

ADRIATIC BANK AD PODGORICA

OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH
KARTICA ADRIATIC BANK AD PODGORICA

UVOD

Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) su pravna osnova za poslovanje sa platnim karticama Adriatic Bank A.D. Podgorica (u daljem tekstu: Banka). Opštim uslovima uređuju se obavezujuće osnove za Korisnike i Banku u pogledu uslova za izdavanje, dobijanje, korišćenje i gašenje platnih kartica.

Opšti uslovi za izdavanje i upotrebu kartica, primjenjuju se na odnose između Banke i Korisnika kartica, koji su zasnovani na ugovorima o korišćenju kartica i imaju pravnu snagu ugovora. Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima ili ukoliko nije ugovoreno drugačije. Banka može mijenjati Opšte uslove u skladu sa Poslovnom politikom Banke i važećim zakonskim propisima. Opšti uslovi se primjenjuju zajedno s odredbama svih ostalih akata poslovne politike Banke.

DEFINICIJE

Banka - Izdavalac Opštih uslova je Adriatic Bank A.D. Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona 98, 81000 Podgorica, PIB:03087158, email: cards@adriaticbank.com, SWIFT: AZMNMEPG, web stranica: www.adriaticbank.com, Kontakt broj: +382 20 680 970.

Opšti uslovi - Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica.

Kartična organizacija - Visa Inc., Mastercard.

Platna kartica (u daljem tekstu: Kartica)- platni instrument koji omogućava njenom imacu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju.. Kartica može biti kreditna i debitna.

Zahtjev za izdavanje platne kartice - pisani (usvojeni obrazac Banke) ili elektronski(zahtjev podnešen putem softvera, web stranica kojima upravlja Banka) zahtjev za izdavanje Kartice koji dostavlja potencijalni Korisnik kartice.

Račun - račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korišćenjem osnovne ili dodatnih kartica. Po kartičnom računu su evidentirane sve transakcije sa pripadajućim provizijama, naknadama i kamatama obračunatim u skladu sa važećim tarifnikom Banke. vezuje za.

Korisnik kartice - fizičko lice koje je prihvatilo Opšte uslove i kojem je Banka izdala Karticu, a čije je ime otisnuto na Kartici (u daljem tekstu Korisnik).

Osnovna kartica - Kartica kod koje je Korisnik kartice i vlasnik računa isto lice. Pravna lica nemaju nosioca Osnovne kartice.

Dodatna kartica - Kartica koja je izdata na zahtjev Korisnika osnovne Kartice, odnosno na zahtjev vlasnika računa za koji se kartica vezuje, a na ime Korisnika dodatne Kartice. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem korišćenja dodatne Kartice, idu na teret računa osnovnog Korisnika odnosno vlasnika računa. Broj dodatnih kartica nije ograničen. Pravna lica imaju samo nosioce Dodatnih kartica.

Debitna kartica - je Kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na transakcionom računu za koji je vezana kartica. Na računu se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korišćenjem osnovne ili dodatnih kartica, uključujući pripisane naknade, o čemu se klijent informiše putem izvoda. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na računu. Kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.

Kreditna kartica - je Kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kreditnoj partiji. Na kreditnoj partiji se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korišćenjem osnovne ili dodatnih kartica,

uključujući pripisane naknade i kamate, o čemu se klijent obavještava putem redovnih mjesečnih izvoda. Svako plaćanje kreditnom Karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kreditnoj partiji Kartice. Kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.

PIN (Personal Identification Number) - lični identifikacioni broj je tajni broj poznat isključivo Korisniku kartice i služi za autorizaciju transakcije. Korisnik svoj PIN može da promjeni na bankomatu Banke. Preporuka je da se, u slučaju da Korisnik ima više Kartica, isti PIN ne bira za sve Kartice.

Personalizovani sigurnosni elementi kartice - elementi Kartice potrebni za realizaciju transakcije bez fizičkog prisustva Kartice (kupovina putem Interneta, kataloške ili telefonske prodaje). Osnovni elementi su broj Kartice od 16 cifara(PAN), datum validnosti Kartice, CVV/CVC broj od 3 cifre odštampan na poleđini Kartice.

