

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

### I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i pravnih lica i preduzetnika kao Korisnika u pogledu načina i uslova korišćenja kreditnih kartica iz ponude Banke, a koje Banka izdaje Korisniku, obračun i naplatu naknade za izvršene usluge Banke u vezi sa korišćenjem kreditne kartice, obaveštavanje, zaštitne i druge mere u vezi sa korišćenjem kreditnih kartica, uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, informacije o zaštiti Korisnika, nadzor nad primenom zakonskih odredbi, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke sa aspekta propisa koji uređuju ovu oblast poslovanja.

Ovi Opšti uslovi zajedno sa:

- Opštim uslovima poslovanja za platne usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Opšti uslovi za platne usluge),
- Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom ili Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom Nerezidenti ili Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa stanovništvom, Direkcija za mali biznis u zavisnosti od segmenta kojem korisnik pripada, svi u delu koji se odnosi na kreditne kartice (u daljem tekstu zajednički naziv: Tarifa naknada),
- Termiskim planom - vreme prijema i izvršenja platnih naloga (Pravna lica i Preduzetnici), (u daljem tekstu: Termiski plan),
- pojedinačnim ugovorom izdavanju i korišćenju kreditne kartice nezavisno o nazivu istog,

čine Okvirni ugovor (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad  
Sedište: Novi Sad, Trg slobode 5  
Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604  
Matični broj (MB): 08603537  
Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57  
Internet prezentacija Banke: [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs)  
SWIFT: OTPVRS22  
Adresa elektronske pošte: [info@otpbanka.rs](mailto:info@otpbanka.rs)  
Adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg slobode 7  
Info telefon: +381 (0) 21 421 077 i +381 (0) 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem G. br.415 dana 05.05.1995. godine. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 i Nemanjina 17 u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

### II ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

1. **Korisnik** označava pravno lice ili preduzetnika, rezidenta koji sa Bankom zaključuje Okvirni ugovor;
2. **Nosilac** označava jedno ili više fizičkih lica kojima Banka na zahtev Korisnika izdaje kreditnu karticu vezanu za Kreditnu partiju kartice i čije ime je utisnuto na kartici;
3. **Transakcija** označava platnu transakciju nastalu korišćenjem kreditne kartice koju je Banka na zahtev Korisnika izdala Nosiocu saglasno Okvirnom ugovoru;
4. **Kredit** označava revolving kredit koji Banka odobrava Korisniku u kojim se raspolaze korišćenjem kreditne kartice;
5. **Kartica** označava poslovnu kreditnu karticu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje Transakcije, bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu tj. omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca ili na daljinu, zatim podizanje gotovine u domaćoj i stranoj valuti, kao i korišćenje drugih usluga na bankomatu saglasno odredbama konkretnog ugovora koji uređuje izdavanje i korišćenje kreditne kartice;
6. **Zahtev** označava obrazac Banke kojim Korisnik inicira izdavanje poslovne kreditne kartice kod Banke;
7. **Ugovor** označava konkretan ugovor o izdavanju i korišćenju poslovne kreditne kartice;
8. **Kreditni limit** označava maksimalni iznos Kredita koji se može koristiti u periodu važenja Kartice/a;
9. **Raspoloživi iznos** označava neiskorišćeni ili obnovljeni iznos Kredita koji je na raspolaganju Nosiocima, umanjen za iznos rezervisanih sredstava;
10. **Kreditna partija kartice** označava partiju na kojoj se vode knjigovodstveni podaci o Transakcijama nastalim korišćenjem Kartica, uključujući i kamate, provizije, naknade i troškove, kao podaci o Kreditnom limitu i Raspoloživom iznosu;
11. **PIN** (Lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji je Nosilac dužan da čuva kao tajnu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Unosom PIN-a Nosilac potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;
12. **Autorizacija** označava proces kojim Banka autentifikuje Nosioca i odobrava Transakcije;
13. **Slip** označava potvrdu o izvršenoj Transakciji Karticom;
14. **Trgovac** označava pravno lice ili preduzetnika koji se u okviru svoje delatnosti bavi prodajom robe i/ili pružanjem usluga;
15. **CVV** označava trocifreni identifikacioni kod odštampan na poledini Kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva Kartice (kupovina putem Interneta, kataloška ili telefonska prodaja) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima Kartice;
16. **Personalizovani sigurnosni elementi kartice** označavaju elemente Kartice potrebne za realizaciju plaćanja robe i usluga i za podizanje gotovine, a podrazumevaju: broj Kartice, datum važenja Kartice, potpis, PIN kod, CVV kod i druge dodatne sigurnosne elemente za zaštitu plaćanja preko interneta;
17. **Tarifa naknada** označava poseban Akt Banke koji se zove Tarifa naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom, odnosno Tarifa naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom Nerezidenti odnosno Tarifa naknada i troškova Sektora za poslove sa stanovništvom, Direkcija za mali biznis, a kojim se definišu sve vrste i visine naknada i troškova koje Banka naplaćuje Korisniku po Okvirnom ugovoru. Tarifa naknada postavljena je u ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke;
18. **Prodajno mesto** označava prodajno mesto Trgovca na kojem Trgovac prihvata Kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluge Trgovca;
19. **Internet prodajno mesto** označava prodajno mesto Trgovca na internetu na kojem Trgovac prihvata Kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluge Trgovca putem elektronskih kanala komunikacije;
20. **Obračunski period** označava period za koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata po Kreditu i za koji period dostavlja Korisniku Izvod po kartici;
21. **Dan obračuna** označava dan u svakom mesecu na koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata za Obračunski period;
22. **Izvod po kartici** označava obaveštenje koje sadrži informacije o izvršenim Transakcijama i promenama po Kreditnoj partiji kartice, kao i informacije o iznosu za plaćanje i Raspoloživom iznosu, a koje Banka jednom mesečno dostavlja Korisniku;
23. **Minimalni iznos za uplatu** označava deo iskorišćenog iznosa Kredita, uvećanog za naknade, kamate, provizije i troškove, koji dospevaju za plaćanje u svakom Obračunskom periodu;
24. **Neodobrena transakcija** označava Transakciju koja je izvršena bez saglasnosti Nosioca;
25. **Tekući račun** označava tekući dinarski račun Korisnika u Banci sa koga se vrši automatska naplata mesečnih i drugih obaveza po Kreditu;

26. **NBS** označava Narodnu banku Srbije;
27. **Kartični sistem** označava kartičarsku organizaciju za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (VISA International za VISA kartice, Mastercard SA Europe za Mastercard kartice i Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice);
28. **Procesor** označava kompaniju koja za Banku vrši uslugu procesiranja (obradu) Transakcija;

Pojmovi koji su definisani u Opštim uslovima za platne usluge, a nisu drugačije ili nisu definisani u ovim Opštim uslovima, imaju isto značenje kao u Opštim uslovima za platne usluge.

