

PRILOG
OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA
Direktne Banke ad Kragujevac
za Mastercard Business kreditne kartice
za Pravna lica i Preduzetnike

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Prilogom opštih uslova poslovanja Direktne Banke ad Kragujevac (u daljem tekstu: Banka), uređuju se prava i obaveze Korisnika platnih usluga – Pravnog lica i Preduzetnika (u daljem tekstu: Korisnik), uslovi po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja, Mastercard Business kreditnih kartica (u daljem tekstu: Kartica), naknade i kurs zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke, kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora.

1.2. Kreditne kartice

1.2.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje kreditne kartice

Na osnovu podnetog zahteva od strane Korisnika, Direktna Banka ad Kragujevac, sa sedištem u Bulevaru kraljice Marije 54B, ulaz 54N, 34000 Kragujevac izdaje karticu u korist trećeg lica (u daljem tekstu: krajnji korisnik) i ista je vlasništvo Banke, glasi na ime krajnjeg korisnika, neprenosiva je. Krajnji korisnik je obavezan da karticu koristi u skladu sa zakonom i isključivo radi kupovine i plaćanja roba i usluga koji nisu zabranjeni važećim propisima. Korisnik će obavestiti krajnjeg korisnika o obavezama i pravima definisanim Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Prilogom.

Banka, po odobrenju zahteva, izdaje karticu krajnjem korisniku na osnovu pisane saglasnosti Korisnika. Dostavljanje kartice Korisniku se vrši preporučenim pismom. Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem Korisniku kartice i ličnog identifikacionog broja, s tim da Korisnik snosi rizik neuspele dostave kartice, ukoliko Banci nije dao tačnu adresu ili nije blagovremeno prijavio svaku eventualnu promenu svoje adrese.

Banka na pismeni zahtev Korisnika može da odobri i isporuči i druge prateće usluge uz izdavanje i korišćenje kartice, a koje su u ponudi od strane Banke u trenutku potpisivanja ovog Ugovora (npr. trajni nalog, e-banking, sms usluga i sl.). Na pismeni zahtev, Korisnik može aktivirati

usluge SMS servisa, putem kojih će biti informisan o promenama na kartici posle svake izvršene transakcije, detaljima mesečnog izvoda ili poslati banci upit za usluge definisane posebnim pravilima za SMS servis. Svaka dalja korespondencija između Banke i Korisnika obavlja se putem mesečnih izveštaja, SMS-a, elektronske pošte.

Po prijemu kartice, krajnji korisnik je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poleđini kartice. Potpis mora biti istovetan kao potpis na zahtevu. Kartica je vlasništvo Banke i jedino je krajnji korisnik ovlašćen da je koristi dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu u slučaju korišćenja kartice od strane drugih lica. Svaka kartica važi do isteka meseca koji je naveden na kartici. Korišćenje kartice posle isteka roka važenja ili posle proglašenja iste nevažećom, kao i posle raskida Ugovora - je zabranjeno.

Kartica se koristi u zemlji i inostranstvu za plaćanje robe i usluga, i podizanje gotovog novca na svim prodajnim mestima, bankomatima i šalterima banaka sa vidno istaknutim znakom kartice (Mastercard)

Shodno stavu 2 ovog člana, Banka može izdati karticu trećem licu, a koja se izdaje u skladu sa ovim Prilogom opštih uslova poslovanja. Za transakcije obavljene karticama krajnjih korisnika zadužuje se račun kartice osnovnog Korisnika.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada za usluge Direktne Banke ad Kragujevac utvrđenoj aktima Banke (u daljem tekstu: Tarifa). Banka zadržava pravo da odlukom Banke Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi.

1.2.2. Otplata dugovnog salda

Korisnik je dužan da namiri dugovni saldo u roku koji je preciziran u mesečnom izveštaju i to u celosti do datuma naznačenog kao rok za plaćanje.

Uplatama Korisnika prvo se otplaćuju sve dospеле naknade i troškovi zatim dospela glavnica.

Plaćanja iz prethodnog stava mogu se vršiti u bilo kojoj ekspozituri Banke kao i na šalterima drugih banaka i Pošte. Takođe su na raspolaganju alternativni kanali plaćanja putem elektronskih servisa, APS uređaja kao i trajnim nalogom.

