

01052024
Šifra: 07-U-03.01Pg
Verzija: 1

PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA DEBITNE KARTICE

I OPŠTE ODREDBE

Pravilima izdavanja i korišćenja debitne kartice (u daljem tekstu: Pravila) uređuju se prava i obaveze Korisnika DinaCard /Visa /Mastercard /Mastercard Gold debitne kartice (u daljem tekstu: Kartica), odnosno izdavanje, uslovi i ograničenja korišćenja Kartice, zamena Kartice, limiti po Kartici, postupanje u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice, kao i način izmirenja obaveza nastalih korišćenjem Kartice.

Pravila čine sastavni deo Ugovora o otvaranju i vođenju dinarskog, deviznog računa, izdavanju platne kartice i pružanju usluge elektronskog bankarstva (e-banking i m-banking) fizičkog lica – rezidenta (u daljem tekstu: Ugovor).

II POJMOVI

Kartica - personalizovan instrument (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat/reizdat radi obnove ili zamene, od strane Banke, koji omogućava Korisniku da podiže gotov novac i/ili vrši bezgotovinsko plaćanje robe i usluga;

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;

Potvrda o uručenju odnosno preuzimanju Kartice – dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice
Personalizovani sigurnosni elementi Kartice – 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) – 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;

Contactless – „beskontaktni“ način plaćanja - transakcije se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala;

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

Jedinstvena identifikaciona oznaka – broj Kartice tj. partije Kartice koji je naznačen na Potvrdi o uručenju odnosno preuzimanju Kartice, koja čini sastavni deo Ugovora.

Bankomat/ATM – elektronski uređaj koji Korisniku omogućava podizanje gotovog novca 24 časa dnevno.

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

Korisnički račun/slip - (Transaction Receipt) račun sa POS terminala na kome se nalaze svi relevantni podaci Kartice i transakcije, kao i potpis Korisnika, te služi kao dokaz da je transakcija zaključena (napomena: ukoliko je autentifikacija izvršena unošenjem PIN-a, Korisnički račun/slip ne sadrži potpis Korisnika).

CNP transakcija (Card Not Present) - 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), Internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtovima, telefonska, kataloška prodaja i sl.).

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

Banka prodajnog/prihvatnog mesta – banka preko koje prodajno/prihvatno mesto vrši procesiranje podataka o transakcijama nastalih Karticom.

Platna usluga - podrazumeva: uplatu gotovog novca na tekući račun, isplatu gotovog novca sa tekućeg računa i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa, usluge prenosa novčanih sredstava s tekućeg računa, odnosno na tekući račun (transferom odobrenja, direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje, korišćenjem Kartice ili elektronskog bankarstva, usluge izvršavanja transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga), usluge izdavanja i/ili prihvatanja platnih instrumenata, usluge izvršavanja novčane doznake i izvršavanja platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja.

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.

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;

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

Terminski plan – plan po kojem Banka obrađuje dospele podatke o transakcijama Karticom u cilju finansijskog zaduženja partije Kartice i knjiženja istih, a koji ne može biti duži od jednog dana računajući od dana prijema Platnog naloga.

Tekući račun - platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranim valutama (dinarski/devizni), kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisniku na osnovu posebnih ugovora.

Domaća transakcija - transakcija zaključena na teritoriji Republike Srbije u valuti RSD i koja na finansijsku obradu kod Banke stiže u istoj valuti.

Međunarodna transakcija - transakcija zaključena van teritorije Republike Srbije u ino valuti i koja na finansijsku obradu kod Banke stiže u ino valuti;

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

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.

Autorizacija – proces kojim Banka odobrava transakciju Korisnika Kartice i autentifikuje ga.

Datum finansijskog zaduženja (knjiženja) – datum prispeća podataka o transakciji kod Banke na obradu.

Kurs - kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta za transakcije nastale u inostranstvu, a koji Banka čini dostupnim Korisniku.

Trajni nosač podataka - 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.