### III OPŠTE ODREDBE

Smatra se da je Korisnik zaključio Okvirni ugovor sa Bankom zaključenjem Ugovora na osnovu koga se Nosiocu/ima odobrava izdavanje i korišćenje Kartice/a za izvršavanje Transakcija do iznosa odobrenog Kreditnog limita.

Banka se obavezuje da će izvršavati platne usluge u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima. Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno drugačije, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima.

U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog nakon početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe Ugovora, a zatim odredbe ovih Opštih uslova. U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog pre početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova, zatim odredbe Ugovora. Ostali opšti i posebni uslovi poslovanja Banke se primenjuju u delu koji nije regulisan napred navedenim dokumentima.

Ukoliko su odredbe Ugovora potpisanih pre primene Zakona o platnim uslugama (dalje: Zakon) suprotne odredbama ovih Opštih uslova odnosno odredbama Zakona, počev od dana početka primene Zakona, te odredbe se ne primenjuju, a na prava i obaveze uređene tim odredbama primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova odnosno Opštih uslova za platne usluge odnosno odredbe Zakona.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postanu nepunovažani ili neprimenjivi, punovažnost ostalih uslova i odredbi Okvirnog ugovora neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Korisnika i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu sadržali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe.

Propust ili zakašnjenje Banke u primeni bilo kog prava po Okvirnom ugovoru, neće se tumačiti kao odricanje Banke od tog prava i neće onemogućiti dalje korišćenje tog.

### IV USPOSTAVLJANJE UGOVORNOG ODNOSA I IZDAVANJE KARTICE

Banka može da izdaje Kartice iz kartičnih sistema Visa, Mastercard i DinaCard saglasno pravilima tih kartičarskih sistema i odredbama Okvirnog ugovora.

Radi odobravanja Kredita, Korisnik podnosi Banci Zahtev i ostalu dokumentaciju propisanu od strane Banke. Korisnik je saglasan da Banka može vršiti proveru dostavljenih podataka, kao i da može zahtevati dostavljanje dodatnih informacija i dokumentacije ukoliko se za tim ukaže potreba. Banka ima diskreciono pravo da odbije Zahtev bez posebnog obrazloženja, ukoliko drugačije nije propisano zakonom.

Zahtev mora biti uredno popunjen, a dokumentacija koja se predaje Banci mora biti kompletna. U Zahtevu, Korisnik imenuje lica Nosioca/e kojima Banka izdaje Kartice.

Banka će Korisniku preduzetniku, u primerenom roku, pre zaključenja

Okvirnog ugovora, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti informacije koje su zakonskim propisima utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora, i to na način koji će Korisniku preduzetniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga koje su predmet Okvirnog ugovora, kao i da uporedi ponude različitih izdavaoca poslovnih kreditnih kartica i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama. Banka može Korisniku preduzetniku dostaviti navedene informacije, dostavljanjem nacrtu Okvirnog ugovora, odnosno ponude.

Ukoliko sredstva obezbeđenja po Okvirnom ugovoru koji sa Bankom zaključuje Korisnik preduzetnik, uspostavlja lice koje nije Korisnik, Banka će tom licu pre zaključenja Okvirnog ugovora dostaviti informacije iz prethodnog stava, a nakon njegovog zaključenja dostaviti kopiju Okvirnog ugovora s pregledom obaveznih elemenata.

Banka sa Korisnicima pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, tako da je u odnosu na Korisnike pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja Okvirnog ugovora i dostavljanje nacrtu.

Banka vrši procenu kreditne sposobnosti Korisnika na osnovu podataka koje joj je Korisnik dostavio i uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika na osnovu njegove potpisane saglasnosti, a sve u skladu sa svojim internim aktima.

Ako je Zahtev odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz prethodnog stava, Banka je dužna da Korisnika preduzetnika bez naknade odmah, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, obavesti o podacima iz te baze.

O odobrenju Zahteva, Banka obaveštava Korisnika pozivom za zaključenje Okvirnog ugovora i uručenje Kartica.

Okvirni ugovor između Banke i Korisnika sačinjava se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Pri zaključenju Okvirnog ugovora koji sadrži uslove iz ponude koje je Korisnik preduzetnik prihvatio, pored dokumenata koja čine Okvirni ugovor, Banka uručuje Korisniku preduzetniku jedan primerak Obaveznih elemenata ugovora koji sadrži osnovne podatke o uslovima korišćenja Kartice, na obrazcu i u sadržini propisanoj od strane Narodne banke Srbije.

Na Kartici je utisnuto poslovno ime Korisnika i ime i prezime Nosioca na koga Kartica glasi.

Banka snosi rizik dostavljanja Korisniku i/ili Nosiocu Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Nosilac, lično, u poslovnim prostorijama Banke preuzima Karticu i kovertu u kojoj se nalazi PIN i u obavezi je da odmah po prijemu Kartice, proveri podatke na Kartici, čitljivost PIN-a, kao i da li Kartica, odnosno koverat sa PIN-om sadrži eventualna oštećenja. U slučaju bilo kakvih nedostataka ili oštećenja u tom pogledu, Nosilac je dužan da o tome odmah obavesti Banku. U ime Nosioca, Kartice i kovertu sa PIN-ovima, može preuzeti Korisnik u poslovnim prostorijama Banke. Odmah po prijemu Kartice, Nosilac je dužan da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Kartica važi do poslednjeg dana meseca i godine koji su naznačeni na Kartici i nakon isteka važenja ne može se koristiti.

Banka je vlasnik svih Kartica koje je izdala i na njen zahtev svaka Kartica mora biti bezuslovno vraćena.

U slučaju da Korisnik/Nosilac, ne preuzme Karticu u roku od 3 (slovima: tri) meseca od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

## V KORIŠĆENJE KARTICE

Sredstva Kredita mogu se koristiti samo putem Kartica do visine Raspoloživog iznosa na Kreditnoj partiji kartice u okviru Kreditnog limita u dinarima i ugovorenih limita potrošnje za svakog pojedinačnog Nosioca.

Banka određuje Korisniku maksimalni Kreditni limit za korišćenje Kartice/a izražen u dinarima. Odobreni Kreditni limit obuhvata ukupnu dozvoljenu potrošnju u zemlji i inostranstvu.

