

# OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA KARTICA SA ODLOŽENIM PLAĆANJEM

---

## I OPŠTE ODREDBE

### Član 1.

Opštim uslovima izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem (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 kartice sa odloženim plaćanjem (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  
11000 Beograd, ul. Svetog Save br. 14  
PIB: SR 100001931  
Matični broj: 07737068  
Šifra delatnosti: 6419  
Broj računa: 908-20501-70  
BIC (SWIFT): KOBBSBG

REUTERS dealing code KOMB  
Internet stranica Banke: [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs)  
E-mail adresa za komunikaciju:  
[kontakt.centar@nlbkb.rs](mailto: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.

Banka je registrovana kod Agencije za privredne registre pod brojem 10156/2005;

**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 može imati status rezidenta ili nerezidenta;

**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 odloženo plaćanje tj. korišćenje novčanih sredstava kojima Banka kreditira Korisnika u skladu sa prethodno zaključenim ugovorom, tako da se za zaključene transakcije izvršene Karticom zadužuje platni račun Korisnika, odloženo u celosti na ugovoreni datum;

### Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

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

**Ugovor o izdavanju i korišćenju Kartice** je sastavni deo okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju Kartice koji sadrži obavezne elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (kamatne stope, kreditni limit, metod obračuna kamate, rok dospeća, procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje i dr.);

**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** su ime i prezime Korisnika, broj Kartice, rok važnosti Kartice, CVV2 broj (trocifreni broj na poleđini Kartice pored panela za potpis Korisnika), PIN;

**PIN** (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj koji se dodeljuje svakom Korisniku uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika prilikom podizanja gotovine na bankomatima ili kupovine na POS terminalima;

**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 računima 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;

**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 sajtovima, 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 ili devizni platni račun koji se vodi kod Banke sa kojim je povezana Kartica;

**Dozvoljeno prekoračenje računa** je ugovoreni iznos novčanih sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku dinarskog tekućeg računa, na osnovu posebnog ugovora zaključenog sa Korisnikom kojim se utvrđuje najviši iznos novčanih sredstava koja Korisnik može koristiti, kao i naknada i kamate;

**Nedozvoljeno prekoračenje računa** je iznos sredstava koje Korisnik dinarskog tekućeg računa koristi mimo ugovornog odnosa s Bankom;

**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);

**Domaća transakcija** označava transakciju zaključenu na teritoriji Republike Srbije u valuti RSD koja na finansijsku obradu kod Banke stiže u istoj valuti;

**Međunarodna transakcija** označava transakciju zaključenu van teritorije Republike Srbije u stranoj valuti koja na finansijsku obradu kod Banke stiže u stranoj valuti;

**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;

### Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

**SMS notifikacija** je jedna od usluga obaveštavanja Korisnika o zahtevanoj autorizaciji po Kartici, odnosno svim promenama koje se odnose na korišćenje Kartice;

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

**Dnevni limit podizanja gotovine** je limit kojim je utvrđen maksimalan iznos sredstava koji Korisnik, u toku jednog dana, može podići na bankomatu/šalteru banke korišćenjem Kartice;

**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;

**Potpisivanje** podrazumeva svojeručno potpisivanje na papiru ili odgovarajućem uređaju (npr. tablet) uz istovremeno fizičko prisustvo obe strane ili upotrebom sredstva komunikacije na daljinu uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa ili korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta;

**Ugovor na daljinu** označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;

**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 Banke i Korisnika;

**Izvod** je izveštaj o promenama po Partiji po osnovu korišćenja Kartice, dospelim obavezama i datumima dospeća;

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

## III OKVIRNI UGOVOR O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KARTICE SA ODLOŽENIM PLAĆANJEM

### Predugovorna faza

#### Član 3.

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.

Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji potencijalni Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana.

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

U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu, Banka Korisniku dostavlja i propisane informacije o platnoj usluzi i ugovoru na daljinu (prava i obaveze Korisnika, upozorenja, rok važenja ponude, uputstva i druge obavezne informacije).