APS- automat za prijem uplata (automatski sistem plaćanja) je na raspolaganju u okviru

radnog vremena ekspoziture u kojima su instalirani.

ADS- Trajni nalog. Potpisivanjem zahteva za trajni nalog, Korisnik može da ovlasti Banku da zaduži njegov tekući račun za celokupan iznos duga. Korisnik je u obavezi da u toku celog radnog dana, na dan dospeća obezbedi sredstva na tekućem računu. Ukoliko Korisnik izmiri mesečne obaveze pre datuma dospeća, trajni nalog neće biti aktiviran.

1.2.3. Dostava dokumenata

Ukoliko u roku od 30 (trideset) dana od dana izdavanja kartice ili dana izdavanja bilo kog mesečnog izveštaja Korisnik ne obavesti Banku, u pisanoj formi, ili pozivom Kontakt centra Banke, da nije primio mesečni izveštaj, isti će se smatrati primljenim, osim ukoliko se ne dokaže suprotno pred sudom. Ukoliko u roku od 45 (četrdeset pet) dana od dana prijema svakog mesečnog izveštaja ili bilo kog drugog pismenog obaveštenja izdatog od strane Banke, a u vezi sa obavezama nastalim korišćenjem kartice, Korisnik pismeno ne ospori sadržinu mesečnog izveštaja i iznos neizmirenog duga, isti će se smatrati nesporno prihvaćenim, dospelim i plativim u skladu sa ovim Opštim uslovima. Korisnik prihvata da mesečni izveštaji i izvodi iz poslovnih knjiga Banke koji se vode u računarskom sistemu predstavljaju validan dokaz njegovih obaveza nastalih korišćenjem kartice. Izričito je ugovoreno da će se dobrovoljna, celovita isplata dugovanja od strane Korisnika, a po osnovu mesečnog izveštaja smatrati bezuslovnim prihvatanjem sadržine izveštaja i iznosa dugovanja nastalog posedovanjem i korišćenjem kartice, a sve u skladu sa navodima u izveštaju.

Podaci svake transakcije izvršene posredstvom kartice registruju se u sistemima Banke i biće navedeni na slipovima izdatim na prodajnom mestu ili bankomatu. Pomenuti slipovi smatraće se validnim dokazom izvršenih transakcija.

1.2.4. Sporne transakcije

Za rešavanje spornih transakcija u vezi sa poslovanjem karticama, nadležna je Banka. Sve prijave spornih transakcija, ovlašćeno lice u okviru preduzetnika/pravnog lica, podnosi Banci u pisanoj formi u ekspozituri Banke, slanjem mejla na adresu info@direktnabanka.rs ili pozivom Kontakt centra Banke.

Kopija slip-a sa POS terminala ili bankomata predstavlja dokaz o izvršenoj transakciji. Krajnji

korisnik je dužan da čuva kopije računa najmanje 60 (šezdeset) dana od datuma transakcije.

Banka nije odgovorna za kvalitet robe/usluga koje krajnji korisnik plaća karticom.

Ukoliko krajnji korisnik reklamira robu/uslugu na prodajnom mestu, preduzetnik/pravno lice je dužno da izmiri obaveze prema Banci bez obzira na spor krajnjeg korisnika sa trgovcem/ prodajnim mestom.

1.3. Uslovi za korišćenje platnih usluga

1.3.1. Lični identifikacioni broj (PIN)

Po odobrenju zahteva, krajnjem Korisniku se dostavlja PIN kod koji može da se koristi jedino uz karticu u cilju obavljanja transakcija i to na način na koji je to ovim Opštim uslovima regulisano.

PIN kod, koji se smatra elektronskim potpisom krajnjeg korisnika, sačinjen je u uslovima potpune zaštite tajnosti podataka. Krajnji korisnik je obavezan da upamti PIN kod, i dalje se obavezuje da isti neće čuvati u pisanoj formi u blizini kartice. Zbog sigurnosti Krajnji korisnik dužan je da Karticu i lični identifikacioni broj (PIN) i druge personalizovane elemente (broj kartice, datum isteka, sigurnosni kod na poledjini kartice, ime i prezime na Kartici i broj računa) čuva i da sa njima odgovorno postupa.