Korisnik određuje mesečni limit potrošnje za svakog pojedinačnog Nosioca u iznosu od RSD 10.000,00 do RSD 10.000.000,00, u skladu sa tehničkim mogućnostima postavljanja mesečnih limita potrošnje u sistemu Banke, s tim da ukupni limiti svih Nosioca ne mogu biti veći od ukupnog maksimalnog Kreditnog limita određenog Korisniku. Promena mesečnih limita potrošnje se vrši podnošenjem zahteva za promenu limita poslovne kartice na propisanom obrascu Banke.

Nosilac čije ime je utisnuto na Kartici je jedino lice koje je ovlašćeno za korišćenje te Kartice, što znači da ta Kartica nije prenosiva i ne sme biti data na korišćenje trećem licu.

Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu na POS terminalima, bankomatima i šalterima banaka, koji imaju vidno istaknut znak VISA/Mastercard/DinaCard, kao i za plaćanje putem interneta i kataloške i telefonske prodaje, do visine Raspoloživog iznosa na partiji kartice i u okviru ugovorenih limita potrošnje.

Naknada za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima propisana je u Tarifi naknada.

Vraćanjem iskorišćenog iznosa Kredita, obnavlja se Raspoloživi iznos u visini izvršenih otplata Kredita, maksimalno do visine Kreditnog limita. Iskorišćeni, a otplaćeni iznos Kredita može se ponovo koristiti u periodu važenja Kartice.

Kartice se moraju koristiti u skladu sa propisanim i ugovorenim uslovima. Korisnik preuzima obavezu da upozna Nosioca sa propisanim i ugovorenim uslovima za korišćenje Kartice, načinom prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, uslovima blokade Kartice, kao i drugim uslovima propisanim ovim Opštim uslovima. Nosilac mora voditi računa i preduzeti sve mere predostrožnosti kako Kartica ne bi bila izgubljena, ukradena, zloupotrebljena ili data na korišćenje drugoj osobi.

U slučaju da je Kartica zadržana na bankomatu, ponovno aktiviranje Kartice se vrši na zahtev Korisnika i/ili Nosioca u prostorijama Banke. U slučaju blokade PIN-a na POS terminal, ponovno aktiviranje Kartice vrši se na bankomatima Banke.

U slučaju isteka važnosti Kartice ili zahteva od strane Banke za vraćanje Kartice, Kartica se ne sme koristiti i Korisnik snosi svu štetu nastalu korišćenjem takve Kartice.

Korisnik odgovara za pravilno korišćenje svih Kartica izdatih po Okvirnom ugovoru.

Korisnik može opozvati pravo korišćenja Kartice Nosiocu, podnošenjem pisanog zahteva Banci u kom slučaju će Banka blokirati Karticu onom Nosiocu na koga se opoziv odnosi. Korisnik može zahtevati izdavanje Kartice drugom Nosiocu, podnošenjem pisanog zahteva Banci. Korisnik može opozvati korišćenje Kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci uz istovremeni povraćaj Kartice u ekspozituri Banke i tom prilikom će Kartica biti uništena.

Kreditni limit se ne sme prekoračiti. U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Kreditnog limita, prekoračen iznos dospeva na naplatu odmah.

## VI REIZDAVANJE KARTICE

Kartica se izdaje sa rokom važenja otisnutim na samoj Kartici, uz mogućnost automatskog reizdavanja. Kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme biti korišćena niti se njom može izvršiti bilo koja Transakcija.

Prilikom reizdavanja, Banka vrši proveru kreditne sposobnosti Korisnika u skladu sa internim aktima Banke. Ukoliko se utvrdi da Korisnik ne ispunjava uslove za reizdavanje i/ili da pre isteka Kartice u periodu od 6 (slovima: šest) meseci ili više nije bilo Transakcija po Kreditnoj partiji kartice i/ili nastupi neki od uslova za otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora, Banka ima pravo da ne izvrši reizdavanje Kartica.

Banka ima pravo da u toku važenja Kartice i/ili prilikom automatske obnove Kartice, izvrši promenu kartičnog proizvoda kartične organizacije i/ili kartičarske organizacije sa kojom sarađuje. Ukoliko nastane navedeni slučaj, Banka će bez dodatnih troškova, izvršiti zamenu Kartice koju Korisnik/Nosilac koristi i obezbediti iste ili unapredene funkcionalnosti.

Banka može vršiti reizdavanje Kartica, jednom ili više puta.

Ukoliko Korisnik želi da promeni Nosioca, u obavezi je da Banku obavesti o tome najkasnije 30 (slovima: trideset) dana pre isteka roka važnosti Kartica.

## VII SAGLASNOST I OPOZIV SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje Transakcije, Nosilac daje:

- unošenjem PIN-a ili potpisom Slipa,
- davanjem/unošenjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (npr. broj kartice, CVV broj i dr.) za Transakcije bez prisustva Kartice;
- samim prezentovanjem ili postupkom korišćenja Kartice na Prodajnim mestima na kojima se plaćanje odvija bez unošenja PIN-a ili potpisa Slipa, kao što je beskontaktno plaćanje, plaćanje putarina i sl. (npr. na uređajima preko kojih se Transakcije vrše prislanjanjem ili provlačenjem Kartice - očitavanjem magnetnog zapisa kartice), a do iznosa Transakcija propisanih od strane Kartičnog sistema i Banke;
- unosom jednokratne lozinke (u daljem tekstu: OTP lozinka) za 3D Secure autentifikaciju (Verified by Visa, Mastercard Secure code).

Transakcija za koju je saglasnost data unosom OTP lozinke za plaćanje putem interneta ili unosom PIN-a na bankomatu ili POS terminalu smatra se neopozivom.

Korisnik, odnosno Nosilac, ne može opozvati saglasnost za izvršenje Transakcije nakon što je Nosilac dao saglasnost za izvršenje Transakcije na jedan od gore predviđenih načina, izuzev ukoliko Korisnik sa Bankom ne postigne drugačiji dogovor. Ako je Nosilac dao saglasnost za Transakciju preko Prodajnog mesta ili Prodajnog mesta na internetu, Transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti Trgovca u formi i sadržini prihvatljivoj za Banku.

Ukoliko je saglasnost za izvršenje Transakcije potrebno dati potpisom, Nosilac je u obavezi da na Prodajnom mestu potpiše Slip na isti način kao što se potpisao na Kartici i da jedan primerak Slipa zadrži za sebe.

