

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE DEBITNIH KARTICA – FIZIČKA LICA (PREČIŠĆEN TEKST)

Prečišćen tekst obuhvata:

- Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje debitnih kartica – fizička lica (u daljem tekstu Opšti uslovi), u primeni od 01.12.2018. godine;
- Izmene i dopune usvojene Odlukom Upravnog odbora broj 2780 od 29.7.2022. godine

### 1. UVODNE ODREDBE

#### 1.1 Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Opštim uslovima poslovanja za izdavanje i korišćenje debitnih kartica za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) uređuju se međusobna prava i obaveze između HALKBANK a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) i klijenata fizičkih lica (u daljem tekstu: Korisnik) po osnovu izdavanja i korišćenja debitnih kartica.

Banka će Korisniku uz Opšte uslove poslovanja uručiti i Tarifu naknada za usluge po poslovanju sa stanovništvom koja se, između ostalog, odnosi na debitne kartice Banke i sadrži informacije o vrsti i visini naknada i troškova vezanih za izdavanje i korišćenje debitnih kartica u zemlji i inostranstvu, kao i pregled koji sadrži karakteristike proizvoda (Prilog 1).

Ovi Opšti uslovi poslovanja sastavni su deo pojedinačnog Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa fizičkog lica i obavljanju platnih transakcija (u daljem tekstu: Ugovor), pa zajedno sa Opštim uslovima poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu, Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija, Tarifom naknada za usluge po poslovanju sa stanovništvom i Prilogom 1, čine Okvirni ugovor.

Banka izdaje debitne kartice u skladu sa navedenom dokumentacijom, kao i Prilogom br. 1 ovih Opštih uslova poslovanja. Platne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime Korisnika koji iste ne sme dati na korišćenje trećim licima.

Opšti uslovi poslovanja istaknuti su na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge Korisnicima kao i na internet stranici Banke: [www.halkbank.rs](http://www.halkbank.rs).

#### Osnovni podaci o Banci su:

Poslovno ime : HALKBANK a.d. Beograd

Sedište: Milutina Milankovića 9e, 11070 Novi Beograd, Republika Srbija

Telefon +381 11 2041 900

e-mail adresa: [office@halkbank.rs](mailto:office@halkbank.rs)

internet adresa: [www.halkbank.rs](http://www.halkbank.rs)

SWIFT: CABARS22

Matični broj: 07601093

PIB: 100895809

Banka ima dozvolu za rad na osnovu Rešenja NBJ O.br. 328 od 26. decembra 1990. Godine.

Organ nadležan za nadzor nad radom Banke: Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 / Nemanjina 17 , 11000 Beograd, Republika Srbija

### 2. DEBITNE KARTICE

#### 2.1 Značenje pojedinih pojmova

- **Izdavalac i vlasnik kartica (Banka)** označava pružaoca usluge izdavanja debitnih kartica Korisnicima;
- **Prihvatilac** označava pružaoca usluge prihvatanja debitnih kartica na bankomatima, POS terminalima i internet prodajnim mestima;
- **Primalac (Akceptant)** – svako prodajno mesto na kome je omogućen prihvatanje kartice (ATM i trgovci - POS terminal, e-commerce, MO/TO);
- **Korisnik** kartice označava fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja, ili se Banci kao pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga, kao i korisnik dodatne kartice;
- **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

- **Debitna kartica** je platni instrument i može biti osnovna ili dodatna debitna kartica koju Banka izdaje Korisniku uključujući i Digitalnu karticu (u daljem tekstu: Kartica). Kartica označava instrument bezgotovinskog plaćanja i može se koristiti za kupovinu robe ili plaćanje usluga, podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka kao i plaćanje putem interneta;
- **Osnovna debitna kartica** predstavlja karticu koju Banka izdaje na korišćenje Korisniku, vlasniku računa;
- **Dodatna debitna kartica** predstavlja karticu koja je vezana za tekući račun Korisnika osnovne kartice, a koju Banka može izdati fizičkom licu na zahtev Korisnika osnovne kartice;
- **Digitalni Novčanik** – aplikativno rešenje za mobilno plaćanje koje je razvio i ponudio Provajder novčanika, omogućavajući korisniku kartice da registruje podatke o kartici i generiše digitalnu karticu;
- **Digitalna kartica** – kartica Banke koja je dodata/registrovana u Digitalni novčanik;
- **Mobilni uređaj** – uređaj na kome je instaliran Digitalni novčanik;
- **Provajder novčanika** - pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika, u koji Banka, na osnovu ugovora o saradnji sa pružaocem usluge, omogućava korisniku kartice da u digitalnoj formi registruje kartice Banke;
- **Token** – označava pseudonizovani broj kartice koji je mapiran na stvarni broj kartice i koji je formiran u skladu sa pravilima Provajdera novčanika. Token se koristi da omogući alternativnom uređaju (npr mobilni uređaj, ručni sat) izvršavanje platnih transakcija.
- **Račun kartice** je tekući račun koji Banka otvara Korisniku (dinarski i devizni) sa koga se izvršavaju transakcije nastale korišćenjem Kartice, uključujući troškove naknada za vođenje Kartice, kao i prateće troškove vezane za korišćenje Kartice;
- **Zahtev za izdavanje kartice** označava obrazac Banke koji popunjava Korisnik radi izdavanja platne kartice;
- **Bankomat (ATM – Automated Teller Machine)** označava uređaj koji, u zavisnosti od funkcionalnosti, omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje, promenu PIN koda i sl.);
- **POS (Point of Sale) terminal** označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
- **PIN (Personal Identification Number) kod** 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;
- **CVV2/CVC2** broj predstavlja trocifreni kod utisnut na poleđini kartice koji se koristi za identifikaciju i verifikaciju Korisnika i kartice prilikom plaćanja na Internetu;
- **3D Secure** tehnologija je dodatni sigurnosni protokol koji se koristi prilikom plaćanja na Internetu sa ciljem dodatne zaštite od neovlašćenog korišćenja platne kartice. Navedena usluga u okviru Visa International nosi naziv Verified by Visa, a u okviru MasterCard-a je MasterCard SecureCode;
- **MO/TO/EC** – plaćanje putem pošte ili telefonske komunikacije (Mail Order, Telephone Order) i plaćanje preko interneta (e-commerce);
- **Beskontaktna transakcija** označava finansijsku transakciju koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom na POS terminalima, ili beskontaktnim plaćanjem uz upotrebu Digitalne kartice putem Mobilnog uređaja sa instaliranim Digitalnim novčanikom, kao i podizanjem gotovine na bankomatima, koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem kartice ili Mobilnog uređaja POS terminalu, odnosno bankomatu;
- **Internet platna transakcija** predstavlja transakciju obavljenju putem web stranica trgovaca koje mogu imati sigurnosne standarde (https);
- **SMS CARD obaveštenje** predstavlja uslugu Banke kojom Korisnik, putem SMS poruke, dobija informaciju o transakciji obavljenju debitnom karticom;
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju

pružalac platnih usluga utvrđuje Korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju Korisnika i/ili njegovog računa u okviru primene 3D Secure tehnologije;