Obnova roka važenja/Reizdavanje Kartice – izdavanje Kartice nakon isteka važnosti Kartice, na kojoj je naznačen novi rok važnosti.

Blokiranje kartice – oglašavanje Kartice za nevažeću.

Reklamacija – obaveštenje, odnosno zahtev Korisnika za povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje transakcije.

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

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

Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom (PUN) - je dokument informativnog karaktera koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih sa dinarskim ili deviznim platnim računom u evrima koje Banka ima u ponudi, kao i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;

Izveštaj o naplaćenim naknadama (INK) - je poseban dokument koji se dostavlja Korisniku najmanje jednom godišnje i sadrži podatke o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom i primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

III OSNOVNE KARAKTERISTIKE

Kartica je vlasništvo NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), glasi na ime Korisnika i nije prenosiva.

Kartica pripada kategoriji debitnih kartica, što znači da pruža mogućnost plaćanja do iznosa sredstava na partijama računa za koje je vezana Kartica.

IV IZDAVANJE KARTICE

Korisnik može biti lice koje ima otvoren dinarski tekući račun kod Banke.

Prilikom otvaranja dinarskog tekućeg računa Banka korisniku automatski izdaje identifikacionu karticu računa DinaCard debitnu karticu. Platne kartice Visa, i Mastercard/Mastercard Gold debitne izdaju se na osnovu Zahteva za izdavanje platne kartice/Zahteva za otvaranje Seta računa, uz uslov da je prethodno izdata i uručena kartica DinaCard debitna kartica.

Banka je obavezna da po otvaranju dinarskog tekućeg računa, po osnovu Kartice, Korisniku otvori partiju Kartice na kojoj će se na dalje evidentirati sve finansijske promene.

Odluku o izdavanju Kartice donosi nadležni organ Banke. Ukoliko je doneta odluka o izdavanju Kartice, Banka će pozvati Korisnika da najkasnije u roku od 3 meseca preuzme izrađenu Karticu i istu potpiše, i potpiše Potvrdu o uručanju kojom potvrđuje preuzimanje Kartice. Banka Korisniku karticu dostavlja na kućnu adresu koju je naznačio na Zahtevu za otvaranje Seta usluga, bez potrebe za potpisivanjem Potvrde o uručanju.

Korisnik koji se odlučio za dostavu kartice na kućnu adresu, po dobijanju debitne kartice, u obavezi je da inicira dostavljanje PIN koda na broj svog mobilnog telefona

Detaljne korake za formiranje PIN koda Banka dostavlja Korisniku u okviru propratnog pisma uz karticu.

Korisnik karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda

Korisnik koji se odlučio za preuzimanje kartice u filijali Banke, PIN takođe preuzima u filijali Banke

Odredbe ovih Pravila su važeće za osnovnu i dodatnu/e Karticu/e izdatu/e Korisniku od strane Banke.

Banka Korisniku izdaje osnovnu Karticu, a na njegov Zahtev i do 2 (dve) dodatne Kartice.

Dodatne Kartice se izdaju pod istom partijom Kartice po kojoj je izdata i osnovna Kartica i sve transakcije nastale po dodatnim Karticama, kao i sve naknade i provizije, evidentiraju se po datoj partiji. Korisnik osnovne Kartice snosi odgovornost za korišćenje svih Kartica izdatih po jednoj partiji i dužan je da Korisnike dodatnih Kartica upozna sa sadržajem ovih Pravila.

Prestankom korišćenja osnovne Kartice prestaje i pravo korišćenja dodatne/ih Kartice/a. Korisnik osnovne Kartice može otkazati korišćenje samo dodatne/ih Kartice/a.

Korisnik snosi punu odgovornost za korišćenje, kako osnovne tako i dodatne/ih Kartice/a.

U slučaju smrti Korisnika osnovne Kartice, prestaju da važe i sve dodatne Kartice. Sve eventualne obaveze po izdatoj Kartici u svemu se na način i u rokovima definisanim ovim Pravilima prenose na naslednike imenovane, u skladu sa zakonom.