Nosilac je u obavezi da jedan primerak Slipa sa bankomata i POS terminala zadrži za sebe, a u slučaju plaćanja putem interneta, odnosno kataloških i telefonskih prodaja, dužan je da sačuva kopiju i broj narudžbe i drugu prateću dokumentaciju.

## VIII IZVRŠENJE TRANSAKCIJE

Nosilac izdaje platni nalog za izvršenje Transakcije na jedan od načina predviđenih prethodnom glavom ovih Opštih uslova. Nosilac je u obavezi da za svaku Transakciju u okviru odorenog mesečnog limita potrošnje ima

Raspoloživi iznos na Kreditnoj partiji kartice za pokriće Transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, kako Transakcija ne bi bila odbijena.

Nakon davanja saglasnosti za izvršenje Transakcije od strane Nosioca, Transakcija se obrađuje (vrši se provera važenja Kartice, postojanja blokade Kartice, pokrića na Kreditnoj partiji kartice, raspoloživosti mesečnog limita po Kartici i dr.) i u zavisnosti od rezultata obrade, Transakcija se odobrava ili odbija.

O odbijanju Transakcije, Nosilac na Prodajnom mestu odnosno Prodajnom mestu na internetu, odnosno na isplatnom mestu, dobija obaveštenje o neuspešnoj/odbijenoj Transakciji.

Smatra se da je Banka primila platni nalog ispostavljen korišćenjem Kartice u momentu kada Transakcija, koja je prethodno autorizovana od strane Nosioca stigne u Banku na realizaciju nakon izvršenja obračuna (kliringa) u Kartičnom sistemu i nakon zaduženja obračunskog računa Banke.

Banka rezerviše sredstva na Kreditnoj partiji kartice za iznos Transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, do zaduženja Kreditne partije kartice. Rezervisanjem ovih sredstava za izvršenje Transakcije, umanjuje se Raspoloživi iznos.

## IX NAKNADE, PROVIZIJE I TROŠKOVI

Naknade, provizije i troškovi koje Banka obračunava na usluge koje pruža po Okvirnom ugovoru, utvrđuju se i obračunavaju u skladu sa Tarifom naknada koja čini sastavni deo ovih Opštih uslova.

Transakcije nastale u valuti RSD, kao i naknade, provizije i troškovi nastali u valuti RSD, evidentiraju se u valuti RSD.

Transakcije nastale u valuti različitoj od valute RSD, kao i naknade, provizije i troškove vezane za ove Transakcije, evidentiraju se u valuti EUR bez obzira na valutu u kojoj je Transakcija nastala.

Ukoliko je Transakcija nastala u originalnoj valuti koja je različita od valuta EUR i RSD, konverziju u valutu EUR vrši Kartični sistem po zvaničnom obračunskom kursu koji koristi navedeni Kartični sistem na dan transakcije i koji je dostupan na zvaničnom internet stranici Kartičnog sistema. Banka nema uticaja na formiranje ovog kursa. Ukoliko se konverzija vrši uz naplatu naknade, takva naknada se utvrđuje Tarifom naknada.

Kurs kartične asocijacije Visa Internacional javno je dostupan na WEB adresi

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Kurs kartične asocijacije Mastercard Europesprl javno je dostupan na WEB adresi

<https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

Za konverziju iz valute EUR u valutu RSD primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan Transakcije.

Prodajni kurs Banke za EUR dostupan je na internet prezentaciji Banke. Promene kamatne stope i kursa zamene valuta primenjuju se odmah i bez obaveštenja Korisnika pravnog lica, dok se promene kamatne stope i kursa zamene valuta primenjuju odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika preduzetnika, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa. Takođe, ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist Korisnika preduzetnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika preduzetnika.

Ako Korisnik ne plati Banci bilo koju novčanu obavezu o dospelu dužan je da Banci pored iznosa novčane obaveze u čijem je ispunjenju zadocnio plati zateznu kamatu na to potraživanje i to od narednog dana od dana

dospeda do konačne isplate potraživanja po stopi utvrđenoj važećim propisima.

Ako je stopa ugovorene kamate veća od stope zatezne kamate, Banka ima pravo da u slučaju docnje na dospelu glavnici i kamatu primeni ugovorenu kamatu umesto zatezne kamate u skladu sa odredbama propisa kojima se uređuju obligacioni odnosi.

## X OTPLATA OBAVEZA

Korisnik preduzetnik može, bez naknade, u bilo kom momentu otplatiti deo ili celokupan iznos iskorišćenog Kredita i pre utvrđenih rokova dospeda.

Dospede obaveze Banka automatski naplaćuje sa Tekućeg računa. Korisnik je u obavezi da na Tekućem računu obezbedi dovoljno sredstava za ispunjenje obaveza po Okvirnom ugovoru.

Ukoliko Korisnik na Tekućem računu nema dovoljno sredstava za naplatu dospelih obaveza, Banka će izvršiti blokadu svih Kartica/e, do izmirenja svih obaveza po Okvirnom ugovoru.

Banka ima pravo da naplati bilo koju dospelu obavezu po Okvirnom ugovoru iz sredstava koja se nalaze na bilo kom računu Korisnika kod Banke.

## XI DOSTAVA IZVODA PO KARTICI I REKLAMACIJE

Banka jednom mesečno, a najkasnije 8. (slovima: osmog) dana od Dana obračuna, dostavlja Korisniku Izvod po kartici na ugovoreni način, uz naplatu naknade propisane Tarifom naknada.

Ukoliko Korisnik ne primi Izvod po kartici, u roku od 8 (slovima: osam) dana od Dana obračuna, dužan je da kontaktira Banku i da se informiše o visini svoje obaveze. U slučaju da Banka utvrdi da je Izvod po kartici dostavljen, Korisniku će biti ponovo dostavljen Izvod po kartici uz naplatu naknade predviđene Tarifom naknada. Nedobijanje Izvoda po kartici ne odlaže rok za izmirenje obaveza.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka na Izvodu po kartici i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci u što kraćem roku, a ne dužem od 5 (slovima: pet) dana računajući od dana dostavljanja Izvoda po kartici Korisniku. Banka će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po Kreditnoj partiji kartice na koje ukaže Korisnik, obezbediti relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i u zavisnosti od rezultata provere izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na Kreditnoj partiji kartice.

U slučaju Neodorenih transakcija iz glave XIV Neodobrena Transakcija ovih Opštih uslova, primenjuju se rokovi iz te glave, a u slučaju prigovora na rad Banke primenjuju se rokovi u skladu sa glavom XVIII Zaštita Korisnika ovih Opštih uslova.