- **Izvod** predstavlja promet po tekućem računu, odnosno pregled podataka o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama kao i pratećim naknadama i troškovima, a koji se kreira za određeni period;
- **Raspoloživo stanje** podrazumeva iznos sredstava tekućeg računa, umanjen za rezervacije i uvećan za uplate evidentirane na tekućem računu;
- **Periodični limiti potrošnje** predstavljaju maksimalan broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojima su osnovna i dodatna kartica limitirane, a predstavljeni su u Prilogu br. 1 ovih Opštih uslova poslovanja;
- **Autorizacija** označava proces u kome se vrši odobranje ili odbijanje transakcija debitnim karticama po zahtevu Prihvatioca, i takve transakcije se smatraju online transakcijama;
- **Offline transakcije** podrazumevaju transakcije koje se obavljaju na uređajima koji, zbog tehničke funkcionalnosti odnosno po osnovu pravila kartičarskih organizacija, ne podrazumevaju proces autorizacije i realizuju se do unapred određenih limita od strane kartičarskih organizacija, i kao takve zadužuju karticu;
- **Clearing i settlement** označavaju procese obrade, netiranja i poravnanja naloga za prenos izdatih na osnovu upotrebe debitne kartice;
- **Datum transakcije**, odnosno datum valute označava datum nastanka transakcije;
- **Datum knjiženja**, odnosno datum promene označava datum zaduženja ili odobrenja računa kartice;
- **Trajni nosač podataka** označava 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;
- **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca

plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

- **Međunarodna platna transakcija** je transakcija izvršena debitnom karticom koja se prihvata u inostranstvu, u mreži pružalaca platnih usluga registrovanih van teritorije Republike Srbije;
- **Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija** označava poseban dokument Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

### 3. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

U cilju informisanja Korisnika i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet Opštih uslova poslovanja, pre zaključenja Ugovora (predugovorna faza) Banka, u predugovornoj fazi, Korisniku dostavlja bez naknade informacije koje su važećim propisima definisane kao obavezni elementi Ugovora.

Banka informacije Korisniku pruža dostavljanjem nacrtu Ugovora i dokumenata koji čine njihov sastavni deo (Okvirnog ugovora). Dokumenta se Korisniku uručuju u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge i proizvode ili slanjem na e-mail adresu Korisnika.

Dostavljanje dokumenata/informacija iz stava 2. ove tačke smatra se predlogom za zaključenje Ugovora za čije prihvatanje klijent ima rok od pet dana od dana dostavljanja. Ukoliko klijent u navedenom roku ne pristupi zaključenju Ugovora smatraće se da je odustao od zaključenja.

### 4. USLOVI ZA KORIŠĆENJE DEBITNIH KARTICA

#### 4.1 Uslovi pod kojima Banka izdaje debitne kartice

Poslovi sa karticama obavljaju se u skladu sa utvrđenim pravilima i uslovima, a prema operativnim standardima za svaku pojedinu vrstu kartica u okviru odgovarajućeg nacionalnog i internacionalnog programa/brenda.

Kartica se odobrava fizičkom licu koje sa Bankom zaključi Okvirni ugovor na osnovu koga se vrši poslovanje po debitnoj kartici, uključujući obaveze plaćanja naknada za vođenje kartice, kao i prateće troškove vezane za korišćenje kartice.

Nakon otvaranja tekućeg računa, Banka je u obavezi da Korisniku bez naknade izda Karticu kod koje se u

domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos, izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, a koja predstavlja platni instrument na osnovu koga Korisnik raspoložbe sredstvima na računu, odnosno inicira platne transakcije.

Nakon izdavanja Kartice iz stava 3 ove tačke, uz poseban pisani zahtev Korisnika, Banka može izdati Karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Kartica se izdaje sa rokom važenja koji je utisnut na kartici i prestaje da važi poslednjeg dana u mesecu koji je naveden na kartici. Kartica glasi na Korisnika i nije prenosiva. Prestankom važenja Ugovora, prestaju da važe osnovna kao i sve dodatne Kartice, uključujući i Digitalne kartice, bez obzira na rok važenja utisnut na Kartici.

Korisnik je u obavezi da bez odlaganja prijavi Banci svaku promenu matičnih podataka bitnih za nesmetano korišćenje Kartice.

Na zahtev Korisnika, koji ispunjava uslove predviđene Ugovorom, mogu se izdati najviše dve dodatne Kartice koje se vezuju za račun Korisnika osnovne Kartice.

Banka Korisniku dostavlja Karticu na adresu u Republici Srbiji koju je naveo prilikom zaključenja Ugovora. Po dobijanju debitne kartice Korisnik je u obavezi da generiše PIN kod. Detaljne korake za formiranje PIN koda Banka dostavlja Korisniku u okviru propratnog pisma uz karticu. Dodatno, Korisnik ima mogućnost generisanja PIN koda na POS terminalu u poslovnim prostorijama Banke.

#### **4.2 Obaveze i prava Banke i Korisnika debitne kartice**

Podatke koji se odnose na poslovanje debitnom karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka je dužna da pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Kartice se koriste u skladu sa uslovima navedenim u Prilogu br. 1. Prilikom preuzimanja kartice Korisnik je u obavezi da proveriti da li je kartica uručena u zatvorenoj,

originalnoj koverti. Ukoliko Korisnik dobije karticu u otvorenoj i/ili koverti u čiju originalnost sumnja, kao i ukoliko posumnja da su podaci kartice kompromitovani, u obavezi je da istu odmah blokira pozivanjem Call centra Banke na brojeve telefona 0800 100 111 i +381 11 2041 900, koji je na raspolaganju 24 časa dnevno 7 dana u nedelji, i da je potom vrati u najbližu poslovnu prostoriju Banke.

Obaveza Korisnika je da odmah po prijemu karticu potpiše na poleđini. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Korisnik.

U cilju bezbednog korišćenja kartice, Korisnik je u obavezi da:

- u svakom trenutku zna gde se kartica nalazi i da karticu ne ostavlja bez nadzora;
- podatke o kartici ne odaje drugim licima putem telefona ili e-maila, odnosno u bilo kom prenosivom obliku, kao i da ne omogućava pristup podacima sa kartice drugim licima;
- formirani PIN drži u tajnosti, kao i da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite istog, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN koda na bankomatu ili prodajnom mestu;
- PIN ne odaje drugim licima i ne zapisuje na kartici, ili na bilo kom drugom dokumentu, kao i da ukoliko posumnja da je drugo lice upoznato sa njegovim/njenim PIN kodom, PIN kod odmah bez odlaganja izmeni;
- pre potvrde realizacije transakcije uvek proveriti konačni iznos, i da redovno kontroliše stanje računa kartice.

Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe debitne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja kartice.

Takođe, u cilju prevencije potencijalne zloupotrebe kartice, Banka Korisniku omogućava SMS CARD obaveštenje. U situaciji kada putem SMS-a Korisnik dobije informaciju o transakciji koju ne prepoznaje kao svoju, neophodno je da odmah zatraži blokadu kartice preko Call centra Banke na brojeve telefona 0800 100 111 i +381 11 2041 900, koji je na raspolaganju 24 časa dnevno 7 dana u nedelji.

#### 4.3 Uslovi za korišćenje debitnih kartica

Debitna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut logo odgovarajućeg kartičarskog brenda. Poslovi sa karticama obavljaju se u skladu sa utvrđenim pravilima i uslovima, a prema operativnim standardima za svaku pojedinu vrstu kartica u okviru odgovarajućeg nacionalnog i internacionalnog programa/brenda.

U roku od jednog radnog dana od datuma međubankarskog obračuna, transakcije dospevaju Banci na obradu (clearing i settlement).

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje su izvršene upotrebom kartice, vrši se zaduživanje računa kartice, uz prateći obračun i zaduženje računa po osnovu naknada i troškova po predmetnim transakcijama. Korisnik platne kartice ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa i za transakcije koje se realizuju bez fizičkog prisustva kartice (card not present), a na osnovu svih zahtevanih podataka koje je Korisnik dostavio trgovcu.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra verifikovanom od strane Korisnika:

- obavljanjem transakcije na prodajnom mestu radi plaćanja roba i usluga i potpisivanjem potvrde o kupovini (slipa), odnosno unošenjem PIN koda na POS terminalu;
- obavljanjem transakcije na isplatnom mestu, radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generisane od strane POS terminala na isplatnom mestu, odnosno unošenjem PIN koda na POS terminalu;
- unošenjem podataka debitne kartice ili Digitalne kartice, uključujući i sigurnosne elemente zahtevane na Internet prodajnom mestu kao i dostavljanjem gore pomenutih podataka trgovcima u cilju realizacije transakcije direktnim kontaktom, u pisanoj formi ili na neki drugi način;
- postupanjem s debitnom karticom na način kako to uslovljava samouslužni uređaj uz zahtevani verifikacioni metod (online i offline transakcije);
- samim prislanjanjem kartice na prodajnim mestima i bankomatima na kojima se transakcija odvija beskontaktno

- korišćenjem Digitalnog novčanika odnosno digitalne kartice na način opisan u tački 6.1 ovih Opštih uslova poslovanja.

Takođe, smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je u toku transakcije validacija podataka sa kartice, odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice, izvršena u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (MO/TO/EC transakcije - card not present) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva trgovac (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC2 kod, jedinstvena identifikaciona oznaka i dr.).

Kako bi proverila autentičnost Korisnika, Banka će zahtevati dodatnu autentifikaciju Korisnika unosom jedinstvene identifikacione oznake na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D Secure usluge. Banka zadržava pravo da ne odobri transakciju iniciranu na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D Secure usluge ukoliko nije izvršena autentifikacija Korisnika kartice. Korisnici platnih kartica Banke su automatski registrovani za korišćenje 3D Secure usluge. Jasnoće radi, gore navedene odredbe ne odnose se na internet prodajna mesta ili Platne kartice koje nemaju implementiran 3D Secure mehanizam, odnosno u ovim slučajevima će se transakcija izvršiti bez opisane dodatne autentifikacije Korisnika.

Prilikom realizacije beskontaktno transakcije nije potreban unos PIN koda do limita definisanih od strane Prihvatioca. Beskontaktno plaćanje se može vršiti i kod transakcija iznad definisanih limita ali je u tom slučaju unos PIN koda neophodan. Povremeno, iz sigurnosnih razloga, od Korisnika se može tražiti da izvrši transakciju očitavanjem podataka sa čipa kartice uz unos PIN koda, a potom da nesmetano nastavi obavljanje beskontaktnih transakcija.

Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

- ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada Banke;
- ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

Ako ni po isteku 30 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem platne kartice nije evidentirana promena na tekućem računu Korisnika, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik je u obavezi da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku.

Banka zadržava pravo da odbije zahtev za izdavanje platne kartice ukoliko utvrdi postojanje rizika ili klijent odbije da ispuni zahtevane preduslove od strane Banke, bez obaveze obrazloženja navedene odluke.

Banka zadržava pravo da ograniči korišćenje debitne kartice ukoliko:

- postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platne kartice;
- postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platne kartice ili njenom korišćenju radi prevare;
- su karticom zaključene transakcije na internet sajtovima, POS terminalima ili bankomatima, gde je prethodno zabeležena kompromitujuća aktivnost (postavljanje skimmer uređaja, zloupotreba podataka i sl.);
- tri puta uzastopno unose pogrešan PIN kod.

Ukoliko je Korisniku od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja platne kartice, u obavezi je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga ili isplatne banke, preda debitnu karticu. U navedenoj situaciji, Korisnik snosi potencijalne troškove i naknade nastale po osnovu korišćenja kartice.

Korisnik nema pravo da platnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.

#### 4.4 Limiti za izvršenje transakcija debitnim karticama

Banka iz bezbednosnih razloga utvrđuje limit iznosa i broja transakcija podizanja gotovine i plaćanja roba i usluga. Korisnici mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog limita.

Svakoj kartici, osnovnoj i dodatnoj, prilikom izdavanja dodeljuju se inicijalni limiti potrošnje koji ograničavaju korišćenje kartice na bankomatima, POS terminalima i internetu, što je predstavljeno u Prilogu br. 1 ovih Opštih uslova poslovanja.

Izuzetno, Korisnik debitne kartice ima pravo da zahteva izmenu limita, podnošenjem zahteva na posebnom obrascu. Limit postavljen za osnovnu karticu, odnosi se i na dodatne kartice. Korisnik osnovne kartice inicira promenu limita po osnovu svoje i svih dodatnih kartica.

U slučaju potrebe povećanja bezbednosti sredstava koje Korisnik koristi, Banka može doneti odluku o izmeni periodičnih limita.

Banka može omogućiti Korisniku uplatu u RSD valuti na svoj račun koji je povezan sa karticom samo na bankomatima Banke, u skladu sa Okvirnim ugovorom.