Minimalni iznos za uplatu - mjesečni iznos dospjelih obaveza po kreditnoj partiji. Obračun mjesečnog minimalnog iznosa zavisi od ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, dospjelih obaveza po transakcijama na rate, naknada i kamate za korišćenje sredstava za odobreni kreditni limit.

Raspoloživo stanje - iznos novčanih sredstava na računu koja stoje na raspolaganju osnovnom i dodatnom Korisniku kartice umanjeno za iznos aktivnih rezervacija.

Kreditni Limit - maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kreditnoj partiji korisnika (revolving, charge i installment kreditne kartice). Banka zadržava pravo da odobri manji limit od navedenog u Zahtjevu za izdavanje kartice.

Limiti potrošnje i transakcija - maksimalan iznos potrošnje i broj transakcija za definisani period (dan, mjesec...). Banka iz bezbjednosnih razloga ograničava maksimalan iznos potrošnje i broja transakcija. Limite je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika.

Obračunski period - period za koji Banka pravi presjek po računu i obračunava dospjele obaveze, naknade i kamatu, te formira mjesečni izvod po Kartici. Mjesečni izvod se kreira prvog radnog dana za prethodni mjesec.

Kursna lista u Visa sistemu - plaćanjem roba i usluga i podizanjem gotovine platnim karticama u regionima u kojima osnovna valuta nije euro, Banka će teretiti ili odobriti račun po VISA kursu na dan obrade transakcije u VISA platnom sistemu, uvećan za proviziju Banke za konverziju po tom poslu koja je utvrđena tarifnikom Banke.

Mjesečni izvod - pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period. U mjesečnom izvodu za kreditne Kartice je naznačen raspoloživi iznos, stanje ukupnog duga, dospjeli dug i rok za izmirivanje dospjelog duga. Svi podaci navedeni u izvodu za korisnika su obavezujući. Banka uz mjesečni izvod može poslati i druge podatke informativnog karaktera, kao i reklamni materijal. Mjesečni izvod se može dostaviti klijentu na uvid slanjem putem e-maila, na kućnu adresu ili preuzimanjem direktno na šalteru Banke. U slučaju slanja izvoda putem pošte, Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale kašnjenjem u dostavi izvoda.

Rok za izmirenje dospjelog duga - datum do kog Korisnik kartice mora da uplatiti minimalni mjesečni iznos za dati obračunski period. Rok za izmirenje dospjelog duga naznačen je u Ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice. U slučaju neizmirenja dospjelih obaveza u ugovorom predviđenom roku, Banka Korisniku obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.

Transakcija - predstavlja bilo koje kartično plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine.

Rok važenja Kartice - rok naznačen na samoj Kartici koji predstavlja vrijeme do kada Kartica može da se koristi. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji je naveden na Kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.

Obnavljanje (reizdavanje) - izdavanje nove Kartice po isteku roka važenja prethodno izdate Kartice.

Prodajno mjesto - pravno ili fizičko lice koja obavlja registrovanu djelatnost prodaje roba i usluga i prihvata Karticu kao sredstvo plaćanja.

Cash advance - podizanje gotovine na šalterskim pos terminalima.

Bankomat (ATM) - samouslužni uređaj za isplatu gotovine, provjeru stanja po Kartici, plaćanje računa, promjenu PIN-a, uplatu gotovine.

EFTPOS - uređaj instaliran na prodajnom mjestu ili šalteru banke, koji služi za elektronsko obavljanje transakcija.

Verifikacioni broj kartice (CVV2 Visa Internacional) - je sigurnosni broj koji se nalazi na poleđini Kartice i koristi se prilikom internet plaćanja. Sigurnosni kod se sastoji od tri cifre.

Kartica prometa - pregled koji koji sadrži sve promjene po računu.

Rezervacija - kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na računu Korisnika.

MOTO transakcije - transakcija plaćanja roba i usluga za čije obavljanje je potrebno prodajnom mjestu dostaviti kartične podatke putem mail-a ili telefona (Mail Order, Telephone Order).

Provjera autentičnosti - postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika.

Pouzdana provjera autentičnosti klijenta - provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava.

