

Pravila korišćenja MasterCard platne kartice Sberbank Srbija a.d.

Pravila korišćenja kartice. Karticu možete koristiti samo do iznosa raspoloživog stanja) i u okviru definisanih periodičnih limita. Prilikom korišćenja kartice može biti zahtevan unos PIN broja za potvrdu transakcije.

Banka nije odgovorna ako, iz bilo kog razloga, niste mogli koristiti karticu na prodajnom mestu, bankomatu ili šalteru banke. Banka takođe nije odgovorna ako je Vaša kartica, iz bilo kog razloga, zadržana u bankomatu, na šalteru banke ili prodajnom mestu.

Plaćanje na prodajnom mestu. Kartica se može koristiti na prodajnim mestima, bankomatima i bankama koje prihvataju MasterCard. Nakon odobrene transakcije karticom na terminalima se štampa potvrda o izvršenoj transakciji („slip“) sa podacima o vremenu, mestu i iznosu transakcije. Proverite na slipu da li je iznos plaćanja ispravan i ako nije, odmah reklamirajte grešku trgovcu. Ukoliko niste unosili PIN, od Vas će se tražiti da potpišete slip, osim za transakcije izvršene na posebno označenim POS uređajima kod kojih se ne zahteva ni unošenje PIN-a ni potpis slip-a do određenog iznosa transakcije. Trgovac može zahtevati da se kod korišćenja kartice Korisnik identifikuje ličnom ispravom. Savetujemo da slip sačuvate radi naknadne provere ispravnosti zaduženja računa kartice.

Podizanje gotovine na bankomatu. Podizanje gotovine na bankomatu se obavlja u skladu sa instrukcijama prikazanim na ekranu uređaja. O zadržavanju kartice u bankomatu morate odmah obavestiti Banku i tražiti privremenu blokadu kartice. Ukoliko iz bilo kog razloga ne uzmete isplaćenu gotovinu, nemate pravo na reklamaciju da niste dobili novac. U slučajevima da se za podizanje gotovine na bankomatu naplaćuje posebna naknada postoji obaveštenje o iznosu provizije koja će biti primenjena, te se potvrdom transakcije Korisnik slaže sa iznosom dodatne naknade. Banka nema uticaja na navedenu dodatnu proviziju.

Podizanje gotovine na šalteru banke. Podizanje gotovine na šalteru banke se vrši na isti način kao i plaćanje na prodajnom mestu.

Plaćanje na prodajnom mestu na internetu. Nakon što odaberete željenu robu ili uslugu i odaberete opciju plaćanja (što znači da ste se saglasili sa cenom), na ekranu se pojavljuje forma za unos podataka. U formu unosite broj kartice, datum važnosti kartice. U polje CVC (polje se može zvati i drugačije) unosite trocifreni broj sa poleđine Vaše kartice čime potvrđujete plaćanje. Ukoliko internet trgovac učestvuje u programu **MasterCard® SecureCode™** (identifikacija korisnika putem SecureCode tj. PIN-a za plaćanje putem interneta), nakon potvrde otvara se poseban prozor sa logom Banke i pozdravnom porukom sa Vašim imenom i prezimenom. U polje *SecureCode* unesite Vašu lozinku za plaćanje putem interneta. Lozinku za plaćanje putem interneta birate sami prilikom prve online kupovine, pod uslovom da odgovorite tačno na tajno pitanje koje Vam je postavljeno.

MoneySend. Korisnik ima mogućnost prijema sredstava na račun Kartice putem MoneySend usluge, u skladu sa pravilima MasterCard International, za šta će mu biti naplaćena naknada u skladu sa Ugovorom.

Promena PIN-a. Promenu Vašeg PIN-a možete izvršiti na bankomatu odabirom opcije Promena PIN-a. Promenu PIN-a ne možete vršiti u periodu reizdavanja kartice (40 dana do isteka roka važnosti kartice).

Promenu Vaše lozinke za plaćanje putem interneta možete izvršiti prilikom svakog internet plaćanja, odabirom odgovarajuće opcije (npr. *Zaboravili ste Secure Code*) i odgovorom na tajno pitanje. Ovu opciju možete koristiti i kada ste zaboravili lozinku koju ste sami odabrali.

Raspoloživo stanje. Za korišćenje Kartice Korisnik je u obavezi da obezbedi raspoloživo stanje u iznosu koji je najmanje jednak iznosu zahtevane transakcije. Pod raspoloživim stanjem se podrazumeva iznos limita umanjen za iznose izvršenih transakcija karticama, naknada i kamata koje se naplaćuju sa Računa Kartice i uvećan za iznose uplata na Račun Kartice. Za svako odobreno plaćanje ili podizanje gotovine, Banka u trenutku odobrenja umanjuje raspoloživo stanje za iznos odobrene transakcije.

Odobrena transakcija na rate umanjuje iznos raspoloživog stanja računa Kartice u celokupnom iznosu transakcije.