Banka ne snosi odgovornost:

- za eventualne reklamacije koje se tiču kvaliteta ili eventualnih pravnih ili materijalnih nedostataka kupljene robe ili primljenih usluga, kao ni za eventualno neispunjenje ili delimično ispunjenje obaveza od strane Trgovca. Za takve reklamacije, Korisnik se obraća Trgovcu;
- ukoliko Trgovac eventualno odbije da prihvati Karticu ili Nosiocu da pogrešne informacije;
- ukoliko Transakcija bude odbijena usled nedostatka telekomunikacione veze sa Kartičnim sistemom koji vrši obradu Transakcije.

Sve nepravilnosti i neispravnosti na Slipu sa POS terminala, Nosilac je dužan da reklamira neposredno Trgovcu prilikom plaćanja Karticom.

## XII SREDSTVA OBEZBEĐENJA

Radi obezbeđenja potraživanja Banke i urednog izmirenja obaveza

nastalih korišćenjem Kartica, Korisnik je dužan da pre izdavanja Kartica obezbedi sredstva obezbeđenja definisana Ugovorom.

Ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti Korisnika, što je utvrđeno na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika, Banka ima pravo da od Korisnika zahteva dodatna sredstva obezbeđenja. Takođe, ukoliko u toku korišćenja Kartice, neko od ugovorenih i datih sredstava obezbeđenja postanu neadekvatna ili nedovoljna ili ne mogu biti izvršena, Banka može zahtevati i druga dodatna sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

Tokom perioda otplate kredita Korisnik može predložiti Banci zamenu jednog ili više sredstava obezbeđenja. Banka će prihvatiti navedeni predlog ukoliko oceni da ponuđena sredstva obezbeđenja po vrednosti i naplativosti odgovaraju postojećim sredstvima obezbeđenja.

Svi eventualni troškovi u vezi sa uspostavljanjem i/ili zamenu sredstava obezbeđenja padaju na teret Korisnika.

Banka ima pravo da aktivira sredstva obezbeđenja u slučaju da Korisnik dođe u docnju za bilo koju novčanu obavezu iz Okvirnog ugovora, kao i u u slučaju nastupanja uslova za raskid Okvirnog ugovora.

Korisnik je saglasan da Banka može bez odlaganja aktivirati menicu u slučaju da dođe do blokade Tekućeg računa, odnosno u slučaju docnje Korisnika po bilo kojoj obavezi iz Okvirnog ugovora, bez prethodnog obaveštavanja Korisnika.

Korisnik prihvata da poslovne knjige, računovodstvene knjige i druga dokumenta Banke, služe kao dokaz dugovanja Korisnika.

### **XIII GUBITAK, ZLOUPOTREBA ILI KRAĐA KARTICE**

Korisnik i/ili Nosilac su dužni da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obaveste Banku i da zahtevaju blokadu Kartice, na telefone 381 (0) 11 3011555, 381 (0) 11 3011550, 0700 480048, 381 (0) 21 4800048, 381 (0) 21 520333. Korisnik i/ili Nosilac mogu, prijaviti krađu, gubitak kartice ili zloupotrebu Kartice, i u najbližoj ekspozituri Banke. U slučaju usmenog obaveštavanja, Nosilac je u obavezi da u roku od 3 (slovima: tri) dana dođe u ekspozituru Banke i na predviđenom obrascu, pismenim putem potvrdi blokadu Kartice.

Banka će po prijemu obaveštenja, blokirati Karticu odnosno sprečiti svako dalje korišćenje Kartice. Na zahtev Korisnika Banka može izdati novu karticu. Troškove blokiranja i zamene kartice snosi Korisnik, u skladu sa Tarifom naknada.

Korisnik odnosno Nosilac je dužan da krađu Kartice, gubitak Kartice, neovlašćeno korišćenje Kartice kao i neovlašćeno korišćenje Kartice (koja je u posedu Korisnika) na internetu, bez odlaganja prijavi u MUP-u.

Korisnik ne snosi gubitke nastale zbog neodobrenih Transakcija koje su izvršene nakon što je Korisnik, odnosno Nosilac obavestio Banku da je Kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika, odnosno Nosioca.

U slučaju da Nosilac, pronađe Karticu, koju je prethodno prijavio kao nestalu, ne sme je koristiti već je obavezan da je odmah vrati Banci.

Banka će Korisniku i/ili Nosiocu na njegov zahtev dostavi dokaz da je Korisnik/Nosilac obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, ukoliko je Korisnik/Nosilac podneo zahtev za dostavljanje ovog dokaza u roku od 18 (slovima: osamnaest) meseci od dana podnošenja prijave Banci.

Korisnik odnosno Nosilac obaveštava Banku o oštećenju Kartice na način predviđen stavom 1. ove glave. U slučaju oštećenja Kartice ili izmene poslovnih podataka Korisnika i/ili ličnih podataka Nosioca utisnutih na Kartici, Banka će izvršiti zamenu Kartice uz naplatu naknade u skladu sa Tarifom naknade

### **XIV NEODOBRENA TRANSAKCIJA**

Korisnik je u obavezi da obavesti Banku o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj Transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje Transakcije, odmah po saznanju o toj Transakciji (subjektivni rok) pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni Banci najkasnije u roku od 8 (slovima: osam) dana od dana zaduženja odnosno od dana neizvršenja Transakcije (objektivni rok).

Banka ima pravo da odbaci svaku reklamaciju podnetu zbog neodobrene Transakcije podnete po isteku rokova iz prethodnih stavova, ako je Banka Korisniku obezbedila informacije o Transakciji putem Izvoda po kartici ili drugog obaveštenja o ovoj Transakciji.

U slučaju da Korisnik tvrdi da Nosilac nije odobrio Transakciju ili da Transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka će u postupku reklamacije proveriti da li je Transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Ukoliko Banka utvrdi da je Transakcija autentifikovana, odnosno ispravno izvršena, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autentifikovanoj, odnosno ispravno izvršenoj Transakciji. Transakcija je autentifikovana ako Banka primenom odgovarajućih procedura proveri i potvrdi upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente kartice.

Ukoliko Banka utvrdi da se radi o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj Transakciji, Banka će bez odlaganja izvršiti povraćaj te Transakcije Korisniku uvećan za iznos svih naknada koje je naplatila Korisniku i svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrene Transakcija nije izvršena, odnosno Kreditnu partiju kartice će vratiti u stanje u kojem bi bila da neodobrene Transakcija nije izvršena.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnik preduzetnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih Transakcija do iznosa od 3.000,00 RSD, ako su te Transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili Kartice koja je bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti Personalizovane sigurnosne elemente kartice.