Autorizacija - saglasnost Korisnika kartice za izvršavanje platne transakcije. Korisnik daje saglasnost za izvršavanje platne transakcije:

- a) potpisom potvrde o transakciji (slipa);
- b) unosom PIN-a;
- c) saopštavanjem CVV2 broja i drugih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice koje Prodajno mjestomjesto traži za prihvata Kartice;
- d) Korišćenjem kartice na Prodajnom mjestu na uređajima koji koji služe za vršenje kartičnih transakcija;
- e) korištenjem mTokena, a što uključuje unos PIN-a ili biometrijskih podataka pri autorizaciji platne transakcije na internetskom prodajnom mjestu

mToken je funkcija unutar mobilne aplikacije Banke koja omogućava sigurnu autentifikaciju (identifikaciju) Korisnika, odnosno autorizaciju (potpis) datih naloga na daljinu. Aplikacija se aktivira unosom registracionog koda (identifikacionog i aktivacionog) nakon čega korisnik dalje određuje PIN za daljnje korištenje.

Biometrijski podaci su jedinstvena fizička svojstva osobe (poput otiska prsta ili izgleda lica) koje Korisnik bilježi i pohranjuje na mobilnom uređaju u svom vlasništvu u svrhu biometrijske autentifikacije za pristup istome ili aplikacijama u sklopu istog.

IZDAVANJE KARTICE

Karticu izdaje Banka na osnovu zahtjeva Korisnika. Banka je u obavezi izdati Karticu Korisniku kartice kao i dodatne Kartice u skladu sa njegovim zahtjevom. Zahtjev za izdavanje Kartice može podnijeti punoljetno lice. Izuzetak od ovog pravila su korisnici računa (godina starosti od 14 do 18) koji mogu podnijeti zahtjev za izdavanje Kartice uz prisustvo roditelja ili staraoca koji je istovremeno i ovlašćen po računu.

Odluku o izdavanju Kartice donosi Banka i nema obavezu da obrazlaže istu. Kriterijume za izdavanje Kartice propisuje Banka na osnovu internih akata. Prilikom donošenja odluke, Banka može da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju, te da izvrši provjeru istih. Banka se obavezuje da će sve podatke u vezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima.

Dokumentaciju za izdavanje Kartica čine:

- a) Ugovor o izdavanju i korišćenju kartice,
- b) Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica,
- c) Pregled uslova korišćenja kartica (tarifnik).
- d) Zahtjev

Banka je dužna obezbjediti da Korisnik dobije najmanje jedan primjerak ugovora.

Banka je u obavezi da, prije zaključenja Ugovora, potencijalnom klijentu pruži sve informacije o uslugama korišćenja kartica.

Banka je vlasnik svih izdatih kartica i na njen zahtjev svaka Kartica mora biti bezuslovno vraćena.

U slučaju da Korisnik, ne preuzme Karticu u roku od 45 dana od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

Banka je u obavezi da svakodnevno i ažurno evidentira sve transakcije i promjene po računu nastale korišćenjem Kartice.

Korisnik je obavezan da lično preuzme Karticu. U slučaju nemogućnosti ličnog preuzimanja Kartice, ista može biti preuzeta i od strane lica koje ima ovlaštenje ovjereno od nadležnog organa. Korisnik prilikom preuzimanja Kartice istu potpisuje, istovjetno kao na ličnom dokumentu, na poleđini Kartice na mjesto predviđeno za potpis. Nepotpisana Kartica se smatra nevažećom, a Korisnik snosi finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice.

Korisniku se uz Karticu uručuje i PIN. U interesu Korisnika je da dobijeni PIN drži u tajnosti. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na samoj Kartici niti na nekom drugom dokumentu koji se čuva uz Karticu.

Korisnik kartice dužan je neposredno nakon preuzimanja Kartice preduzeti sve razumne mjere za zaštitu Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od gubitka, krađe i neovlašćenog korišćenja. Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime Kartica glasi.

U slučaju izdavanja dodatne platne kartice, Potvrde o preuzimanju dodatne Kartice su sastavni dio ugovora kojom njen korisnik potvrđuje da su mu Opšti uslovi uručeni, te da se sa njima upoznao i da su mu u potpunosti prihvatljivi.