V ROK VAŽENJA KARTICE I REIZDAVANJE NOVE

Kartica važi do poslednjeg dana u mesecu godine navedene na Kartici.

U slučaju da Korisnik ne želi da mu se obnovi rok važnosti Kartice, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku najmanje 60 dana pre isteka roka važnosti Kartice.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa prethodnim stavom, Banka će po isteku roka važnosti Kartice, pod daljim uslovima iz ovih Pravila, automatski reizdati novu Karticu sa novim rokom važnosti.

Ukoliko Korisnik Karticu koristi u skladu sa Pravilima, odnosno ukoliko Korisnik ispunjava uslove u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, Kartica će biti automatski reizdata.

Automatsko reizdavanje se odnosi na sve debitne kartice. Debitne kartice kod kojih se u domaćim platnim transakcijama realizacija tih transakcija ne obavlja u Republici Srbiji (Visa i Mastercard), se reizdaju automatski a uručuju nakon što je prethodno uručena debitna kartica sa domaćom realizacijom transakcija (Dinacard).

Preuzimanjem reizdate Kartice i potpisivanjem Potvrde o uručanju Korisnik prihvata sve obaveze nastale u periodu važenja prethodno izdate kartice. Banka Korisniku koji se odlučio za dostavljanje kartice na kućnu adresu, karticu dostavlja bez potrebe za potpisivanjem Potvrde o uručanju

Korisnik karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda.

VI ZAMENA U SLUČAJU OŠTEĆENJA, PROMENE MATIČNIH PODATAKA ILI ZABORAVLJANJA PIN

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

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

VII KORIŠĆENJE KARTICE

DinaCard debitne kartice se mogu koristiti u zemlji na mestima gde je istaknut logo "DinaCard" za:

-bezgotovinska plaćanja roba i usluga na prodajnim mestima;

-bezgotovinska plaćanja roba i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija na domaćim prihvatnim mestima koji prihvataju predmetni brend; (kod ovog vida plaćanja Korisnik se identifikuje CVV2 brojem koji je odštampan na poleđini Kartice)

-identifikaciju Korisnika osnovne Kartice prilikom podizanja sredstava u valuti EUR sa deviznog računa u valuti EUR, po kojem je Korisnik osnovne kartice vlasnik, na određenim bankomatima Banke

-Plaćanje računa skeniranjem IPS QR koda na bankomatima
-podizanje gotovine u mreži bankomata;

-podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta DinaCard debitna kartica se može koristiti 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

Korisnik DinaCard debitne kartice može koristiti Karticu u okviru raspoloživih sredstava po tekućem računu (uključujući i dozvoljeno prekoračenje ukoliko je odobreno). U momentu iniciranja transakcije, kako bi ista bila uspešna, Korisnik mora imati pokriće po partiji tekućeg računa (uključeno i dozvoljeno prekoračenje, ukoliko je odobreno). Ukoliko korisnik inicira transakciju za koju je Tarifnikom Banke predviđena pripadajuća naknada. U tom slučaju Korisnik će biti zadužen za iznos transakcije uvećan za iznos pripadajuće naknade.

Korisnicima je omogućeno i beskatno plaćanje na više jednakih mesečnih rata, pri čemu je datum dospeća prvog anuiteta 30 dana od datuma obrade transakcije. Ukoliko se kartica koristi na POS terminalu NLB Komercijalne banke AD Beograd sa trgovcima sa kojima Banka ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji po ovom osnovu, u zavisnosti od dogovora sa trgovcem, Korisnik može izvršiti plaćanje u jednakim mesečnim ratama bez kamate. Plaćanje na rate bez kamate predstavlja dodatnu uslugu, koju, zavisno od uslova, potreba i mogućnosti, Korisnik na ovim prodajnim mestima, može, a ne mora da iskoristi.