Banka je dužna da obezbedi Krajnjem korisniku da samo on ima uvid u lični identifikacioni broj (PIN) do uručjenja Kartice.

Krajnji korisnik je dužan da, odmah po prijemu kartice i PIN-a preduzme sve razumne mere za njihovu zaštitu, da čuva Karticu i tajnost PIN-a i drugih personalizovanih sigurnosnih elementa Kartice, da preduzme sve potrebne mere kako bi onemogućio da Kartica i/ili PIN kod i/ili drugi personalizovani sigurnosni elementi Kartice dođu u posed trećeg lica kao i da onemogućio neovlašćeni pristup, krađu i nepravilnu upotrebu istih.

Ukoliko Krajnji korisnik ima dobar razlog da veruje da njegov PIN kod nije više tajan, Krajnji korisnik se savetuje da odmah promeni PIN na bankomatu. Ako Krajnji korisnik ne može da promeni PIN kod, on se savetuje da odmah kontaktira Banku i blokira karticu.

Prilikom promene PIN kod-a Krajnji korisnik se savetuje da ne bira broj koji je previše očigledan (deo datuma rođenja, poštanski kod, prva 4 broj telefona itd.)

U slučaju korišćenja Kartice za transakcije gde Kartica nije prisutna Krajnji korisnik je u obavezi

da preuzme osnovne mere predostrožnosti koje obuhvataju sledeće:

- ✓ Ne slati osetljive informacije o Kartici i druge personalizovane sigurnosne elemente kartice putem mejl ili SMS poruka, telefona, faksa i svih ostalih kanala komunikacije.
- ✓ Za obavljanje ovih transakcija dovoljna su samo tri podatka - broj Kartice, datum isteka i kontrolni broj;
- ✓ Preporučuje se korišćenje samo proverenih i pouzdanih sajtova.

Obaveza je Krajnjeg korisnika da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kreditne kartice, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

1.3.2. Forma i način davanja i opozivanja saglasnosti

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je krajnji korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje. Krajnji Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Smatra se da je Krajnji korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je u toku transakcije validacija podataka sa Kartice, odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice izvršena na jedan od sledećih načina:

- očitavanjem čipa i unosom PIN-a na POS terminalu ili kod pojedinih POS terminala sa i bez potpisanog slipa,
- beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca i bankomatu, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja definisanim od strane kartičarskih organizacija,
- potpisom slipa prilikom očitavanja magnetne trake ili čipa ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC kod), a kod pojedinih POS terminala, sa i bez potpisa slipa,
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (npr. internet transakcije) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV/CVC kod, jednokratna lozinka - One Time Password (OTP)).

Platna transakcija za koju je Krajnji korisnik dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.

Ako krajnji korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u formi i na način koji su utvrđeni Ugovorom i ovim Prilogom, smatra se da platna transakcija nije odobrena.

1.3.3. Transakcije koje su izvršene na prodajnim mestima

Krajnji Korisnik, uz pridržavanje odredbi člana 1.3.6. može da koristi karticu u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima koje prihvataju kartice. Kao dokaz odobrenja svake transakcije na prodajnim mestima, krajnji korisnik ukucava PIN. Podaci o transakciji i prodajnom mestu su navedeni na slipu i sistemski evidentirani.

Kartica je namenjena za obavljanje transakcija na prodajnim mestima koja raspolažu EFT/POS terminalima ili imprinterima. Bilo koja povreda ove odredbe daje Banci pravo da ponovo razmotri kreditni limit Korisnika, ili da raskine Ugovor.

Banka kreditira Korisnika tako što vrši plaćanja u ime Korisnika prodavcu na prodajnom mestu za iznos naveden na slipu, s tim što dugovni iznosi moraju biti u okviru dozvoljenog limita. Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom transakcijom preko kreditnog limita a na osnovu koje je slip izdat, kao ni za obaveze plaćanja iznosa nastalih kao posledica takvih transakcija.

Krajnji korisnik prima kopiju slipa koji se izdaje na osnovu navedenih transakcija. Kartica je samo tehničko sredstvo za obavljanje plaćanja. Banka neće biti ni u kom slučaju odgovorna za eventualne greške, propuste ili nepravilno obavljene transakcije od strane prodajnog mesta u pogledu transakcija krajnjeg korisnika, kao ni za eventualne prigovore i/ili zahteve koji mogu nastati u odnosu na transakcije obavljene na prodajnim mestima.