#### 4.5 Primena kursa u autorizaciji i knjiženju

Promet po debitnim karticama Banke vezuje se za tekući račun Korisnika, dinarski i devizni (valuta EUR). Za domaće transakcije primarni račun je u dinarima, dok je za inostrane transakcije primarni račun u valuti EUR. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u zemlji je RSD.

Za transakcije izvršene u zemlji, u trenutku autorizacije, vrši se rezervacija sredstava računa u dinarima. Ukoliko na dinarskom tekućem računu nema dovoljno raspoloživih sredstava, za preostala sredstva do punog iznosa transakcije, naknade i troškova nastalih po osnovu iste, rezervišu su sredstva na deviznom tekućem računu po kupovnom kursu Banke za devize na dan vršenja transakcije. U trenutku zaduženja računa, Banka sprovodi konverziju transakcije na opisan način u zavisnosti od stanja raspoloživih sredstava na dinarskom, odnosno deviznom računu u valuti EUR.

Za transakcije izvršene u inostranstvu, autorizacija se vrši u valuti EUR. Ukoliko je transakcija izvršena u inostranstvu, u valuti različitoj od EUR, konverzija se vrši prema kursu internacionalne kartičarske organizacije čiji brend nosi konkretna kartica. Po navedenom kursu konvertuje se iznos originalne transakcije u valutu EUR. Ukoliko na deviznom tekućem računu nema dovoljno raspoloživih sredstava, za preostala sredstva do punog iznosa transakcije, naknada i troškova nastalih po osnovu realizacije transakcije, rezervišu se sredstva dinarskog tekućeg računa po prodajnom kursu Banke za devize važećem u trenutku izvršenja transakcije. Prilikom zaduženja računa, bez obzira na valutu u koji je transakcija izvršena i zemlju prihvatnog mesta, Banka zadužuje račun u valuti EUR. Ako na računu u valuti EUR nema dovoljno raspoloživih sredstava, Banka će zaduženje preostalih sredstava do punog iznosa transakcije, naknada i troškova nastalih po osnovu realizacije transakcije, izvršiti konverzijom transakcije na dinarskom računu po prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan zaduženja računa Korisnika. Imajući u vidu gore navedeno, iznos rezervacije sredstava po računu ne mora biti jednak iznosu kojim će Banka zadužiti račun u fazi knjiženja transakcije, zbog kursnih razlika.

Prilikom plaćanja roba i usluga na internet sajtovima i POS terminalima, kao i bankomatima koji omogućavaju Korisniku izbor valute zaduženja u trenutku realizacije

transakcije (autorizacije), transakcija zaduženja po računu Korisnika će biti izvršena u skladu sa podacima koji Banci budu dostavljeni od strane kartičarske organizacije.

Banka savesno postupa prilikom izvršavanja naloga Korisnika i preduzima sve potrebne mere radi zaštite interesa Korisnika u svakom pojedinačnom slučaju.

#### 4.6 Reklamacije

U slučaju sporne transakcije, Korisnik ima pravo da podnese reklamaciju najkasnije 45 dana od datuma zaduženja računa. Pravo podnošenja reklamacije nastale usled transakcije realizovane osnovnom Karticom ima samo Korisnik osnovne kartice, dok po transakcijama nastalim dodatnom karticom pravo podnošenja reklamacije ima i Korisnik osnovne i Korisnik dodatne Kartice na čije ime je izdata Kartica. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanom obliku, slanjem poštom, elektronskim putem i/ili popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. Pokretanje postupka reklamacije ne odlaže plaćanje dospelih obaveza Banci. Reklamacije koje nisu dostavljene u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Korisnik debitne kartice.

Reklamacija na transakcije karticom ne oslobađa Korisnika obaveze plaćanja transakcije, ali u slučaju dokazanih i pozitivno rešenih reklamacija, odobriće se na račun Korisnika povraćaj sredstava reklamacije i eventualni prateći troškovi.

Reklamacije za transakcije nastale kao posledica korišćenja kartice suprotno Opštim uslovima poslovanja i svim pratećim dokumentima, smatraće se neosnovanim. Sve troškove neosnovanog reklamacionog postupka snosi Korisnik. Troškove neosnovane reklamacije Banka će zaračunavati Korisniku platnih usluga u skladu sa važećom odlukom o Tarifi naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom.

Banka ne snosi odgovornost za kvalitet, kvantitet, isporuku roba ili usluga plaćenih karticom, kao ni za istinitost i potpunost informacija dobijenih od prodajnog mesta. Ukoliko trgovac vrši povraćaj sredstava Korisniku po osnovu reklamiranog kvaliteta robe ili usluge, odnosno drugim povodom, Banka ne snosi troškove kursnih razlika koje mogu nastati ukoliko je inicijalna transakcija izvršena u stranoj valuti ili je knjižena zaduženjem računa Korisnika u drugoj valuti u odnosu na valutu povraćaja.

Banka ne snosi odgovornost za štete koje su prouzrokovane okolnostima na koje ne može uticati (nestanak električne energije, kvar bankomata, propusti ili nepostupanje od strane drugih banaka, platnih institucija ili trgovaca i ostalo).

#### 5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

##### 5.1 Postupanje u slučaju oštećenja, krađe ili gubitka kartice i/ili podataka kartice, uređaja i/ili digitalne kartice

O uništenju, odnosno oštećenju debitne kartice, Korisnik obaveštava Banku u pisanoj formi, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca.

O gubitku ili krađi debitne kartice ili podataka kartice, ili uređaja i/ili digitalne kartice Korisnik je u obavezi da obavesti Banku odmah, odnosno u najkraćem mogućem roku, i da od Banke zahteva blokadu dalje upotrebe. Banka omogućava Korisniku platne usluge da predmetni slučaj prijavi Banci, odnosno Call centru na brojeve telefona 0800 100 111 i +381 11 2041 900 dostupne na javno dostupnim sredstvima informisanja (web adresa, društvene mreže, poslovnice Banke, reklamni materijal,..). Banka je odgovorna za eventualne transakcije nastale nakon blokade. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja debitne kartice ili podataka debitne kartice odnosno uređaja i/ili digitalne kartice Banci, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u prevarnim radnjama.

U slučaju kada Korisnik prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice i/ili digitalne kartice, pored prijave Banci u pisanoj formi, u obavezi je da neovlašćeno korišćenje prijavi i nadležnom odeljenju MUP-a Republike Srbije. Prijava MUP-u Republike Srbije ne uslovljava pokretanje reklamacionog postupka.

