

OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA KREDITNIH KARTICA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Opštim uslovima izdavanja i korišćenja kreditnih kartica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se prava i obaveze NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) i potrošača (u daljem tekstu: Korisnik) po osnovu izdavanja, prihvatanja i korišćenja kreditne kartice (u daljem tekstu: Kartica) koju Korisnik upotrebljava za izvršavanje platnih transakcija, kao i uslovi i način korišćenja Kartice, način izvršavanja platnih transakcija, odgovornost, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija Karticom, način ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, način i sredstva komunikacije, kao i uslovi za izmene i dopune odnosno prestanak ugovornog odnosa.

Odredbe ovih Opštih uslova se odnose na izvršavanje platnih transakcija korišćenjem Kartice, koje za predmet imaju domaće transakcije koje se izvršavaju u dinarima i međunarodne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

II POJMOVI

Član 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

Banka

NLB Komercijalna banka AD Beograd
11070 Beograd (Novi Beograd), Bulevar Mihajla
Pupina 165v
PIB: SR 100001931
Matični broj: 07737068
Šifra delatnosti: 6419
Broj računa: 908-20501-70

BIC (SWIFT): KOBBSRBG
REUTERS dealing code KOMB
Internet stranica Banke: www.nlbkb.rs
E-mail adresa za komunikaciju:
kontakt.centar@nlbkb.rs
Telefon: +381 11/20 18 600
Fax: +381 11/34 410 335

Spisak regiona i ekspozitura Banke sa adresama za komuniciranje nalazi se objavljen na Internet stranici Banke.

Banka je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem NBJ O.br. 206 od 03.07.1991. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br. 12.

Korisnik je potrošač (fizičko lice ili poljoprivrednik) koji koristi ili je koristio Karticu Banke ili se Banci obratio radi korišćenja usluge izdavanja Kartice, a koji platne usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili komercijalnoj delatnosti; Korisnik imastatus rezidenta;

Potvrda o uručenju odnosno preuzimanju Kartice – dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice;

Kartica je kreditna kartica - personalizovan platni instrument (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat od strane Banke, povezan sa platnim računom Korisnika koji Korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga na kredit tj. korišćenje novčanih sredstava kojima Banka kreditira Korisnika u skladu s prethodno zaključenim ugovorom, tako da se za ukupan iznos transakcija izvršenih Karticom zadužuje platni račun u celosti ili delimično na ugovoreni datum;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Platni brend ima značenje utvrđeno zakonom koji uređuje međubankarske naknade i posebna pravila poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica;

Platna usluga podrazumeva uslugu izdavanja i prihvatanja Kartice i izvršavanja transakcija iniciranih upotrebom iste;

Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

Ugovor o kreditnoj kartici je sastavni deo okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice koji sadrži obavezne elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Platni nalog označava instrukciju platioca kojom se zahteva izvršenje platne transakcije inicirane upotrebom Kartice;

Platna transakcija označava transakciju iniciranu upotrebom Kartice na prodajnom/prihvatnom mestu u cilju plaćanja robe i usluga ili podizanja gotovine;

Kreditni limit je maksimalan iznos odobrenih sredstava koja Korisnik može koristiti u određenom periodu;

Personalizovani sigurnosni elementi Kartice označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije. To mogu biti sledeći podaci sa Kartice: ime i prezime Korisnika, broj Kartice, rok važenosti Kartice, CVV2 broj (pored panela za potpis Korisnika), PIN;

Autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak uključujući personalizovane sigurnosne elemente koji se mogu iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji. U slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju.

Kvalifikovani elektronski potpis je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju;

PIN (Personal Identification Number) predstavlja lični identifikacioni broj, kojim se Korisnik identifikuje prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu, koji je kao takav strogo poverljiv i poznat isključivo Korisniku;

Jedinstvena identifikaciona oznaka je broj Kartice/Partije koji se utvrđuje ugovorom o izdavanju i korišćenju Kartice;

Bankomat/ATM je elektronski uređaj koji Korisniku Kartice omogućava podizanje gotovog novca 24 časa dnevno, kao i proveru stanja na računu i druge usluge u zavisnosti od tipa bankomata;

Beskontaktni čitač – uređaj za beskontaktno plaćanje na kome se nalazi simbol ;

POS terminal (Point of Sale Terminal) je elektronski uređaj koji se instalira na prodajnom/prihvatnom mestu i služi za zaključivanje i procesiranje transakcija po Karticama;

Korisnički račun/Slip (Transaction Receipt) je račun sa POS terminala na kome se nalaze svi podaci sa Kartice, kao i potpis Korisnika (ukoliko transakcija nije verifikovana PIN-om), koji služi kao dokaz da je transakcija zaključena;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

CNP transakcija je transakcija kod koje se u cilju njenog zaključenja, prodajnom/prihvatnom mestu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom/prihvatnom mestu nije neophodno (MO/TO-Mail Order/Telephon Order transakcije, odnosno Internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtozima, telefonska, kataloška prodaja i sl.);

Prodajno/prihvatno mesto je primalac novčanih sredstava koja su predmet transakcije;

Partija je račun na kojem se vodi osnovna Kartica i sve dodatne Kartice izdate po istoj na zahtev Korisnika osnovne Kartice, kao i promene koje su rezultat korišćenja Kartice;

Platni račun je dinarski tekući platni račun koji se vodi kod Banke sa kojim je povezana Kartica;

Dozvoljeno prekoračenje računa je izričito ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku platnog računa kada na tom računu nema dovoljno sredstava da bi se izvršila platna transakcija koju je korisnik inicirao, odnosno za koju je korisnik dao saglasnost;

Nedozvoljeno prekoračenje računa je iznos sredstava za koji je Banka u skladu sa ugovorom ili zakonom zadužila tekući račun korisnika u svoju korist ili u korist trećih lica kada na tom računu nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje transakcije, uključujući sredstva po osnovu dozvoljenog prekoračenja;

Promena platnog računa je usluga koju Banka pruža Korisniku u skladu sa okvirnim ugovorom kojim se uređuje pružanje platnih usluga potrošačima, otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa (okvirni ugovor o platnom računu);

Trajni nalog je instrukcija kojom Korisnik ovlašćuje Banku da u njegovo ime izvršava redovne periodične prenose unapred određenih/odredivih iznosa sa njegovog dinarskog računa na ime obaveza nastalih korišćenjem Kartice, sve do konačne otplate Kreditnog limita i svih troškova;

Domaća transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

Međunarodna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

Treća država do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, treća država označava svaku stranu državu, a nakon tog dana - državu koja nije država članica.

Datum transakcije je datum kada je Korisnik dao saglasnost za očitavanje podataka Kartice u cilju zaključenja transakcije i Banka autorizovala tu transakciju;

Autorizacija je proces kojim Banka odobrava transakcije Korisnika Kartice i autentifikuje ga;

Trajni nosač podataka je svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

NOTIFIKACIJE predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke;

Jednokratni kod je vremenski ograničen kod sigurnosnih servisa kartičarskih organizacija, koji se Korisniku dostavlja putem SMS poruke u cilju zaključenja transakcije na Internetu;

Dnevni limiti potrošnje – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00) nivou;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Datum finansijskog zaduženja (knjiženja) je datum prispeća podataka o transakciji kod Banke na obradu;

Datum dospeća obaveza na naplatu je datum kada su finansijski zaduženi računi Korisnika po osnovu transakcija zaključenih Karticom;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kojem Banka posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa Terminskim planom;

Revolving model otplate podrazumeva da jednom odobreni Kreditni limit po Kartici u ugovorenom periodu može da se koristi više puta pod istim uslovima; ovaj model pruža mogućnost Korisniku da propisani mesečni minimum određen izabranim modelom otplate i iznos koji je otplatio preko tog propisanog minimuma (ne računajući uplaćenu kamatu i naknade), narednog dana (računajući od dana uplate), ponovo ima na raspolaganju za korišćenje;

Installment model otplate podrazumeva da se svaka transakcija zaključena Karticom otplaćuje u jednakim mesečnim anuitetima (srazmerni delovi transakcije, kamate i naknade) u skladu sa brojem rata za koji se Korisnik odlučuje prilikom podnošenja Zahteva;

Potpisivanje podrazumeva svojeručno potpisivanje na papiru odnosno kvalifikovanim elektronskim potpisom, korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima i

sredstvo komunikacije na daljinu označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva davaoca usluga i korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon)

Izvod je izveštaj koji sadrži informacije o dospelim obavezama, pojedinačnim platnim transakcijama, i to o referentnoj oznaci ili drugim podacima koji omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i o primaocu plaćanja, o iznosu platne transakcije u valuti u kojoj je zadužen račun, o vrstama i iznosima naknada, iznosima kamata, o kursu zamene valuta i iznosu platne transakcije nakon zamene valuta i o datumu valute zaduženja odnosno datumu prijema platnog naloga.

Kartičarske asocijacije su asocijacije koje definišu pravila/standarde/procedure poslovanja Karticama (Visa Inc., Mastercard WorldWide i NCPK/NBS).

NLB Pay - bankarska aplikacija koja se instalira na mobilni uređaj u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Pay digitalnog novčanika.

Digitalni novčanik - usluga elektronskog plaćanja koja omogućava Korisniku da sačuva Karticu u digitalnom obliku na uređaju i izvrši plaćanja pomoću Kartice u digitalnom obliku (npr. Google Pay, Apple, Pay, Garmin Pay, itd.)

