

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA ZA STANOVNIŠTVO

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja za korišćenje platnih kartica za stanovništvo (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se poslovni odnosi između HALKBANK a.d. Beograd* (u daljem tekstu: Banka) i klijenata segmenta Stanovništva (u daljem tekstu: Korisnici usluga) na polju korišćenja platnih kartica.

Korisnicima usluga segmenta Stanovništva smatraju se:

- fizičko lice koje ne obavlja delatnost;
- fizičko lice koje obavlja poljoprivrednu delatnost.

Platnu karticu Banka izdaje isključivo fizičkom licu koje ne obavlja delatnost. Fizička lica koja obavljaju poljoprivrednu delatnost ne mogu imati platnu karticu čiji račun je račun za poljoprivrednu delatnost, već platnu karticu mogu koristiti isključivo u svojstvu fizičkog lica sa otvorenim tekućim/namenskim računom platne kartice.

Banka izdaje debitne i kreditne kartice.

Opšti uslovi za korišćenje kreditne kartice definisani su u uvodnim odredbama Opštih uslova poslovanja Banke i u skladu su sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kojim se reguliše kreditni odnos između Banke i Klijenta.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja za korišćenje platnih kartica za stanovništvo su i Tarifa naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom.

Za Korisnike platnih kartica, ovi Opšti uslovi su sastavni deo pojedinačnog ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg računa, kao drugih računa i drugih platnih usluga, nezavisno od naziva istih, te zajedno s dokumentima iz prethodnog stava ovih Opštih uslova čine okvirni ugovor.

II ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Član 2.

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- 1) **Banka** označava pružaoca platnih usluga sa sledećim podacima:*
HALKBANK a.d. Beograd, Beograd – Novi Beograd, Milutina Milankovića 9e,
Republika Srbija
Telefon: +381 11 2041 800
Faks: +381 11 2041 803
E-mail adresa: office@halkbank.rs
Internet adresa: www.halkbank.rs
SWIFT: CABARS22
Matični broj: 07601093
PIB: 100895809
Banka ima dozvolu za rad, Rešenjem NBJ O. br. 328 od 26.12.1990. godine
Organ nadležan za nadzor nad radom Banke:
Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12/Nemanjina 17

**Podaci o Banci usklađeni sa promenom naziva i sedišta Banke registrovanim Rešenjima Agencije za privredne registre broj BD 89155/2015 od 22.10.2015. godine i broj BD 82129/2016 od 19.10.2016. godine, a na osnovu Odluka Skupštine Banke broj 4587 od 15.10.2015. godine i broj 3719 od 31.08.2016. godine o promeni naziva i sedišta.*

- 2) **Korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 3) **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 4) **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;
- 5) **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 6) **Platna kartica (u daljem tekstu: Kartica)** je osnovna ili dodatna Kartica koju Banka izdaje Korisniku usluga;
- 7) **Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje i dr.);
- 8) **POS 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;
- 9) **PIN** predstavlja lični identifikacioni broj, poznat isključivo Korisniku usluga, koji omogućava identifikaciju Korisnika usluga prilikom korišćenja Kartice na bankomatima i POS terminalima;
- 10) **CVC2 broj** predstavlja trocifreni kod na poleđini Kartice koji se koristi za identifikaciju i verifikaciju Korisnika usluga i Kartice prilikom plaćanja na Internetu;
- 11) **Račun kartice** je račun koji Banka otvara Korisniku usluga (tekući ili namenski) sa koga se vrši plaćanje transakcija nastalih korišćenjem debitne Kartice;
- 12) **Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom Korisniku platnih usluga;
- 13) **Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 14) **Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 15) **Referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i Korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
- 16) **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 tog Korisnika usluga i/ili njegovog platnog računa;
- 17) **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i Korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
- 18) **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Korisniku usluga 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;
- 19) **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;
- 20) **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog Korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog Korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
- 21) **Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija** označava poseban dokument Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

III KARAKTERISTIKE I KORIŠĆENJE KARTICE

Član 3.

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 se obavezuje da izda Korisniku usluge platnu karticu u skladu sa pojedinačnim ugovorom. Kartica glasi na ime i nije prenosiva.

Kartica je vezana za tekući/namenski račun Korisnika usluga i izdaje se sa rokom važenja koji je utisnut na kartici. Kartica prestaje da važi poslednjeg dana u mesecu koji je naveden u Kartici.

Prilikom preuzimanja platne kartice Korisnik usluge je dužan da proveri da li je kartica uručena sa neotvorenim kovrtom sa personalizovanim podatkom o ličnom identifikacionom broju – PIN kod. PIN kod omogućava identifikaciju Korisnika usluge prilikom korišćenja kartice na bankomatima i POS terminalima.

Kartica mora biti potpisana od strane Korisnika usluge.

Član 4.