Korisnik osnovne Kartice je odgovaran za sve obaveze proistekle iz osnova korišćenja dodatnih kartica.

Korisnik daje pravo Banci da ga SMS-om obavještava o promjenama po kartičnom računu koje su nastale putem korišćenja Kartica. Ova usluga koju pruža Banka je ujedno i bezbjednosna mjera u slučaju pokušaja bilo kog vida zloupotrebe Kartice. Korisnik je saglasan da Banka ima pravo da podatke o Korisniku osnovne i dodatnih kartica koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks, telefaks uređaja, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta sa klijentom koristi radi dostavljanja obavještenja o dospjelim

obavezama, svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekata elektronskih poruka kao i drugih sredstava poslovne komunikacije i prezentacije.

Preuzimanjem Kartice i njenim korišćenjem nastupaju pravne posljedice ugovornog odnosa nastalog potpisivanjem Zahtjeva i Ugovora. Kartica je vlasništvo Banke i na njen zahtjev Korisnik je istu dužan odmah vratiti.

Korisnik kartice dužan je uz priloženi dokaz odmah javiti svaku promjenu adrese stanovanja, telefona, zaposlenja, poslovnih djelatnosti ili drugih elemenata koji mogu uticati na korišćenje Kartice i kredita odobrenog od Banke. Klijent je neopozivo i bezuslovno saglasan da će, ukoliko ne postupi u skladu sa unaprijed preuzetom obavezom, snositi sve eventualne troškove koje banka bude imala u cilju pribavljanja tih podataka. Informisanjem o izmjenama kamatnih stopa, naknada, provizija od strane Banke putem zakonom definisanih kanala komunikacije i neprihvatanjem istih, korisnik je dužan zahtijevati raskidanje ugovora za korištenje platne kartice dva mjeseca od objavljivanja novih uslova do njihove primjene, uz podmirivanje svih obaveza. U protivnom, smatraće se da je korisnik prihvatio nove uslove.

KORIŠĆENJE KARTICE

Korisnik je ovlašćen da koristi kao platni instrument Karticu na Prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu.

Kartica se može koristiti za isplatu i uplatu gotovine na bankomatima, uplatnim i isplatnim mjestima u zemlji i u inostranstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za uplatu i isplatu gotovine i koja su kao takva posebno označena.

Korisnik osnovne Kartice je odgovoran za sve troškove napravljene korišćenjem osnovne Kartice kao i za one nastale korišćenjem dodatnih Kartica. Korisnici dodatnih kartica imaju sva prava koja po osnovu Ugovora ima Korisnik osnovne kartice.

Korisnik kartice je dužan da čuva Karticu i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, a posebno je dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mjera pri čuvanju i upotrebi Kartice i PIN-a:

- a) Korisnik mora sa pažnjom čuvati Karticu i u svakom trenutku znati gdje se ona nalazi;
- b) Kartica mora biti potpisana od strane korisnika;
- c) Kartica se ne smije davati drugom licu na korišćenje;
- d) Prije autorizovanja transakcije treba obavezno provjeriti iznos transakcije;
- e) Prilikom plaćanja računa Karticu ne treba ostavljati bez nadzora;
- f) PIN broj treba memorisati i držati odvojeno od Kartice;
- g) PIN broj se mora čuvati u tajnosti i isti se ne smije otkrivati trećim licima;
- h) prilikom unosa PIN broja na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost;
- i) Broj neuspješnih PIN pokušaja je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog unosa, Banka blokira Karticu za dalje korišćenje. Za ponovno aktiviranje Kartice Korisnik se mora obratiti Banci.
- j) Korisnik mora imati u vidu da je kupovina bez prisustva Kartice (kataloška prodaja, telefonska porudžbina, kupovina preko Interneta) rizična.
- k) Korisnik ne smije Karticu ostavljati kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja.

Korisnik mora ispoštovati zahtjev za oduzimanje Kartice ukoliko prodajno mjesto ili druga banka to zatraže po nalogu Banke.

