

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA – FIZIČKA LICA**PREČIŠĆEN TEKST**

Prečišćen tekst obuhvata:

- Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica – fizička lica (u daljem tekstu Opšti uslovi), u primeni od 01.12.2018. godine;
- Izmene i dopune usvojene Odlukom Upravnog odbora broj 2782 od 29.7.2022. godine

1. UVODNE ODREDBE**1.1 Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke**

Opštim uslovima poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih 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 kreditnih kartica.

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

Ovi Opšti uslovi poslovanja sastavni su deo Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: Ugovor), pa zajedno sa Opštim uslovima poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu, Terminkim planom za izvršenje platnih transakcija, Tarifom naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom i Prilogom 1, čine Okvirni ugovor.

Banka izdaje kreditne 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.

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

internet adresa: 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. KREDITNE KARTICE**2.1 Značenje pojedinih pojmova**

- **Izdavalac i vlasnik kartica (Banka)** označava pružaoca usluge izdavanja kreditnih kartica Korisnicima;
- **Prihvatilac** označava pružaoca usluge prihvatanja kreditnih 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 ili primaoca plaćanja, ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga, fizičko lice koje je potpisnik Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za fizička lica, 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;
- **Kreditna kartica** je platni instrument i može biti osnovna ili dodatna kreditna kartica koju Banka izdaje Korisniku uključujući i Digitalnu karticu (u daljem tekstu: Kartica).. Kreditna kartica predstavlja platnu karticu koju Banka izdaje Korisniku kartice radi korišćenja kreditnog limita. 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 kreditna kartica** označava karticu koju Banka izdaje na korišćenje Korisniku sa definisanim kreditnim limitom;
- **Dodatna kreditna kartica** označava karticu koja je vezana za kreditnu partiju Korisnika osnovne kartice, i 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) izvršenje platnih transakcija;
- **Kreditna partija** predstavlja račun namenjen za knjiženje svih platnih transakcija nastalih upotrebom kartice, kamata, naknada i troškova u vezi sa korišćenjem kartice, kao i za uplate dospelih obaveza;
- **Zahtev za izdavanje kartice** označava obrazac Banke koji popunjava Korisnik radi izdavanja kreditne 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 obavljenu 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 obavljenoj kreditnom 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 kreditnoj kartici, odnosno pregled podataka o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama kao i pratećim naknadama i troškovima, a koji se kreira za određeni period i dostavlja Korisniku;
- **Obračunski period** za proračun potencijalnih obaveza Korisnika predstavlja period između dva odgovarajuća datuma obračuna;
- **Datum obračuna** je dan kada Banka obračunava dospeli i ukupan dug za prethodni obračunski period;
- **Datum dospeća** predstavlja unapred određen dan u mesecu do kog je Korisnik kartice u obavezi da izvrši plaćanje dospelih obaveza, odnosno minimalne dospelih obaveza;
- **Datum transakcije**, odnosno datum valute označava datum nastanka transakcije;
- **Datum knjiženja**, odnosno datum promene označava datum zaduženja ili odobrenja računa kartice;
- **Minimalna dospela obaveza** sastoji se od:
 - procentualnog dela ukupne potrošnje ili fiksnog iznosa definisanog Ugovorom (revolving model), odnosno dospelih rata (installment model), a u okviru odobrenog kreditnog limita,
 - i eventualne obračunate kamate, naknada i provizija u celosti;

- **Plaćanje dospelih obaveza** jeste plaćanje koje se mora izvršiti bar jednom u toku obračunskog perioda, a najkasnije do datuma dospeća;
- **Nominalna kamatna stopa** predstavlja ugovorenu kamatnu stopu u skladu sa Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za fizička lica, koja se koristi za obračun redovne kamate po datom plasmanu;
- **Efektivna kamatna stopa** – označava godišnju efektivnu kamatnu stopu koja iskazuje ukupne troškove koje ima Korisnik u vezi korišćenja kreditne kartice izražen kao procenat ukupnog iznosa tih troškova na godišnjem nivou i predstavlja diskontnu stopu koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrednostima svih novčanih izdataka po osnovu Kartice, a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope;
- **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;
- **Kreditni limit** predstavlja ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku kreditne kartice u skladu sa zasebnim Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice koji zaključuje sa Korisnikom;
- **Raspoloživo stanje** podrazumeva iznos kreditnog limita umanjen za iznose izvršenih transakcija karticom, naknada, troškova i kamata koje predstavljaju obavezu Korisnika u skladu sa Ugovorom, i uvećan za iznose uplata na račun namenjen za knjiženje transakcija izvršenih kreditnom karticom;
- **Autorizacija** označava proces u kome se vrši odobravanje ili odbijanje transakcija kreditnim karticama po zahtevu Prihvatioca, i takve transakcije smatraju se 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 kreditne 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 kreditnom 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 određene kao obavezni elementi Okvirnog 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 KREDITNIH KARTICA