Korisnik usluge se obavezuje da će karticu koristiti u skladu sa Ugovorom i isključivo pod uslovom da ima pokriće na računu kartice u trenutku korišćenja. Za debitne kartice, pokriće na računu označava iznos sredstava na računu u trenutku korišćenja kartice. Za kreditne kartice, pokriće obuhvata iznos raspoloživog limita za trošenje u trenutku korišćenja kartice.

Transakcije koje se mogu obavljati karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a račun Korisnika usluge se može zadužiti/odobriti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje pravila rezervisanja sredstava na računu Korisnika usluge.

Kartica se može koristiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu (kartice internacionalnih kartičarskih organizacija), na mestima na kojima je istaknut znak/nalepnica za prihvatanje kartice predmetnog domaćeg ili internacionalnog brenda.

Član 5.

Prilikom korišćenja kartice na bankomatima i POS uređajima koji zahtevaju unos PIN-a, Korisnik usluge se identifikuje PIN-om, što se smatra potpisom Korisnika usluge. Unosom PIN-a Korisnik usluge neosporno potvrđuje da je izvršio predmetnu transakciju.

Kartice internacionalnog brenda se mogu koristiti za plaćanje roba i usluga putem Interneta. Prilikom korišćenja kartice na Internetu, tamo gde je to zahtevano, Korisnik usluge unosi CVC2 broj, koji predstavlja trocifreni broj na poleđini kartice koji služi za verifikaciju kartice i Korisnika usluge za ovu vrstu transakcija.

Ukoliko se prilikom plaćanja robe i usluga od Korisnika usluge traži potpisivanje slipa, Korisnik usluge je u obavezi da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom kartice vrši se zaduživanje računa kartice, kao i obračun i zaduženje računa po osnovu naknada po predmetnim transakcijama.

Naknade i provizije za korišćenje Kartica navedene su u Tarifi naknada po poslovima sa stanovništvom.

Račun kartice

Član 6.

Za transakcije izvršene u zemlji, Banka zadužuje račun u valuti RSD.

U slučaju kada na računu nema dovoljno sredstava u valuti RSD, Banka će za iznos transakcije, naknade i troškova nastalih po osnovu transakcije, izvršiti konverziju valute sa računa za strane valute po kupovnom, odnosno prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan zaduženja računa. Ukoliko na računu za strane valute ima više različitih stranih valuta i to EUR, USD, CHF, GBP, naplata transakcije se vrši po sledećem prioritetu za konverziju: prvo u valuti EUR (ukoliko ima dovoljno sredstava), zatim u valuti USD, zatim u valuti CHF, a zatim u valuti GBP, do punog izmirenja transakcije, naknada i troškova.

Za transakcije izvršene u inostranstvu, bez obzira na valutu u kojoj se transakcija vrši i zemlju prihvatnog mesta kartice, Banka zadužuje račun u valuti EUR.

U slučaju kada na računu nema dovoljno sredstava u valuti EUR, Banka će za iznos transakcije, naknade i troškova nastalih po osnovu transakcije, izvršiti konverziju valute sa dinarskog računa i računa za strane valute po kupovnom, odnosno prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan zaduženja računa. Ukoliko na računu za strane valute ima više različitih stranih valuta pored valute EUR i to USD, CHF, GBP, naplata transakcije se vrši po sledećem prioritetu za konverziju: prvo u valuti sa računa u RSD (ukoliko ima dovoljno sredstava), zatim u USD, zatim u valuti CHF, a zatim u valuti GBP, do punog izmirenja transakcije, naknada i troškova.

Konverzija strane valute u kojoj je izvršena transakcija u valutu EUR, vrši se po kursu koji primenjuje internacionalna kartičarska organizacija čiji brend je na kartici.

Iznos zaduženja/rezervacije po računu ne mora biti jednak iznosu kojim će Banka zadužiti račun u fazi knjiženja transakcije.

Banka zadržava pravo da sistemski postavi maksimalne limite korišćenja kartice na dnevnom, odnosno mesečnom nivou u smislu broja i iznosa transakcija i o tome obavesti Korisnika usluge prilikom izdavanja kartice odnosno eventualne promene istih.

IV BEZBEDNOST, ODGOVORNOST, ZLOUPOTREBA KARTICE

Član 7.

Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije usled greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacionih linija, zatim nestanka električne energije, kvara bankomata i POS uređaja i slično.

Korišćenje kartice može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog oštećenja odnosno deformisanja kartice. U navedenim slučajevima Banka ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja kartice.

Banka ne snosi odgovornost za potencijalno odbijanje od strane trgovca da prihvati karticu, niti odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih karticom.

Bezbedno korišćenje kartice

Član 8.

U cilju bezbednog korišćenja kartice, Korisnik usluge se obavezuje da čuva karticu i tajnost ličnog

identifikacionog broja PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe, nepravilne upotrebe.