Korisnik je dužan da na zahtjev trgovca na prodajnom mjestu pokaže identifikacioni dokument.

Korišćenje Kartice nije dozvoljeno za kupovinu usluga i roba neprimjerenog sadržaja kao i psihoaktivnih supstanci, kao ni za druge nezakonite radnje koje su u suprotnosti sa važećom zakonskom regulativom i pravilima kartičarskih organizacija.

Korisnik kartice, prilikom plaćanja robe i pruženih usluga, na POS terminalu autorizuje transakciju unosom PIN-a. Za izvršeno plaćanje preko POS terminala na kome nije zahtjevan unos PIN-a, autorizacija transakcije od strane Korisnika kartice se vrši potpisom slipa/računa štampanog na EFTPOS-u. Potrebno je da Korisnik potpiše slip/račun transakcije na isti način na koji se potpisao na poleđini Kartice.

Prilikom podizanja gotovine ili uplate tj. pologa novca na račun Kartice na bankomatu, Korisnik kartice autorizuje transakciju unosom PIN-a. Broj neispravnih PIN unosa je ograničen na 3, nakon čega Kartica ostaje u bankomatu. Obaveza unosa PIN-a, kao sistema autorizacije transakcije od strane Korisnika kartice, je obavezna i prilikom podizanja novca na šalterskom terminalu. Autorizacija transakcije od strane Korisnika kartice na šalterskom terminalu dodatno se može vršiti i potpisom slipa/računa štampanog na EFTPOS-u. Potrebno je da Korisnik potpiše slip/račun transakcije na isti način na koji se potpisao na poleđini Kartice.

Za plaćanja na web stranicama autorizacija transakcije od strane Korisnika kartice se vrši unosom Personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice.

MOTO transakcije se autorizuju bez prisustva Kartice, ali uz obavezno autorizaciono pismo od strane Korisnika kartice kojim se trgovac ovlašćuje da može naplatiti tačno određeni iznos sa Kartice koristeći Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Prilikom internet plaćanja korisnik trgovcu kod koga vrši plaćanje mora obezbijediti sledeće podatke: ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, datum isteka, CVV2 kod. Nakon potvrde unešenih podataka potrebno je izvršiti autorizaciju transakcije putem mTokena. Korisniku kartice prilikom inicijacije online transakcije stiže push notifikacija u njegov mobilni uređaj. Klikom na push notifikaciju otvara se interfejs u kojem Korisnik autorizuje platnu transakciju nekom od metoda biometrijske autentifikacije. Ako izabere biometrijsku autentifikaciju, a zbog tehničkih razloga ili bilo kojih drugih razloga ne uspije pomoću nje pristupiti mTokenu, može mu pristupiti unosom PIN-a.

Prilikom transakcija, za iznose ispod 50€, karticama koje podržavaju beskontaktnu tehnologiju nije potreban unos PIN-a za autorizaciju transakcije niti je zahtjevan potpis na slipu/računu transakcije.

Za plaćanje karticama koje podržavaju beskontaktnu tehnologiju nije potreban PIN za autorizaciju transakcije, niti je potreban potpis na slipu/računu u sljedećim situacijama:

- kada je iznos transakcije ispod 50 eura za Visa kartice;
- kada je iznos transakcije ispod 40 eura za Mastercard kartice;
- kada ukupna vrijednost prethodnih beskontaktnih elektronskih platnih transakcija u periodu od datuma posljednje primjene pouzdane provjere autentičnosti klijenta ne prelazi 150 eura;
- kada broj uzastopnih beskontaktnih elektronskih platnih transakcija iniciranih tom platnom karticom u periodu od posljednje primjene pouzdane provjere autentičnosti nije veći od pet;

- kada Korisnik inicira elektronsku platnu transakciju na samouslužnom terminalu za potrebe plaćanja prevoza i naknada za parkiranje.

Korisnik kartice je dužan da uredno izmiruje sve obaveze nastale korišćenjem Kartice, kao i da plaća sve naknade i troškove definisane važećim tarifnikom Banke. U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Raspoloživih sredstava, prekoračeni iznos dospjeva na naplatu odmah.