4.1 Uslovi pod kojima Banka izdaje kreditne 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.

Banka izdaje kreditnu karticu fizičkom licu koje je podnelo zahtev za izdavanje kreditne kartice i koje zadovoljava uslove Banke za izdavanje kreditne kartice, pruži dokaze da može na vreme izmiriti sve troškove i obaveze nastale korišćenjem kreditne kartice, i koje je sa Bankom zaključilo Okvirni Ugovor, uz dostavljanje ugovorenih instrumenata obezbeđenja.

Uslovi korišćenja odobrenog plasmana, kao i prava i obaveze Banke i Korisnika uređuju se Okvirnim ugovorom.

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 Okvirnog 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 Okvirnim ugovorom, mogu se izdati najviše dve dodatne kartice koje se vezuju za račun kreditne partije Korisnika osnovne kartice.

Banka Korisniku dostavlja kreditnu karticu na adresu u Republici Srbiji, koju je naveo prilikom zaključenja Ugovora. Po dobijanju kreditne 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 kreditne kartice

Podatke koji se odnose na poslovanje kreditnom 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 važećim propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Kreditne kartice se mogu koristiti u skladu sa uslovima navedenim u Prilogu br. 1. Prilikom preuzimanja Kartice Korisnik je u obavezi da proveri 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 broj telefona 0800 100 111, 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 proveri konačni iznos, i da redovno kontroliš stanje računa kartice.

Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe kreditne 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 kreditnih kartica

Kreditna 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 kreditne partije, uz prateći obračun i zaduženje računa po osnovu naknada i troškova po predmetnim transakcijama. Korisnik platne kartice ovlašćuje Banku da izvrši i 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 kreditne 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 kreditnom 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 važenosti, 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 računu kartice, 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 predušlove od strane Banke, bez obaveze obrazloženja navedene odluke.

Banka zadržava pravo da ograniči korišćenje kreditne kartice ukoliko:

- Korisnik ne izmiruje dospelu obavezu, ili je ne izmiruje na vreme;
- 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 kreditnu 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 kreditnim karticama

Visina kreditnog limita utvrđuje se u okviru Ugovora zaključenog između Banke i Korisnika kartice. Kreditni limit se odobrava u dinarima sa periodom korišćenja na koji je Korisniku izdata kartica. Korisnik kartice može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita, a u granicama periodičnih limita po tipu transakcije, koji ograničavaju korišćenje kartice na bankomatima, POS terminalima i internetu, što je predstavljeno u Prilogu br. 1 ovih Opštih uslova poslovanja.

Svakoj kartici, osnovnoj i dodatnoj, prilikom izdavanja dodeljuju se inicijalni limiti potrošnje iz bezbednosnih razloga. Izuzetno, Korisnik kreditne 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 kreditnim karticama Banke vezuje se za kreditnu partiju Korisnika kartice.

Transakcije realizovane korišćenjem kreditne kartice umanjuju raspoloživo stanje po kreditnoj partiji. Za sve transakcije osnovnom i dodatnim karticama, odgovarajuće troškove korišćenja kartica i eventualne kamate, zadužuje se kreditna partija Korisnika osnovne kartice, odnosno Korisnik osnovne kartice odgovoran je za sve transakcije i troškove načinjene osnovnom karticom i dodatnim karticama.

Sve autorizacije nastale korišćenjem kreditnih kartica obavljaju se u dinarima, zbog čega se iznos rezervisanih sredstava za transakcije u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od proknjiženog iznosa originalne transakcije zbog kursnih razlika. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja ili odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije zaduženja ili odobrenja nastale u zemlji je RSD.