1.3.4. Transakcije koje se obavljaju preko bankomata (automata za gotovinsku isplatu)

Usluge Banke su krajnjem korisniku dostupne preko bankomata u zavisnosti od tehničkih mogućnosti bankomata, ove usluge se sastoje prevashodno od podizanja gotovine, mogućnosti promene PIN-a i informacije o stanju na računu Korisnika. Krajnji korisnik može kombinovanom upotrebom kartice i PIN koda (očitavanjem čipa i unosom PIN koda) biti u mogućnosti da podigne iznose u gotovom sa bankomata na kome su istaknuti znak i/ili logo kartice.

Samo iznosi koji su sastavljeni od celih deljivih brojeva u dinarima (RSD) (druge valute ukoliko se kartica koristi u inostranstvu) mogu biti podignuti putem kartice, do visine dozvoljenog limita odobrenog od strane Banke. Iznos koji se podiže i dugovni iznos Korisnika kartice ne sme preći Korisnikov kreditni limit koji je utvrđen od strane Banke, shodno članu 1.3.6. ovog Priloga. Bankomat na zahtev krajnjeg korisnika izdaje potvrdu za svaku izvršenu transakciju, kojom se potvrđuju nalozi koje je dao krajnji korisnik. U slučaju da potvrda nije izdata zbog tehničke greške bankomata, krajnji korisnik je dužan da kontaktira Korisnički centar Banke na telefone navedene na poleđini kartice. Na osnovu zahteva, Banka može da pruži pomoć krajnjem korisniku.

Banka može, u bilo koje vreme, blokirati izvođenje transakcije preko bankomata, u cilju zaštite interesa Korisnika kartice, ili u slučaju da isti prekrši Opšte uslove poslovanja, uz obaveštavanje Korisnika na način utvrđen ovim Prilogom. Banka može bez prethodnog obaveštenja, privremeno ili trajno prekinuti rad bilo kog bankomata.

1.3.5 Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije)

Transakcije inicirane kreditnom karticom na POS terminalima ili bankomatima Banke, ili tuđe mreže izvršiće se odmah.

Knjiženja i prenos krajnjem korisniku će se vršiti zavisno od toga da li je korisnik istu inicirao u okviru ili van poslovnog dana banke.

1.3.6. Kreditni limit

Krajnji korisnici kartica mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog kreditnog limita koji utvrđuje Banka i koji je definisan u Ugovoru sa Korisnikom. Transakcije koje krajnji korisnik obavlja karticom ne smeju preći maksimalan limit ovde označen kao kreditni limit. U okviru kreditnog limita, Banka može da utvrdi maksimalan mesečni iznos raspoloživih sredstava (transakcije plaćanja i podizanja gotovine) na zahtev Korisnika. Banka zadržava pravo da umanjí iznos kreditnog limita, imajući u vidu trenutne finansijske mogućnosti Korisnika, njegovu kreditnu sposobnost i poštovanje odredaba ovog Priloga, opštih uslova kao i

celokupni rizik. Korisnik će biti obavešten o svakom novom kreditnom limitu putem mesečnih izveštaja shodno članu 1.5.2. ovog Priloga.

Ukoliko Korisnik prekorači odobreni kreditni limit, Banka će naplatiti naknadu u skladu sa Tarifom.

1.4. Informacije i podaci o naknadama i kursu zamene valuta

1.4.1. Kurs zamene valute

Banka izvršava platni nalog u valuti, oznaci valute na koju isti glasi.

Kartica ima međunarodnu važnost. Transakcije u stranoj valuti nastale putem korišćenja kartice moraju se vršiti u okviru kreditnih limita shodno članu 1.3.6. ovog Priloga. Zaduženja u stranoj valuti Banka konvertuje u dinare (RSD) po kursu inostrane asocijacije (Mastercard) na dan konverzije za iznos zaduženja u stranoj valuti. Izvršenje platnog naloga može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja (valuta) u druga; za navedene promene Banka će upotrebljavati srednji kurs inostranih asocijacija (Mastercard) na dan zaduženja u stranoj valuti. Informacije o primenjenom kursu dostupne su na sajtu matične asocijacije Mastercard-a na web adresi: <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

1.4.2. Naknade

Korisnik je u momentu potpisivanja Zahteva upoznat je sa Tarifom naknada Banke (u daljem tekstu: Tarifa), odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje naplaćuje Banka uručivanjem Tarife.