Banka sve dospjele, a neizmerene obaveze, nastale korišćenjem Kartice, može naplatiti sa bilo kog računa koji Korisnik ima u Banci bez prethodnog obavještenja.

REKLAMACIJA TRANSAKCIJA

Korisnik je u obavezi da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije transakcija. Korisnik kartice se obavezuje, da će pri kupovini robe ili usluge preuzeti jedan primjerak slipa/računa (evidencija o napravljenoj transakciji), a kod internet i MOTO transakcija sačuvati podatke potvrde izvršene transakcije.

Ukoliko u roku od trideset dana od dana izvršenja transakcije Korisnik kartice na izvodu ne dobije obavijest o učinjenoj transakciji, o tome je obavezan obavijestiti Banku. Banka zadržava pravo da zaduži račun Korisnika kartice po spoznaji o izvršenoj transakciji bez obzira na datum iste.

U slučaju izvršavanja neautorizovane platne transakcije Banka će Korisniku vratiti iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je Banka saznala za tu transakciju ili nakon što je obaviještena o njoj, osim ako Banka ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijesti Centralnu banku u pisanoj formi. Stanje zaduženog računa za plaćanje odgovarati će stanju u kojem bi taj račun bio da neautorizovana platna transakcija nije izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platioca neće biti kasniji od datuma na koji je taj račun zadužen za iznos neautorizovane platne transakcije.

Za pokretanje i vođenje postupka osporavanja transakcija u vezi sa platnim karticama je nadležna Banka. Rok za podnošenje reklamacije je 8 nedjelja od valute zaduženja računa Korisnika kartice. Primjedbe koje nijesu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a eventualni finansijski gubitak koji po tom osnovu nastane snosi Korisnik kartice. U slučaju neosnovane reklamacije Banka naplaćuje Korisniku naknadu predviđenu tarifnikom Banke.

Reklamacija transakcije izvršene Karticom ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja iste.

Ukoliko Banka, postupkom rješavanja reklamacije utvrdi da sporna transakcija nije autentifikovana i autorizovana, izvršit će povrat iznosa takve transakcije, uvećane za obračunate kamate i eventualne naknade.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti da li je platna transakcija bila autorizovana, autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak. Ukoliko Banka utvrdi da je transakcija autorizovana, autentifikovana, odnosno ispravno izvršena, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno ispravno izvršenoj transakciji. Platna transakcija je autentifikovana ako Banka primjenom odgovarajućih procedura provjeri dostavljene podatke i odobri upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitet robe i/ili usluga kupljenih Karticom. Sve reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i /ili usluga Korisnik kartice mora riješiti direktno sa prodajnim mjestom. Bez obzira na spor koji Korisnik ima sa prodajnim mjestom, Korisnik kartice je dužan pokriti ukupan iznos potrošnje naznačen na računu sporne transakcije. Sve reklamacije vezane za pravne i materijalne nedostatke kupljene robe/usluge Korisnik rješava direktno sa prodajnim mjestom u skladu sa važećim propisima.

Korisnik kartice je obavezan da izmiri kako redovnu tako i zateznu kamatu koja je obračunata do dana okončanja postupka reklamacije. Banka nije dužna da Korisniku kartice isplati pasivnu kamatu na iznos reklamirane transakcije.

Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe Kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima nije obavezan unos PIN-a. Banka ne snosi odgovornost ako prodajno mjesto ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute VISA oznake, ili ako zbog tehničkih problema ili neispravnog korištenja POS terminala i bankomata transakciju nije u mogućnosti izvršiti.

Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korišćenja Kartica prilikom kupovina bez prisustva Kartice, kao što je kataloška prodaja, telefonska narudžbina i kupovina putem Interneta. Korisnik kartice je odgovoran za sve transakcije koje su autorizovane zloupotrebom platne kartice i personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice usljed ne preduzimanja svih razumnih mjera za njihovu zaštitu. Isključuje se odgovornost banke u slučajevima kad sporna transakcija nije autentifikovana od strane Banke.

Reklamacije se smatraju neosnovanim ukoliko su nastale korišćenjem Kartica suprotno Opštim uslovima.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavjestio Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice i/ili same Kartice, osim ako su ti događaji nastali usled prevarnih radnji samog Korisnika.