Zaduženje računa kartice. Zaduzenje računa kartice se vrši kada Banka dobije finansijsku transakciju. U trenutku zaduzenja računa Kartice rezervisana sredstva (ranije rezervisana po toj transakciji) se brišu, a račun zadužuje za iznos transakcije, uvećan za eventualne naknade, navedene u članu 7. Ugovora. Ukoliko se prilikom zaduzenja vrši konverzija, primenjuju se kursevi koji važe u Banci u trenutku zaduzenja. Imajte na umu da račun kartice može biti u prekoračenju kreditnog limita za iznos naplaćenih naknada ili zbog kursnih razlika tj. razlika u kursu koji je važio u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine i kursa koji važi u trenutku zaduzenja računa kartice. Iznos prekoračenja kreditnog limita dospeva na naplatu u sledećem roku za plaćanje (prvi naredni izvod koji budete dobili).

Periodični limiti. U cilju prevencije zloupotreba kartice, periodični limiti ograničavaju mogućnost korišćenja kartice na dnevnom i mesečnom nivou. Bez obzira na raspoloživo stanje na računima kartice, karticu dnevno i mesečno možete koristiti samo do iznosa periodičnih limita setovanim po Vašoj kartici.

Banka će odbiti sve transakcije koje prelaze iznose periodičnih limita. Korisnik može zahtevati izmenu važećih periodičnih limita Popunjavanjem Potvrde o preuzimanju kartice ili Prijave korisnika kartice.

SMS poruke. Korisnik je dužan da Banci dostavi broj telefona kod domaćeg operatera mobilne telefonije. Banka šalje Korisniku SMS poruku na broj mobilnog telefona registrovanog u Banci za svaku odobrenu transakciju. SMS sadrži informativni iznos transakcije i raspoloživo stanja na račun, koji se mogu razlikovati od konačnog zaduženja računa i stanja na račun, zbog obračuna naknada i razlika u kursu.

Bezbednost. Kartica je zaštićena od strane Banke, primenom najnovijih tehnologija i sistema za zaštitu podataka. Korisnik kartice je dužan da preduzme sve neophodne mere u cilju sprečavanja neovlašćenog korišćenja kartice, podataka sa kartice ili PIN-a od strane drugog lica. Vaše obaveze kao korisnika kartice su:

1. Obaveza čuvanja kartice i PIN-a

- prilikom preuzimanja koverte sa Karticom i koverte sa PIN-om, proverite da li su koverte otvorene ili oštećene; proverite Vaše podatke na kovertam i Kartici; prijavite odmah svaku uočenu neopretilnost;

- pri preuzimanju kartice, karticu odmah potpišite;

- nikada ne šalžite broj kartice putem e-maila ili na drugi način

- nikada nemojte davati podatke o kartici ili PIN broju nepoznatim osobama, POSEBNO NE PREKO INTERNETA, TELEFONOM ILI POŠTOM I POSEBNO NE LICIMA KOJA VAS KONTAKTIRAJU I PREDSTAVLJAJU SE KAO SLUŽBENICI BANKE ILI MASTERCARDA;

- nikada ne držite Vaš PIN i karticu na istom mestu, posebno ne u novčaniku; nikada ne držite PIN na mestu koje je dostupno drugim licima (zapamtite Vaš PIN a potom uništite koverat sa PIN-om ili ga

čuvajte na način da ne može biti dostupan i prepoznat od strane drugog lica i čuvajte na sigurnom mestu);

- PIN nikada ne zapisujete na kartici;

- zapišite poslednje četiri cifre broja kartice i broj telefona Call Centra Banke na posebnom, Vama uvek dostupnom mestu; samo tako ćete biti u mogućnosti da odmah reagujete u slučaju gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kartice.

- prilikom obavljanja transakcije u obavezi ste lično uneti PIN, na način da niko drugi ne može videti, snimiti ili na bilo koji drugi način doći do saznanja o PIN-u; ukoliko sumnjate ili znate da je neko video, snimio ili na bilo koji drugi način došao do saznanja o Vašem PIN-u, dužni ste da o tome odmah obavestite Banku;

2. Obaveze prilikom plaćanja karticom

- nikada nemojte dozvoliti trgovcu da nosi karticu van Vašeg vidnog polja; zahtevajte da se plaćanje izvrši pred Vama; ukoliko trgovac insistira da karticu odnese, u obavezi ste da odustanite od plaćanja karticom;

- nikada nemojte dozvoliti trgovcu da provlači karticu kroz neki drugi uređaj osim onog koji se koristi za plaćanje (POS); ukoliko do toga dođe, dužni ste da o tome odmah obavestite Banku;

- uvek proverite da li ste nakon izvršenog plaćanja dobili nazad Vašu karticu;

3. Obaveze prilikom korišćenje bankomata

- ukucajte PIN samo onda kada se na bankomatu to prikaže;

- uzmite novac i karticu odmah nakon što se pojave, kontrolu računa i novca uradite kasnije;

- nemojte brojati novac ispred bankomata, već to učinite na bezbednijem mestu;

- ako Vam bankomat zadrži karticu, odmah, dok ste pred samim bankomatom, o tome obavestite Banku i tražite da se kartica privremeno blokira;

- nemojte zaboraviti karticu i novac u bankomatu!

