na prodajnim mjestima po kartici

Referentni tečaj - tečaj definiran od strane kartične kuće Mastercard International, a koji se koristi u preračunu izvornog iznosa kartične transakcije u protuvrijednost u eurima

Zahtjev za promjenu statusa - Zahtjev za promjenu statusa i uvjeta kartice

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

3.1. Osobne podatke koji su predmet obrade Banka obrađuje na način i u opsegu kako je to definirano u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine te relevantnim odredbama drugih mjerodavnih zakona i propisa u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke, vezano za Ugovor ili u svezi s Ugovorom. Banka je ovlaštena navedene podatke koristiti u skladu s propisima koji uređuju bankarsko poslovanje, što uključuje i prosljeđivanje podataka na zahtjev nadležnih institucija, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima radi realizacije svih prava i obveza iz Ugovora ili u svezi s Ugovorom.

4. POSTUPAK IZDAVANJA KARTICE I PIN-A

4.1. Naručitelj kao podnositelj Zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više kartica podnošenjem potpisanog Zahtjeva u kojem imenuje korisnike kartica i njihove ovlasti. Sve osobe navedene na Zahtjevu

svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka. Podnositelj Zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.

4.2. Banka sukladno uvjetima svoje poslovne politike zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju izdavanja kartica, bez obveze da podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.

4.3. Trenutkom sklapanja Ugovora o izdavanju i korištenju Maestro Business debitne kartice smatra se trenutak prihvatanja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev, uz uvjet da je potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje podnositelja zahtjeva te prihvaćen od strane Banke, čine sadržaj Ugovora o izdavanju i korištenju Maestro Business debitne kartice. Potpisivanjem Zahtjeva od strane osobe ovlaštene za zastupanje, naručitelj potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima te da ih u cijelosti prihvaća.

4.4. Kartica glasi na ime naručitelja i korisnika kartice, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo korisnik kartice koji ju je dužan odmah nakon preuzimanja i potpisati.

4.5. Banka korisniku kartice izdaje PIN, tajni identifikacijski broj poznat samo njemu.

5. KORIŠTENJE KARTICE

5.1. Osnovna obilježja kartice

5.1.1. Kartica predstavlja instrument u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom Cirrus/Maestro u zemlji i inozemstvu, bez naknade
- za podizanje gotovine na bankomatima, poštanskim uredima i ostalim isplatom mjestima s oznakom Cirrus/Maestro u zemlji i inozemstvu
- za ostale usluge.

5.1.2. Korisnik kartice može koristiti karticu u skladu s ovlaštenjima dodijeljenima u Zahtjevu i do visine raspoloživih sredstava na računu, a u granicama dnevnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i mogu se mijenjati pojedinim korisnicima kartica dostavom potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa.

5.2. Potvrda identiteta korisnika kartica

5.2.1. Isključivom i nedvojbenom potvrdom identiteta korisnika kartica prilikom korištenja kartice smatra se:

- unos PIN-a na bankomatu
- unos PIN-a ili potpis uz identifikaciju na EFT-POS terminalu
- unos broja kartice, datuma isteka kartice i troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice kao i ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom te prilikom kataloške ili telefonske prodaje

- prislanjanjem beskontaktno kartice na EFT-POS terminal/bankomat ako je ta usluga podržana.

5.2.2. Pri plaćanju karticom korisnik kartice odgovarajući dokument evidencije troška (slip) potpisuje istovjetno kao i karticu te zadržava jednu presliku evidencije troška

5.3. Beskontaktno plaćanje i podizanje gotovine na bankomatima

5.3.1. Banka izdaje kartice s mogućnošću beskontaktnog plaćanja i podizanja gotovine na bankomatima i one na sebi imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja.

5.3.2. Korisnik na prodajnom mjestu/bankomatu odabire želi li ostvariti plaćanje/podizanje gotovine karticom kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na EFT-POS uređaju i bankomatu ili beskontaktno, odnosno prislanjanjem kartice na EFT-POS uređaj/bankomat ako je ta usluga omogućena.

5.3.3. 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.

5.3.4. Pri podizanju gotovine s bankomata na isplatom mjestu korisnik može podizati gotovinu bez korištenja PIN-a do iznosa koji Banka dozvoljava sukladno propisanim limitima i s korištenjem PIN-a preko navedenog iznosa.

5.3.5. Banka zadržava pravo prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, koje su opisane u prethodnom stavku i u slučajevima kada smatra da je to potrebno, od korisnika zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

5.3.6. Prodajna mjesta nemaju obvezu izdavanja potvrde (slipa) za realizirane beskontaktno platne transakcije i ako korisnik želi dobiti potvrdu (slip) može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje.

5.4. Naplata troškova

5.4.1. Transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživa sredstava na računu odmah po izvršenju transakcije.