U slučaju da Banka posumnja da je kartica zloupotrebljena, odnosno da su kartica i/ili podaci sa kartice, i/ili digitalna kartica izloženi eventualnoj zloupotrebi, Banka može privremeno blokirati karticu i o tome neodložno obavestiti Korisnika. U roku od sedam dana od dana privremene blokade, Banka može izvršiti ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu kartice, uz prethodni dogovor sa Korisnikom. Ukoliko status Kartice ostane neizmenjen po isteku navedenog roka, status Kartice se sistemski menja iz privremeno blokiranu u trajno blokiranu, nakon čega nije moguće izvršiti

deblokadu kartice. Trajna blokada nakon sedam dana privremene blokade, ne odnosi se na privremenu blokadu digitalne kartice. U situaciji kada dođe do kompromitacije podataka platne kartice, jedina raspoloživa preventivna mera u cilju sprečavanja dalje zloupotrebe jeste trajna blokada kartice. Stoga se ponovno aktiviranje, na određeni i ograničeni vremenski period, može vršiti samo i jedino u izuzetnim situacijama kada sporna kartica Korisniku predstavlja jedini izvor sredstava. Banka će Korisniku putem SMS obaveštenja na broj mobilnog telefona koji je Korisnik prijavio Banci, slati informaciju o obavljenim transakcijama. Korisnik je u obavezi da odmah po dobijanju poruke o potrošnji koju ne prihvata kao svoju, obavesti Banku pozivom Call centra Banke na brojeve telefona 0800 100 111 i +381 11 2041 900 i izvrši blokadu svoje debitne kartice. U slučaju da Korisnik posle prijave nestanka/krađe pronađe debitnu karticu, ne sme je koristiti, već je bez odlaganja mora vratiti Banci. U suprotnom snosi potencijalne troškove i naknade nastale po osnovu korišćenja blokirane kartice.

### **5.2 Zamena debitne kartice u slučaju oštećenja i/ili izmene ličnih podataka Korisnika**

U slučaju oštećenja ili izmene ličnih podataka, Korisnik ima pravo na zamenu debitne kartice. Ukoliko Korisnik podnese pisani zahtev popunjavanjem predviđenog obrasca Banke za zamenu debitne kartice, kao i dostavljanjem zahtevane dokumentacije kao dokaz promene ličnih podataka, Banka će Korisniku izdati karticu sa novim brojem i novim rokom važenja koji je otisnut na kartici i obezbediti Korisniku kreiranje novog PIN koda.

### **5.3 Zamena debitne kartice u slučaju gubitka, krađe i zloupotrebe**

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice ili podataka kartice, Korisnik ima pravo na zamenu iste. Ukoliko Korisnik podnese pisani zahtev popunjavanjem predviđenog obrasca Banke za zamenu debitne kartice, Banka će Korisniku izdati karticu sa novim brojem i novim rokom važenja koji je otisnut na kartici, i obezbediti Korisniku kreiranje novog PIN koda.

### **5.4 Reizdavanje debitne kartice**

Kartica koju Banka izdaje Korisniku bez naknade i kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u

Republici Srbiji, a koja predstavlja platni instrument na osnovu koga Korisnik raspolaže sredstvima na računu, odnosno inicira platne transakcije, reizdaje se automatski bez naknade, po isteku roka važenosti kartice. Banka će Korisniku izdati karticu sa novim rokom važenja koji je otisnut na kartici i obezbediti Korisniku korišćenje PIN koda. Takođe, Banka će Korisniku automatski obnoviti pravo korišćenja svake dodatne debitne kartice. Rok važenosti kartice ističe poslednjeg dana u mesecu naznačenom na kartici. Ukoliko Korisnik ne želi da nastavi sa korišćenjem navedene kartice, u obavezi je da postupi u skladu sa tačkom 7.2 stav 1 ovih Opštih ulova poslovanja.

Kartica koju Banka izdaje Korisniku, a kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, ne reizdaje se automatski. U skladu sa navedenim, Korisnik je u obavezi da Banci uputi pisani zahtev (popunjavanjem predviđenog obrasca Banke) za reizdavanje kartice najkasnije 30 dana pre isteka roka važenosti. Banka će Korisniku izdati karticu sa novim rokom važenja koji je otisnut na kartici, i obezbediti Korisniku korišćenje PIN koda. Ukoliko Korisnik ne želi da nastavi sa korišćenjem navedene kartice, u obavezi je da postupi u skladu sa tačkom 7.2 stav 1. ovih Opštih uslova.

### **5.5 Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije**

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije nastale usled njegove namere ili krajnje nepažnje, odnosno ako su izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenjem obaveza za bezbedno korišćenje kartice, kada Korisnik nije preduzeo sve razumne i odgovarajuće mere u cilju zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata (npr lični identifikacioni broj). Kako bi bezbedno koristio karticu, Korisnik je u obavezi da se pridržava sigurnosnih smernica navedenih u tač. 4.2 i 4.3 ovih Opštih uslova poslovanja.

Banka će, na zahtev Korisnika, odnosno na osnovu reklamacije Korisnika podnete u pisanoj formi, izvršiti sve neophodne provere radi utvrđivanja odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, do iznosa propisanih zakonskim okvirima na dan izvršenja transakcije, ako su



te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene debitne kartice, ili je debitna kartica bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti personalizovane sigurnosne elemente.

#### **5.6 Odgovornost Banke za neodobrene platne transakcije**

Ukoliko je prema zakonu kojim se uređuju platne usluge odgovorna za neodobrenu platnu transakciju, Banka će odmah po saznanju i bez odlaganja izvršiti povraćaj iznosa predmetne transakcije Korisniku, odnosno Korisnikov račun vratiti u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena. U navedenom slučaju, Banka će izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku i platiti iznos svih troškova i kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi Korisnik, a koja nastupi usled neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga ukoliko je odgovoran Korisnik, u skladu sa tačkom 4.2 ovih Opštih uslova poslovanja.

#### **5.7 Povraćaj iznosa neodobrene transakcije i pravilno izvršenje platne transakcije**

Banka je u obavezi da Korisniku debitne kartice obezbedi povraćaj sredstava po osnovu neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik poslao obaveštenje o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj i neodobrenoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ukoliko Banka u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da je izvršena neodobrena transakcija, u obavezi je da Korisniku izvrši povraćaj iznosa platne transakcije i povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **5.8 Komunikacija Banke sa Korisnikom i informisanje Korisnika**

Jezik na kom će se obavljati komunikacija između Banke i Korisnika tokom trajanja ugovornog odnosa, kao i za

zaključivanje Ugovora je srpski jezik, osim u slučaju kada postoji drugačiji dogovor između Banke i Korisnika.

Sve informacije u vezi sa Opštim uslovima poslovanja, Korisnik može dobiti u svim poslovnim prostorijama Banke, odnosno svim prodajnim mestima Banke i na internet stranici Banke.

Banka je u obavezi da, na dan zaključenja Ugovora, Korisniku uruči Opšte uslove poslovanja i Tarifu naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom, kao sastavni deo Okvirnog ugovora. Korisnik ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev dostavi kopija zaključenog Okvirnog ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su sastavni deo Opštih uslova, u papirnoj formi.