Obavezni elementi ugovora o kreditnoj kartici - pored elemenata okvirnog ugovora utvrđenih zakonom kojim se uređuju platne usluge, ugovor sadrži i sledeće obavezne elemente:

- 1) iznos odobrenih sredstava koja korisnik može koristiti u određenom periodu (kreditni limit);
- 2) ako se kreditni limit odobrava i obračunava u stranoj valuti - naznaku valute;
- 3) rok dospeća i procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje;
- 4) visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva - elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 5) efektivnu kamatnu stopu, pri čemu je potrebno navesti sve pretpostavke primenjene u računanju efektivne kamatne stope;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

- 6) metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
- 7) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret Korisnika, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, uz navođenje perioda u kojima će se menjati ukoliko su promenljive, kao i vrstu i visinu drugih troškova;
- 8) način izmirivanja obaveza, uz posebno isticanje roka za otplatu korišćenih sredstava bez obračuna kamate, ako su takvi uslovi ugovoreni;
- 9) obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kao i njenu visinu u vreme zaključenja ugovora;
- 10) vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu drugim sredstvom obezbeđenja tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
- 11) posledice u slučaju neizmirivanja obaveza u skladu sa ugovorom, uslove i posledice otkaza, odnosno raskida ugovora, kao i podatak o mogućnosti poveravanja aktivnosti naplate potraživanja;
- 12) uslove i način ustupanja potraživanja;
- 13) pravo Korisnika na odustanak od ugovora, kao i uslove i način tog odustanka;
- 14) pravo Korisnika da u svakom trenutku može izmiriti dugovanje;
- 15) pravo na prevremenu otplatu nedospelih obaveza po kreditnoj kartici, bez kamate i drugih naknada;
- 16) eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o kreditnoj kartici (npr. ugovor o osiguranju);
- 17) vrstu pisane forme koju je Korisnik odabrao za obaveštenja koja mu Banka dostavlja u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i ugovorom;
- 18) pravo na prigovor i pritužbu, kao i mogućnost pokretanja postupka posredovanja pred Narodnom bankom Srbije radi vansudskog rešavanja spornog odnosa, uz objašnjenje o načinu podnošenja prigovora, pritužbe i predloga za posredovanje;
- 19) adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu Banke;

III OKVIRNI UGOVOR O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE

Predugovorna faza

Član 3.

Korisnik ima pravo da od Banke u bilo kom trenutku, u pisanoj formi, na način za koji se Korisnik opredelio, dobije jasne i razumljive informacije o kreditnim karticama iz ponude Banke.

Ako se ove informacije korisniku dostavljaju u poslovnim prostorijama Banke, korisnik ima pravo da na njegov zahtev te informacije dobije na papiru.

Banka je dužna da, u predugovornoj fazi, Korisniku pruža jasne i razumljive informacije i odgovarajuća objašnjenja u vezi sa kreditnim karticama na način koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca tih usluga i proceni da li ponuđeni uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji. U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima izdavanja i korišćenja Kartica, Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja potencijalnom Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju Kartice (u daljem tekstu: Okvirni ugovor). Navedene informacije Banka potencijalnom Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Okvirni ugovor čine ovi Opšti uslovi, Tarifa naknada Banke koje se primenjuju u poslovanju sa platnim karticama (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Terminski plan za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača (u daljem tekstu: Terminski plan), Pregled obaveznih elemenata ugovora i ugovor o izdavanju i korišćenju izabrane kreditne kartice (u daljem tekstu: Ugovor).

Banka korisniku dostavlja ponudu u primerenom roku pre zaključenja ugovora, odnosno prihvatanja ponude. Primereni rok u slučaju kreditnih kartica ne može biti kraći od dva radna dana, a računa se od dana prijema obavezujuće ponude do dana kada je Korisnik zaključio ugovor ili prihvatio ponudu za zaključenje ugovora. Ako Korisnik izričito zahteva da u pisanoj formi zaključi ugovor ili prihvati ponudu za zaključenje ugovora odmah nakon dostavljanja ponude, Banka nije dužna da sačeka protek primerenog roka. Ako je ponuda korisniku dostavljena u periodu kraćem od 24 časa pre nego što je zaključio ugovor ili prihvatio ponudu, Banka je dužna da korisniku u roku koji ne može biti kraći od tri dana niti duži od sedam dana od zaključenja ugovora ili prihvatanja ponude pošalje podsetnik u pisanoj formi na način predviđen ugovorom u kojem će ga obavestiti o njegovom pravu da odustane od ugovora i objasniti postupak odustanka od ugovora.

Banka je dužna da Korisniku bez naknade i pre zaključenja ugovora o kreditnoj kartici za koju je Korisnik pokazao interesovanje pruži primerena objašnjenja o tom ugovoru i svim sporednim uslugama kojima se Korisniku omogućava da proceni da li su taj ugovor i te sporedne usluge prilagođeni njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

U ovoj fazi pre zaključenja Okvirnog ugovora Banka vrši informisanje potencijalnog korisnika, upoznavanje sa obaveznim elementima Ugovora i uslovima izdavanja i korišćenja Kartica i dostavlja sledeću dokumentaciju:

- Obrazac Ponude
- Nacrt Ugovora
- Ove Opšte uslove
- Pregled tarifa naknada platne kartice
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija potrošača

Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora sa kojima se Korisnik može saglasiti i prihvatiti nakon isteka 2 dana od prijema. Zaključenje Ugovora Korisnik može zahtevati i odmah nakon prijema dokumentacije davanjem izjave u pisanoj formi.

Dokumenta se potencijalnom Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama Banke.

Ukoliko se Korisnik opredelio za ličnu dostavu, Banka Okvirni ugovor overava pečatom i potpisom uz unos datuma uručenja na dokumentaciji. Ukoliko se Korisnik opredelio za dostavu putem e-maila Banka će smatrati da su poslata pdf dokumenta konačna i validna bez potpisa i pečata.

Pre zaključenja ugovora o kreditnoj kartici, kao i u slučaju naknadnog povećanja kreditnog zaduženja Korisnika, Banka je dužna da proceni kreditnu sposobnost Korisnika na osnovu podataka koje joj dostavi Korisnik i uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika.

Banka zaključuje ugovor o kreditnoj kartici samo ako rezultat procene kreditne sposobnosti ukazuje na to da je verovatno da će Korisnik ispunjavati obaveze iz ugovora na način i u rokovima predviđenim ugovorom.

Za obradu podataka iz stava 11. ovog člana Korisnik prethodno daje pisanu saglasnost.

Ako je zahtev za izdavanje kreditne kartice odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava 11. ovog člana, Banka je dužna da Korisnika odmah, u pisanoj formi i bez naknade, obavesti o podacima iz te baze.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica
Zaključivanje Okvirnog ugovora

Član 4.

Potencijalni Korisnik koji prihvati ponuđene uslove podnosi Zahtev za odobrenjekartice, uz koji dostavlja Upitnik za fizičko lice i Potvrdu poslodavca, na papiru (u daljem tekstu: Zahtev).

Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Banka i Korisnik potpišu Ugovor o kreditnoj kartici.

Banka dokumentaciju koja čini Okvirni ugovor dostavlja u momentu zaključenja ugovora putem e-maila na prijavljenu e-mail adresu u sistemu Banke, kao i na drugom trajnom nosaču podataka ili lično uručenjem u poslovnim prostorijama Banke.

Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:

- Svojeručnog potpisa na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke koji ima dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata
- Kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
- Svojeručnog elektronskog potpisa na tabletu ili sl.uređaju, čije je prikupljanje i čuvanje propisano domaćim i međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke,
- Davanja saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije, kod ugovaranja na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara
- i drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima

(u daljem tekstu potpisivanje).

Potpisivanjem Ugovora Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora, kao i da mu je u predugovornoj fazi dostavljen nacrt istog.

Banka je dužna da, posle zaključenja Ugovora, davaocu sredstva obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora s pregledom obaveznih elemenata, osim ako je Korisnik istovremeno i davalac sredstva obezbeđenja.

Član 5.

Okvirnim ugovorom uređuju se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija korišćenjem Kartice, prava i obaveze Banke i Korisnika po osnovu izdavanja i korišćenja Kartice. Okvirni ugovor sadrži sve obavezne elemente odnosno informacije propisane zakonom kojim se uređuju platne usluge i zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Okvirni ugovor se zaključuje na period koji odgovara ugovorenom roku važnosti Kartice, a koji se utvrđuje Ugovorom.

Okvirni ugovor između Banke i Korisnika rezidenta se zaključuje na srpskom jeziku, a između Banke i Korisnika nerezidenta se zaključuje na srpskom i engleskom jeziku, s tim da je u slučaju neslaganja važeći tekst na srpskom jeziku.

Korisnik ima pravo da zahteva da mu se, tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Korisnik ima pravo da od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

IV IZDAVANJE KARTICE

Vrste Kartica

Član 6.

Kartice su internacionalno važeći platni instrumenti koji Korisniku omogućavaju izvršavanje platnih transakcija kod kojih su sredstva obezbeđena Kreditnim limitom odobrenim Korisniku.

Banka izdaje sledeće vrste kreditnih kartica:

- Visa kreditna,
- Visa Gold kreditna
- Mastercard Installment,
- DinaCard kreditna.

Obaveze nastale korišćenjem Kartice se izmiruju u više mesečnih rata/anuiteta u skladu sa odabranim i ugovorenim modelom otplate.

Kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Korisnika i nije prenosiva.

Izdavanje Kartice

Član 7.

Banka Korisniku izdaje Karticu koja je povezana s platnim računom Korisnika. Kartica se izdaje na osnovu potpisanog Zahteva, zaključenog Okvirnog ugovora, dokumentacije propisane važećim odlukama NBS i dokumentacije u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Korisnik je dužan da u Zahtev unese tačne i verodostojne podatke, da Banku blagovremeno obavesti o svakoj promeni podataka, navedenih u istom, kao i da Banci na njen zahtev pruži dodatne informacije, odnosno dokumentaciju od značaja za donošenje odluke o izdavanju Kartice.

Korisnik se u Zahtevu opredeljuje za jednu od ponuđenih Kartica, a u Upitniku za fizičko lice, koji se dostavlja uz Zahtev, unosi odgovarajuće lične podatke, uključujući podatke za komunikaciju i informisanje (e-mail adresa, adresa stanovanja, broj fiksnog/mobilnog telefona i sl.).

Banka ne može Korisniku izdati Karticu koju on nije zahtevao, osim ukoliko je potrebno zameniti već izdatu Karticu.

Kartica se izdaje na osnovu procene kreditne sposobnosti ili po osnovu položenog depozita.

Banka može uskratiti izdavanje i/ili korišćenje Korisniku Kartice, u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, odnosno ukoliko Korisnik Kartice postupa suprotno zakonima i drugim propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Ukoliko ispunjava neophodne uslove, Korisniku može biti izdato više kreditnih Kartica različitog brenda (Visa, Mastercard i DinaCard).

Korisnik, pored osnovne, može zahtevati izdavanje najviše dve dodatne Kartice fizičkim licima za koje izda pisanu saglasnost.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Član 8.