Za transakcije izvršene u inostranstvu, u trenutku autorizacije konverzija se vrši prema kursu internacionalne kartičarske organizacije čiji brend nosi konkretna kartica. Po navedenom kursu konvertuje se iznos originalne transakcije u valutu EUR. Rezervaciju sredstava u RSD Banka vrši po prodajnom kursu za devize važećem u trenutku izvršenja transakcije. Prilikom zaduženja kreditne partije, Banka vrši konverziju u RSD po prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan obrade transakcije. Ukoliko se vrši transakcija odobrenja ili storno transakcije konverzija se vrši po prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan obrade transakcije.

Imajući u vidu gore navedeno, iznos inicijalne rezervacije sredstava po računu ne mora biti jednak iznosu kojim će Banka zadužiti kreditnu partiju 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 preuzima sve potrebne mere radi zaštite interesa Korisnika u svakom pojedinačnom slučaju.

4.6 Kamatna stopa, naknade i troškovi

Banka po izdatim kreditnim karticama ugovara, obračunava i naplaćuje kamatu u skladu sa Ugovorom. Na iznos iskorišćenog kreditnog limita Banka obračunava i naplaćuje kamatu po ugovorenoj nominalnoj kamatnoj stopi koja je utvrđena na godišnjem nivou. Naknade i troškove koje Banka obračunava Korisniku kartice u toku realizacije ugovora, iskazuju se u Ugovoru kroz obračun efektivne kamatne stope.

Na dospele a neizmirene obaveze, Banka obračunava kamatu u skladu sa Ugovorom.

Korisnik kartice ima pravo na pre vremenu otplatu obaveza po kartici i pre utvrđenih rokova.

Korisnik kartice, u zavisnosti od vrste kreditne kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade i troškove utvrđene Tarifom naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom. Visina naknada i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.

4.7 Modeli otplate

Banka utvrđuje modele otplate sredstava u korišćenju kod kreditnih kartica, i to revolving model i model kupovine na rate (installment).

Revolving model otplate podrazumeva obavezu Korisnika da do datuma dospeća, definisanog u okviru Priloga br. 1 za odabrani proizvod, plati samo deo sredstava u korišćenju (minimalnu dospelu obavezu), dok se ostatak sredstava u korišćenju prenosi u naredni obračunski period i na njega se obračunava nominalna kamatna stopa.

- Minimalna dospela obaveza za plaćanje definisana je Ugovorom i Korisnik kartice je u obavezi da obračunati iznos plati do datuma dospeća. Na ostatak sredstava u korišćenju primenjuje se nominalna kamatna stopa.
- Korisnik ima mogućnost kupovine uz beskamatni period do 45 dana, u zavisnosti od datuma transakcije. Ova mogućnost važi isključivo ukoliko Korisnik redovno, svakog meseca, najkasnije do datuma dospeća, izmiruje celokupno dugovanje prema poslednjem izvodu. Ova mogućnost se ne odnosi na transakcije podizanja gotovine, kod

kojih se obračun kamate vrši od datuma transakcije bez obzira da li klijent izmiruje celokupno dugovanje ili ne, kao ni na transakcije plaćanja registrovane kao podizanje gotovine na šalteru banke.

- Na transakcije izvršene kreditnom karticom, Banka obračunava kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi na godišnjem nivou za transakcije kupovine i podizanje gotovine. Obračun kamate se vrši od datuma transakcije, za transakcije podizanja gotovine, odnosno datuma knjiženja za ostale tipove transakcija, do datuma naredne obrade, odnosno, do datuma otplate iznosa tih transakcija u celosti.
- Na iznos dospelih a u roku neizmirenih obaveza, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u skladu sa zakonskim odredbama. U slučaju da je stopa ugovorene kamate viša od zatezne, ugovorena kamata teče i nakon što Korisnik dospe u docnju.

Model kupovine na rate (installment) podrazumeva obavezu Korisnika da do datuma dospeća, definisanog u okviru Priloga br. 1 za odabrani proizvod, plati ratu, odnosno sve dospеле rate.

- Minimalna dospela obaveza za plaćanje definisana je Ugovorom i Korisnik kartice je u obavezi da obračunati iznos plati do datuma dospeća.
- Na iznos dospelih a u roku neizmirenih obaveza, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u skladu sa zakonskim odredbama. U slučaju da je stopa ugovorene kamate viša od zatezne, ugovorena kamata teče i nakon što Korisnik dospe u docnju.
- Na nedospеле rate Banka ne obračunava kamatu.