Korisnik je u obavezi da Banci plaća naknade propisane Okvirnim ugovorom. Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa kartice. Naknade su utvrđene u fiksnom iznosu, kao nominalna vrednost i/ili u procentima.

O izmeni naknada Banka informiše Korisnika, pre primene istih, u kome će biti naveden datum od kada se izmenjena naknada primenjuje u meri i na način regulisanim članom 1.7.1. ovog Priloga. U slučaju nepotpune uplate i uplate nakon datuma dospeća koji su navedeni u Mesečnom Izveštaju, Korisniku će se zaračunavati naknada za slanje pismene opomene u skladu sa Tarifom.

1.4.3. Kamata

Banka ne obračunava i ne naplaćuje redovnu kamatu za korišćenje kreditne kartice. U slučaju neizmirivanja obaveza, Banka može obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dospele, a neizmirene obaveze.

1.5. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

1.5.1. Obaveštenja

Obaveštenja između Banke i Korisnika vršiće se na način i u formi navedenoj u zahtevu.

Korisnik je obavezan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni adrese, mejl adrese, broja telefona. U slučaju da Korisnik ne ispoštuje pomenutu obavezu, smatraće se da je slanje svakog dokumenta ispravno urađeno, ukoliko Banka pošalje obaveštenje na adresu navedenu u zahtevu.

Potpisivanjem zahteva na označenom mestu, smatra se da je Korisnik prihvatio i saglasio se sa svim odredbama ovih Opštih uslova, koja se smatraju sastavnim delom Ugovora zaključenog između Banke i Korisnika.

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, povezano s pravima i obavezama iz Ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Sve merodavne podatke (naknade, kurseve i ostalo), povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći na adresi – www.direktnabanka.rs

Korisnik ima pravo na jedan primerak Ugovora u pisanom obliku, ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, koje su utvrđene kao obavezni elementi Ugovora, i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga, i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Svako obaveštenje, zahtev ili opomena za izmirivanje obaveza izdata od strane Banke, slaće se Korisniku na adresu, mejl adresu, telefon navedenu u zahtevu za izdavanje kartice ili na novu adresu, mejl adresu, telefon, ukoliko je Korisnik pisanim putem obavestio Banku o promeni adrese, mejl adrese, broja telefona. Izričito je ugovoreno da će se poslednja prijavljena adresa, mejl adresa, broj telefona

Korisnika, bezuslovno i neopozivo smatrati zakonitom adresom, mejl adresom, brojem telefona istog za sve svrhe, na koju će se slati obaveštenja ili na koju treba slati sva dokumenta. Svaki zahtev, obaveštenje, vraćanje kartice, ili eventualno potraživanje od strane Korisnika, a u vezi sa korišćenjem kartice, upućivaće se Banci na adrese i telefone objavljene u informativnim brošurama, ili mesečnim izveštajima.

1.5.2. Mesečni izveštaji

Svakog meseca, bez naknade, Banka šalje Korisniku poštom ili putem mejla izvod o dugovnom saldu i stanju na računu kartice, ovde označenog kao mesečni izveštaj, koji se izdaje na osnovu poslovnih knjiga Banke, a u kome će biti navedene sve transakcije izvršene korišćenjem kartice kao i sve druge transakcije Korisnika koje su izvršene odnosno: a) Sve transakcije nastale korišćenjem kartice (kupovina roba i plaćanje usluga, podizanje gotovine); b) naknade koje Banka obračunava po osnovu korišćenja kartice (članarine, naknada za podizanje gotovine i ostale naknade propisane Tarifom); c) sve uplate od strane Korisnika; d) datumi izvršenja i knjiženja navedenih transakcija; e) stanje iz prethodnog mesečnog izveštaja; f) novo stanje, zajedno sa pripadajućim naknadama; h) rok za plaćanje; l) kreditni limit. Transakcije koje iz bilo kog razloga nisu registrovane u mesečnom izveštaju biće registrovane u narednom.