### Zaključivanje Okvirnog ugovora

#### Član 4.

Potencijalni Korisnik koji prihvati ponuđene uslove podnosi Zahtev za odobrenje plasmana, uz koji dostavlja Uputnik za fizičko lice i Potvrdu poslodavca, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (u daljem tekstu: Zahtev).

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) i ugovor o izdavanju i korišćenju izabrane Kartice (u daljem tekstu: Ugovor),

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

odnosno Izvod iz pregleda kamatnih stopa koje se primenjuju u poslovanju Banke sa potrošačima (u daljem tekstu: Izvod iz pregleda kamatnih stopa) za DinaCard Co-branding DIS NLB KB karticu.

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

Ugovor između Korisnika i Banke može biti zaključen svojeručnim potpisivanjem na papiru ili odgovarajućem uređaju (npr. tablet) uz istovremeno fizičko prisustvo obe strane ili upotrebom sredstva komunikacije na daljinu uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, dok ugovor na daljinu u vrednosti do 600.000 dinara može biti potpisan i korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta.

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

#### **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.

## **IV IZDAVANJE KARTICE**

### **Vrste Kartica**

#### **Član 6.**

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

Banka izdaje sledeće vrste Kartica:

- MasterCard Standard/Gold
- Visa Gold
- Visa Premium/Platinum
- DinaCard Co-branding DIS.

Kod MasterCard Standard/Gold/Visa Gold kartica sve transakcije nastale korišćenjem ovih kartica na prodajnim mestima oprmeljenim POS terminalima, uključujući i CNP (Card Not Present) transakcije na naplatu dospevaju za 30 dana.

Kod Visa Premium/Platinum kartice sve transakcije nastale korišćenjem ove kartice na prodajnim mestima oprmeljenim POS terminalima, uključujući i CNP (Card Not Present) transakcije na naplatu dospevaju za 15 do 45 dana, zavisno od dana kada su zaključene.

Kod DinaCard Co-branding DIS NLB KB kartice sve transakcije nastale korišćenjem ove kartice na POS terminalima Banke, na svim prodajnim mestima kompanije DIS i svim prodajnim mestima koja sa kompanijom DIS imaju skopljen ugovor o franšizi na naplatu dospevaju 90.dana od datuma njihovog nastanka.

## **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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 i zaključenog Ugovora.

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 u Upitniku za fizičko lice koji se dostavlja uz Zahtev za odobrenje plasmana, 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, u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i internim aktima 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, i/ili politikom NLB Grupe, odnosno ukoliko Korisnik postupa suprotno zakonima i drugim propisima.

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

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

Kartica može biti izdata i na osnovu zahteva za otvaranje paketa (seta) platnog računa u kom slučaju se prava i obaveze Korisnika i Banke, 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 regulišu Okvirnim ugovorom o pružanju platnih usluga fizičkim licima rezidentima.

#### **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 poslednja 3 penziona čeka.

## **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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, pod uslovom da Korisnik nema drugih plasmana u Banci ili ima plasmane koji su obezbeđeni prvoklasnim sredstvom obezbeđenja u vidu depozita.

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 pošte i/ili e-maila.

Ukoliko je doneta odluka o izdavanju Kartice, Banka će pozvati Korisnika da potpiše Ugovor, preuzme izrađenu Karticu najkasnije u roku od 3 (tri) meseca i potpiše Uručnicu kojom potvrđuje preuzimanje Kartice.

Korisnik je dužan da prilikom preuzimanja Kartice proveri njenu ispravnost i tačnost podataka na Kartici i da Karticu potpiše.

Na osnovu potpisanog Ugovora Banka Korisniku otvara Partiju Kartice u dinarima (RSD) na kojoj je odobren mesečni 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.

## **Mesečni limit**

### **Član 12.**

Kartica pruža mogućnost korišćenja do iznosa odobrenog mesečnog limita.