Svaki gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice Korisnik je u obavezi da prijavi Banci lično u najbližoj poslovnoj prostoriji Banke ili preko Call centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno 7 dana u nedelji, na brojeve telefona 0800 100 111 i +381 11 2041 900 dostupne na javno dostupnim sredstvima inofrmisanja (web adresa, društvene mreže, poslovnice Banke, reklamani materijal,..).

Putem izvoda tekućeg i deviznog računa, Korisnik kartice ima uvid u sve transakcije i naknade nastale korišćenjem osnovne i dodatne Kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni obračunski period. Način dostave izvoda može da bude preko e-mail adrese koju je Korisnik za tu svrhu učinio dostupnom Banci, poštom, ili u poslovnim prostorijama Banke. O promeni dogovorene e-mail adrese za dostavu izvoda, Korisnik može obavestiti Banku pisanim putem ili pozivanjem Call centra Banke na brojeve telefona 0800 100 111 i +381 11 2041 900. Korisnik kartice je u obavezi da vodi računa o izvodima dobijenim od Banke i da ih redovno pregleda, kao i da o svakom neslaganju ili osporavanju odmah po saznanju podnese reklamaciju Banci. Banka će ispitati svako neslaganje na koje Korisnik kartice ukaže, obezbediti relevantne informacije i, u zavisnosti od njih, izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije po računu. Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa dostavljenim izvodima i neodobrenim ili neuredno izvršenim transakcijama, Korisnik može uputiti Banci na način i pod uslovima navedenim u tački 4.6 i tački 8. ovih Opštih uslova poslovanja.

Sva obaveštenja Banke smatraće se uredno dostavljena ukoliko su adresirana na poslednju adresu Korisnika poznatu Banci, odnosno elektronsku poštu ili broj

telefona koji je Korisnik prezentovao Banci, a obaveza koja iz obaveštenja proističe smatraće se izvršenom:

- na dan predaje pisanog materijala – pošiljke pošti za dostavu preporučenom pošiljkom,
- na dan slanja elektronske pošte
- na dan dostave na drugi način po izboru Banke, sms porukom, putem mobilnih aplikacija (Viber, WhatsApp, Messenger, Telegram, itd) ili putem drugog trajnog nosača podataka.

U slučaju da se Korisniku ne može dostaviti obaveštenje putem nekog od navedenih sredstava komunikacije Banka ima pravo da blokira račun klijenta ili platni instrument vezan za račun, kao i korišćenje određenih usluga Banke, do dostavljanja ispravnih podataka o sredstvima komunikacije.

Banka ima pravo da podatke koje je Korisnik dostavio Banci, prilikom zaključenja Ugovora ili potpisivanja zahteva za neke od usluga i proizvoda Banke (adresa, broj telefona, e-mail adresa i ostali podaci za kontakt sa Korisnikom), koristi za dostavljanje obaveštenja o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima Banke i sa njom povezanih lica u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

## 6. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALNOG NOVČANIKA

### 6.1 Dodavanje i korišćenje kartice

Korisnik kartice može dodati odgovarajuću platnu karticu Banke u Digitalni novčanik ili prateći uputstva Banke ili prateći uputstva Provajdera novčanika. Platna kartica se može dodati u Digitalni novčanik, preko aplikacije Digitalnog novčanika ili aplikacije za mobilno bankarstvo, ako je to Banka omogućila. Samo kartice za koje Banka utvrdi da ispunjavaju uslove mogu se dodati u Digitalni novčanik. Ako kartica ili pripadajući račun nisu u dobrom statusu, ta kartica neće ispunjavati uslove da se doda u Digitalni novčanik. Banka može odrediti druge kriterijume podobnosti po sopstvenom nahođenju.

Kada korisnik platne kartice doda karticu u Digitalni novčanik, Digitalni novčanik može dozvoliti korisniku kartice da koristi karticu Banke za obavljanje transakcija gde je Digitalni novčanik prihvaćen, uključujući mogućnost da koristi karticu Banke za obavljanje transakcija na fizičkim lokacijama trgovaca, lokacijama e-trgovinama i na bankomatima i/ili omogućiti transfer novca između korisnika kartice i drugih koji su registrovani kod provajdera Digitalnog novčanika ili partnera tog Provajdera novčanika. Takođe će biti moguće koristiti druge usluge koje su opisane u ugovoru Provajdera novčanika ili koje Banka može ponuditi s

vremena na vreme. Operacije se obavljaju u skladu sa podešavanjem uređaja korisnika kartice i stoga se verifikuju otiskom prsta, lozinkom (grafičkom ili numeričkom) i drugim sigurnosnim sredstvima dostupnim na Mobilnom uređaju. Saglasnost za izvršenje transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika odnosno Digitalnom karticom Korisnik kartice daje priloženjem Mobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Provajderom novčanika. Digitalni novčanik možda neće biti prihvaćen na svim mestima na kojima se prihvata platna kartica, a prihvatanje zavisi od uređaja na kome se obavlja transakcija i njegovog podešavanja. Banka zadržava pravo da prekine svoje učešće u Digitalnom novčaniku ili kod Provajdera novčanika u bilo kom trenutku i pravo da odredi maksimalan broj kartica koje se mogu dodati u Digitalni novčanik. Ukoliko korisnik kartice ima više registrovanih platnih kartica u Digitalnom novčaniku, samostalno određuje kojom karticom će inicirati transakciju.

### 6.2 Bezbednost prilikom korišćenja

Kada korisnik kartice doda Halkbank karticu u Digitalni novčanik na određenom Mobilnom uređaju, korisnik kartice je saglasan da će sa Mobilnim uređajem postupati sa dužnom pažnjom, kao i da će preduzeti sve razumne mere za zaštitu i očuvanje poverljivosti informacija sačuvanih na mobilnom uređaju, usaglašene sa Provajderom novčanika, sa ciljem davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija pokrenutih preko Digitalnog novčanika, odnosno kartice Banke. Korisnik kartice neće koristiti sigurnosne funkcije koje bilo ko iz bilo kog razloga može pogoditi ili povezati sa korisnikom kartice, niti će dozvoliti pristup Mobilnom uređaju uzimanjem otisaka prstiju ili prepoznavanjem lica drugih ljudi, niti bilo koju drugu bezbednosnu funkciju koja nije povezana sa korisnikom kartice. Pre dodavanja Halkbank kartice u novčanik, korisnik kartice će ponovo proceniti sve bezbednosne elemente koji su postavljeni na Mobilnom uređaju i promeniti ih ukoliko postoji mogućnost da su postavljeni na način da ih neko pogodi i/ili o kojima je korisnik kartice već, direktno ili indirektno, davao informacije drugim licima. Ako korisnik kartice sumnja da neko zna ili bi mogao znati lične bezbednosne funkcije za Mobilni uređaj ili bilo koje bezbednosne karakteristike za pristup Mobilnom uređaju, korisnik kartice mora da izmeni te funkcije bez

odlaganja, a u slučaju gubitka ili krađe Mobilnog uređaja ili sumnje na zloupotrebu Mobilnog uređaja ili personalizovanih bezbednosnih elemenata, bez odlaganja obavestiti Banku. Sve platne transakcije koje je pokrenula kartica Banke smatraće se pokrenutim od strane korisnika kartice, osim ako je korisnik kartice prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili njegovih personalizovanih bezbednosnih funkcija za mobilni uređaj, i/ili kartice Banke odnosno Digitalne kartice. Korisnik je u obavezi da se pridržava sigurnosnih smernica navedenih u tač. 4.2 i 4.3 ovih Opštih uslova poslovanja.