Uslov za izdavanje Kartice je otvoren dinarski tekući račun u Banci po kojem Korisnik ostvaruje redovan mesečni priliv po osnovu zarade/penzije.

Ukoliko Korisnik ostvaruje redovan mesečni priliv po osnovu zarade/penzije po deviznom platnom računu, obavezno je otvaranje dinarskog tekućeg računa.

Korisnik se može opredeliti za izdavanje Kartice po osnovu polaganja depozita, pri čemu je, pored namenski oročenog depozita, obavezno otvaranje dinarskog tekućeg računa.

Član 9.

Kada se vrši procena kreditne sposobnosti Korisnika, Zahtev mora biti overen od strane poslodavca za zaposlene, odnosno od strane republičkog penzionog fonda za penzionere. Umesto overe od strane republičkog fonda, a kao dokaz ostvarivanja prava na penziju, penzioneri uz Zahtev mogu podneti i poslednji penzioni ček.

Potpisivanjem Zahteva Korisnik daje saglasnost da u cilju procene kreditne sposobnosti, Banka izvrši povlačenje izveštaja Kreditnog biroa i po tom osnovu izvrši zaduženje platnog računa Korisnika u cilju naplate naknade.

Član 10.

Ukoliko se Korisnik opredelio za izdavanje Kartice na osnovu polaganja depozita, isti mora biti položen pre ili najkasnije prilikom podnošenja Zahteva. Depozit može biti dinarski ili devizni i oročava se na maksimalni rok od 36 meseci. Period oročenja i kamata koju Banka plaća na oročena sredstva uređuju se ugovorom o namenski oročenom dinarskom/deviznom depozitu.

Član 11.

Odluku o izdavanju Kartice i visini Kreditnog limita donosi nadležni organ Banke.

Banka će obavestiti Korisnika o izdavanju Kartice odnosno odbijanju Zahteva u pisanoj formi, putem SMS i/ili e-maila.

Nakon odluke o izdavanju Kartice Banka će pozvati Korisnika da potpiše Ugovor, nakon čega se Korisnik može opredeliti za način dostavljanja platne kartice.

Ukoliko se Korisnik opredelio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke, karticu i PIN kod preuzima najkasnije u roku od 3 (tri) meseca uz potpisivanje Potvrde o uručenju. Kartica će prilikom uručenja biti aktivirana od strane zaposlenog Banke. Korisnik prilikom preuzimanja Kartice ima obavezu da proveriti tačnost podataka i ispravnost kartice, i potpiše je na poleđini.

Ukoliko se opredelio za dostavljanje na kućnu adresu, Banka će izraditi i dostaviti karticu na kućnu adresu koju je Korisnik naznačio na Zahtevu za izdavanje kartice. Po dobijanju kartice je Korisnik u obavezi da inicira dostavljanje PIN koda putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je registrovan u sistemu Banke. Detaljne korake za formiranje PIN koda će Banka dostaviti Korisniku u okviru propratnog pisma uz karticu. Trošak slanja SMS poruka je u skladu sa važećim Tarifnikom Banke. Potrebno je da Korisnik aktivira karticu prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu uz obavezan unos PIN koda.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Na osnovu potpisanog Ugovora Banka Korisniku otvara Partiju Kartice u dinarima (RSD) na kojoj je odobren Kreditni limit i na kojoj će se evidentirati sve finansijske promene nastale korišćenjem Kartice.

Ukoliko je Korisnik zahtevao izdavanje dodatne/ih Kartice/a, sve odredbe Ugovora se primenjuju i na Korisnike dodatnih Kartica. Korisnik Kartice snosi odgovornost za korišćenje dodatnih Kartica i dužan je da upozna Korisnika/e dodatne/ih Kartice/a sa sadržajem Okvirnog ugovora, kako bi ih koristili u skladu sa odredbama istog.

Korisnik se obavezuje da uredno izmiruje sve obaveze nastale korišćenjem Kartice u rokovima i na način predviđenim Okvirnim ugovorom.

Kreditni limit

Član 12.

Kartica pripada kategoriji kreditnih kartica i pruža mogućnost korišćenja do iznosa odobrenog Kreditnog limita.

Osnovna i sve dodatne Kartice koriste isti Kreditni limit.

Odobreni Kreditni limit se, u ugovorenom periodu, može koristiti više puta pod istim uslovima i Korisniku pruža mogućnost da iznose otplaćenih mesečnih anuiteta i iznose dodatnih gotovinskih uplata ponovo ima na raspolaganju za korišćenje (ne računajući plaćenu kamatu i naknade).

Visina kreditnog limita zavisi od boniteta, kreditne sposobnosti Korisnika i ocene istorije poslovnih odnosa sa Bankom, odnosno od visine položenog depozita ukoliko se Korisnik opredelio za izdavanje Kartice po osnovu položenog depozita.

Banka je dužna da obezbedi Korisniku raspoloživost sredstava do iznosa ugovorenog Kreditnog limita po Kartici.

Član 13.

Korisnik kojem se Kartica izdaje na osnovu procenjene kreditne sposobnosti, predaje Banci uredno potpisanu sopstvenu menicu ili neko drugo sredstvo obezbeđenja prihvatljivo za Banku.

Korisnik kojem se Kartica izdaje na osnovu namenski oročenog depozita u istoj valuti kao i kreditni limit, polaže sredstva u iznosu od minimum 101% od iznosa kreditnog limita, odnosno 120% kada je depozit u različitoj valuti u odnosu na kreditni limit. Ukoliko je depozit predat u različitoj valuti u odnosu na valutu u kojoj je izražen mesečni limit (dinari), mesečni limit obračunava se primenom srednjeg kursa na dan podnošenja Zahteva, odnosno polaganja depozita.

Član 14.

Visina odobrenog Kreditnog limita se može menjati ukoliko, u toku važnosti Kartice, dođe do bitnih promena koje utiču na povećanje odnosno smanjenje kreditne sposobnosti Korisnika.

U slučaju povećanja kreditne sposobnosti, Korisnik može podneti pisani zahtev za povećanje Kreditnog limita, o kojem odluku donosi nadležni organ Banke.

U slučaju značajnog smanjenja kreditne sposobnosti i/ili ukoliko Korisnik ne koristi Karticu u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, Banka može uskratiti Korisniku pravo na povlačenje odobrenog iznosa sredstava. Banka je dužna da o razlozima navedenog uskraćivanja obavesti Korisnika u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna 3 (tri) dana, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.

Korisnik kojem je Kartica izdata na osnovu položenog depozita, u periodu važnosti Kartice može zahtevati povećanje/smanjenje Kreditnog limita ukoliko poveća/smanji visinu položenih sredstava na depozitnom računu.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Član 15.

Kreditni limit se odobrava i izražava u dinarima, nezavisno od toga da li je Kartica izdata po osnovu procenjene kreditne sposobnosti ili po osnovu položenog depozita, i to bez indeksacije (ne usklađuje se sa stopom inflacije i rastom cena na malo i ne koriguje se u odnosu na iste).

Visina Kreditnog limita utvrđuje se Ugovorom. U slučaju promene Kreditnog limita u skladu sa članom 14. ovih Opštih uslova, zahtev za promenu limita će sadržati pisanu saglasnost Korisnika sa visinom promenjenog limita, pod uslovom da isti bude odobren.

Rok važnosti Kartice i obnova roka važnosti Kartice

Član 16.

Kartica se izdaje sa rokom važnosti do 3 (tri) godine i važi do poslednjeg dana meseca u godini koja je navedena na Kartici.

Ukoliko Korisnik ne želi da mu se obnovi rok važnosti Kartice, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku najmanje 30 dana pre isteka roka važnosti Kartice.

Ukoliko ne postupi na način predviđen prethodnim stavom, smatraće se da je Korisnik dao saglasnost da mu Banka, po isteku roka važnosti Kartice, reizda novu Karticu sa novim rokom važnosti.

Ukoliko Korisnik želi da Banka obnovi rok važnosti Kartice, potrebno je da se obrati ekspozituri Banke u cilju potpisivanja novog Ugovora kojim prihvata sve obaveze nastale u periodu važenja prethodnog Ugovora.

Član 17.

Prilikom reizdavanja Kartice Banka će ponovo vršiti procenu kreditne sposobnosti i boniteta Korisnika. Na procenu kreditne sposobnosti prilikom reizdavanja Kartice shodno se primenjuju odredbe stava 2. člana 9. ovih Opštih uslova.

Ukoliko je Kartica izdata po osnovu depozita, prilikom reizdavanja će biti izvršene relevantne provere u pogledu iznosa sredstava po namenskom depozitnom računu.

Ukoliko je Korisnik kreditno sposoban i ukupan bonitet ocenjen kao pozitivan, Ugovor se produžava i nakon potpisivanja Korisniku se reizdaje Kartica. U suprotnom, Kartica neće biti reizdata, o čemu će Korisnik biti obavešten u pisanoj formi putem SMS i/ili e-maila.

Ukoliko se Korisnik opredelio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke, karticu i PIN kod Korisnik preuzima najkasnije u roku od 3 (tri) meseca uz potpisivanje Potvrde o uručanju. Kartica će prilikom uručanja biti aktivirana od strane zaposlenog Banke. Korisnik prilikom preuzimanja Kartice ima obavezu da proveri tačnost podataka i ispravnost kartice, i potpiše je na poleđini.

Korisniku koji se odlučio za dostavu reizdate kartice na kućnu adresu će nakon potpisivanja ugovora Banka Karticu izraditi i dostaviti na kućnu adresu. Po dobijanju kartice je Korisnik u obavezi da inicira dostavljanje PIN koda putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Korisnik registrovao u sistemu Banke. Detaljne korake za formiranje PIN koda će Banka dostaviti Korisniku u okviru propratnog pisma uz karticu. Trošak slanja SMS poruka je u skladu sa važećim Tarifnikom Banke. Potrebno je da Korisnik aktivira Karticu prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu uz obavezan unos PIN koda.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica
Zamena u slučaju oštećenja Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN

Član 18.

U slučaju oštećenja Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Korisnik je u obavezi da se obrati Banci radi zamene. Usluga zamene Kartice u slučaju oštećenja, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, naplaćuje se od Korisnika u skladu sa Tarifom naknada.

Prilikom obraćanja Banci radi zamene Kartice, usled oštećenja, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Korisnik potpisuje Zahtev za zamenu Kartice, uz koji je obavezan da preda Karticu koju treba zameniti.