4.8 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 kreditna kartica. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanom obliku, slanjem poštom, elektronskim putem ili popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. Pokretanje postupka reklamacije ne odlaže plaćanje dospelih obaveza Banci.. Reklamacije koje nisu dostavljene u propisanom roku i formi Banka neće

prihvatiti, a finansijski gubitak snosi Korisnik kreditne kartice.

Reklamacija na transakcije izvršene 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 o Tarifomnagrada 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 kreditne kartice, Korisnik obaveštava Banku u pisanoj formi, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca.

O gubitku ili krađi kreditne 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 Kartice. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice ili podataka kreditne 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 digitalne kartice 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. Po isteku sedam dana od datuma privremene blokade, ukoliko status kartice ostane neizmenjen, status kartice se sistemski menja iz privremeno blokirane u trajno blokirano, 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 CARD 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 ili 011/2041900 i izvrši blokadu svoje kreditne kartice. U slučaju da Korisnik posle prijave nestanka/krađe pronađe kreditnu 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 kreditne kartice u slučaju oštećenja i/ili izmene ličnih podataka Korisnika

U slučaju oštećenja ili izmene ličnih podataka, Korisnik ima pravo na zamenu kreditne kartice. Ukoliko Korisnik podnese pisani zahtev popunjavanjem predviđenog obrasca Banke za zamenu kreditne 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 kreditne kartice u slučaju gubitka, krađe i zloupotrebe

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kreditne kartice ili podataka kartice, Korisnik ima pravo na zamenu iste. Ukoliko Korisnik podnese pisani zahtev popunjavanjem predviđenog obrasca Banke za zamenu kreditne 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 kreditne kartice

Korisnik je u obavezi da Banci uputi pisani zahtev (popunjavanjem predviđenog obrasca Banke) za reizdavanje kartice najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti. Banka će Korisniku, koji ispunjava propisane uslove, reizdati karticu sa novim rokom važenja i obezbediti Korisniku korišćenje PIN koda.

Korisnik kartice može otkazati korišćenje kartice, najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti u pisanoj formi popunjavanjem predviđenog obrasca bez navođenja razloga za otkaz, ali uz obavezu da karticu vrati Banci. U slučaju da Korisnik kartice raskine Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili otkáže korišćenje kartice, sve izdate kartice, osnovna i dodatne, prestaju da važe, bez obzira na rok važenja utisnut na kartici, a Korisnik kartice je u obavezi da odmah izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice, odnosno obaveze iz Ugovora do dana gašenja kreditne partije, uključujući i dodatne kartice.

Ako Korisnik Kartice raskine Okvirni ugovor u obavezi je da plati naknadu za platne usluge pružene do dana raskida.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa Ugovorom i pratećim dokumentima, ili postupa suprotno zakonskim propisima, Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor. U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe kreditne kartice od strane Banke, Korisnik je u obavezi da vrati kreditnu karticu uključujući i dodatne kartice. U slučaju raskida—

Okvirnog ugovora prestaje važnost svih izdatih kreditnih kartica, bez obzira na rok važenja utisnut na kartici. Izjavu o raskidu 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 Kartice, 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.

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 kreditne kartice, ili je kreditna kartica bila zlopotrebljena 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 kreditnu partiju vratiti u stanje u kojem bi bila 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 eventualnih 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 kreditne 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 neodobroj 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 o nastalim obavezama

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 pravnim licima i Tarifu naknada za usluge po poslovima sa preduzetnicima i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima, 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,...).

Izvršene transakcije knjiže se na kreditnu partiju koja je otvorena na ime Korisnika kartice. Banka Korisniku dostavlja izvod u kome ga obaveštava o obavezama koje su nastale korišćenjem kartice, odnosno o svim novčanim obavezama proisteklim iz Ugovora, kao i o roku u kom mora da izmiri svoje obaveze. Izvod se dostavlja Korisniku kartice jednom mesečno bez naknade prioritarno na e-mail adresu definisanu prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik za tu svrhu učinio dostupnom Banci.