### 6.3. Postojeći uslovi

Postojeći uslovi i ugovori koji predviđaju uslove za karticu Banke se ne menjaju kada Korisnik kartice doda karticu u Digitalni novčanik. Primenljivi Ugovor i ovi Opšti uslovi koji regulišu karticu, primenjuju se u celosti i na digitalnu karticu. Digitalni novčanik jednostavno pruža drugi način za Korisnike kartice za kupovinu ili druge transakcije karticom Banke.

Sve primenjive kamate, naknade i troškovi koji se primenjuju na karticu Banke ili pripadajući račun takođe će se primenjivati kada korisnik kartice koristi Digitalni novčanik za pristup kartici Banke. Banka ne naplaćuje korisniku kartice nikakve dodatne naknade za dodavanje kartice Banke u Digitalni novčanik ili korišćenje kartice posredstvom Digitalnog novčanika. Provajder Novčanika i druge treće strane mogu naplaćivati naknade korisnicima kartice. Banka nije Provajder novčanika i Banka nije odgovorna za pružanje usluge Digitalnog novčanika korisniku kartice. Banka je odgovorna samo za bezbedno dostavljanje informacija Provajderu novčanika kako bi se omogućilo korišćenje kartice Banke u Digitalnom novčaniku. Banka nije odgovorna za bilo kakav kvar Digitalnog novčanika, za bilo kakve greške, prouzrokovana kašnjenja ili nemogućnost korišćenja Digitalnog novčanika za bilo koju transakciju. Banka nije odgovorna za funkcionisanje ili nefunkcionisanje Provajdera novčanika ili bilo koje druge treće strane u vezi sa bilo kojim ugovorom koji korisnik kartice sklopi sa Provajderom novčanika ili povezanim odnosima sa trećim stranama koji mogu uticati na korišćenje Digitalnog novčanika od strane korisnika kartice.

### 6.4 Upravljanje digitalnom platnom karticom

Korisnik kartice treba da kontaktira Provajdera novčanika o tome kako da ukloni karticu Banke iz Digitalnog novčanika, instrukcije se nalaze u samom Digitalnom novčaniku. Brisanje digitalne kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika obaveze da

izmiri sve obaveze nastale tom karticom pre brisanja. Ukoliko nakon brisanja digitalne kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik želi ponovno da koristi svoju debitnu karticu kao digitalnu karticu, može je ponovno dodati u Digitalni novčanik. Banka takođe može blokirati karticu Banke u Digitalnom novčaniku za određene transakcije ili kupovine u bilo kom trenutku, detaljno opisano u okviru tačke 5.1 ovih Opštih uslova poslovanja. Blokiranje izdate debitne kartice Banke blokira i digitalnu karticu koja je dodata u novčanik, dok blokiranje digitalne kartice dodate u novčanik ne mora biti praćeno blokiranjem izdate debitne kartice. Banka će onemogućiti korišćenje digitalne kartice i u slučaju da usluga Digitalnog novčanika u kome je generisana digitalna kartica više nije dostupna za debitne kartice Banke, a o tome će blagovremeno obavestiti Korisnika kartice. Provajder novčanika može onemogućiti korišćenje digitalne kartice iz nekog od razloga koji je ugovoren s Korisnikom kartice, na šta Banka nema uticaj. U slučaju ponovnog izdavanja debitne kartice usled isteka roka važnosti, gubitka ili krađe, nije potrebno ponovno dodavanje kartice u Digitalni novčanik, već je zamena podataka automatizovana.

### 6.5 Privatnost

Privatnost korisnika kartice i sigurnost podataka su važni za Banku. Korisniku kartice može biti data mogućnost da deli broj kartice Banke sa Provajderima novčanika ili platnom mrežom. Provajder novčanika ne čuva podatke korisnika kartice već samo token, koji se nadalje koristi za obavljanje transakcija. Ove informacije pomažu Banci da doda karticu u Digitalni novčanik i da održava Digitalni novčanik. Banka ne kontroliše privatnost i bezbednost informacija koje mogu da budu na strani Provajdera novčanika i koje su regulisane politikom privatnosti koju je korisniku kartice dao Provajder novčanika. Provajder novčanika upravlja obradom podataka o ličnosti u odnosu na lične podatke Korisnika s kojim je ugovorio Digitalni novčanik, te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vreme trajanja i po prestanku ugovora, a Banka Provajderu novčanika dostavlja samo podatke o tokenu.

## 7. USLOVI ZA IZMENE I PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA I KORIŠĆENJA DEBITNE KARTICE

### 7.1 Izmene Ugovora

Pravila za izmene, prestanak važenja i jednostrani raskid Ugovora definisana su Opštim uslovima poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu.

## 7.2 Prestanak korišćenja debitne kartice

Ukoliko Korisnik poseduje karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnjanje naloga za prenos izdate na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu Republike Srbije i ne želi da nastavi korišćenje, u obavezi je da otkáže upotrebu kartice najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti u pisanoj formi popunjavanjem predviđenog obrasca, kao i da istu vrati Banci.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa Ugovorom i pratećim dokumentima, ili postupa suprotno zakonskim propisima, Banka ima pravo da raskine Ugovor. U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe debitne kartice od strane Banke, Korisnik je u obavezi da vrati debitnu karticu uključujući i dodatne kartice. U slučaju otkaza Ugovora prestaje važnost svih izdatih debitnih kartica, bez obzira na rok važenja utisnut na kartici. Izjavu o raskidu Ugovora Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi preporučenom poštom, na adresu koju je Korisnik prijavio Banci.

Sve transakcije zaključene do dana vraćanja svih kartica i podnošenja zahteva za gašenje tekućeg računa za koji su kartice vezane, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.