V KORIŠĆENJE KARTICE

Član 19.

Korišćenjem Kartice Korisnik može da plaća robu i usluge na prodajnom mestu trgovca u Republici Srbiji i/ili u inostranstvu, opremljenim uređajem za prijem određene vrste Kartice i da podiže gotov novac na bankomatu i/ili šalteru Banke ili drugih pružalaca platnih usluga u Republici Srbiji i/ili u inostranstvu, koji je obeležen da prihvata određenu vrstu Kartice.

Visa kreditna/Visa Gold kreditna i Mastercard Installment kartica se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak Visa/Mastercard za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima,
- bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija,
- podizanje gotovine i korišćenje drugih usluga koje podržava bankomat i Kartica,
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta.
- uplatu gotovog novca u RSD

Korisnik može izvršiti promenu PIN-a na bankomatu Banke. Visa kreditna/Visa Gold kreditna i Master Installment kartica se može koristiti za:

- kontaktne
- beskontaktne transakcije,

ukoliko na sebi poseduju znak za beskontaktno plaćanje 

Kontaktne transakcije su one transakcije koje se zaključuju tako što se Kartica fizički očitava na POS terminalu (neophodan je fizički kontakt Kartice i POS terminala).

Prilikom plaćanja robe/usluga Karticom, kod kontaktnih transakcija, Korisnik potpisuje Korisnički slip/račun ili unosi svoj PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mesta.

Beskontaktne transakcije su one transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala. Prilikom plaćanja robe/usluga Karticom, kod beskontaktnih transakcija, Korisnik prinosi Karticu do čitača za beskontaktna plaćanja, odnosno prinosi Karticu do čitača za beskontaktna plaćanja i unosi svoj PIN, zavisno od iznosa transakcije

Svi čitači za beskontaktna plaćanja na sebi imaju sledeći simbol: 

Beskontaktne transakcije se mogu vršiti samo na prodajnim mestima koja su opremljena POS terminalima koji poseduju čitače za beskontaktna plaćanja.

Za pojedina internet plaćanja zbog brzine izvršavanja transakcija, kao i boljeg korisničkog iskustva, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija, transakcije se sprovode bez unosa i potvrde lozinke. Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno unosom podataka sa kartice na internet prodajnom mestu.

Za Internet plaćanja DinaCard karticama, identitet klijenta se ne potvrđuje, jednokratnom lozinkom dobijenom putem SMS-a već samo unosom CVV2 broja.

Za plaćanja u zemlji i inostranstvu maksimalne iznose transakcija za beskontaktna plaćanja bez unosa PIN definiše kartičarska asocijacija Visa /Mastercard i Banka na iste ne može uticati.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

O visini iznosa beskontaktnih transakcija bez unosa PIN Korisnici mogu da se informišu na web sajtu Banke www.nlbkb.rs → Stanovništvo → Platne kartice.

DinaCard kreditna kartica se može koristiti za kontaktne i beskontaktno transakcije u zemlji na mestima na kojima je istaknut znak „DinaCard” za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima,
- bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija na sajtovima sa istaknutim logom DinaCard,
- podizanje gotovine i korišćenje drugih usluga koje podržava bankomat i Kartica,
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta,
- uplatu gotovog novca u RSD

kao i u inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak „Diners Club International” ili „Discover Network” ili „Pulse” za:

- kupovinu robe i usluga na prodajnim mestima obeleženim „Discover Network” ili „Diners Club International” logotipom,
- podizanje gotovine na bankomatima i plaćanje na samouslužnim terminalima obeleženim „Discover Network”, „Diners Club International” ili „Pulse” logotipom.

U momentu iniciranja platne transakcije upotrebom Kartice Korisnik mora imati raspoloživ iznos Kreditnog limita po Kartici za zahtevanu transakciju.

Podizanje gotovine na bankomatima moguće je u okviru propisanih dnevnih limita.

Dnevni limit podizanja gotovine na šalterima/bankomatima:

- u zemlji 100.000,00 RSD za Visa kreditnu/Mastercard Installment i DinaCard kreditnu karticu a, za Visa Gold kreditnu karticu iznosi 300.000,00 RSD
- u inostranstvu iznosi 1.000,00 EUR za Visa kreditnu/Mastercard Installment, a za Visa Gold kreditnu iznosi 2.000 EUR

Dnevni limit kupovine na POS terminalu i putem Interneta:

- u zemlji iznosi 300.000,00 RSD za Visa kreditnu/Mastercard Installment i DinaCard kreditnu karticu a, za Visa Gold kreditnu karticu iznosi 500.000,00 RSD
- u inostranstvu iznosi 2.000,00 EUR za Visa kreditnu/Mastercard Installment, a za Visa Gold kreditnu iznosi 3.000 EUR

Korisnik može pisanim putem zahtevati izmenu dnevnog limita za kupovinu/internet i podizanje gotovine, podnošenjem Zahteva za promenu limita.

Za Internet plaćanja DinaCard karticama, identitet klijenta se ne potvrđuje jednokratnom lozinkom dobijenom putem SMS-a već samo unosom CVV2 broja.

Član 20.

Kartica se ne sme koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu sa zakonima procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i i drugim propisima, odnosno za kupovinu robe ili plaćanje usluga koji su zakonom zabranjeni. Kartica se ne sme ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja ili se ustupati trećem licu.

Nepotpisana Kartica i Kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme i ne može biti korišćena.

Korišćenje Kartice za plaćanja na POS terminalima

Član 21.

Kartica se može koristiti na POS terminalima prodajnih mesta trgovaca u cilju plaćanja robe/usluga. Korisnik je dužan da, na zahtev prodajnog mesta, pokaže identifikacionu ispravu.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Obaveza prodajnog mesta je da izda jedan primerak Korisničkog računa/slipa, koji je Korisnik obavezan da zadrži za svoju evidenciju i potrebe eventualne reklamacije.

Obaveze nastale korišćenjem Kartice na POS terminalima izmiruju se u skladu sa ugovorenim modelom otplate na rate uz plaćanje ugovorene kamate.

Korisnik Kartice ima mogućnost plaćanja na rate i bez kamate na POS terminalima onih prodajnih mesta sa kojima Banka ima zaključen ugovor o prodaji na rate bez kamate.

Plaćanje na rate bez kamate predstavlja dodatnu uslugu, koju Korisnik može ali ne mora iskoristiti, a o čemu se izjašnjava prilikom plaćanja robe i usluga na konkretnom prodajnom mestu.

Uslove, minimalni iznos koji se obračunava na rate bez kamate i broj rata definiše prodajno mesto, a Korisnik je obavezan da se o istima detaljno informiše pre plaćanja kod konkretnog prodajnog mesta. Na ovaj način zaključene transakcije se obrađuju u skladu sa uslovima za koje se Korisnik opredelio prilikom plaćanja i na iste se ne zaračunava kamata.

Korišćenje Kartice za CNP transakcije

Član 22.

Kartica se može koristiti za CNP (Card Not Present) transakcije, na prihvatnim mestima sa istaknutim logom brenda kartice, a kod kojih se u cilju njihovog zaključenja, prodajnom/prihvatnom mestu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom/prihvatnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), Internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtovima, telefonska, kataloška prodaja i sl.).

Korisnik mora imati u vidu da korišćenje Kartice za plaćanje CNP transakcija nosi rizik od zloupotrebe koji postoji pri prenošenju podataka o Kartici i ličnih podataka kroz javnu mrežu. Korisniku se preporučuje da pre namere da Karticu koristi za ovaj vid plaćanja, od Banke pribavi dodatne informacije o mogućoj zaštiti.

Banka u skladu sa preporukama kartičarskih asocijacija može onemogućiti korišćenje Kartice za plaćanje robe i usluga na prihvatnim mestima na internetu, a u cilju zaštite Korisnika Kartice od zloupotrebe.

Korišćenje Kartice za podizanje gotovog novca i plaćanje u korist trećih lica

Član 23.

Korisnik može koristiti Karticu za:

- podizanje gotovine na bankomatima i
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta.

Podizanje gotovine Karticom moguće je do raspoloživog iznosa po Kreditnom limitu, a u okviru propisanih dnevnih limita podizanja gotovine .

Za gotovinske isplate Korisnik plaća naknadu, u skladu sa Tarifom naknada.

Korišćenje Visa /Mastercard kreditnih kartica u okviru digitalnih novčanika

Član 24.

Korisnik svoje Visa/Mastercard kreditne kartice može koristiti za digitalna plaćanja dodavanjem platne kartice u digitalni novčanik u skladu sa odredbama posebnih pravila i uslova korišćenja digitalnih novčanika koja čine sastavni deo okvirnog ugovora o kreditnim karticama.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Dodavanje platne kartice u digitalni novčanik Korisnik vrši prateći uputstva istaknuta na sajtu Banke ili kod dobavljača digitalnog novčanika. Platnu karticu Korisnik može dodati u digitalni novčanik preko NLB Pay aplikacije ili aplikacije dobavljača digitalnog novčanika. U okviru aplikacije će Korisniku biti prikazane dostupne aktivne platne kartice koje su registrovane u sistemu Banke za koje je moguće izvršiti dodavanje u digitalni novčanik.

Digitalni novčanik omogućava vršenje beskontaktnog plaćanja na POS terminalima i bankomatima u zemlji i inostranstvu, kao i kupovine na internetu kod svih internet trgovaca koji prihvataju plaćanje putem digitalnih novčanika.

Digitalni novčanik nije moguće koristiti ukoliko Korisnik nije prethodno zaštitio mobilni uređaj barem jednim od bezbedonosnih elemenata (lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica).

Sve transakcije nastale korišćenjem digitalnog novčanika izvršavaju se na isti način i pod istim uslovima kao i transakcije nastale plaćanjem putem fizičkih platnih kartica.

VI IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Saglasnost za izvršenje platne transakcije

Član 25.

Osnovni uslov za izvršenje platne transakcije je saglasnost Korisnika.

Banka će izvršiti platnu transakciju iniciranu upotrebom Kartice samo ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja. U odsustvu saglasnosti za izvršenje platne transakcije smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Platna transakcija se smatra odobrenom tj. autorizovanom ako je primenom odgovarajućih procedura proverena i potvrđena upotreba Kartice, uključujući i personalizovane sigurnosne elemente.