Sva obaveštenja Banke smatraće se uredno dostavljena ukoliko su adresirana na Korisnikovu poslednju adresu 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 može da blokira račun klijenta ili platni instrument vezan za račun, kao i korišćenje određenih usluga Banke, do dostavljanja ispravnih podataka o sredstvima komunikacije.

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 kreditnoj partiji. 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 članu 4.8 i članu 7. ovih Opštih uslova poslovanja.

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 kartice Banke 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 kreditnu 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 kreditne kartice Banke blokira i digitalnu karticu koja je dodata u novčanik, dok blokiranje digitalne kartice dodate u novčanik ne mora biti praćeno blokiranjem izdate kreditne kartice. Banka će onemogućiti korišćenje digitalne kartice i u slučaju da usluga Digitalnog novčanika u kome je generisana digitalna kartica više nije dostupna za kreditne 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 kreditne 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 ODUSTANAK, IZMENE, DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA I JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

7.1 Pravo Korisnika na odustanak od Ugovora

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog Okvirnog ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja Okvirnog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od Ugovora iz stava 1. ovog člana, a pre isteka roka iz tog stava, Korisnik je u obavezi da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku, na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka. Ovo obaveštenje dostavlja se u pisanoj formi, na adresu sedišta Banke ili uručenjem pisanog obaveštenja u poslovnim prostorijama Banke.

Korisnik koji odustane od Okvirnog ugovora u obavezi je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 2. ove tačke, vrati Banci glavnicu i kamatu za vreme korišćenja kredita. Banka nema pravo na druge naknade.

7.2 Izmene i dopune Okvirnog ugovora

Banka i Korisnik kartice ugovorni odnos zasnivaju zaključivanjem Okvirnog ugovora, u pisanoj formi. Sve izmene i dopune Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se mogu menjati i primenjivati odmah u skladu sa zakonskim propisima.

Ako Banka predloži izmene i dopune Okvirnog ugovora, u obavezi je da Korisniku dostavi predlog istih u pisanoj formi, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana primene istih. Smatra se da se Korisnik saglasio s predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da nije saglasan sa predlogom. Korisnik može pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna da raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvata predlog izmena i dopuna Okvirnog ugovora.

7.3 Ustupanje potraživanja

Banka ima pravo da sva potraživanja i prava iz Okvirnog ugovora prenese na drugu banku u skladu sa važećim propisima.

O izvršenom prenosu potraživanja Banka je u obavezi da obavesti Korisnika.

U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz Ugovora drugoj banci, Korisnik zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema Banci, a druga banka ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

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, 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
- 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 i preuzima 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) dostavi 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 je 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. Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora Banke odnosno od protoka 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 Kartica, 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 na 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.

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. 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. 2782

Datum: 29.7.2022.

PRILOG br. 1

Karakteristike	DINA Debitna	VISA Debit	Mastercard Gold Debit	Mastercard Sticker
Valuta:	RSD	RSD / EUR	RSD / EUR	RSD / EUR
Korišćenje:				
ATM				
u zemlji	DA	DA	DA	DA
u inostranstvu	NE	DA	DA	DA
POS				
u zemlji	DA	DA	DA	DA
u inostranstvu	NE	DA	DA	DA
E-commerce				
u zemlji	DA	DA	DA	NE
u inostranstvu	NE	DA	DA	NE
Tehnologija:				
Magnetna traka	DA	DA	DA	NE
Chip Contact	DA	DA	DA	NE
Chip Contactless	NE	DA	DA	DA
3DSecure	NE	DA	DA	NE

Pogodnosti:				
Osiguranje				
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
Konsijerž	NE	NE	NE	NE
Lounge key	NE	NE	NE	NE
Dnevni limiti:				
Podizanje gotovine u zemlji	50.000 (10)	50.000 (10)	50.000 (10)	50.000 (10)
Podizanje gotovine u inostranstvu	0	500 (10)	500 (10)	500 (10)
POS kupovina u zemlji	100.000 (50)	100.000 (50)	100.000 (50)	100.000 (50)
POS kupovina u inostranstvu	0	1.000 (50)	1.000 (50)	1.000 (50)
E-commerce u zemlji	100.000 (20)	100.000 (20)	100.000 (20)	0
E-commerce u inostranstvu	0	1.000 (20)	1.000 (20)	0