Obaveze nastale zaključenjem transakcija plaćanja na rate bez kamate će se realizovati na teret dinarskog tekućeg računa Korisnika.

Napominjemo da će DinaCard debitne kartice za plaćanje na rate bez kamate funkcionisati samo na POS terminalima Banke kod trgovaca sa kojima Banka ima potpisan ugovor po ovom osnovu, dok će se transakcije na ATM zaduživati prvi sledeći radni dan

Za korišćenje Kartice za uslugu plaćanja na rate bez kamate Korisniku se odobrava iznos do kojeg je moguće plaćati na rate bez kamate na osnovu redovnog mesečnog priliva na račun u skladu sa utvrđenim bonitetom. Bonitet Korisnika se utvrđuje na osnovu prosečnih mesečnih primanja po računu.

Iznos za plaćanje na rate bez kamate zavisi od otplate zaduženja, dakle prilikom svake otplate mesečnog anuiteta iznos za plaćanje na rate bez kamate se oslobađa za iznos otplaćenog anuiteta i ponovo je na raspolaganju.

Visa /Mastercard debitne kartice 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;
- identifikaciju Korisnika osnovne Kartice prilikom podizanja sredstava u valuti EUR sa deviznog računa, u valuti EUR, po kojem je Korisnik osnovne kartice vlasnik, na određenim bankomatima Banke;
- podizanje gotovine u mreži bankomata;
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta;
- Plaćanje računa skeniranjem IPS QR koda prikazanog na računu putem čitača na bankomatu.

Zavisno od odabranog načina izmirenja obaveza, Korisnik može koristiti Karticu u okviru raspoloživih sredstava po dinarskom tekućem računu (uključujući i dozvoljeno prekoračenje ukoliko je odobreno), odnosno u okviru raspoloživih sredstava po dinarskom tekućem računu (uključujući i dozvoljeno prekoračenje ukoliko je odobreno) za transakcije u zemlji i raspoloživog iznosa sredstava po deviznom i dinarskom tekućem računu (uključujući i dozvoljeno prekoračenje ukoliko je odobreno) za transakcije u inostranstvu. U momentu iniciranja transakcije, kako bi ista bila uspešna, Korisnik mora imati pokriće po partiji tekućeg računa (uključeno i dozvoljeno prekoračenje, ukoliko je odobreno). Ukoliko korisnik inicira transakciju za koju je Tarifnikom Banke predviđena pripadajuća naknada. U tom slučaju Korisnik će biti zadužen za iznos transakcije uvećan za iznos pripadajuće naknade.

- po partiji dinarskog tekućeg računa (uključeno i dozvoljeno prekoračenje, ukoliko je odobreno), ukoliko se transakcija zaključuje u zemlji;

- po partiji deviznog računa u valuti EUR i/ili partiji dinarskog tekućeg računa (uključeno i dozvoljeno prekoračenje, ukoliko je odobreno), ukoliko se transakcija zaključuje u inostranstvu, a Korisnik se opredelio da obaveze iz inostranstva izmiruje sa partije deviznog i dinarskog tekućeg računa.

Ukoliko se korisnik opredelio za izmirenje obaveza sa partije deviznog i tekućeg računa za transakcije u inostranstvu, obavezno je da partija deviznog računa bude aktivna, u suprotnom kartica se ne može koristiti u inostranstvu.

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija u valutu EUR se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Visa. Nakon izvršene konverzije, konvertovani iznos transakcije će biti uvećan za 2% i tako dobijen ukupan iznos će se naplatiti Korisniku.

Zavisno od odabranog načina izmirenja obaveza, osnovna i sve dodatne Kartice (najviše 2) koriste raspoloživa sredstva na dinarskom tekućem/dinarskom i deviznom tekućem računu Korisnika osnovne Kartice.

Karticama se mogu plaćati roba i usluge na prodajnim mestima koja su opremljena POS terminalima.

Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na zahtev prodajnog mesta, pokaže identifikacionu ispravu.