Kartice funkcionišu na osnovu odobrenog mesečnog limita izraženog u RSD i korisnik može koristiti Karticu samo do iznosa istog. Odobreni mesečni limit važi u toku jednog kalendarskog meseca i automatski se obnavlja svakog prvog u mesecu. Ukoliko Korisnik Kartice potroši ceo mesečni limit na određeni dan pre isteka tekućeg meseca, do kraja meseca ne može koristiti Karticu. Ukoliko Korisnik po isteku tekućeg meseca ne potroši odobreni mesečni limit po Kartici, ostatak nepotrošenog limita se ne prenosi na mesečni limit u narednom mesecu. U potrošnji mesečnog limita učestvuju sve transakcije plaćanja na prodajnom mestu (POS terminalu/CNP), zaključene Karticom u toku jednog kalendarskog meseca. Osnovna i sve dodatne Kartice koriste zajednički mesečni limit.

Visina mesečnog 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.

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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

#### **Član 13.**

Korisnik kojem se Kartica izdaje na osnovu procenjene kreditne sposobnosti, ukoliko to Banka zahteva, predaje Banci uredno potpisanu sopstvenu menicu i odgovarajuće menično ovlašćenje ili neko drugo sredstvo obezbeđenja prihvatljivo za Banku.

Korisnik kojem se Kartica izdaje na osnovu namenski oročenog depozita polaže sredstva u iznosu od minimum 100% od iznosa mesečnog limita. 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 mesečnog 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 mesečnog 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.

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

#### **Član 15.**

Mesečni 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 mesečnog limita utvrđuje se Ugovorom. U slučaju promene mesečnog 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.

Potpisivanjem novog Ugovora Korisnik prihvata sve obaveze nastale u periodu važenja prethodnog Ugovora.

## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

### 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 Korisnik kreditno sposoban i ukupan bonitet ocenjen kao pozitivan, Ugovor se produžava i Korisniku uručuje reizdata Kartica. U suprotnom, Kartica neće biti reizdata, o čemu će Korisnik biti obavešten pisanim putem.

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

### 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 Gold/Visa Premium/Platinum/Mastercard Standard/Gold je internacionalna kartica koja se može 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.

Visa Gold/Visa Premium/Platinum/Mastercard Standard/Gold karticu je moguće koristiti za:

- ✓ za kontaktne transakcije,
- ✓ za beskontaktno 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.

Beskontaktno 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 beskontaktno plaćanja, odnosno prinosi Karticu do čitača za beskontaktno plaćanja i unosi svoj PIN, zavisno od iznosa transakcije.

Svi čitači za beskontaktno plaćanja na sebi imaju sledeći simbol: 



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

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

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.

O visini iznosa beskontaktnih transakcija bez unosa PIN Korisnici mogu da se informišu na web sajtu Banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs) → Stanovništvo → Platne kartice .

DinaCard Co-branding DIS NLB KB kartica se može koristiti u zemlji na mestima na kojima je istaknut znak „DinaCard” za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima
- podizanje gotovine i korišćenje drugih usluga koje podržava bankomat i Kartica
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta

U momentu iniciranja platne transakcije upotrebom Kartice Korisnik mora imati raspoloživ iznos mesečnog limita po Kartici za zahtevanu transakciju. Odobren mesečni limit važi u toku jednog kalendarskog meseca i automatski se obnavlja svakog prvog u mesecu.

### Član 20.

Kartica se ne sme koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu sa zakonima 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.

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

Kod Visa Gold/Mastercard Standard/Gold sve transakcije nastale korišćenjem na prodajnim mestima opremljenim POS terminalima, uključujući i CNP (Card Not Present) transakcije, na naplatu dospevaju 30. dana od dana njihovog nastanka. Za odloženu naplatu transakcija nastalih korišćenjem Visa Gold/MasterCard Standard/Gold kartica Banka ne obračunava i ne naplaćuje kamatu.

Kod Visa Premium/Platinum kartice sve transakcije nastale korišćenjem ove kartice na prodajnim mestima opremljenim POS terminalima, uključujući i CNP (Card Not Present) transakcije na naplatu dospevaju za 15 do 45 dana, zavisno od dana kada su zaključene.