U zavisnosti od načina/mesta korišćenja Kartice (POS, bankomat, šalter, internet i sl.), saglasnost se daje unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od strane Korisnika, a koji su predviđeni za konkretnu vrstu transakcije.

Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjižnje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka primenjuje zateznu kamatnu stopu propisanu Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ili nominalnu redovnu kamatnu stopu iz ugovora ako je ona veća od stope zakonske zatezne kamate..

Član 26.

Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije:

- stavljanjem Kartice na raspolaganje prodajnom/prihvatnom mestu radi očitavanja relevantnih podataka u cilju obezbeđenja uslova za autorizaciju,
- unosom PIN-a na POS terminalu/bankomatu za Visa kreditna/Visa Gold kreditna i Mastercard Installment,
- potpisivanjem korisničkog računa/slipa za DinaCard kreditnu karticu,
- stavljanjem na raspolaganje/unosom minimuma relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice na prodajnom/prihvatnom mestu (za CNP transakcije/Manual Key Entry

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

transakcije Korisnik unosi podatke sa Kartice i identifikuje se CVV2 brojem koji je odštampan na poleđini Kartice, unosi jednokratni kod,

- samim činom korišćenja Kartice, odnosno stavljanjem Kartice na raspolaganje za očitavanje na pojedinim prodajnim/prihvatnim mestima na kojima se zbog brzine izvršavanja transakcija ili tehnoloških preduslova, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija (Visa Inc./Mastercard WorldWide, NCPK/NBS), transakcije sprovode bez potpisa na Korisničkom računu/slipu i/ili unosa PIN-a (plaćanje putarina i sl).

Za transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina smatra se da su odobrene od strane Korisnika.

Potpisani Korisnički račun/slip, odnosno elektronski podaci o transakciji potvrđeni unosom nekog od sigurnosnih elemenata Kartice (PIN, CVV2, jednokratni kod i sl.), predstavljaju potvrdu date saglasnost od strane Korisnika.

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije - platiočev pružalac platnih usluga ne može rezervisati sredstva na platiočevom platnom računu ako platilac nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na platiočevom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

Prijem i rok za izvršenje platnog naloga

Član 27.

Vreme prijema platnog naloga u Banci izdatog upotrebom Kartice je momenat prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odnosno momenat prijema podataka o platnoj transakciji na obradu, a koje je Banci dostavio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

Korišćenje Kartice na POS terminalu/bankomatu/internet prodajnom mestu i autorizacija transakcije ne smatraju se vremenom prijema platnog naloga u Banci.

Proces bezgotovinskog plaćanja posredstvom Kartice funkcioniše tako što u momentu inciranja transakcije Banka samo daje potvrdu/autorizaciju da je Kartica validna i da Korisnik po Partiji ima raspoloživ iznos Kreditnog limita za konkretnu transakciju. Ukoliko su svi uslovi ispunjeni i potvrda/autorizacija data, Banka za iznos inicirane transakcije vrši rezervaciju sredstava po raspoloživom iznosu Kreditnog limita.

Član 28.

Nakon prijema podataka o platnim transakcijama na obradu, Banka vrši evidenciju istih na Partiji Kartice. Platne transakcije inicirane upotrebom Kartice se evidentiraju kao nedospele obaveze Korisnika, koje će biti naplaćene zaduženjem tekućeg dinarskog računa u skladu sa datumom dospeća navedenim u Izvodu.

Rok za izvršenje platnog naloga putem platne kartice počinje da teče kada Banka primi platni nalog izdat upotrebom Kartice od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

Banka Korisnikov platni račun ne može zadužiti pre prijema platnog naloga.

Platna transakcija inicirana Karticom se, u zavisnosti od momenta prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice), realizuje istog poslovnog dana. Platni nalog je izvršen kada je iznos platne transakcije odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Odbijanje izvršenja platnog naloga

Član 29.

Banka ne može odbiti izvršenje transakcija po platnom nalogu izdatom upotrebom Kartice kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni ovim Opštim uslovima, osim ako je drugačije utvrđeno propisima.

Banka će odbiti izvršenje platne transakcije po izdatom platnom nalogu u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik nema raspoloživi iznos Kreditnog limita po Kartici za zahtevani iznos autorizacije,
- ako je pogrešno unet neki od relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od strane Korisnika,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje transakcije,
- u slučaju da je Kartica iz bilo kog razloga trajno ili privremeno blokirana,
- u slučaju da je istekao rok važenja Kartice.

U slučaju odbijanja autorizacije transakcije po izdatom nalogu upotrebom Kartice iz nekog od navedenih razloga, smatraće se da isti nije ni izdat i transakcija neće biti finansijski obrađena odnosno Partija neće biti zadužena.

Na zahtev Korisnika, Banka će dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 30.

Korisnik ne može opozvati transakciju iniciranu upotrebom Kartice nakon davanja saglasnosti za izvršenje transakcije primaocu plaćanja, osim izuzetno, u slučaju dogovora sa Bankom i uz obaveznu saglasnost primaoca plaćanja tj. prodajnog/prihvatnog mesta.

Korisnik ne može opozvati saglasnost i finansijsko zaduženje po osnovu date saglasnosti i realizovane transakcije, nakon što je transakcija primljena i obrađena od strane Banke, izuzev u posebnim slučajevima kada je zaduženje neopravdano.

Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

Član 31

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice može od Banke zatražiti potvrđivanje raspoloživosti iznosa potrebnog za izvršenje platne transakcije na osnovu kartice ili platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici, ako je platilac dao izričitu saglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti, ako je platilac inicirao platnu transakciju katicom ili platnim instrumentom zasnovanim na platnoj kartici u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti i ako je sebe autentifikovao pred Bankom pre slanja svakog takvog zahteva. Banka je dužna da bez odlaganja da jednostavan odgovor u obliku „da“ ili „ne“ koji ne sme sadržati informaciju o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne sme potvrđivanje čuvati niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka ne sme onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca. Platilac može zatražiti od Banke identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

VII IZMIRIVANJE OBAVEZA

Član 32.

Način izmirivanja obaveza nastalih korišćenjem Kartice zavisi od vrste Kartice.

Potpisivanjem Ugovora Korisnik izdaje Trajni nalog, kojim ovlašćuje Banku da u njegovo ime vrši prenos sredstava sa tekućeg dinarskog računa na ime obaveza nastalih korišćenjem Kartice, kao i za sve dospele obaveze po Okvirnom ugovoru, sve do konačne otplate obaveza.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Realizacija Trajnog naloga na teret dinarskog tekućeg računa Korisnika izvršava se automatski bez obzira na stanje na partiji dinarskog tekućeg računa na dan dospeća obaveze plaćanja i biće realizovan i u slučaju da Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dospelog iznosa po Izvodu, a na nedozvoljeni iznos prekoračenja obračunava se kamatna stopa za nedozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu u skladu sa Okvirnim ugovorom o pružanju platnih usluga potrošačima.

Član 33.

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze izmiruje svakog 15. u mesecu obezbeđenjem pokrića na odgovarajućem računu za minimalni iznos uplate po Izvodu, a u skladu sa odabranim modelom otplate: 5% ili 10% mesečno.

U minimalni iznos uplate iz Izvoda uključeni su: apsolutni iznos primenjenog procenta odabranog modela otplate na glavnici i obračunate kamate i naknade za obaveze iz prethodnog meseca.

Mesečna rata ne može biti manja od 1.000,00 RSD.

Član 34.

Korisnik Mastercard Installment kreditne kartice se može opredeliti da svoje dospele obaveze izmiruje Trajnim nalogom na teret platnog računa, za iznos obaveza po Izvodu sa grejs periodom od 30 dana.

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze izmiruje u 6 ili 9 ili 12 ili 24 mesečnih anuiteta obezbeđenjem pokrića na dinarskom tekućem računu na dan i za iznos dospelih obaveza po Izvodu, pri čemu je datum dospeća prvog anuiteta 30 dana od datuma obrade transakcije

U iznos obaveza iz Izvoda uključeni su svi mesečni anuiteti zaključenih, a neotplaćenih transakcija, kao i srazmerni delovi obračunatih kamata i naknada.

Član 35.

Korisnik DinaCard kreditne kartice svoje dospele obaveze izmiruje Trajnim nalogom na teret dinarskog tekućeg računa.

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze izmiruje svakog 15. u mesecu odnosno prvog narednog radnog dana u slučaju da je isti neradni, obezbeđenjem pokrića na odgovarajućem računu za minimalni iznos uplate po Izvodu, a u skladu sa odabranim modelom otplate: 1/3 ili 1/6 ili 1/12 ili 1/24 mesečno od ukupnog zaduženja po Partiji.

U minimalni iznos uplate iz Izvoda uključeni su: iznos srazmernog dela primenjenog modela otplate na glavnici i obračunate kamate i naknade za obaveze iz prethodnog meseca.

Mesečna rata ne može biti manja od 1.000,00 RSD

Član 36.

U toku trajanja Okvirnog ugovora, a u roku važnosti Kartice, Korisnik može, u cilju delimične ili prevremene otplate, vršiti i dodatne gotovinske uplate na Partiju.

Prevremena ili delimična otplata se vrši na zahtev Korisnika Kartice bez naknade.

Prevremenu otplatu duga je moguće izvršiti i prenosom sa drugih računa u Banci putem elektronskih servisa.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Za Visa kreditnu/Visa Gold kreditna i DinaCard kreditnu karticu sve uplate koje se izvrše do 15. u mesecu (datuma dospeća) iznad propisanog minimuma dospelih obaveza isključuju pokretanje Trajnog naloga, dok uplate izvršene posle datuma dospeća (od 15. do 30. u mesecu) smanjuju glavnici duga i dospele obaveze za naredni obračunski period. U slučaju delimičnog izmirenja obaveza pre roka dospeća, uplata smanjuje glavnici duga, a Trajni nalog će se aktivirati 15. dana u mesecu u iznosu preostalog dela dospelih obaveza.

Za Mastercard Installment kartice na osnovu svih prevremeno izvršenih uplata na Partiju izmiruju se nedospele rate najranije zaključenih transakcija, a kamata za iste će biti stornirana.

Član 37.