Prilikom plaćanja robe/usluga Korisnik potpisuje Korisnički slip/račun ili unosi svoj PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mesta. Obaveza prodajnog mesta je da izda jedan primerak Korisničkog slipa/računa, koji je Korisnik obavezan da zadrži za svoju evidenciju i potrebe eventualne reklamacije.

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 će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.

Kartice je moguće koristiti za:

- ✓ kontaktne transakcije

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

- ✓ beskontaktno transakcije

Beskontaktno transakcije su one transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala.

Prilikom plaćanja robe/usluga 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:

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

Iznos transakcije za beskontaktno plaćanja bez unosa PIN-a definiše kartičarska organizacija. O visini iznosa beskontaktnih transakcija bez unosa PIN-a korisnici kartice mogu da se informišu na web sajtu Banke www.nlbkb.rs → Stanovništvo → Platne kartice.

Maksimalni iznosi beskontaktnih transakcija za čiju realizaciju nije neophodan unos PIN u zemlji i inostranstvu zavisi od zemlje u kojoj se vrši plaćanje, utvrđeni su od strane kartičarskih asocijacija i Banka na iste ne može uticati.

Karticom se može podizati gotovina na bankomatima koji su opremljeni beskontaktnim čitačem. Prilikom podizanja gotovine na bankomatu Korisnik se identifikuje unosom PIN. Za gotovinske isplate Korisnik plaća naknadu, u skladu sa Tarifom naknada.

Bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP transakcija, moguće je vršiti DinaCard/ Visa /Mastercard debitnim karticama. CNP (Card Not Present) transakcije kod kojih se u cilju njihovog zaključenja, trgovcu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), Internet plaćanja na sajtovima, telefonska, kataloška prodaja i sl.).

Kod ovog vida plaćanja Korisnik se identifikuje CVV2 brojem koji je odštampan na poledini DinaCard /Visa Mastercard debitnih kartica.

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

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

Za Internet plaćanja Visa/Mastercard karticom, Korisnik dobija jednokratnu lozinku putem SMS-a na broj telefona koji je registrovan u Banci, a nakon unosa i potvrde lozinke, transakcija će biti obavljena. Ovim kodom se potvrđuje

identitet i završava plaćanje. Za internet plaćanja, neophodno je da Korisnik ima aktivan SMS servis. Jednokratna lozinka se koristi samo za jednu kupovinu online plaćanja i istu je potrebno uneti u roku od dva minuta od momenta iniciranja iste. Ukoliko Korisniku zahtevana lozinka nije stigla putem SMS-a na broj telefona koji je registrovan u Banci ili nije uneta u predviđenom roku, ista se može ponovo zahtevati na navedeni način.

Ukoliko je Korisnik tri puta zahtevao lozinku i nije obavio plaćanje putem dobijene lozinke, potrebno je da kontaktira Kontakt centar Banke.

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.

Na pojedinim prodajnim/prihvatnim mestima na kojima se zbog brzine izvršavanja transakcija ili tehnoloških preduslova, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija, transakcije sprovode bez potpisa na Korisničkom računu/slipu i/ili unosa PIN (na primer beskontaktna plaćanja, plaćanje putarina i sl.) Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno stavljanjem Kartice na raspolaganje za očitavanje.

U cilju prevencije zloupotrebe Banka Korisniku omogućava uslugu obaveštavanja o autorizaciji Kartice putem notifikacija. Notifikacije se naplaćuju u skladu sa Tarifnikom banke. Servis omogućava Korisniku prijem notifikacije o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu.

Kartica omogućava podizanja valute EUR na određenim bankomatima Banke koji ovu funkcionalnost podržavaju. Kartica se za ovu svrhu može koristiti, ukoliko je Korisnik vlasnik računa sa sredstvima deponovanim u valuti EUR. Na ovaj način sredstva sa računa ne mogu podizati Korisnici dodatnih Kartica, već samo vlasnik računa, koji je istovremeno i Korisnik osnovne Kartice.