1.6. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

1.6.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kreditne kartice

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

U slučaju da je kartica izgubljena ili ukradena ili da je bilo koje treće lice upoznato sa PIN kodom, Korisnik mora odmah, pozivom Kontakt centra Banke ili pismenim putem, bez odlaganja obavestiti Banku i tražiti blokiranje kartice.

U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu kartice.

Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice snosi Korisnik. U slučaju da Korisnik posle prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice istu pronađe

ne sme je koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

U slučaju oštećenja kartice odnosno u slučaju da je kartica izgubljena/ukradena, Korisnik je u obavezi da u ekspozituri Banke podnese zahtev za izdavanje nove kartice koja će zameniti oštećenu.

Prilikom potpisivanja zahteva za izdavanje nove kartice, Korisnik će Banci vratiti oštećenu Karticu. Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa iste - Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

1.6.2. Pravo Banke za blokadu kreditne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje Kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju iste ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje Kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku, ili u skladu sa važećim Zakonima Republike Srbije koji to predviđaju.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade kartice, pre blokade iste, a najkasnije odmah nakon blokade SMS porukom, mejlom, telefonskim putem, pismenim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje kartice ili je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

Banka može onemogućiti korišćenje platne kartice/blokirati platnu karticu, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kršenja odredbi važećih propisa od strane Klijenta ili trećeg lica.

1.6.3. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, do iznosa od 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- Izgubljene ili ukradene Kartice, ili
- Kartica koja je bila zloupotrebljena jer Krajnji Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Izuzetno od prethodnog stava ove tačke Narodna banka Srbije može propisati da Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa koji je niži od 3.000 dinara, naročito uzimajući u obzir prirodu personalizovanih sigurnosnih elemenata i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen.

Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju učini krajnji korisnik, a snosi i gubitke nastale zbog toga što krajnji korisnik nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju kartice, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenju, ukradenoj, ili zloupotrebnoj Kartici u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je Krajnji Korisnik obavestio Banku da je Kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg Korisnika.

1.6.4. Odgovornost Banke i Korisnika za neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene i nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije.

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili a nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene odnosno izvršene neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik

obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku, Banka nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 (trinaest) meseci, a ako je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Odredbe iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom platioca, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka je dužna da na pismeni zahtev platioca odmah dostavi sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. Informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili primacu plaćanja).

1.6.5. 3D Secure

U cilju dodatne zaštite Korisnika prilikom plaćanja putem interneta, Visa i Mastercard platne kartice Banke imaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju. Ukoliko sajt na kome se vrši plaćanje podržava 3D Secure zaštitu, Banka može da zatraži dodatnu autentifikaciju korisnika putem unosa jednokratne lozinke (One Time Password-a (OTP)).

1.7. Uslovi za izmene i dopune i prestanak ugovora

1.7.1. Izmene i dopune Ugovora

Sve izmene i dopune Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi, i propisno potpisane od strane ovlašćenih lica obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se prema propisima i ovim Prilogu mogu menjati i primenjivati odmah i bez Korisnikove prethodne saglasnosti.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi, najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Korisnika je Banka dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja tog predloga. Banka će, istovremeno sa dostavljanjem predloga izmene i dopune Ugovora, obavesti Korisnika o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Ugovora, isti raskine Ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Korisnik ne prihvati predlog.

1.7.2. Uslovi za jednostrani raskid i ništavost odredaba Ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Ugovor uz otkazni rok od mesec dana, bez naknade, dostavljanjem pisanog obaveštenja Banci, pri čemu je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Ugovor će se smatrati raskinutim kada se kumulativno steknu sledeći uslovi: 1) kada Banka primi pismeni zahtev o raskidu; 2) predajom kartice bilo kojoj filijali Banke; 3) presecanjem kartice na dva dela i 4) izmirivanjem svih obaveza nastalih posedovanjem i korišćenjem kartice. Korisnik je u obavezi da izmiri sva zaduženja koja su iz tehničkih razloga evidentirana sa zakašnjenjem. Preduzetnik/pravno lice je u obavezi da Banci vrati kartice kojima je otkazana upotreba, zajedno sa obaveštenjem o otkazivanju kartice i da izmiri sve obaveze nastale ili koje će nastati upotrebom otkazanih kartica.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odnosno odredbe koje se

odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene Korisniku – utvrde ništavim.