Banka će na osnovu reklamacije Korisnika, pokrenuti reklamacioni postupak kod Kartičnog sistema koji se sprovodi u skladu sa pravilima i rokovima definisanim pravilima Kartičnog sistema. Ukoliko reklamacioni postupak bude rešen u korist Banke, Banka će izvršiti povraćaj, odnosno Kreditna partija kartice će vratiti u stanje u kojem bi bio da reklamirana Transakcija nije izvršena saglasno iznosima navedenim u pozitivno rešenim reklamacijama. U tom slučaju, Korisnik će biti oslobođen plaćanja troškova reklamacije.

Ukoliko reklamacioni postupak pred Kartičnim sistemom ne bude rešen u korist Banke i/ili su protekli rokovi za njegovo pokretanje, sve gubitke nastale usled neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene Transakcije snosi Korisnik. U tom slučaju, Korisnik snosi i sve troškove reklamacionog postupka.

Korisnik snosi sve gubitke, uključujući i troškove i štetu, koji proističu iz izvršenja neodobrenih Transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika i/ili Nosioca ili ukoliko usled namere ili krajnje nepažnje:

- odmah nakon saznanja za gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice, Korisnik, odnosno Nosilac, o tome odmah ne obavesti Banku;
- Korisnik i/ili Nosilac ne koristi Karticu u skladu sa propisanim i ugovorenim uslovima;
- odmah nakon prijema Kartice, Korisnik, odnosno Nosilac ne preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Korisnik neće snositi gubitke ako Banka nije obezbedila Korisniku, odnosno Nosiocu odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebjenoj Kartici, osim ukoliko su ti gubici nastali

usled prevarnih radnji Korisnika i/ili Nosioca.

Ako Banka utvrdi svoju odgovornost za neizvršenu i/ili nepravilno izvršenu Transakciju Banka može, u roku predviđenom za izvršenje Transakcije, pravilno izvršiti domaću Transakciju i bez zahteva Korisnika.

Ako je iznos Transakcije koju je inicirao Nositelj preko Prodajnog mesta ili Prodajnog mesta na internetu, odobren na račun pružaoća platnih usluga Trgovca, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje Transakcije.

Isključena je odgovornost Banke u vezi sa izvršenjem Transakcije i pružanje usluga uređenih Okvirnim ugovorom u slučajevima kada nastupe okolnosti na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za izvršenje Transakcije i pružanje usluga ili ako je to predviđeno zakonom.

Smetnjama u obavljanju usluga uređenih Okvirnim ugovorom smatraju se svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacija, radnji i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma Banka odbije izvršenje ili stornira izvršenje platne transakcije ili produži robove izvršenja Transakcije.

Banka je dužna da Korisniku preduzetniku na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene Transakcije, koju je inicirao Nositelj preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) da je nosilac dao saglasnost za izvršenje Transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa Transakcije; 2) da je iznos Transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik odnosno Nositelj razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih Transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja. Korisnik preduzetnik može podneti zahtev u roku od 56 (slovima: pedeset šest) dana od datuma zaduženja.

Korisnik preduzetnik nema pravo na povraćaj iznosa Transakcije iz prethodnog stava ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) Nositelj je dao Banci saglasnost za izvršenje Transakcije; 2) Banka ili primalac plaćanja je najmanje 28 (slovima: dvadeset osam) dana pre dana dospeća pružio Korisniku odnosno Nosiocu informacije o budućoj Transakciji. Korisnik preduzetnik se ne može pozivati na to da je viši iznos Transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu. Banka može zahtevati da Korisnik preduzetnik obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava. Banka je dužna da Korisniku preduzetniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa Transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz prethodnog stava, u roku od 10 (slovima: deset) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Banka odgovara Korisniku preduzetniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu Transakciju i ako je za ovu Transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju Transakcije između pružalaca platnih usluga.

## XV PRAVO BANKE NA BLOKADU KARTICE

Banka ima pravo da onemogućiti korišćenje Kartice (blokada kartice) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja prema Banci.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade Kartice i razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade Kartice, ili ako postoji rizik za Banku da obaveze po Kartici neće biti izmirene, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Kartice Banka je dužna da Korisniku dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka neće obavestiti Korisnika u skladu sa prethodnim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

U zavisnosti od razloga blokade, Banka može ponovo omogućiti korišćenje Kartice ili može Nosiocu, izdati novu karticu kada prestanu razlozi za blokadu.

U slučaju 3 (slovima: tri) pogrešna unosa PIN-a Kartice, Banka iz sigurnosnih razloga automatski blokira Karticu, u kom slučaju je potrebno da Korisnik/Nositelj kontaktira Banku radi deblokade Kartice. Svaki pogrešan unos PIN-a se pamti bez obzira na vremenski period. Bankomat neće zadržati Karticu u slučaju da je u međuvremenu unet ispravan PIN kod.

Opravdanim razlogom za blokadu Kartice, smatraju se naročito: značajno pogoršanje kreditne sposobnosti Korisnika, korišćenje Kartice/a suprotno propisanim i ugovorenim uslovima, docnja Korisnika u izmirivanju obaveza prema Banci, kao i nastupanje drugih razloga za raskid Okvirnog ugovora od strane Banke.

Banka vrši blokadu Kartice u slučaju saznanja za smrt Nosioca, kao i u slučaju brisanja Korisnika iz nadležnog registra.

## XVI MERE ZAŠTITE U VEZI SA KORIŠĆENJEM KARTICE

Korisnik je odgovoran za pravilno korišćenje svih Kartica što ne isključuje i odgovornost Nosioca.