U slučaju postojanja dospelih neizmirenih potraživanja Banke po osnovu korišćenja Kartice, uključujući i sve naknade, Korisnik je saglasan da Banka svoje dospelo potraživanje može naplatiti iz sredstava na ostalim računima Korisnika koji se vode kod Banke i ovlašćuje je za davanje naloga za plaćanje sa nevedenih računa u korist onog računa/Partije kod Banke na kojem je evidentirano dugovanje Korisnika. U slučaju da na računima Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovim deviznim računima koristeći kupovni kurs Banke na datum izvršenja prenosa. Banka će o izvršenom izmirivanju potraživanja obavestiti Korisnika putem Izvoda.

Član 38.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da, u slučaju potrebe, radi naplate svojih potraživanja ili njihovog dela, aktivira ugovorene instrumente obezbeđenja (menice, depozit i sl.).

Ugovorne strane saglasno konstatuju da je u toku perioda otplate Kreditnog limita moguće izvršiti zamenu sredstava obezbeđenja, na osnovu pisanog zahteva Korisnika i odluke nadležnog organa Banke o usvajanju tog zahteva, a u skladu sa aktima Banke.

Ukoliko se pre izmirenja svih obaveza po Ugovoru, promene zakoni ili propisi koji regulišu instrumente obezbeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbeđenja postanu nevažeći ili Banka iskoristi ugovorene i dostavljene instrumente, Korisnik se obavezuje da po pozivu Banke, dostavi Banci nove instrumente obezbeđenja naplate potraživanja Banke.

VIII ZAŠTITNE MERE

Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice

Član 39.

Korisnik je dužan da koristi Karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Korisnik je dužan da odmah po prijemu Kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta odnosno da dodeljeni PIN, kao i podatke Kartice drži u tajnosti kako bi zaštitio Karticu od zloupotreba. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na Kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz Karticu.

Korisnik je dužan da po dostavljanju PIN-a izvrši proveru ispravnosti podataka i o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku.

Korisnik snosi sve finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice, otkrivanja PIN-a neovlašćenoj osobi ili ustupanja Kartice na korišćenje trećim licima.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Član 40.

U cilju prevencije zloupotrebe Banka Korisniku omogućava uslugu obaveštavanja o autorizaciji Kartice putem notifikacije. Navedeni servis omogućava Korisniku prijem notifikacija o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu.

Član 41.

Za internet plaćanja Banka omogućava korišćenje sigurnosnih servisa kartičarskih organizacija. Za korišćenje ovih servisa neophodno je da Korisnik bude registrovan za uslugu SMS servisa. Prilikom kupovine na internetu vrši se provera identiteta Korisnika Kartice putem jednokratnog koda, koji se Korisniku dostavlja putem SMS poruke. Trajanje jednokratnog koda vremenski je ograničeno. Kod se unosi na za to predviđeno polje na internet prihvatnom mestu.

Član 42.

Banka je dužna da obezbedi:

- dostupnost Kartice i personalizovanih sigurnosnih elemenata isključivo Korisniku kojem je Kartica izdata, dostavljanjem istih matičnoj ekspozituri Korisnika ili na drugi način dogovoren sa Korisnikom;
- mogućnost da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice i sprečavanje svakog daljeg korišćenja Kartice nakon dobijanja tog obaveštenja;
- ponovno omogućavanje Korisniku korišćenja Kartice koja je bila blokirana, kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.

Banka snosi rizik dostavljanja Kartice i personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisniku.

Gubitak, krađa ili zloupotreba kartice

Član 43.

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obavesti Banku, što može učiniti u bilo kojoj ekspozituri Banke ili pozivanjem Kontakt centra Banke od 0 do 24h u cilju blokade Kartice. Blokadu kartice Korisnik može izvršiti samostalno, putem elektronskih servisa, ukoliko je Korisnik istih. Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci, ne navodi se PIN. Nakon blokade kartica Korisnika će biti automatski reizdata. Ukoliko je Korisnik blokadu izvršio dolaskom u ekspozituru, Banka će Korisniku izdati potvrdu o izvršenoj blokadi. U slučaju krađe Kartice Korisnik je obavezan da krađu prijavi i policiji.

Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumeva i mogućnost krađe i zloupotrebe podataka sa Kartice.

O gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice Banka obaveštava i mrežu primalaca kartica čime je oglašava za nevažeću. Troškove blokade (prijave/oglašavanja Kartice za nevažeću) snosi Korisnik.

Član 44.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, Korisnik je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja odgovarajućeg računa, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa Kartice.

Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizilaze iz Okvirnog ugovora, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi i obavezu da na adekvatan način čuva PIN i podatke o Kartici.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

Korisnik neće snositi gubitak ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije.

Član 45.

Korisnik je saglasan da u slučaju sumnje na zloupotrebu Kartice, Banka izvrši blokadu korišćenja Kartice. U slučaju da Banka sumnja na zloupotrebu Kartice, a Korisnika nije moguće kontaktirati, Banka će izvršiti blokadu Kartice i o tome obavestiti Korisnika, kada to bude bilo moguće.

Korisnik koji pronađe Karticu posle prijave gubitka, krađe ne sme je koristiti, već je obavezan da je poništenu (presečenu vertikalno preko piste za magnetni zapis/čipa) vrati Banci. U protivnom, Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost i finansijske obaveze prema Banci za neovlašćeno korišćenje Kartice.

Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, Korisniku se na zahtev može izdati nova Kartica.

Korisnik snosi odgovornost za gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija usled gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice u skladu sa odredbama člana 53. ovih Opštih uslova.

Član 46.

Banka je dužna da, na zahtev Korisnika, dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, u skladu sa članom 43. i 44. ovih Opštih uslova. Krajnji rok za podnošenje navedenog zahteva je 18 meseci od dana obaveštavanja Banke od strane Korisnika.

Ograničenje korišćenja Kartice

Član 47.

Korisnik je saglasan da Banka može onemogućiti korišćenje Kartice (blokada Kartice), ako Korisnik Kartice postupa suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je u pitanju korišćenje Kartice.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade Kartice i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade Kartice, Banka će to učiniti odmah nakon blokade ili kada to bude bilo moguće, osim ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Kartice, Banka dostavlja Korisniku na način utvrđen Ugovorom.

Član 48.

Kartica se automatski blokira prilikom trećeg uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a, nezavisno od toga da li je zaključenje transakcije pokušano na prodajnom mestu ili bankomatu, u kom slučaju se Korisnik obraća Banci.

Domaće i međunarodne transakcije u valuti različitoj od valute RSD, koje na datum izvršenja nije moguće izvršiti zbog prekoračenja Kreditnog limita po Kartici, Banka neće autorizovati.

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP transakcija na prihvatnim mestima sa istaknutim logom Kartice.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Član 49.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dva uzastopna dospelu iznosa po Izvodu i/ili platni račun bude u nedozvoljenom prekoračenju neprekidno više od 30 (trideset) dana, Banka će izvršiti blokadu Kartice. Deblokada Kartice može se izvršiti na zahtev Korisnika, po izmirenju svih dospelih neizmirenih obaveza.

U slučaju neizmirivanja obaveza (naknada i troškova), Banka će onemogućiti dalje korišćenje Kartice. Nakon izmirenja svih obaveza Banka će, na zahtev Korisnika omogućiti dalje korišćenje Kartice.

Korisnik snosi sve finansijske posledice koje nastanu korišćenjem Kartice suprotno navedenim odredbama.

IX ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA TRANSAKCIJE

Odgovornost Banke za neodobrenu, neizvršenu, nepravilno izvršenu ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije

Član 50.

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga, za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obavještena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je Banka dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije Banka je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno da njegov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Obaveza povraćaja uključuje i povraćaj iznosa naplaćene naknade, odnosno plaćanje iznosa kamate na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Član 51.

Transakcija koja nije izvršena u skladu sa platnim nalogom Korisnika (račun/Partija Korisnika je zadužen za veći ili manji iznos, greškom je više puta izvršen platni nalog, sredstva su prenetu nekom drugom primaocu) smatra se nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao plaćanje za blagovremeno i pravilno izvršenje transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

U slučaju neizvršene platne transakcije, odnosno nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odnosno da njegov račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene transakcije nije ni došlo, osim ako korisnik zahteva pravilno izvršenje platnog naloga. Banka je dužna da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom, nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije. Banka je dužna da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Ako platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u slučaju iz prethodnog stava obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Član 52.

Banka odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju transakcije između banaka.

Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Član 53.

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili Kartice koja je bila zloupotrebljena.

Korisnik snosi celokupan iznos gubitka ukoliko se utvrdi da su neodobrene transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili zbog propuštanja preduzimanja zaštitnih mera utvrđenih ovim Opštim uslovima usled njegove namere ili krajnje nepažnje (davanje Kartice drugom licu na korišćenje, neadekvatno čuvanje PIN-a, propuštanje obaveze obaveštavanja Banke o gubitku/krađi/zloupotrebi Kartice).

Korisnik Platilac neće snositi gubitke za neodobrenu platnu transakciju u sledećim slučajevima:

- 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz prethodnog stava,
- 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;
- 3) ako pružalac platnih usluga nije u svakom trenutku obezbedio odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;
- 4) ako platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Ako platiočev pružalac platnih usluga zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju korisnika, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je on zbog toga pretrpeo.

Platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio pružaoca platnih usluga da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije

Član 54.

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje platne transakcije pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj transakciji, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Uslov za povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje transakcije je obaveštenje odnosno zahtev Korisnika (u daljem tekstu: Reklamacija).

Za potrebe Reklamacije Korisnik je dužan da čuva i prezentuje kopije korisničkog računa/slipa. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanoj formi, na adresu Banke ili putem e-mail adrese navedene u ovim Opštim uslovima, odnosno u bilo kojoj ekspozituri Banke. Reklamacije se podnose na način opisan u članu 63. ovih Opštih uslova.

Korisnik podnosi Reklamaciju Banci odmah po saznanju za neizvršenu transakciju, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja računa za iznos neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije.

Po proteku roka od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja, Korisnik gubi pravo da zahteva povraćaj sredstava ili pravilno izvršenje platne transakcije, osim ukoliko mu Banka nije pružila obavezne informacije o platnoj transakciji pre i nakon njenog izvršenja, u kom slučaju navedeno pravo može ostvariti i nakon proteka navedenog roka.

Korisnik ima pravo da zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene transakcije ukoliko je Banka odgovorna za izvršenje neodobrene transakcije, kao i za štetu nastalu neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem transakcije za koju je odgovorna Banka.