5.4.2. Naručitelj kartice preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih kartica izdanih uz račun.

5.4.3. Naplata svih transakcija učinjenih karticama, kao i pripadajućih naknada obračunava se u eurima. Za sve transakcije učinjene karticom u inozemstvu, a ako nije drugačije definirano propisom koji uređuje kartična plaćanja u Republici Hrvatskoj ili pravilima

Mastercarda, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u eure na sljedeći način: Mastercard će po referentnom tečaju preračunati izvorni iznos u eure, a iz tog iznosa eurska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Eventualni povrat sredstava na karticu odobrava se u valuti prema odabiru Banke.

5.4.4. Zbog višekratnog mijenjanja referentnog tečaja od strane Mastercarda, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja. Preračunavanja valuta se rade na strani Mastercarda po tečajnim listama koje određuje Mastercard temeljem svojih poslovnih pravila. Korisnik kartice dnevne tečajeve Mastercarda može pronaći na njihovoj internetskoj stranici ili informacije o istima zatražiti od Banke.

6. ROK VAŽENJA KARTICE, OBNAVLJANJE KARTICE

6.1. Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od 3 (tri) godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca u godini kako je otisnuti na kartici.

6.2. Kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od 3 (tri) godine ako naručitelj nije zatvorio račun, redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim aktima Banke te ako u pisanom obliku ne otkaže pravo na korištenje kartice najmanje 45 dana prije isteka roka važenja kartice.

6.3. Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo ne obnoviti karticu, bez obveze da naručitelju daje obrazloženje o svojoj odluci, o čemu ga je dužna obavijestiti u pisanom obliku najmanje 15 dana prije isteka roka važenja kartice.

6.4. Obnovljena kartica izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena kartica ima isti PIN kao i kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji redni broj.

6.6. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je korisnik kartice dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.

6.7. Korisnik kartice može i prije isteka roka važenja kartice zahtijevati novu karticu predajom potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnici Banke, a Banka će novu karticu izdati zajedno s novim PIN-om.

7. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

7.1. U slučaju gubitka ili krađe kartice naručitelj je dužan radi sprečavanja zlouporabe o tome u najkraćem

roku obavijestiti EGCP d.o.o. Zagreb na telefon broj 01 3078 699 te Banku na besplatan info telefon 0800 24 24 00, te je telefonsku prijavu dužan bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku u najbližoj poslovnici Banke, iznimno poštom ili e-mailom. Gubitak ili krađu kartice potrebno je prijaviti i policiji i o tome izvijestiti Banku.

7.2. Naručitelj snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

7.3. Nakon što naručitelj u poslovnici Banke preda pisanu obavijest o gubitku ili krađi kartice zajedno s potpisanim Zahtjevom za promjenu statusa, Banka će korisniku izdati zamjensku karticu i PIN.

7.4. Ako korisnik nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti naručitelja, a on Banku. Nakon što korisnik preda u poslovnici Banke potpisan Zahtjev za promjenu statusa, Banka će deblokirati pronađenu karticu, ako prethodno već nije izdala zamjensku karticu.

8. OBAVJEŠTAVANJE

8.1. Banka obavještava naručitelja o transakcijama izvršenim svim karticama putem izvoda prometa po računu na način koji je ugovoren između naručitelja i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti naručitelju u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja računa.

9. REKLAMACIJE/PRIGOVORI

9.1. Za sve reklamacije/prigovore vezane uz korištenje kartica naručitelj kontaktira poslovnici Banke kod koje je preuzeo kartice, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

9.2. Naručitelj mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost svih podataka o transakcijama navedenim u računu/izvatku o učinjenim troškovima te, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema računa/izvatka, uložiti reklamaciju/prigovor pisanim putem u poslovnici Banke u kojoj je preuzeo karticu. Propust roka za reklamaciju/prigovor tumači se kao odobravanje točnosti i potpunosti svih podataka navedenih u računu/izvatku o učinjenim troškovima.

9.3. U slučaju opravdanosti reklamacije/prigovora, Banka će u roku od 7 radnih dana od dana utvrđivanja opravdanosti pisane reklamacije/prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom naručitelja i zakonskim odredbama, odnosno izvršiti povrat iznosa provedene transakcije.

9.4. Ako se utvrdi odgovornost Banke za neodobrene transakcije, naručitelju će se bez odgađanja vratiti iznos neodobrene transakcije i sve zaračunate naknade

na koje naručitelj ima pravo, a u slučaju izvršenja neodobrene transakcije s računa naručitelja, Banka će terećeni račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neodobrena transakcija nije bila izvršena.