Kod DinaCard Co-branding DIS NLB KB kartice sve transakcije nastale korišćenjem ove kartice na POS terminalima Banke na svim prodajnim mestima kompanije DIS i svim prodajnim mestima koja sa kompanijom DIS imaju skopljen ugovor o franšizi na naplatu dospevaju 90.dana od datuma njihovog nastanka obezbeđenjem pokrića na partiji tekućeg računa za izmirenje dospelih obaveza. Za odloženu naplatu transakcija nastalih korišćenjem DinaCard CO-branding DIS NLB KB kartice, Banka obračunava i naplaćuje kamatu samo za period od 61. do 90. dana, u skladu sa Izvodom iz pregleda kamatnih stopa. Na svim ostalim prihvatnim mestima (prodajna mesta koja ne pripadaju DIS sistemu i bankomatima), kartica funkcioniše kao debitna.

Za sve transakcije nastale korišćenjem Visa Gold/Visa Premium/Platinum/Mastercard Standard/Gold/DinaCard CO-branding DIS NLB KB za podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, kao i za transakcije nastale na prodajni mestima koja nisu prodajni objekti kompanije DIS i

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

njenih franšizanata i nisu nastale na POS terminalima Banke za DinaCard CO-branding DIS NLB KB karticu, Banka ne odobrava odloženo plaćanje.

### **Korišćenje Kartice za CNP transakcije**

#### **Član 22.**

Visa Gold/Visa Premium/Platinum/Mastercard Standard/Gold 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.). Sve CNP transakcije dospevaju na naplatu 30. dana od dana njihovog nastanka.

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 tekućem/namenskom deviznom računu Korisnika, a u okviru propisanih dnevnih limita podizanja gotovine koji su definisani Ugovorom.

Za sve transakcije podizanja gotovine odgovarajući račun Korisnika zadužuje se promptno.

Za gotovinske isplate Korisnik plaća naknadu, u skladu sa Tarifom naknada. Gotovinske isplate ne ulaze u potrošnju mesečnog limita po Kartici.

## **VI IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **Saglasnost za izvršenje platne transakcije**

#### **Član 24.**

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.

#### **Član 25.**

Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije:

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

- stavljanjem Kartice na raspolaganje prodajnom/prihvatnom mestu radi očitavanja relevantnih podataka u cilju obezbeđenja uslova za autorizaciju,
- unosom PIN na POS terminalu/bankomatu za Visa Gold/Visa Premium/Platinum/Mastercard Standard/Gold
- potpisivanjem korisničkog računa/slipa za DinaCard Co-branding DIS NLB KB
- stavljanjem na raspolaganje/unosom minimuma relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice na prodajnom/prihvatnom mestu (za CNP transakcije/Manual Key Entry 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.

### **Prijem i rok za izvršenje platnog naloga**

#### **Član 26.**

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 iniciranja transakcije Banka samo daje potvrdu/autorizaciju da je Kartica validna i da Korisnik po Partiji ima raspoloživ iznos mesečnog limita za konkretnu transakciju. Ukoliko su svi uslovi ispunjeni i potvrda/autorizacija data, Banka za iznos inicirane transakcije vrši rezervaciju sredstava po raspoloživom iznosu mesečnog limita.

#### **Član 27.**

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

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

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.

### **Odbijanje izvršenja platnog naloga**

#### **Član 28.**

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:

U primeni od: 30.04.2022.

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

- ako Korisnik nema raspoloživi iznos mesečnog 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 29.**

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.

### **VII IZMIRIVANJE OBAVEZA**

#### **Član 30.**

Način izmirivanja obaveza nastalih korišćenjem Kartice zavisi od vrste Kartice.

Za Visa Gold/Visa Premium/Platinum/MasterCard Standard/Gold Korisnik se može opredeliti da svoje dospele obaveze izmiruje automatskim zaduženjem:

- partije tekućeg računa u Banci
- partije tekućeg računa i namenskog deviznog računa u Banci.

Za DinaCard Co-branding DIS NLB KB karticu Korisnik svoje dospele obaveze izmiruje automatskim zaduženjem partije tekućeg računa u Banci.

