



Uprava  
Broj: 093/ uprava / 2013  
Split, 15.04.2013.godine

Na temelju članka 42, Statuta Banke splitsko-dalmatinske d.d Split (u nastavku: Banka) Uprava donosi:

## OPĆE UVJETE IZDAVANJA I KORIŠTENJA VISA ELECTRON KARTICE ZA GRAĐANE

Sadržaj:

1. Područje primjene
2. Pojmovno određenje
3. Izdavanje kartice i PINa
4. Korištenje kartice
5. Rok važenje Kartice, obnavljanje Kartice
6. Izgubljena i ukradena kartica
7. Obavještanje i reklamacije
8. Odgovornost Klijenta/Korisnika
9. Naknade
10. Blokada korištenja Kartice
11. Rješavanje prigovora i spora
12. Završne odredbe

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Visa Electron kartice za građane (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti poslovanja**) je Banka splitsko-dalmatinska d.d., 114. Brigade 9, 21 000 Split, Republika Hrvatska, SWIFT oznaka: DALMHR22, registrirana pri Trgovačkom sudu u Splitu, MBS: 060000847, OIB: 25351138943, žiro račun: 4109006-1011111116, [info@bsd.hr](mailto:info@bsd.hr) (u daljnjem tekstu: **Banka**);

Banka ima odobrenje Hrvatske narodne banke za pružanje platnih usluga, što je navedeno u Registru institucija za platni promet koji je dostupan na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke. Za nadzor i superviziju poslovanja Banke mjerodavna je Hrvatska narodna banka.

### 1. Područje primjene

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prava i obveze Banke i potrošača – fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik kartice) te uvjete korištenja Visa Electron debitne kartice.

Ovi Opći uvjeti, zajedno s Općim uvjetima računa, Ugovorom i Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom sastavni su dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

### 2. Pojmovno određenje

**Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su Korisniku dostupni pojedinim distributivnim kanalima, a koja uređuju prava, ovlasti i obveze Korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Opći uvjeti poslovanja, Odluke o naknadama i sl.).

**Korisnik** – Korisnikom se za potrebe Općih uvjeta smatra fizička osoba – potrošač, koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama i čiji su podaci otisnuti na debitnoj Kartici.

**Račun** – multivalutni žiro ili tekući račun koji je Korisnik ili Korisnikov opunomoćenik, zakonski zastupnik ili skrbnik ugovorio s Bankom, a uz koji je izdana debitna kartica.

**Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.

Klasa povjerljivosti: JAVNO  
Vlasnik dokumenta: Banka splitsko-dalmatinska d.d. – Uprava



**Kartica** – međunarodno prihvaćena Visa Electron debitna kartica koja Korisniku kartice omogućuje podmirivanje troškova učinjenih u Republici Hrvatskoj i inozemstvu. Banka je izdavatelj i vlasnik Visa Electron debitne kartice.

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti izdavanja i korištenja Visa Electron kartice za građane.

**Ugovor** – ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa

**Broj kartice** – broj od 16 znamenki naveden na Kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

**PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika, a poznat je isključivo Korisniku.

**Bankomat** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i kupnju određenih usluga.

**Prihvatno mjesto** - fizičko ili grafičko korisničko sučelje na prodajnom ili isplatnom mjestu koje preuzima kartične podatke potrebne za provođenje transakcija (EFT POS terminal, samouslužni terminal, e-commerce i drugo).

**Dnevni limiti** – ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici.

**Referentni tečaj** – tečaj definiran od strane kartične kuće Visa International, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije (ako je originalni iznos u stranoj valuti) u iznos u valuti terećenja Računa.

### 3. Izdavanje debitne Kartice i PINa

Korisnik ugovara korištenje Kartice potpisom Zahtjeva za izdavanje kartice i PINa. Potpisom Zahtjeva Korisnik izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.

Korisnik je obavezan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem Općih uvjeta.

Korisnik će Karticu i PIN preuzeti u poslovnicu Banke u kojoj je podnio Zahtjev. Za maloljetne

Korisnike koji nisu poslovno sposobni, Karticu preuzima zakonski zastupnik.

Korisnik je dužan odmah nakon preuzimanja Kartice istu potpisati.

Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik.

Ukoliko Korisnik Kartice u roku od 6 mjeseci od zaprimanja obavijesti o preuzimanju kartice, ne preuzme karticu i PIN, isti se komisijski uništavaju.

### 4. Korištenje Kartice

#### Osnovna obilježja Kartice

Kartica predstavlja platni instrument u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom Visa Electron u zemlji i inozemstvu
- za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatnim mjestima s oznakom Visa Electron u zemlji i inozemstvu
- za ostale usluge.

Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dневnih limita.

Isključivom i nedvojbenom potvrdom identiteta Korisnika prilikom korištenja Kartice smatra se:

- unos PIN-a na bankomatu
- unos PIN-a ili potpis na EFT-POS terminalu
- unos Broja kartice, datuma isteka Kartice i troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice te ostali podaci na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom te prilikom kataloške ili telefonske prodaje.

Pri plaćanju Karticom odgovarajući dokument evidencije utroška Korisnik potpisuje istovjetno kao Karticu te zadržava jednu kopiju evidencije troška.

#### Naplata troškova

Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstava na Računu po izvršenju transakcije, odnosno razmjeni podataka sa autorizacijskim centrom.

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



Platne transakcije inicirane Karticom u valuti transakcije razičitoj od obračunske valute (HRK) preračunavaju se u USD, a uzatim u obračunsku valutu Kartice prema tečaju i pravilima međunarodnog sustava VISA International.

Banka nema utjecaj na visinu tečaja kod VISA International.

Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na mjesečnom izvotku. Zbog višekratnog mijenjanja mjenjačkih tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

Tečaj VISA dostupan je javnosti na Web stranicama:

[https://usa.visa.com/personal/using Visa/consumer\\_ex\\_rates\\_us.jsp](https://usa.visa.com/personal/using Visa/consumer_ex_rates_us.jsp)

Naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u obračunskoj valuti HRK. U slučaju nedostatne raspoloživosti valute HRK, platna transakcija naplatit će se preračunavanjem ostalih stranih valuta u HRK, redosljedom koji odredi Banka.

Za preračunavanje ostalih valuta u obračunsku valutu HRK Banka će primjeniti kupovni tečaj za devize s važeće tečajne liste na dan obračuna.

### **5. Rok važenja Kartice, obnavljanje Kartice**

Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od 3 (tri) godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

Kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od 3 (tri) godine ukoliko Klijent nije zatvorio Račun i redovno ispunjava svoje obveze sukladno Općim uvjetima i drugim Aktima Banke.

Obnovljena Kartica ima isti PIN ali drugačiji Broj kartice. Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice.

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

Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati novu Karticu (u slučaju oštećenja ili gubitka Kartice, promjene imena ili prezimena Korisnika ili iz nekog drugog razloga), a Banka će mu uz novu Karticu s drugačijim Brojem kartice izdati i novi PIN.

### **6. Izgubljena i ukradena Kartica**

U slučaju gubitka ili krađe Kartice, Korisnik je dužan o tome u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na broj telefona **021/540-280** ili na broj telefona MBU Autorizacijskog centra **062 600 699**. Prijavljena izgubljena ili ukradena kartica se blokira u najkraćem mogućem roku.

Klijent 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.

Za troškove proizašle uporabom Kreditne kartice kod kojih se transakcija verificira PIN-om, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene Kreditne kartice, Korisnik kartice odgovara u cijelosti, s obzirom na činjenicu da takvi troškovi proizlaze isključivo iz krajnje nepažnje Korisnika kartice.

Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisniku izdati zamjensku Karticu i PIN.

Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku. Korisnik može deblokirati pronađenu Karticu osobno u poslovnici Banke, ukoliko prethodno Banka već nije izdala zamjensku Karticu u skladu s prethodnim stavkom.

### **7. Obavješćavanje i reklamacije**

Banka obavješćava Klijenta o transakcijama izvršenim svim Karticama izvodom prometa po Računu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti Klijentu u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja Računa.

Reklamacija izrade Kartice može se prijaviti u roku 15 kalendarskih dana od preuzimanja Kartice, ako po kartici u međuvremenu nije provedena transakcija i samo u slučaju manjkavosti ili pogreške u produkciji Kartice (pogrešan natpis na Kartici, nečitak zapis na čipu, te druga vidljiva ili nevidljiva oštećenja ili manjkavosti).

Reklamacije koje proizlaze iz korištenja Kartice, Korisnik rješava pisanom prijavom Banci najkasnije 45 (četrdesetipetdana) dana od nastanka sporne transakcije.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik.

Klasa povjerljivosti: JAVNO

Vlasnik dokumenta: Banka splitsko-dalmatinska d.d. – Uprava



Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška, no u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija, odobriti će se povrat iznosa sporne transakcije na 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 vezi s kvalitetom robe ili usluga te eventualne greške i nesporazume s trgovcem, Korisnik rješava isključivo s trgovcem. Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Visa Electron oznake ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika. Korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Kartica u vezi s Računom.

### **8. Odgovornosti Klijenta/Korisnika**

Korisnik se obvezuje pisano izvijestiti Banku o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese, u protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi joj mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

U svrhu sigurnosti, Korisnik 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, izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om, odmah 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 nadzorom

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

Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriji zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta snosi Korisnik.

### **9. Naknade**

Naknade za izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.

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

### **10. Blokada korištenja Kartice**

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

- ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran,
- po saznanju Banke u slučaju smrti Korisnika,
- kada je prijavljena krađa ili gubitak Kartice,
- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN,
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez prethodnog upozorenja.

Kartice se može deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ukoliko su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.



Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Kartice ukoliko Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama ili pozitivnih propisa. Blokadom Kartice ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

#### **11. Rješavanje prigovora i sporova**

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi iz ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Banka će na prigovor odgovoriti najdalje u roku od 10 dana, osim u slučaju ako je posebnim propisom ugovoren drugačiji rok.

Za sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora, Korisnik i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, nadležan je sud u Splitu.

Također, u svim sporovima između Korisnika i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

#### **12. Završne odredbe**

Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke [www.bsd.hr](http://www.bsd.hr) i dostupni u svim poslovnicama Banke.

O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja Banka obavještava Korisnika kartice putem Obavijesti o učinjenim troškovima, u poslovnicama Banke, putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije dva mjeseca prije početka primjene tih izmjena i dopuna. Smatra se da je Korisnik kartice suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je ugovor nastao na osnovi potpisivanja pristupnice otkazan od Korisnika kartice.

Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera Banke splitsko – dalmatinske d.d., Split, različitim kanalima distribucije Banke.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prestaju vrijediti Opći uvjeti poslovanja i korištenja platnih kartica za građane, odluka Uprave br. 335/2012

Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 15. lipnja 2013.

---

Predloženi Opći uvjeti poslovanja Banke splitsko-dalmatinske d.d. su u skladu s relevantnim zakonskim propisima i internima aktima Banke.

Lidija Županović, voditeljica Službe pravnih poslova i praćenja usklađenosti

Ante Blažević, Predsjednik Uprave