Podizanje EUR nije moguće sa računa oročene štednje, kao ni po računu po kome je izdata štedna knjižica. Da bi isplata bila izvršena potrebno je da na odabranom računu klijent ima dovoljno sredstava za isplatu u valuti EUR u momentu iniciranja iste. Isplata se vrši bez naknade, minimalni iznos koji je moguće podići iznosi EUR 50, a maksimalan mogući iznos je EUR 1.000 dnevno po svakom deviznom računu vlasnika.

Ukoliko Korisnik ne želi na ovaj način da raspolaže sredstvima sa svojih deviznih računa potrebno je da se obrati najbližoj ekspozituri Banke kako bi mu ova funkcionalnost bila ukinuta.

Korisnici osnovnih debitnih Kartica imaju mogućnost da na multifunkcionalnom bankomatu pored standardnih opcija i pored podizanja valute EUR u zemlji, na određenim bankomatima, koriste dve dodatne funkcionalnosti, odnosno izvrše uplatu gotovog novca u RSD i EUR na lični račun i uslugu menjačkih poslova (ubacivanje novčanih apoena u bankomat u valuti RSD na svoj devizni račun u EUR/kupovina, kao i ubacivanje novčanih apoena u bankomat u valuti EUR na svoj dinarski račun /prodaja).

Prilikom konverzije sredstava u EUR ili RSD korišćenjem usluge menjačkih poslova, na samom ekranu bankomata će biti prikazan kurs po kom će biti izvršena konverzija, kao i iznos EUR ili RSD koji će biti uplaćen na odabrani račun. Nakon prikaza na samom ekranu, Korisnik usluge ima mogućnost da potvrdi prikazanu konverziju ili da odustane od transakcije. Kurs po kome se vrši konverzija usklađen je sa Kursnom listom Banke na dan. Uplate na račun mogu se vršiti u okviru definisanih limita.

Na sajtu Banke se nalazi pregled bankomata na kojima je moguće izvršiti navedene funkcije, kao i iznos definisanih limita.

VIII LIMIT

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

Dnevni limit podizanja gotovine na šalterima/bankomatima:

- u zemlji inostranstvu iznosi 100.000,00 RSD za Visa /Mastercarddebit/ DinaCard, a Master Debit Gold iznosi 200.000,00 RSD (kod transakcija podizanja gotovine u inostranstvu za protivvrednosti ino valute u dinarima), ako se Korisnik odlučio za izmirenje obaveza isključivo po dinarskom tekućem računu
- u inostranstvu iznosi 2.000,00 EUR za Visa /Mastercarddebitne kartice, ukoliko se Korisnik odlučio da obaveze izmiruje po deviznom i dinarskom tekućem račun

Dnevni limit kupovine na POS terminalu i putem Interneta:

- u zemlji i inostranstvu iznosi 300.000,00 RSD za DinaCard/ Visa /Mastercard debitne kartice, (kod transakcija kupovine u inostranstvu za protivvrednosti ino valute u dinarima), ako se Korisnik odlučio za izmirenje obaveza isključivo po dinarskom tekućem računu
- u inostranstvu iznosi 2 500,00 EUR za Visa /Mastercard debitne kartice, ukoliko se Korisnik odlučio da obaveze izmiruje po deviznom i dinarskom tekućem račun

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

IX OGRANIČENJA KORIŠĆENJA KARTICE

Autorizacija za transakcije čiji iznos prevazilazi iznos raspoloživog stanja po partiji dinarskog tekućeg/deviznog i dinarskog tekućeg računa, neće biti odobrena.

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

Kartica se ne sme koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu sa propisima i za nezakonite svrhe.

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 se i ne može biti korišćena.

U slučaju neizmirenja obaveza (naknada i troškova), Banka će onemogućiti dalje korišćenje Kartice.

Nakon izmirenja svih obaveza Banka će omogućiti dalje korišćenje Kartice.