1.7.3. Raskid ugovora od strane Banke

Banka može da raskine Ugovor, uz otkazni rok od dva meseca, pri čemu je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pismenoj formi.

Banka, osim u navedenim slučajevima, ima pravo da jednostrano raskine ugovor sa Korisnikom i da karticu oglasi nevažećom, pri čemu je Korisnik u obavezi da odmah, najkasnije u roku od 3 (tri) dana od prijema obaveštenja o otkazu, vrati Banci sve kartice izdate po ovom Ugovoru i da izmiri sve obaveze nastale ili koje će nastati upotrebom kartica i to u sledećim slučajevima: a) ukoliko Korisnik ne plati mesečnu ratu po osnovu dva uzastopna mesečna izveštaja; b) ukoliko bilo kakva sudska odluka, nalog za zaplenu ili izvršenje bude donet ili izvršen nad značajnim sredstvima Korisnika a što bitno negativno utiče na njegovu sposobnost da otplati kredit; c) ukoliko je Korisnik postupio nekorektno, skrivajući podatke unete u zahtevu za dobijanje kartice, ili dajući lažne podatke, kao i u ostalim slučajevima utvrđenim Ugovorom.

U slučaju otkaza od strane Banke ili Korisnika, zabranjuje se dalja upotreba svih izdatih Kartica po ovom Ugovoru, i iste se smatraju blokiranim. Po raskidu ugovora od strane Banke, ceo neizmireni dug postaće odmah dospelo i plativ.

Ako Banka raskine okvirni ugovor, Korisnik je dužan da plati naknadu samozaplatne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćenau napred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka i Korisnik imaju pravo da raskinu Ugovori i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

1.7.4. Oduzimanje kartice

U slučaju povrede bilo koje od odredaba ovog Priloga, ili kašnjenja u plaćanju mesečne obaveze ili bilo kog drugog dospelog iznosa, Banka će imati pravo da ograniči kreditni limit i/ili da obustavi korišćenje kartice do celokupnog namirenja svih neizmirenih iznosa, uz dostavljanje obaveštenja u skladu sa čl.1.6.3. Priloga. Shodno navedenom u prethodnom stavu, Korisnik je u obavezi da na zahtev Banke vrati karticu.

1.7.5. Produženje kartice i odabranih pratećih usluga

Rok važenja Kartice, i izabranih pratećih usluga, automatski se produžava po isteku iste. Svaka nova Kartica predstavlja produžetak roka važenja prethodne i na nju će biti primenjivani isti Opšti uslovi i Prilog opštim uslovima poslovanja prvobitno izabrane prateće usluge, ukoliko na odgovarajući način nisu promenjeni i o tome Korisnik obavešten na način definisan u zahtevu. krajnji korisnik će odmah nakon prijema nove kartice, presecanjem poništiti staru karticu i vratiti je Banci. Ukoliko Korisnik ne želi da produži rok važenja kartice i izabranih pratećih usluga, o tome će pisanim putem obavestiti Banku najkasnije mesec dana pre isteka roka važenja Kartice i istoj neće biti produžen rok važenja.

1.8. Zaštita transakcija

U cilju zaštite i sigurnosti transakcija krajnji korisnik je saglasan da bude sniman kamerom u vreme vršenja transakcija karticom (ukoliko takve tehničke mogućnosti postoje).

1.9. Sredstva obezbeđenja

Na ime obezbeđenja urednog izvršenja svih svojih obaveza po osnovu korišćenja kartice, Korisnik se obavezuje da na zahtev Banke dostavi sredstva obezbeđenja definisana ugovorom.

1.10. Jemstvo

Potpisom Zahteva od strane Jemca, isti potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima, i istovremeno se obavezuje da na prvi poziv Banke plati sve iznose koje Korisnik duguje po osnovu korišćenja iste u svojstvu solidarnog dužnika. Obaveza jemca se odnosi na sve dospelo a neizmirene obaveze Korisnika kartice, uključujući i sve nužne troškove koje je Banka imala prilikom pokušaja naplate.

2. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se počev od 11.12.2021. godine.

PREDSEDNIK UPRAVNOG ODBORA BANKE

Zlatko Zdunić