9.5. Banka ne odgovara za iznos neodobrene transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neodobrene transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati ili usprkos svim nastojanjima nije uspjela utjecati
- ako je izvršenje neodobrene transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa
- ako je izvršenje neodobrene transakcije posljedica prijave korisnika kartice
- ako naručitelj nije odmah, bez odgađanja, a najkasnije u roku iz točke 9.2 ovih Općih uvjeta, obavijestio Banku o nepravilno izvršenoj ili izvršenoj neodobroj transakciji.

9.6. Reklamacija/prigovor troška plaćenog karticom ne oslobađa naručitelja od obveze plaćanja tog troška, no u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija odobrit će se povrat iznosa sporne transakcije na račun.

9.7. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice na prodajnom mjestu ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje karticom. Reklamacije u vezi s kvalitetom robe ili usluga, kao i eventualne greške i nesporazume s trgovcem, korisnik kartice rješava isključivo s trgovcem.

9.8. Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti karticu uz istaknute Cirrus/Maestro oznake, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev korisnika kartice.

9.9. Naručitelj snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih kartica vezanih uz njegov račun.

10. ODGOVORNOSTI NARUČITELJA I KORISNIKA KARTICE

10.1. Naručitelj se obvezuje izvještavati Banku pisanim putem o svim svojim statusnim promjenama kao i promjeni adrese, u protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi mogla nastati propuštanjem izvještavanja.

10.2. U svrhu sigurnosti korisnik kartice je obavezan:

- postupati s karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s karticom
- u slučaju da posumnja da je netko upoznat s PIN-om, potrebno je promijeniti PIN na bankomatu ili

obavijestiti Banku kako bi se kartica pravovremeno blokirala

- 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.

10.3. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze terete naručitelja. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret naručitelja.

10.4. Naručitelj i korisnik kartice se obvezuju da karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije. Naručitelj preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticama koje su mu izdane.

10.5. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta od strane naručitelja ili korisnika kartice snosi naručitelj.

11. NAKNADE

11.1. Naknade za izdavanje i korištenje kartice naplaćuju se putem računa ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će naručitelju dostaviti fakturu svakih 30 dana za protekli period. Naručitelj je suglasan da Banka tereti njegove račune za sve naknade nastale korištenjem kartice bez posebne suglasnosti naručitelja kao i bez obveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.

11.2. Visina naknada dostupne su u poslovnicama Banke i nas internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

11.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi, neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od naručitelja ugovoreni su u neto iznosu. Naručitelj 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 na temelju pozitivnih propisa koji se odnose na korištenje proizvoda i usluga Banke.

12. PRESTANAK UGOVORA, BLOKIRANJE KORIŠTENJA KARTICE

12.1. Naručitelj može u svako doba otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju Maestro Business debitne kartice pisanom izjavom i vraćanjem kartica svih korisnika kartica Banci. Ugovor se smatra otkazanim u trenutku povrata kartica svih korisnika kartica Banci.

12.2. Naručitelj može u svakom trenutku uskratiti korištenje kartice pojedinom ili svim Korisnicima kartica dostavom Banci potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa. Banka će onemogućiti korištenje kartice s danom kada naručitelj karticu vrati Banci.

12.3. Banka ima pravo u svakom trenutku blokirati korištenje kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- ako je račun uz karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokirana
- u slučaju prestanka postojanja naručitelja
- kada je prijavljena krađa ili gubitak kartice
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

12.4. Banka će prije svoje namjere blokiranja kartice obavijestiti naručitelja i korisnika kartice o namjeri i razlozima blokiranja kada god je to moguće, a ako nije moguće prije, obavijestit će ih odmah nakon blokiranja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

12.5. Blokirana kartica može se deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnici Banke, ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokiranja kartice.

12.6. Banka može naručitelju otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju Maestro Business debitne kartice bez navođenja razloga o čemu je dužna naručitelja obavijestiti u pisanom obliku najmanje 15 dana prije datuma kojeg je odredila kao datum otkaza.

12.7. Sve naknade kod prestanka Ugovora o izdavanju i korištenju kartice iz bilo kojih razloga, kao i kod blokade i deblokade kartice, naplaćuju se sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Ovi opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici Banke i dostupni su u svim poslovnicama Banke.

13.2. Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta objavljuju se na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr i u poslovnicama Banke najmanje 15 dana prije predloženog datuma početka primjene izmjene i dopune. Ako naručitelj do datuma koji je određen za početak primjene izmjene i dopune ovih Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da se s istima ne slaže te da zbog toga otkazuje Ugovor, smatrat će se da iste prihvaća.

13.3. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz Ugovora o izdavanju i korištenju Maestro Business debitne kartice zaključenog između naručitelja i Banke mjesno će biti nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu

Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

13.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. 1. 2023. godine.

13.5. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje Maestro Business debitne kartice za poslovne subjekte koji su u primjeni od 1. 1. 2019. godine.