POSTUPANJE U SLUČAJU OŠTEĆENJA, KRAĐE ILI GUBITKA KARTICE

U slučaju oštećenja Kartice Korisnik obavještava Banku na šalteru, i podnosi zahtjev za izdavanje nove Kartice.

U slučaju gubitka/krađe Kartice, Korisnik je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar Banke na broj +382 20 680 970 ili najbližoj filijali radi sprječavanja zloupotrebe.

Ako sumnja da mu je Kartica ukradena, Korisnik krađu prijavljuje i najbližoj stanici MUP-a. Banka je dužna da Korisniku obezbijedi da obavještenje o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja može dostaviti bez naknade, s tim da mu Banka može naplatiti troškove zamjene izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta.

Banka je u obavezi da, po prijemu obavještenja o nestanku/krađi Kartice, istu blokira. Sav eventualni finansijski gubitak nastao transakcijama u slučaju gubitka/krađe Kartice do trenutka prijave banci snosi Korisnik.

Vremenom prijave se smatra vrijeme poziva Kontakt centra Banke ili vrijeme prijave na šalteru Banke. Ukoliko Korisnik želi, može mu se izdati nova Kartica. Izdavanje nove Kartice sa sobom nosi i naplatu troška izrade u skladu sa važećim tarifnikom.

Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju Karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku i dostaviti je najbližoj Filijali. U suprotnom, snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje.

OBNAVLJANJE/REIZDAVANJE KARTICE

Obnova Kartice se vrši u mjesecu isteka koji je naznačen na Kartici. Klijent ima pravo korišćenja Kartice do posljednjeg dana u mjesecu koji je naznačen na Kartici. Banka reizdaje Karticu s rokom važenja od 3 godine.

Korisnik je dužan da u roku od 30 dana prije isteka Kartice obavijesti banku da li želi i dalje koristiti Karticu, u suprotnom Ugovorne strane su saglasne da Banka reizda Karticu i zaduži klijenta za njenu izradu u skladu sa tarifama. U slučaju da Korisnik kartice ne preuzme Karticu u roku od 45 dana od dana izdavanja/reizdavanja banka ima pravo da otkáže Karticu uz naplatu provizija i naknada za njenu personalizaciju u skladu sa tarifama.

Korisnik je dužan da Karticu kojoj je istekao rok važenja vrati Banci. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se i ne može koristiti. Korisnik kartice prilikom preuzimanja nove – reizadate Kartice plaća proviziju za reizdavanje Kartice u skladu sa važećim tarifnikom Banke. Reizdavanje debitnih kartica se radi po automatizmu za sve Korisnike koji su u posljednjih 60 dana, imali barem jednu uspješnu transakciju. Reizdavanje kreditnih kartica se vrši na osnovu pravila Banke koje su definisane ugovorom i internim aktima. Banka može uvijek odbiti obnavljanje/reizdavanje ili zamjenu Kartice.

Sve obaveze koje su nastale prije odbijanja obnavljanja/reizdavanja ili zamjene Kartice ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. U slučaju prestanka važenja osnovne kreditne kartice i neispunjavanja uslova za njeno reizdavanje, kao i slučaju njenog trajnog gašenja prestaju važiti i sve dodatne kartice.

NAKNADE

Korisnik, u zavisnosti od vrste Kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade i troškove utvrđene tarifnikom banke. Važeće naknade koje padaju na teret Korisnika su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Korisniku i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (na Internet stranici Banke, Kontakt centar Banke). Visina naknade i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije. Prema načinu obračuna, naknade mogu biti jednokratne, za izvršenu uslugu i periodične (mesečne, godišnje), za kontinuirano pružanje usluga. Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

Iznos obračunatih naknada i troškova iskazuje se na mjesečnom izvodu platne kartice odnosno pregledu prometa po računu veznom za platnu karticu.

OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

Vraćanjem Kartice prestaje njeno vađenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 dana prije isteka vađenja Kartice, istu vratiti Banci. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije obnavljanje – reizdavanje ili zamjenu Kartice. Banka zadržava pravo otkazati dalje korišćenje Kartice Korisniku trajno ili samo za određeni slučaj i to po svojoj vlastitoj ocjeni i bez prethodnog obavještenja. Banka zadržava pravo otkazati dalje korišćenje Kartice Korisniku kartice i proglasiti je nevažećom ukoliko Korisnik nije koristio Karticu (nije imao transakcija) i nije izmirio obaveze po osnovu održavanja Kartice u periodu od tri mjeseca od datuma izdavanja. Prilikom otkazivanja Kartice, Korisnik kartice je dužan izmiriti sve obaveze preuzete ugovorom o korišćenju kartice do momenta njihovog izmirenja.

Dodatna Kartica može biti otkazana na zahtjev njenog korisnika ili Korisnika osnovne Kartice. U slučaju da se gašenje dodatne Kartice radi na zahtjev Korisnika osnovne Kartice, Korisnik dodatne Kartice o tome ne mora biti obaviješten od strane Banke. Korisnik dodatne Kartice ima pravo otkazati njeno korišćenje u bilo koje vrijeme bez saglasnosti Korisnika osnovne Kartice, a najkasnije 30 dana prije isteka vađenja Kartice. Kartica se prilikom njenog otkazivanja mora vratiti banci.

Kartica se gasi u slučaju prijave smrti Korisnika kartice. U slučaju da je preminuo Korisnik osnovne Kartice, gase se i sve dodatne Kartice. Ukoliko Korisnik ne izmiri obaveze u određenom roku, Banka će zabraniti dalje korišćenje Kartice, pokrenuti sredstva obezbjeđenja odnosno pred nadležnim sudom pokrenuti postupak prinudne naplate. Prilikom vraćanja Kartice, Korisnik je dužan izmiriti sve nastale troškove do dana kada je Karticu vratio Banci. U troškove ulaze sve transakcije sa pripadajućim provizijama, kamatama, naknadama ili članarama, kao i trošak gašenja Kartice koji je definisan tarifnikom. Kartica, čije je korišćenje otkazano na zahtjev Banke ili Korisnika, mora biti odmah vraćena Banci i poništena.

IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA

Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica su sastavni dio Ugovora za izdavanje i korišćenje Kartice i imaju snagu Ugovora. Potpisivanjem Ugovora Korisnik je prihvatio sve odredbe Opštih uslova, te je upoznat i saglasan s istima. Odredbe ovih Opštih uslova odnose se na Korisnike osnovnih i dodatnih kartica.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova o čemu će obavijestiti Korisnika u pisanoj formi ili na drugom trajnom mediju, najkasnije dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene .

Korisnik nema pravo nadoknade štete u slučaju izmjena sadržaja kartičnih usluga. Izmjene i/ili dopune Opštih uslova za izdavanje i korišćenje platnih kartica obavezuju Korisnika od trenutka stupanja istih na snagu, odnosno protekom roka od 60 (šezdeset) dana od dana njihovog javnog objavljivanja kroz zakonom propisane kanale informisanja. Smatra se da su Opšti uslovi prihvaćeni od strane Korisnika ukoliko Banka, do momenta njihovog stupanja na snagu ne primi pisani prigovor Korisnika protiv pojedine izmjene i/ili dopune Opštih uslova za izdavanje i korišćenje platnih kartica.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se zajedno sa odredbama Okvirnog ugovora, koji osim ovih opštih uslova čine još: Opšti uslovi za otvaranje, vođenje i ukidanje transakcionih računa, računa štednje, računa za plaćanje sa osnovnim uslugama, prebacivanje računa i za pružanje platnih usluga za fizička lica, , odnosno Opšti uslovi za otvaranje, vođenje i ukidanje transakcionih računa i za pružanje platnih usluga za privredna društva, pravna lica i preduzetnike te Opšti uslovi korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni u svim filijalama Banke. Sporove će stranke rješavati sporazumno, u protivnom nadležan je Sud prema sjedištu Banke.

Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica su usvojeni od strane Upravnog odbora Banke i primjenjuju se od 08.04.2024. godine.

U Podgorici 31.01.2024.god.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA BANKE

Enesa Bekteši