Pod dospelim obavezama podrazumevaju se sve nastale transakcije zaključene Karticom i naknade nastale korišćenjem iste.

Korisnik je saglasan da za transakcije podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, Banka ne odobrava odloženo plaćanje. Za sve transakcije podizanja gotovine odgovarajući račun Korisnika zadužuje se promptno.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da vrši automatsko zaduženje njegovog tekućeg/namenskog deviznog računa na ime obaveza definisanih u ovim Opštim uslovima, kao i za sve dospele obaveze definisane Okvirnim ugovorom, sve do konačne otplate istih.

Ukoliko se Korisnik opredelio za izmirenje svih obaveza isključivo na teret partije tekućeg računa u Banci, naplata svih transakcija i naknada nastalih u zemlji i inostranstvu vrši se u dinarima na teret tekućeg računa. Za transakcije iz inostranstva koje se naplaćuju u dinarima primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan dospeća plaćanja. Obračunska valuta u odnosu na druge strane valute je EUR. Kurs zamene druge ino valute u valutu EUR ne definiše Banka. Korisnik je upoznat i prihvata mogućnost promene kursa od momenta nastanka transakcije do momenta finansijske obrade transakcije i zaduženja tekućeg računa.

Ukoliko se Korisnik opredelio za izmirenje obaveza na teret partije tekućeg i namenskog deviznog računa u Banci naplata transakcija i naknade nastalih u zemlji vrši se u dinarima na teret tekućeg računa, a naplata transakcija nastalih u inostranstvu vrši se na teret namenskog deviznog računa. Namenski devizni račun

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

Korisnika se zadužuje za protivvrednost u eurima (EUR), bez obzira na stranu valutu u kojoj je transakcija zaključena. Automatsko zaduženje namenskog deviznog računa Korisnika izvršava se do iznosa raspoloživih sredstava na deviznom računu, a ostatak duga se naplaćuje zaduženjem partije tekućeg računa, primenom prodajnog kursa Banke za devize na dan dospeća plaćanja.

U slučaju iz prethodnog stava Korisnik otvara namenski devizni račun, a uslovi otvaranja, način i prestanak korišćenja namenskog deviznog računa definisani su Ugovorom o otvaranju i vođenju dinarskog/deviznog uloga.

Zaduženje tekućeg računa Korisnika izvršava se automatski bez obzira na stanje na partiji na dan dospeća obaveze plaćanja. Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu na svom računu te dođe do nedozvoljenog prekoračenja na tekućem računu, Banka će na iznos prekoračenja obračunati kamatnu stopu koja važi za nedozvoljeno prekoračenje po tekućem računu.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dospelih obaveza i tekući račun bude u nedozvoljenom prekoračenju, Kartica će automatski biti blokirana. Automatska deblokada Kartice biće izvršena narednog dana od datuma izmirenja dospelih obaveza i registrovanja urednog stanja po partiji tekućeg računa Korisnika.

#### **Član 31.**

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 32.**

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

Ugovorne strane saglasno konstatuju da je u toku perioda korišćenja Kartice 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, u roku od 3 (tri) dana od dana prijema tog poziva, dostavi Banci nove instrumente obezbeđenja naplate potraživanja Banke.

Korisnik, odnosno davalac sredstva obezbeđenja (jemac/žirant) ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza prema Banci po Ugovoru, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po Ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka je dužna da Korisnika, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja (jemca/žiranta), pisanim putem obavesti o tome da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze po Ugovoru u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza, pri čemu obaveštenje sadrži podatke o Ugovoru, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

**Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

**VIII ZAŠTITNE MERE**

**Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice**

**Član 33.**

Korisnik je dužan da koristi Karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom.

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 izvrši proveru ispravnosti podataka i o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku.

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

**Član 34.**

U cilju prevencije zloupotrebe Banka Korisniku omogućava uslugu obaveštavanja o autorizaciji Kartice putem SMS servisa. Navedeni servis omogućava Korisniku prijem SMS obaveštenja o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu. Korišćenje SMS servisa se naplaćuje u skladu sa Tarifnikom Banke. Prilikom preuzimanja Kartice Korisnik potpisuje i ugovor o korišćenju usluge SMS servisa. Banka neće aktivirati uslugu SMS notifikacije isključivo na pisani zahtev Korisnika Kartice, u kom slučaju se smatra da je Korisnik upoznat sa rizikom nekorišćenja iste.