U skladu sa sledećim pravilima za bezbedno korišćenje Kartice, Korisnik je dužan da upozna Nosioca i obezbedi da Nositelj:

- koristi Karticu u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje te kartice;
- odmah po prijemu Kartice preduzme sve odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elementa kartice (PIN, broj kartice i sl.);
- čuva Karticu i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, PIN drži odvojeno od Kartice na način koji će obezbediti da Kartica ne bude neovlašćeno upotrebljena od drugih lica, PIN ne otkriva trećem licu kao da i ne dozvoliti Trgovcu ili drugom licu da nosi Karticu van vidnog polja Nosioca;
- kada dobije PIN kod od Banke, isti zapamti, a koverat sa PIN-om uništi, kao i da PIN nikad ne zapisuje (na poleđini Kartice, papirima, dokumentima koja se nose sa sobom);
- ukoliko PIN kod dobije putem SMS poruke, isti zapamti, a zatim poruku obriše;
- isteklu Karticu uništi presecanjem;
- saraduje sa Trgovcem i/ili autorizacionim centrom ukoliko zatraže da se Nositelj dodatno identifikuje i potvrdi da je koristio Karticu;
- ukoliko uoči bilo šta sumnjivo na bankomatu (npr. dodatno instaliranu opremu, sandučić za reklamne pamflete) odustane od Transakcije i odmah o tome obavestite najbližu ekspozituru Banke;
- ukoliko bankomat ne vrati Karticu iz nepoznatog razloga, ne udaljava se od bankomata i odmah obavestiti Kontakt centar Banke kako bi se utvrdio razlog zadržavanja Kartice;
- ima u vidu vremensko ograničenje predviđeno za povlačenje Kartice i novca iz bankomata, jer po isteku vremena za ove akcije, bankomat iz sigurnosnih razloga zadržava Karticu i novac;
- ukoliko je POS terminal udaljen, da insistira od Trgovca da Transakciju obavi isključivo u njegovom prisustvu;
- prilikom plaćanja na Internetu, koristi samo proverene i dobro poznate internet prezentacije;
- nikada, na bilo kojoj internet prezentaciji, ne unosi PIN Kartice;
- pre unosa broja Kartice, proveri da se u dnu Internet pretraživača nalazi zaključan katanac ili ključ, jer su to znaci zaštićene internet veze. Početak internet adrese Trgovca kod zaštićene internet veze

umesto skraćenice "http" je "https".

Korisnik, je dužan da obezbedi da Nosilac postupa i u skladu sa svim odredbama vezanim za zaštitu od gubitka, krađe, zloupotrebe i neovlašćenog korišćenja Kartice koji su navedeni u drugim glavama ovih Opštih uslova.

U cilju zaštite Korisnika, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, Banka može menjati i uvoditi druge limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija i dr. U navedenim situacijama Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri izmene limita potrošnje i razlozima te izmene. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre izmene limita, Banka je dužna da to učini odmah nakon izmene limita. Obaveštenje o nameri izmene limita, Banka je dužna da Korisniku dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

## **XVII PRAVO BANKE NA USTUPANJE POTRAŽIVANJA I ANGAŽOVANJE TREĆEG LICA RADI NAPLATE POTRAŽIVANJA**

U slučaju neizmirenja obaveza po Okvirnom ugovoru, Banka ima pravo da sva svoja potraživanja prema Korisniku proda, odnosno ustupi drugoj banci ili drugom pravnom licu (prijemniku potraživanja) ili da angažuje treće lice radi naplate svih svojih potraživanja prema Korisniku.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da u slučaju ustupanja potraživanja nastalog po Okvirnom ugovoru, odnosno angažovanja trećeg lica radi naplate potraživanja nastalih po osnovu Okvirnog ugovora, podatke koji su poznati Banci, a odnose se na visinu potraživanja, način otplate, rok dospeća, sredstva obezbeđenja, podatke o ličnosti odnosno lične podatke zastupnika Korisnika i sve druge podatke do kojih je Banka došla u postupku odobravanja Kredita i u roku važenja Okvirnog ugovora, a u vezi sa Korisnikom, može saopštiti prijemniku potraživanja, odnosno trećem licu radi naplate potraživanja nastalih po osnovu korišćenja Kartice.

Banka je dužna da obavesti Korisnika ukoliko dođe do ustupanja potraživanja.

## **XVIII ZAŠTITA KORISNIKA**

Ako Korisnik smatra da se Banka u oblasti pružanja platnih usluga ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, pozitivnih propisa i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge izdavanja i davanja na korišćenje Kartice ili primenjuje nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga sve saglasno Opštim uslovima za platne usluge, Glava XIX Informacije o zaštiti Korisnika.

## **XIX ODUSTANAK OD UGOVORA**

Korisnik preduzetnik ima pravo da odustane od Okvirnog ugovora u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana od dana njegovog zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak.

O svojoj nameri da odustane, Korisnik preduzetnik je dužan da obavesti Banku u roku iz prethodnog stava, dostavljanjem obaveštenja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka uz istovremeno vraćanje svih Kartica izdatih po Okvirnom ugovoru. Datum prijema obaveštenja od strane Banke smatra se datumom odustanka. Ukoliko Korisnik preduzetnik, pod uslovima navedenim u ovom članu odustane od Okvirnog ugovora, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana slanja obaveštenja iz prethodnog stava, vrati Banci glavnici i kamatu za vreme korišćenja Kredita.

## **XX OBAVEŠTAVANJE I NAČIN I SREDSTVA**

## **KOMUNIKACIJE**

Komunikacija između Korisnika i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u ekspoziturama Banke, internet prezentacije Banke, telefonskim putem, servisima Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike, direktnom usmenom i pisanoj komunikacijom, elektronskom poštom kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber i sl.), uključujući i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja kao i putem drugog kanala komunikacije koji omogućava identifikaciju Korisnika u skladu sa zakonom).

Sva obaveštenja i informacije u vezi sa Okvirnim ugovorom Banka dostavlja Korisniku u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, na jedan od sledećih kanala komunikacije:

- na adresu elektronske pošte koju je Korisnik dostavio Banci, odnosno na adresu elektronske pošte registrovane u Registru privrednih subjekata ukoliko Korisnik nije dostavio ovaj podatak a isti je registrovan;
- SMS porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik, odnosno Nosilac dostavio Banci;
- fax-om na broj telefona koji je Korisnik dostavio Banci;
- elektronskim oblikom komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.) koristeći broj mobilnog telefona koji je Korisnik, odnosno Nosilac dostavio Banci;
- na adresu sedišta Korisnika ili adresu za prijem pošte koju je dostavio Banci odnosno na adresu za prijem pošte registrovane u Registru privrednih subjekata ukoliko Korisnik nije dostavio ovaj podatak a isti je registrovan;
- uručivanjem na šalteru Banke;
- putem usluge elektronskog bankarstva.

Smatraće se da su svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila Korisniku, primljeni od strane Korisnika i to:

- ako su postavljeni na platformi servisa u okviru Usluge elektronskog bankarstva – na dan postavljanja
- ako su poslani elektronskom poštom – na dan kada je elektronska pošta poslata, što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom;
- ako su poslani putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje, što se dokazuje potvrdom kurirske službe;
- ako su poslani poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Korisnika, a u skladu sa izričitim pisanom izjavom koju je Korisnik predao Banci u tom smislu;
- ako su poslani SMS porukom – na dan slanja SMS poruke;
- ako su poslani putem elektronskog oblika komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.) – na dan slanja poruke.