Banka zadržava pravo da izrađenu Karticu, koju Korisnik ne preuzme u roku od 2 meseca od izrade, ugasi bez posebnog pisanog zahteva Korisnika ili obaveštenja Korisnika.

## 8. PRIGOVOR

Korisnik ima pravo da podnese prigovor Banci u pisanoj formi, u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava zakonskih i drugih propisa kojima se uređuju platne usluge i zaštita korisnika finansijskih usluga, ovih Opštih uslova poslovanja ili obaveza iz zaključenog Ugovora odnosno Okvirnog ugovora i dobre poslovne prakse. Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, koji ne prati pisano izjašnjenje, kao ni prigovora koji su podneti nakon isteka ovog roka.

Korisnik može da podnese prigovor na jedan od sledećih načina:

- popunjavanjem online obrasca preko internet prezentacije HALKBANK a.d. Beograd;
- poštom na adresu navedenu u okviru osnovnih podataka o Banci: HALKBANK a.d. Beograd – Služba za odnose sa javnošću i upravljanje kvalitetom;
- u poslovnim prostorijama Banke;

- slanjem email-a na adresu [prigovori@halkbank.rs](mailto:prigovori@halkbank.rs)
- pozivanjem broja telefona 011/2041-926

Prigovor mora da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, izvršiti identifikacija podnosioca, kao i razlozi za podnošenje tog prigovora.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke odnosno pritužbu Narodnoj banci Srbije i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Za pisane prigovore dostavljene elektronskim putem van utvrđenog radnog vremena Banke, smatraće se da su primljeni narednog radnog dana.

Banka je dužna da u pisanoj formi podnosiocu prigovora (Korisniku) dostaviti potpun, jasan i razumljiv odgovor na prigovor, sa ocenom osnovanosti, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Banka ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je dužna da pismeno obavesti Korisnika roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz jasno i razumljivo navođenje razloga zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku iz prethodnog stava, kao i navođenje krajnjeg roka u kom će odgovor biti dostavljen.

Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, Korisnik može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije. Narodna banka Srbije po dobijanju pritužbe od strane Korisnika, preduzima odgovarajuće mere u cilju rešavanja spornog odnosa. Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora Banke odnosno od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti i u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik usluga ne može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, osim ako je ovaj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

#### **9. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Potpisivanjem Ugovora kojim se reguliše izdavanje Kartice, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima poslovanja, da je imao dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u celosti saglasan.

Korisnik je saglasan da Banka ima pravo izmene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja, Tarife naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom i Terminskog plana bez izričite saglasnosti Korisnika. Banka se obavezuje da u pisanoj formi Korisniku dostavi predlog izmena i dopuna, ukoliko se iste odnose na ugovorni odnos Korisnika sa Bankom, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene tih izmena. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka njihove primene pri čemu će se smatrati i da je takva saglasnost data iniciranjem prve transakcije preko Digitalnog novčanika, upotrebom Digitalne kartice i Mobilnog uređaja. Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna, ako pre dana početka njihove primene nije obavestio Banku da se ne slaže sa predlogom. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predlogom izmena i dopuna, ima pravo da pre dana početka primene

predloženih izmena i dopuna ugasi platnu karticu bez plaćanja naknada za datu uslugu.

Tokom trajanja Okvirnog Ugovora, Korisnik ima pravo da zahteva kopiju svog Ugovora i Opštih uslova poslovanja koji se odnose na korišćenje Kartice, kao i informacije o obaveznim elementima Ugovora dostavljene u predugovornoj fazi, u papirnom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Odredbe ovih Opštih uslova poslovanja stupaju na snagu po isteku 15 dana od dana isticanja u poslovnim prostorijama Banke kao i na internet stranici Banke: [www.halkbank.rs](http://www.halkbank.rs).

Za sve što nije ugovoreno ovim Opštim uslovima poslovanja, odnosno Okvirnim ugovorom primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja HALKBANK a.d. Beograd koji su istaknuti na vidnom mestu u svim poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge Korisnicima kao i na internet stranici Banke: [www.halkbank.rs](http://www.halkbank.rs). U slučaju da je nekom odredbom Opštih uslova poslovanja Banke na drugačiji način regulisana materija koja je predmet ovih Opštih uslova poslovanja primenjivaće se odredbe ovih Opštih uslova. U slučaju nesaglasnosti ovih Opštih uslova i Ugovora, odredbe Ugovora će imati prednost.

Br. 2780

Datum: 29.7.2022.

**PRILOG br. 1**

Karakteristike	DINA Debitna	VISA Debit	Mastercard Gold Debit	Mastercard Sticker
<b>Valuta:</b>	<b>RSD</b>	<b>RSD / EUR</b>	<b>RSD / EUR</b>	<b>RSD / EUR</b>
<b>Korišćenje:</b>				
<b>ATM</b>				
u zemlji	DA	DA	DA	DA
u inostranstvu	NE	DA	DA	DA
<b>POS</b>				
u zemlji	DA	DA	DA	DA
u inostranstvu	NE	DA	DA	DA
<b>E-commerce</b>				
u zemlji	DA	DA	DA	NE
u inostranstvu	NE	DA	DA	NE
<b>Tehnologija:</b>				
<b>Magnetna traka</b>	DA	DA	DA	NE
<b>Chip Contact</b>	DA	DA	DA	NE
<b>Chip Contactless</b>	NE	DA	DA	DA
<b>3DSecure</b>	NE	DA	DA	NE
<b>Pogodnosti:</b>				
<b>Osiguranje</b>				
Osiguranje od zloupotrebe	opciono	opciono	opciono	opciono
Zdravstveno osiguranje	opciono	opciono	opciono	opciono
Putno osiguranje	opciono	opciono	opciono	opciono
Životno osiguranje	opciono	opciono	opciono	opciono
Pomoć na putu	opciono	opciono	opciono	opciono
Pomoć u kući	opciono	opciono	opciono	opciono
Osiguranje kupljenog proizvoda	opciono	opciono	opciono	opciono
<b>Konsijerž</b>	NE	NE	NE	NE
<b>Lounge key</b>	NE	NE	NE	NE
<b>Dnevni limiti:</b>				
<b>Podizanje gotovine u zemlji</b>	50.000 (10)	50.000 (10)	50.000 (10)	50.000 (10)
<b>Podizanje gotovine u inostranstvu</b>	0	500 (10)	500 (10)	500 (10)
<b>POS kupovina u zemlji</b>	100.000 (50)	100.000 (50)	100.000 (50)	100.000 (50)
<b>POS kupovina u inostranstvu</b>	0	1.000 (50)	1.000 (50)	1.000 (50)
<b>E-commerce u zemlji</b>	100.000 (20)	100.000 (20)	100.000 (20)	0
<b>E-commerce u inostranstvu</b>	0	1.000 (20)	1.000 (20)	0