**Član 35.**

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 36.**

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 37.**

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 pozivanjem Kontakt centra Banke u toku radnog vremena ili od 0 do 24h pozivanjem Centra za autorizaciju, uz zahtev za blokadom dalje upotrebe Kartice. Blokadu Kartice Korisnik može izvršiti samostalno, putem elektronskih servisa, ukoliko je korisnik istih. Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci/Centru za autorizaciju, ne navodi se PIN. U slučaju telefonske prijave,

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

Korisnik ili lice koje on ovlasti, dužan je da u roku od 7 (sedam) dana dostavi Banci u pisanoj formi na propisanom obrascu, potvrdu prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice. U slučaju krađe Kartice Korisnik je obavezan da krađu prijavi i policiji.

Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, Banka Korisniku može izdati novu Karticu. 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 38.**

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.

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.

#### **Član 39.**

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 47. ovih Opštih uslova.

#### **Član 40.**

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 37. i 38. ovih Opštih uslova. Krajnji rok za podnošenje navedenog zahteva je 18 meseci od dana obaveštavanja Banke od strane Korisnika.

### **Ograničenje korišćenja Kartice**

#### **Član 41.**

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 ispunji svoju obavezu plaćanja kada je u pitanju korišćenje Kartice.

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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 42.**

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 mesečnog 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.

#### **Član 43.**

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dva uzastopna dospelina 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 neizmirenja 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 ili nepravilno izvršenu transakciju**

#### **Član 44.**

Transakcija za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom transakcijom. 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 preneti nekom drugom primaocu) smatra se nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **Član 45.**

U slučaju izvršenja neodobrene transakcije, odnosno odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju, Banka je dužna da, odmah po saznanju račun/Partiju Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena ili nepravilno izvršena transakcija nije izvršena, odnosno da pravilno izvrši transakciju ukoliko to Korisnik zahteva odnosno i bez zahteva Korisnika.

Vraćanje računa/Partije Korisnika u stanje u kom bi bio da nije došlo do izvršenja neodobrene transakcije odnosno nepravilnog izvršenja transakcije uključuje i povraćaj iznosa svih naplaćenih naknada i kamata.

#### **Član 46.**

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao plaćanje za blagovremeno i pravilno izvršenje transakcije do pružaoca platnih usluga prodajnog/prihvatnog mesta.

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



**Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**  
**Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju**

Član 47.

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 jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

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 ne snosi gubitke za neodobrene transakcije ako mu nije obezbeđeno da u svakom trenutku obavesti Banku o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj Kartici, kao ni gubitke nastale nakon prijave Banci izgubljene, ukradene ili zloupotrebne Kartice, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

**Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije**

Član 48.

Uslov za povraćaj iznosa neodobrene 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.

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 49.

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.

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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.

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 vansudsko 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.

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

#### **Član 50.**

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

## **X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI**

#### **Član 51.**

Isključena je odgovornost Banke za neuredno izvršenje transakcija iniciranih Karticom, kao i za neispunjavanje drugih ugovoreni 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, slučajaja, 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 52.**

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

Izvod sadrži informacije o dospelim obavezama, pojedinačnim platnim transakcijama, i to o referentnoj oznaci ili drugim podacima koji Korisniku 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.

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.

## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

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 kamata u vezi sa korišćenjem Kartice, jednom godišnje, odnosno najkasnije 1. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

### XII NAKNADE I KAMATE

#### Član 53.

Banka obračunava i naplaćuje Korisniku kamatu za DinaCard Co-branding DIS NLB KB za period od 61. dana do 90. dana u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju DinaCard Co-branding DIS NLB KB 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 odnosno deviznom računu u Banci, a prema uslovima i u roku definisanim Okvirnim ugovorom.