Reklamacije koje se odnose na eventualne manjkavosti u kvalitetu i kvantitetu robe i usluga plaćenih Karticom, Korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala.

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije

Član 55.

Korisnik može zahtevati povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije ukoliko obezbedi dokaz da je dao saglasnost bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije ili da je iznos transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Korisnik ne može zahtevati povraćaj iznosa transakcije koji je viši od razumno očekivanog u slučaju da je zamena valute po ugovorenom kursu posledica značajno većeg iznosa transakcije.

Korisnik mora podneti Zahtev za povraćaj najkasnije u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja računa, u pisanom obliku.

Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa transakcije ili da ga obavesti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema zahteva. Datum valute odobrenja platnočevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

Ako Banka odbije zahtev za povraćaj sredstava na osnovu odobrene i pravilno izvršene transakcije dužna je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vanskudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik nema pravo na povraćaj iznosa gore opisanih transakcija ako je od strane Banke ili prodajnog mesta, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoreni način informisan o budućoj transakciji.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Član 56.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Banke, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Banke u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, od Banke kao svog pružaoca platnih usluga zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovorna Banka kao pružalac usluge.

X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Član 57.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno izvršenje transakcija iniciranih Karticom, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju transakcija. Smetnje u obavljanju transakcija su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje transakcija, a prouzrokovani su delovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih akata, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne struje i prekida telekomunikacionih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje u obavljanju poslova pružanja platnih usluga su i nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema.

XI INFORMISANJE KORISNIKA O TRANSAKCIJAMA

Član 58.

Banka informiše Korisnika o izvršenim platnim transakcijama dostavljanjem Izvoda po Partiji na ugovoren način, najmanje jednom mesečno za prethodni mesec.

Korisnik je dužan da pažljivo pregleda Izvod o stanju i promenama i bez odlaganja obavesti Banku ukoliko je utvrdio bilo kakve nepravilnosti, uključujući neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije.

Potpisivanjem Ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da, bez njegovog posebnog prethodnog odobrenja, može otklanjati očigledne greške nastale u poslovanju, zbog kojih bi stanje na računu/Partiji odstupalo od realnog u korist i na teret računa/Partije. Banka će o učinjenoj grešci i o izvršenom zaduženju ili odobrenju računa/Partije obavestiti Korisnika putem Izvoda na ugovoren način.

Banka je dužna da omogući Korisniku da u svakom trenutku može besplatno preuzeti u ekspozituri Banke Izvod po Partiji Kartice, sa stanjem i svim promenama po istoj.

Informisanje Korisnika vrši se i u okviru izveštaja o naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom, koji se Korisniku dostavlja u skladu sa okvirnim ugovorom o platnom računu, u sklopu kojeg Banka Korisniku dostavlja i informacije o naplaćenim naknadama i kamatama u vezi sa korišćenjem Kartice, jednom godišnje, odnosno najkasnije 1. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

XII NAKNADE I KAMATE

Član 59.

Banka obračunava i naplaćuje Korisniku kamatu u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Banka naplaćuje naknade za korišćenje Kartice u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade u vezi sa korišćenjem Kartice su fiksne, a dinamika naplate se definiše Ugovorom.

Obaveze po osnovu naknada nastalih korišćenjem Kartice Korisnik izmiruje obezbeđenjem pokrića na tekućem dinarskom računu u Banci, a prema uslovima i u roku definisanim Okvirmim ugovorom.

XIII KURS

Član 60.

Za DinaCard kreditnu karticu kurs koji se primenjuje pri konverziji iznosa transakcija nastalih u inostranstvu je prodajni kurs NBS za devize za valutu EUR na dan finansijske obrade transakcije (knjiženja) i zaduženja Partije Kartice.

Za Visa kreditnu/Visa Gold kreditnu i Mastercard Installment karticu kurs koji se primenjuje pri konverziji iznosa transakcija nastalih u inostranstvu je prodajni kurs Banke za devize za valutu EUR na dan finansijske obrade transakcije (knjiženja) i zaduženja Partije Kartice.

Obračunska valuta u odnosu na druge inostrane valute u kojima transakcija može biti zaključena jeste EUR. Kurs zamene druge strane valute u valutu EUR ne definiše Banka. Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard.

Korisnik je upoznat i prihvata mogućnost promene kursa od momenta nastanka transakcije do momenta finansijske obrade transakcije i zaduženja Partije Kartice.

XIV NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 61.

Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku. U slučaju da Korisnik iz opravdanih razloga zahteva da se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa ne odvija na srpskom jeziku, ista će se odvijati na engleskom jeziku.

Korisnik u Upitniku za fizičko lice koji se dostavlja uz Zahtev za odobrenje plasmana, unosi odgovarajuće podatke za komunikaciju i informisanje (e-mail adresa, adresa stanovanja, broj fiksnog/mobilnog telefona). Banka ima pravo da proveri podatke iz Zahteva kao i pravo da traži eventualne dopune. Korisnik je u obavezi da Banku pisanim putem obavesti o promeni bilo kojeg od podataka navedenih u Zahtevu. U protivnom će se sve poslate informacije i obaveštenja smatrati dostavljenim.

Razmena informacija i obaveštenja između Banke i Korisnika može se obavljati usmeno ili pisanim putem, u papirnoj ili elektronskoj formi.

Način i sredstvo komunikacije zavise od vrste obaveštenja i ugovorenog načina/sredstva komunikacije (e-mail, SMS servis, elektronsko bankarstvo, telefon).

Banka ima pravo da u cilju omogućavanja korišćenja određenog proizvoda/servisa zahteva od Korisnika adekvatnu tehničku opremljenost (npr. posjedovanje mobilnog telefona i/ili e-mail adrese i sl.)

Banka ima pravo da koristi sve raspoložive vidove komunikacije, u skladu sa podacima koje je Korisnik dostavio Banci, u cilju komunikacije i informisanja.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Banka će o svim promotivnim aktivnostima Korisnika Kartice obavještavati putem SMS notifikacije ili telefonskim putem ili putem e-maila.

XV ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 62.

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti, kao i Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd.

XVI PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 63.

Korisnik i davalac sredstva obezbeđenja imaju pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatraju da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, i odredaba Opštih uslova poslovanja, i/ili obaveza iz zaključenog ugovora sa Korisnikom.

Korisnik/ davalac sredstva obezbeđenja ima pravo na prigovor u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju, pravo Korisnika/ davaoca sredstva obezbeđenja na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda prava.

Prigovor se može podneti u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mailom na adresu prigovori@nlbkb.rs), putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi..

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim Korisnik/ davalac sredstva obezbeđenja ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika/ davaoca sredstva obezbeđenja, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je Korisnik/ davalac sredstva obezbeđenja podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor Korisniku /davaocu sredstva obezbeđenja najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora u pisanoj formi. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana o čemu će Banka obavestiti Korisnika /davaoca sredstva obezbeđenja u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje treba da bude jasno i razumljivo, uz navođenje razloga zbog kojih Banka nije mogla dostaviti odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Odgovor Banke na prigovor treba da bude jasan, potpun i razumljiv za Korisnika/ davaoca sredstva obezbeđenja, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika/ davaoca sredstva obezbeđenja o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Ako je Korisnik/ davalac sredstva obezbeđenja nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Banka bila dužna da mu odgovori na prigovor. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Ukoliko Korisnik/ davalac sredstva obezbeđenja nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strane, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju. Predlog za posredovanje obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik/ davalac sredstva obezbeđenja više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja je poverljiv i besplatan za strane u postupku s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo sa posla itd.).

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom na adresu Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs).

Pokretanje i vođenje postupka po prigovoru i pritužbi, odnosno postupka posredovanja, nisu uslov za ostavljavanje prava Korisnika/ davaoca sredstva obezbeđenja na sudsku zaštitu, ne isključuje ostvarivanje tog prava, niti utiču na njega.

XVII POSEBNA PRAVA KORISNIKA I DAVAOCA SREDSTAVA OBEZBEĐENJA

Član 64.

Posle zaključenja ugovora o kreditnoj kartici Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa pregledom obaveznih elemenata, osim ako je Korisnik istovremeno i davalac obezbeđenja.

Nakon potpunog izmirenja obaveza Korisnika, Banka je dužna da ga u pisanoj formi obavesti da je izmirio sve svoje obaveze po ugovoru, i to u roku od 15 dana od dana izmirenja tih obaveza.

Korisnik, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da nakon potpunog izmirenja obaveza po ugovoru prema Banci, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po osnovu ugovora..

Ako je sredstvo obezbeđenja iz stava 3. ovog člana menica – pravo Korisnika, odnosno davaoca tog sredstva obezbeđenja (izdavalac menice) da preuzme neiskorišćenu menicu prestaje nakon godinu dana od dana izmirenja obaveza po ugovoru u vezi s kojim je ta menica izdata.

Nakon isteka roka iz stava 4. ovog člana, Banka je dužna da uništi menice iz tog stava, o čemu sačinjava zapisnik, koji dostavlja Korisniku i izdavaocu menice.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Ako ne može da omogući izdavaocu menice iz stava 4. ovog člana da preuzme menicu (izgubljena ili uništena menica u trenutku kada je Korisnik izmirio sve svoje obaveze), Banka je dužna da Korisniku, odnosno izdavaocu menice uz obaveštenje iz stava 2. ovog člana dostavi i potvrdu da je menica izgubljena, odnosno uništena.

U slučaju iz stava 6. ovog člana, Banka je dužna da izdavaocu menice isplati iznos koji odgovara iznosu troškova koje je Korisnik snosio u vezi s meničnim blanketom, sa zakonskom zateznom kamatom od dana izmirivanja obaveza po ugovoru o kreditnoj kartici do dana isplate tih troškova izdavaocu.

Ako menica iz stava 4. ovog člana bude naplaćena, odnosno zloupotrebljena – banka je dužna da izdavaocu te menice nadoknadi stvarnu štetu, sa zakonskom zateznom kamatom od dana naplate menice do isplate te naknade.

XVIII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Član 65.