Korisnik usluge je dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih smernica:

- Čuvati karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi;
- Kartica se ne sme ostavljati na vidljivom ili nezaštićenom mestu niti na mestu gde potencijalno može biti dostupna drugim licima (radno mesto, automobil i slično);
- Karticu obavezno potpisati na poleđini;
- Karticu ne treba davati drugom licu;
- PIN broj treba zapamtiti i obavezno držati odvojeno od kartice;
- PIN broj se ne sme otkrivati drugom licu;
- Prilikom unosa PIN broja na bankomatu ili POS terminalu treba voditi računa o privatnosti;
- Ne sme se dozvoliti unos PIN broja od strane prodavca ili naglas čitati PIN broj na prodajnim mestima;
- Lični podaci i podaci o kartici ne smeju se odavati drugim licima putem telefona ili e-mail komunikacijom i slično;
- Prilikom plaćanja, karticu ne treba ostavljati bez nadzora i da je trgovac/prodavac nosi van vidnog polja;
- Uvek proveriti iznos na računu (slipu) pre nego što se isti potpiše, odnosno pre nego što se sam PIN unese i transakcija odobri;
- Čuvati sve račune (slipove) u cilju unakrsne kontrole nakon dobijanja izvoda iz Banke;
- Koristiti uslugu SMS notifikacije – obaveštenja o autorizaciji po kartici;
- Češće proveravati stanje Vaših računa i raspoloživo stanje po kartici.

Reklamacija

Član 9.

U slučaju sporne transakcije, Korisnik usluge ima pravo da podnese reklamaciju najkasnije 45 dana od datuma zaduženja računa. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanom obliku, slanjem poštom, elektronskim putem ili popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. Ukoliko je reklamacija opravdana, reklamirani iznos transakcije će biti odobren na računu Korisnika usluga.

Banka će, bez naknade, Korisnicima usluge omogućiti preuzimanje na šalteru Banke izvoda o stanju duga po kreditnoj kartici.

Gubitak i krađa

Član 10.

Korisnik usluge je obavezan da bez odlaganja prijavi gubitak odnosno krađu kartice putem telefona ili lično u prostorijama Banke, sa zahtevom da se kartica blokira. Banka omogućava Korisniku usluge da predmetni slučaj prijavi 24/7, Banci ili nadležnoj procesorskoj kući na telefone dostupne na kartici i internet prezentaciji Banke.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice Korisnik usluge je dužan da odmah posle saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja kartice najviše do iznosa od 15.000,00 dinara.

Korisnik usluge ne snosi gubitke za transakcije izvršene zloupotrebom nakon prijave nestanka kartice Banci.

Korisnik usluge snosi sve gubitke po svim transakcijama izvršenim zloupotrebom ukoliko se utvrdi da je do zloupotrebe došlo od strane samog Korisnika usluge ili usled nepoštovanja pravila korišćenja

kartice i sigurnosnih smernica.

U slučaju da Banka izražava sumnju da je kartica zloupotrebljena odnosno da postoji rizik da su kartica i podaci sa kartice izloženi eventualnoj zloupotrebi, Banka može privremeno blokirati karticu i o tome neodložno obavestiti Korisnika usluge.

Ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu kartice Banka će izvršiti uz prethodni dogovor sa Korisnikom usluge.

Ukoliko se, nakon trajne blokade kartice koja je prijavljena kao izgubljena, ta kartica pronađe, ista se ne sme koristiti i potrebno je u dostaviti je u Banku bez odlaganja.

V GAŠENJE KARTICE

Član 11.

Kartica se može ugasisi pre roka dospeća naznačenog na istoj, isključivo nakon što se utvrdi da su sve transakcije nastale korišćenjem kartice proknjižene, odnosno da po računima vezanim za predmetnu karticu ne postoje rezervisana sredstva niti pokrenute reklamacije.

Prestanak uslova za korišćenje Kartice nema za posledicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju i gašenju Računa kartice.

Prestanak ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa Kartice (tekućeg i/ili namenskog) pretpostavka je za otkaz svih ugovora o Karticama koje su vezane za račun.

VI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

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

Tokom trajanja Okvirnog ugovora, Korisnik usluge ima pravo da zahteva kopiju svog ugovora i Opštih uslova 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 stupaju na snagu danom usvajanja od Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 01.10.2015. godine.

Ovi Opšti uslovi primenjivaće se i na već postojeće Kartice i ugovore o korišćenju kartica, nezavisno od njihovog naziva i brenda kartičarske organizacije kojoj Kartica pripada i vremena zaključenja. Ukoliko su odredbe tih ugovora o izdavanju i korišćenju platnih kartica u suprotnosti sa odredbama Opštih uslova, primenjivaće se odredbe Opštih uslova.

Za sve što nije ugovoreno ovim Opštim uslovima, odnosno Okvirnim ugovorom primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja Banke. 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 uslova.