### XIII KURS

#### Član 54.

Za Visa Gold, Visa Premium/Platinum i Mastercard Standard/Gold 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.

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 55.

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.)

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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

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 56.**

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 57.**

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, ovih Opštih uslova, Okvirnog ugovora i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se može podneti u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Ukoliko je prigovor podnet po isteku ovog roka, Banka će obavestiti Korisnika da nije u obavezi da isti razmatra.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi i može se podneti u poslovnim prostorijama Banke, poštom, elektronskom poštom na adresu: prigovori@nlbkb.rs, ili putem linka na početnoj strani Internet prezentacije Banke, odnosno na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Kod ugovora na daljinu, Korisnik ima pravo da podnese prigovor korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi. Izuzetno, prigovor može biti podnet usmeno putem telefona, samo ukoliko je ugovor na koji se prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Bankom na koji se taj prigovor odnosi (npr. broj platnog računa, sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

Obaveza Banke je da pismeni prigovor primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i da Korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i podacima o zaposlenom koji je prigovor primio.

U slučaju da Korisnik podnese prigovor preko internet prezentacije Banke, putem e-mail-a ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, kao i u slučaju podnošenja prigovora usmeno putem telefona, Banka će putem e-mail-a ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrditi prijem prigovora.

Banka je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavješten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Banka može odgovor Korisniku dostaviti poštom ili elektronskom poštom, kao i na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ako se Korisnik sa tim saglasio. Ako je prigovor ocenjen kao osnovan, obaveza Banke je da obavesti Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni odnosno o roku i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Podnošenje prigovora i postupanje po istom vrši se bez naknade.

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu Narodnoj banci Srbije potrebno je dostaviti prigovor upućen Banci, odgovor Banke (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu oceniti navodi iz pritužbe, kao i specijalno punomoćje ukoliko se podnosi preko punomoćnika.

Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Banke na prigovor, odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred Narodnom bankom Srbije.

Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Detaljne informacije u vezi sa načinom podnošenja prigovora i postupanja Banke po prigovoru, načinom podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije, pravom na pokretanje postupka posredovanja, Banka čini dostupnim na Internet stranici i u svim poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge.

### **XVII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA**

#### **Član 58.**

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. Predlog se Korisniku dostavlja u pisanoj formi na ugovoren način i smatra se uredno dostavljenim ukoliko je poslat na poslednje prijavljenu adresu Banci od strane Korisnika.

Ukoliko Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna navedenih u Predlogu ne obavesti Banku u pisanoj formi da se sa 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. 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, kao i da izmiri sve obaveze prema Banci na dan otkaza.

### **XVIII PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA**

#### **Član 59.**

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.

#### **Otkaz od strane Korisnika**

#### **Član 60.**

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.

### **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem**

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 otkáže 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 koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od mesec 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 61.**

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.

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 62.**

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 65. i člana 67. ovih Opštih uslova.

#### **Član 63.**

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

- postupa suprotno odredbama zakona i drugih propisa;
- 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 ili je prilikom podnošenja Zahteva Banci dostavio pogrešne ili neistinite podatke od značaja za pravilno i zakonito pružanje usluge;
- ako Korisnik ugasi platni račun.

## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

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:

- Korisnik po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom, 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 i/ili politikom NLB Grupe,
- poslovni odnos sa Korisnikom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i standarda NLB Grupe 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.

### Član 64.

U slučaju otkaza Ugovora sve obaveze Korisnika smatraju se dospelim.

### Član 65.

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

## Prestanak Okvirnog ugovora

### Član 66.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka gasi Karticu i Partiju. Okvirni ugovor se ne smatra raskinutim ukoliko je otkazan samo jedan od dva moguća ugovora.

## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

### Član 67.

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.

## XIX ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 68.

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 62. 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 69.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga su deo Opštih uslova poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd, a korisnici platnih usluga dobijaju odgovarajući izvod iz istih u zavisnosti od vrste korisnika i platne usluge za koju se korisnik opredelio.

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

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 30.04.2022. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem koji su u primeni od 01.10.2021. godine.