Ako Banka namerava da izmeni ili dopuni odredbe Okvirnog ugovora, dostaviće Korisniku predlog tih izmena i dopuna (u daljem tekstu: Predlog) najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene u pisanoj formi.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako pružalac platnih usluga predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, korisnik platnih usluga može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Banka je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem Predloga, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Ukoliko Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna navedenog u Predlogu ne obavesti Banku u pisanoj formi da se s tim predlogom nije saglasio smatraće se da je prihvatio Predlog i na ugovorni odnos će se primenjivati predložene izmene i dopune i bez davanja izričite saglasnosti Korisnika, o čemu ga je Banka na lako uočljiv način obavestila dostavljanjem tog Predloga. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka primene istih.

Korisnik koji nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Okvirnog ugovora, ima pravo da bez naknade raskine Okvirni ugovor. Korisnik je dužan da o otkazu pisanim putem obavesti Banku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, uz obavezu izmirivanja obaveza prema Banci do dana gašenja platnog računa.

Član 66

Izmene elemenata ugovora

Ako Banka namerava da neki od elemenata ugovora izmeni, dužna je da u pisanoj formi dostavi Korisniku predlog tih izmena najmanje mesec dana pre početka primene tih izmena.

Ukoliko namerava da izmeni neki od obaveznih elemenata ugovora o kreditnoj kartici, Banka je dužna da sa Korisnikom zaključi Aneks ugovora.

U slučaju da Korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Banka može primenjivati izmene bez obaveze zaključenja Aneksa ugovora sa Korisnikom, ukoliko se visina fiksne kamatne stope ili visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Korisnika ili ako se Korisniku daju određena prava da koristi dodatne ili sporedne usluge bez uvođenja novih ili povećanja postojećih kamata, naknada i drugih troškova. U navedenim slučajevima, Banka će pre početka primene izmena, u pisanoj formi obavestiti Korisnika o izmenama i datumu početka primene istih.

.Izmena drugih elemenata ugovora

Banka je dužna da Korisnika na ugovoreni način blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora.

Olakšice u slučaju problema u otplati duga

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje korisnika dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje korisnik ne može da utiče, Banka je dužna primeniti razumne mere u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kojima će korisniku olakšati otplatu dugovanog iznosa pre pokretanja izvršnog postupka, pri čemu će se posebno uzeti u obzir lične okolnosti korisnika.

Banka nije dužna da primenjuje mere iz prethodnog stava prema korisniku prema kome je te mere već primenila, nakon čega je taj korisnik ponovo zapao u docnju, odnosno nije dužna da primeni te mere ako korisnik ne odgovori na ponudu Banke u roku koji mu Banka ostavi, a koji ne može biti kraći od deset dana.

XIX PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

Član 67

Ugovorni odnos između Korisnika i Banke prestaje u slučaju:

- otkaza Ugovora;
- smrti Korisnika;
- donošenja odluke nadležnog organa, na osnovu zakona i drugih propisa;
- utvrđivanja ništavosti Okvirnog ugovora
- odustanka Korisnika od zaključenog Ugovora

Otkaz od strane Korisnika

Član 68

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku, bez naknade, jednostrano raskine Okvirni ugovor i zahteva gašenje Kartice/a, sa otkaznim rokom od mesec dana.

Otkazni rok počinje da teče od datuma prijema zahteva za otkaz od strane Banke.

Okvirni ugovor se raskida i Kartica se gasi na osnovu zahteva za otkazom. Zahtev se podnosi u pisanoj formi i mora biti potpisan od strane Korisnika.

Korisnik ima pravo da zahteva raskid Okvirnog ugovora i bez otkaznog roka ukoliko Banka ne izvršava obaveze utvrđene Okvirnim ugovorom.

U slučaju da je/su po Partiji Kartice izdata/te i dodatna/e kartica/e, Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku bez naknade otkaze korišćenje iste/ih bez otkaza Okvirnog ugovora.

Otkazom korišćenja osnovne Kartice prestaje važnost i dodatne/ih Kartice/a.

Korisnik koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah vrati Banci Karticu.

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o kreditnoj kartici- u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Korisnik je obavezan da o svom odustanku od ugovora iz stava 8. ovog člana obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja. Obaveštenje se dostavlja u pisanoj formi, a datum prijema obaveštenja se smatra datumom odustanka od ugovora.

Korisnik koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja, izmiri sve obaveze nastale korišćenjem Kartice, zajedno sa ugovorenim naknadama do dana isplate.

Korisnik se obavezuje, da na prvi poziv Banke, izmiri obaveze po osnovu naknadno pristiglih transakcija, zaključenih pre otkaza Kartice i likvidacije Partije, kao i sve naknade vezane za te transakcije.

Otkazom korišćenja Kartice i ukoliko su sve obaveze po osnovu Okvirnog ugovora Korisnika prema Banci izmirene, Okvirni ugovor sa Bankom smatra se raskinutim.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka onemogućava korišćenje Kartice.

Otkaz od strane Banke

Član 69.

Banka ima pravo da bez obrazloženja jednostrano raskine Okvirni ugovor, otkáže korišćenje Kartice i oglasi je nevažećom, proglasi sve obaveze dospelim i zahteva naplatu istih, sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca, ukoliko se Korisnik ne pridržava Okvirnog ugovora i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili drugim propisom, kao i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Otkazni rok počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu preporučenom pošiljkom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika, odnosno dostavljanjem obaveštenja putem e-maila ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.

Ukoliko Korisnik ne izmiri obavezu u toku otkaznog roka, Banka će naplatu svog potraživanja realizovati aktiviranjem sredstava obezbeđenja deponovanih po osnovu korišćenja Kartice.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika zbog toga što nije primio obaveštenje ili dopis od strane Banke koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Banku.

Član 70.

Otkazom Okvirnog ugovora od strane Banke raskidaju se svi Ugovori koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora.

Na obaveze Korisnika u slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke primenjuju se odredbe člana 69. ovih Opštih uslova.

Član 71.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka ako Korisnik:

- postupa suprotno odredbama zakona i drugih propisa, kao i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- ne izvrši obavezu dostavljanja promena relevantnih podataka;
- na zahtev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mera poznavanja i praćenja Korisnika u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ili je prilikom podnošenja Zahteva Banci dostavio pogrešne ili neistinite podatke ;
- ako Korisnik ugasi platni račun.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka i radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, posebno ukoliko:

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

- Korisnik po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući podatke o poreklu sredstava i prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke,
- se Korisnik nalazi na, ili je predmet restrikcija prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom ,
- poslovni odnos sa Korisnikom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i procedura za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.

U slučajevima navedenim u ovom članu, Okvirni ugovor prestaje danom slanja obaveštenja o otkazu preporučenim pismom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika, odnosno dostavljanjem obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno, odnosno na dan naveden u obaveštenju.

Član 72.

U slučaju otkaza Ugovora sve obaveze Korisnika smatraju se dospelim.

Član 73.

Okvirni ugovor se smatra raskinutim ukoliko je raskinut Ugovor u slučaju da Korisnik poseduje jednu kreditnu Karticu, a ostaje na snazi do raskida poslednje važećeg Ugovora koji je sastavni deo Okvirnog ugovora u slučaju da Korisnik ima više kreditnih Kartica.

Prestankom okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga po platnom računu Korisnika (otkazom od strane Korisnika ili Banke ili usled promene platnog računa sa kojim je Kartica povezana), kao uslova za izdavanje Kartice, prestaje i pravo korišćenja iste, a Ugovor se raskida. U ovom slučaju Korisnik se obavezuje, da na prvi poziv vrati Kartice Banci koje su njeno vlasništvo.

Banka će ukinuti korišćenje Kartice od onog dana kada saglasno prethodnim odredbama prestane Okvirni ugovor, odnosno u roku koji odredi sud ili drugi nadležni državni organ.

Likvidacija Partije se može izvršiti po izmirenju svih obaveza Korisnika nastalih na osnovu korišćenja Kartice i vraćanja Kartice Banci.

Ukoliko Korisnik nije izmirio obaveze do dana gašenja Kartice/Partije, Banka će svoje pravo na naknadu štete ostvariti u postupku pred sudom.

Nadležnost suda se utvrđuje Ugovorom.

U slučaju raskida Ugovora Korisnik je dužan da plati naknadu samo za korišćenje Kartice do dana raskida odnosno da izmiri sve svoje obaveze prema Banci nastale do dana isteka otkaznog roka. U slučaju prestanka korišćenja Kartice, Korisnik nema pravo na povraćaj naknade za korišćenje Kartice plaćene za obračunski period pre otkaza Ugovora, odnosno prestanka korišćenja Kartice. Banka je obavezna da u slučaju raskida okvirnog ugovora korisniku kartice vrati srazmerni deo unapred plaćene naknade.

Banka je dužna da pisanim putem obavesti Korisnika o vrsti i visini obaveze po Ugovoru koji se raskida na dan sačinjavanja obračuna, o roku u kojem je Korisnik dužan da izmiri svoje obaveze i o pravu Banke da u slučaju da Korisnik ne izmiri svoju obavezu aktivira instrumente obezbeđenja predane Banci u skladu sa Ugovorom.

Prestanak Okvirnog ugovora

Član 74.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka gasi Karticu i Partiju.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica

Okvirni ugovor se ne smatra raskinutim ukoliko je otkazan samo jedan od dva moguća ugovora.

Član 75.

Okvirni ugovor prestaje u slučaju utvrđivanja ništavosti istog.

Korisnik ima pravo da zahteva utvrđivanje ništavosti odredaba Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama koje su mu pružene pre zaključenja Okvirnog ugovora, odnosno odredbe koje sadrže informacije koje mu nisu prethodno dostavljene.

XX ZAVRŠNE ODREDBE

Član 76.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo ponude odnosno deo zaključenih Okvirnih ugovora koji se zaključuju od dana početka njihove primene.

Ukoliko ugovor kojim je regulisano izdavanje i korišćenje Kartice odstupa od ovih Opštih uslova, primenjivaće se odredbe tog ugovora.

Na izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora iz člana 65. ovih Opštih uslova.

Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima i na Okvirne ugovore primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

U slučaju donošenja novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna zakonskih i podzakonskih akata koji se primenjuju na pružanje platnih usluga, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Banke i Korisnika do donošenja odgovarajućih izmena i dopuna ovih Opštih uslova.

Član 77.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga su deo Opštih uslova poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd.

Opšte uslove poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd, Banka čini dostupnim Korisniku u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke www.nlbkb.rs.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 01.07.2025. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica koji su u primeni od 06.05.2025. godine.