- **NIKADA NEMOJTE KORISTITI BANKOMATE:**

• koji deluju zapušteno, prljavo ili Vam se zbog izgleda ili lokacije učine sumnjivim;

• koji imaju bilo kakve tragove obijanja, prepravljanja ili na sebi imaju neobične delove (kojima se neovlašćeno čitaju podaci sa Vaše kartice ili onemogućava uzimanje isplaćenog novca);

• koji u blizini imaju postavljene kamere koje mogu snimiti Vaš PIN dok ga unosite;

• koji na sebi imaju postavljene bilo kakve predmete ili kutije sa npr. reklamnim materijalom – u njima je možda kamera koja snima vaš PIN;

• koji na sebi imaju obaveštenje da unesete PIN nekoliko puta;

• koji na tastaturi ili delu za isplatu novca imaju bilo kakve tragove praha, lepka ili drugih materija.

Dodatne preporuke za bezbednost kod korišćenja bankomata:

- pokušajte da koristite uvek iste, "proverene" bankomate;

- pokušajte da koristite bankomate koji su na osvetljenim i prometnim mestima.

4. Obaveze prilikom kupovina preko interneta

- PIN za plaćanje putem interneta unesite samo kada se prilikom plaćanja pojavi prozor sa logom Banke i pozdravnom porukom sa Vašim imenom i prezimenom;

- saznajte sa kim poslužete, uzmite broj telefona (ne mobilni) i poštansku adresu (ne poštanski fah) prodavca na čijem sajtu želite da izvršite kupovinu;

- uverite se da se u dnu vašeg internet pretraživača nalaze zaključan katanac ili ključ (ceo) pre nego što unesete broj kartice. Početak internet adrese prodavca treba da se promeni sa http u https kada se koristi zaštićena veza;

- uverite se da su sigurnosna podešavanja na vašem internet pretraživaču podešena na maximum;

- uvek koristite poslednju verziju internet pretraživača;

- kliknite na ikonicu za bezbednost da se uverite da prodavac na web sajtu poseduje sertifikat za enkripciju. Tako ćete dobiti podatke o vrsti sigurnosti i vrsti enkripcije koju koristi prodavac;

- odšampajte narudžbenicu i čuvajte kopije uslova prodaje i uslova vraćanja robe i garancije. Moguće je da postoje i dodatna zaduženja kao što su lokalne takse, poštanski troškovi, carine, naročito ako kupujete u inostranstvu;

- u potpunosti se upoznajete sa svim obavezama za plaćanje, naročito da li je to jednokratno plaćanje ili svakog meseca. Ukoliko to ne uradite može se desiti da Vam račun kartice bude zadužen za

veći iznos ili ste aktivirali pretplatu po kojoj će Vam prodavac dužiti račun kartice svakog meseca;

- ukoliko, iz bilo kog razloga, niste sigurni da je plaćanje bezbedno, nemojte rizikovati i potražite neki drugi način da platite robu ili uslugu;

- kada odustajete od rezervacije koju ste izvršili karticom, obavezno otkazite rezervaciju i tražite BROJ kojim se potvrđuje otkaz rezervacije. U suprotnom se može desiti da Vam račun bude zadužen kao da niste otkazali rezervaciju (obično za cenu jednog prenoćišta ali se dešava da to bude i za ceo iznos rezervacije);

5. Obaveza provere stanja na računu kartice

Kao korisnik kartice, u obavezi ste da najmanje jednom mesečno proverite stanje i promene na računu Kartice i da eventualne promene koje niste Vi izvršili odmah prijavite Banci.

6. Obaveza prijave promene kontakt podataka

Kao korisnik kartice, u obavezi ste da promenu adrese prebivališta, broja kućnog telefona ili broja mobilnog telefona prijavite odmah a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od datuma promene. Prijavu promene broja mobilnog telefona na koji primete SMS poruke o izvršenim transakcijama karticom morate izvršiti odmah. U obostranom je interesu da Banka u svakom trenutku može stupiti u kontakt sa Vama i proveriti korišćenje Vaše kartice ili Vam dostaviti neophodne informacije.

Gubitak, krađa ili zloupotreba (neovlašćeno korišćenje) kartice.

- **ukoliko Vam je kartica ukradena ili izgubljena ili**

- **ako dobijete SMS poruku za transakciju koju niste izvršili ili**

- ukoliko proverom računa kartice utvrdite transakciju koju niste izvršili ili

- ukoliko je neko saznao ili sumnjate da je saznao Vaš PIN ili

- ukoliko je neko neovlašćeno saznao ili sumnjate da je saznao podatke sa Vaše kartice ili

- imate bilo kakvu sumnju u pogledu korišćenja kartice ili PIN-a

**u obavezi ste da slučaj ODMAH PRIJAVITE
Call Centru Banke na telefon 011 / 20 13 200**

Vaša prava i obaveze, kao i prava i obaveze banke u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice regulisana su zakonom i članom 9. Ugovora.