X NAKNADE I NAČIN IZMIRENJA OBAVEZA

Korisnik se odlučio da obaveze po Kartici izmiruje isključivo preko dinarskog tekućeg računa:

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze po osnovu transakcija i naknada nastalih korišćenjem Kartice, kod koje je odabran način izmirenja obaveza isključivo preko dinarskog tekućeg računa, u zemlji i inostranstvu za plaćanje na POS terminalima i podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, izmiruje obezbeđenjem pokrića na dinarskom tekućem računu u Banci.

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

Za transakcije iz inostranstva koje se naplaćuju u dinarima primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan finansijske obrade transakcije. 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 dinarskog tekućeg računa.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu na svom dinarskom tekućem računu te dođe do nedozvoljenog prekoračenja na dinarskom tekućem računu, Banka će na iznos prekoračenja obračunati kamatnu stopu koja važi za nedozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dospelih obaveza i dinarski 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 dinarskom tekućem računu Korisnika.

Korisnik se odlučio da obaveze po Kartici izmiruje preko dinarskog i deviznog tekućeg računa:

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze po osnovu transakcija i naknada nastalih korišćenjem Kartice u zemlji za plaćanje na POS terminalima i podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, izmiruje obezbeđenjem pokrića na dinarskom tekućem računu u Banci.

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze po osnovu transakcija i naknada nastalih korišćenjem debitnih Kartica Visa /Mastercard u inostranstvu za plaćanje na POS terminalima i podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, izmiruje obezbeđenjem pokrića na deviznom i dinarskom tekućem računu u Banci.

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

Naplata transakcija i naknade nastalih u zemlji vrši se u dinarima na teret dinarskog tekućeg računa, a naplata transakcija nastalih u inostranstvu vrši se na teret deviznog tekućeg računa, odnosno deviznog i dinarskog tekućeg računa. Devizni tekući račun Korisnika se zadužuje za protivvrednost u eurima (EUR), bez obzira na stranu valutu u kojoj je transakcija zaključena. Automatsko zaduženje deviznog tekućeg računa Korisnika izvršava se do iznosa raspoloživih sredstava na deviznom tekućem računu, a ostatak duga se naplaćuje zaduženjem

partije dinarskog tekućeg računa, primenom prodajnog kursa Banke za devize na dan dospeća plaćanja.

U slučaju iz prethodnog stava Korisnik otvara devizni tekući račun, a uslovi otvaranja, način i prestanak korišćenja deviznog tekućeg računa definisani su Ugovorom o otvaranju i vođenju dinarskog/deviznog uloga. Korisnik je saglasan da iznos uplaćenih sredstava po deviznom tekućem računu Kartice može biti isključivo u valuti EUR.

Za transakcije iz inostranstva koje su zaključene u nekoj drugoj ino valuti obračunska valuta je EUR. Kurs zamene druge ino 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 deviznog tekućeg računa.

Ukoliko tokom važenja Kartice Korisnik želi da izmeni način izmirenja obaveza, Zahtev za izmenu načina izmirenja obaveza će sadržati pisanu saglasnost Korisnika sa novoizabranim načinom izmirenja. U slučaju izmene da se obaveze iz inostranstva izmiruju sa dinarskog i deviznog tekućeg računa, otvaranje deviznog tekućeg računa mora predhoditi podnošenju predmetnog Zahteva.

Ukoliko Korisnik Kartice ne obezbedi pokriće za naplatu na svom/jim tekućem/im računu/ima te dođe do nedozvoljenog prekoračenja na dinarskom tekućem računu, Banka će na iznos prekoračenja obračunati kamatnu stopu koja važi za nedozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dospelih obaveza i dinarski 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 dinarskog tekućeg računa Korisnika.

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 vodi kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa, i ovlašćuje Banku 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 prodajni kurs Banke na datum izvršenja prenosa. Banka će o izvršenom izmirivanju potraživanja obavestiti Korisnika pisanim putem.

XI GUBITAK, KRAĐA I NEOVLAŠĆENO KORIŠĆENJE KARTICE

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 Kontakta Centra Banke u toku radnog vremena ili od 0 do 24h pozivanjem Centra za autorizaciju, uz zahtev za blokadom dalje upotrebe Kartice. Takođe, blokadu kartice je moguće izvršiti i sam korisnik kartice putem elektronskih servisa, ukoliko je korisnik istih.

Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci, ne navodi se PIN. Po prijemu prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka izdaje novu platnu karticu automatski. U slučaju krađe Kartice preporuka je da Korisnik krađu prijavi i policiji.

Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, Banka Korisniku izdaje 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.

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.

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 ovih Pravila.

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 predhodnim stavovima ovih Pravila. Krajnji rok za podnošenje navedenog zahteva je 18 meseci od dana obaveštavanja Banke od strane Korisnika.

XII ODGOVORNOST BANKE ZA NEODOBRENU, NEIZVRŠENU ILI NEPRAVILNO IZVRŠENU TRANSAKCIJU

Transakcija za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima, smatra se neodobrenom transakcijom. Transakcija koja nije izvršena u skladu sa platnim nalogom Korisnika (tekući 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.

U slučaju izvršenja neodobrene transakcije, odnosno odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju, Banka je dužna da, odmah po saznanju tekući 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 tekućeg 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.

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.

XIII ODGOVORNOST KORISNIKA ZA NEODOBRENU PLATNU TRANSAKCIJU

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 Pravilima i Opštim uslovima usled njegove namere ili krajnje nepažnje (davanje Kartice drugom licu na korišćenje, neadekvatno čuvanje PIN, 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 izgubljenosti, 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.

XIV POVRAĆAJ IZNOSA NEODOBRENE ILI NEPRAVILNO IZVRŠENE TRANSAKCIJE

Uslov za povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje transakcije je podnošenje Reklamacije od strane Korisnika.

Za potrebe Reklamacije Korisnik je dužan da čuva i prezentuje kopije korisničkog računa/slipa. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanoj formi, na način opisan u glavi XVI ovih pravila

Korisnik podnosi Reklamaciju Banci odmah po saznanju za neizvršenu transakciju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) 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 pod uslovom da Korisnik obavesti Banku o neodobrenosti, neizvršenosti ili nepravilno izvršenosti transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

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.



XV POVRAĆAJ IZNOSA ODOBRENE I PRAVILNO IZVRŠENE TRANSAKCIJE

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.

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.

XVI PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Korisnik i davalac sredstava obezbeđenja imaju pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatraju da se Banka ne pridržava pozitivnih zakonskih propisa i odredaba Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Korisnik i davalac sredstava obezbeđenja ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa i to u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e-mailom na adresu prigovori@nlbkb.rs) ili putem elektronskih aplikacija za mobilno ili internet bankarstvo.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na korisnika, 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 i davalac sredstava 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 i davaocu sredstva obezbeđenja najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. 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 i davaoca sredstva obezbeđenja u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

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

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika i 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.

Ukoliko Korisnik i 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 ili kod drugog organa ili lica ovlašćenog za posredovanje. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strane.

Postupak posredovanja pred NBS je poverljiv i hitan 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 ili e-mail-om na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji.

Ako je Korisnik i 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 dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge 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.

XVII INFORMISANJE

Za razmenu informacija i obaveštenja Banka i Korisnik ugovaraju korišćenje funkcionalnosti elektronskih servisa Banke ili slanje informacija putem e-maila ili pošte.

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

Korisnik je saglasan da mu Banka može uputiti oglasnu poruku putem elektronskih servisa u korišćenju odnosno kontakt podataka prijavljenih u Zahtevu za pružanje seta usluga, a u skladu sa Zakonom o oglašavanju. Ovu saglasnost Korisnik može opozvati u svakom momentu.

XVIII ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Pravila se dostavljaju Korisniku uz Ugovor i ista su dostupna Korisniku na Internet stranici Banke <http://www.nlbkb.rs>.

Ova Pravila se primenjuju od 01.05.2024. godine.