Banka ima pravo da informacije dostavlja Korisniku putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način. Ako to nije moguće, Banka može obavestiti Korisnika i/ili Nosioca SMS-om radi preuzimanja takve informacije u ekspozituri Banke.

Svaka pisana korespondencija u papiru između Korisnika/Nosioca i Banke izvršena lično, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Korisnikova/Nosioceva kopija dokumenta overena prijemnim pečatom Banke o prispeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane Banke.

Banka u skladu sa prirodom i sadržinom obaveštenja/dokumenta koji se dostavlja Korisniku/Nosiocu, izuzev ukoliko je za određeni dokument izričito ugovoreno drugačije, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku/Nosiocu, i to sledećim redosledom:

- dostavom elektronskom poštom,

- dostavom putem servisa Direktnih kanala, u skladu sa tehničkim mogućnostima Banke,
- SMS porukom,
- u elektronskom obliku komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.),
- pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu,
- ostalim kanalima komunikacije.

Korisnik je dužan da Banku izvesti o svakoj:

- promeni poslovnih podataka Korisnika, o statusnim i drugim promenama, a koji se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata odnosno koji se registruju kod drugih nadležnih organa i organizacija;
- promeni ličnih podataka Nosioca (imena, prezimena, državljanstva, adrese stanovanja i dr;
- činjenici i okolnosti relevantnoj za ispunjavanje ugovorenih obaveza, a naročito u vezi sa podacima unetim u dokumentaciju Kredita, sredstvima obezbeđenja, odnosno o podacima koji su relevantni za ocenu njegovog finansijskog stanja i kreditne sposobnosti.

Korisnik je dužan da o promenama navedenim u prethodnom stavu obavesti Banku odmah po nastupanju promene, a najkasnije u roku od 3 (slovima: tri) radna dana, pisanim putem ili lično, uz dostavljanje dokaza o promenama.

O svakoj statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod nadležnog organa ili organizacija, Korisnik je dužan da u roku od 3 (slovima: tri) dana od dana prijema rešenja o toj promeni, obavesti Banku, pisanim putem i/ili lično, i dostavi joj dokaz o promeni.

Komunikacija između Korisnika i Banke vrši se i saglasno Opštim uslovima za platne usluge, Glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke.

Banka će u toku trajanja ugovornog odnosa, dostaviti Korisniku preduzetniku na njegov zahtev kopiju Okvirnog ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima ugovora koje su mu dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

U poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na internet prezentaciji, Banka će držati istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata novčane obaveze, na dnevnom nivou.

Banka će Korisniku preduzetniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, dostaviti obaveštenje da je Korisnik preduzetnik izmirio sve svoje obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru i to u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana izmirenja tih obaveza.

Banka dostavlja Korisniku i druge informacije, koje je dužna da dostavlja u skladu sa zakonom.

Ukoliko Korisnik zahteva dostavljanje Izvoda po kartici ili drugog obaveštenja čije je dostavljanje propisano zakonom, češće nego što je to propisano zakonom ili putem sredstva za komunikaciju koji nije ugovoren, Banka ima pravo na naplatu naknade propisane Tarifom naknada.

Banka može Korisniku dostavljati obaveštenja i informacije i putem Izvoda po kartici, uz ili na izvodu.

Korisnik je u obavezi da obezbedi tehničke uslove koji su potrebni za komunikaciju sa Bankom putem izabranih načina komunikacije (elektronska pošta, mobilni uređaj i sl.). Banka ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati za Korisnika, Nosioca ili treća lica, zbog toga što Korisnik nije primio informaciju, odnosno dokument ili dopis upućen Korisniku od strane Banke ugovorenim kanalom komunikacije.

Svi ugovori se zaključuju na srpskom jeziku te se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija na srpskom jeziku.

## XXI TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

Korisnik ima pravo da otkáže Okvirni ugovor u bilo kom trenutku bez navođenja razloga, sa otkaznim rokom od mesec dana, dostavljanjem Banci izjave o otkazu na adresu Banke u pisanoj formi. Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi i/ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, otkáže Okvirni ugovor upućivanjem pisanog obaveštenja Korisniku, sa otkaznim rokom od 2 (slovima: dva) meseca ako je u pitanju Korisnik preduzetnik, a ako je Korisnik pravno lice, sa otkaznim rokom od 15 (slovima: petnaest) dana.

Banka ima pravo da raskine ovaj Ugovor, ukoliko nastupi jedna od sledećih povreda Okvirnog ugovora:

- ukoliko se ustanovi da je korišćenje Kartice/a odobreno na osnovu netačnih, neistinitih, ništavih i/ili falsifikovanih podataka i/ili izjava koji su bili bitni za donošenje odluke Banke o odobrenju, a koji su utvrđeni nakon zaključenja Okvirnog ugovora;
- ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Korisnika shodno odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma iz razloga što Korisnik nije dostavio Banci dokumentaciju iz koje se mogu utvrditi i proveriti podaci u vezi sa:
  - identitetom Korisnika (poslovno ime i pravnu formu, adresu, sedište, matični broj i poreski identifikacioni broj pravnog lica ili preduzetnika; ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište ili boravište i JMBC preduzetnika, njegovog zakonskog zastupnika i punomoćnika ili prokuriste kao i vrstu i broj ličnog dokumenta, naziv izdavaoca, datum i mesto izdavanja);
  - svrhom i namenom poslovnog odnosa ili transakcije i drugih podataka po odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
  - poreklom imovine koja je ili će biti predmet poslovnog odnosa sa Bankom;
- ukoliko Banka tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Korisnik dostavio Banci netačne, i/ili falsifikovane podatke i/ili dokumentaciju iz prethodne tačke i/ ili drugu dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga;
- ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom,
- ukoliko dođe do pokretanja postupka stečaja, likvidacije ili druge statusne promene, odnosno drugog uslova koji može dovesti do brisanja Korisnika iz nadležnog registra;
- ukoliko postoji docnja duže od 60 (slovima: šezdeset) dana u pogledu plaćanja u pogledu Minimalnog iznosa za uplatu;
- koliko postoji docnja Korisnika po drugom plasmanu kod Banke, a koja docnja traje duže od 60 (slovima: šezdeset) dana i odnosi se na neizmirene obaveze Korisnika prema Banci u iznosu minimum 30% od iznosa iz Okvirnog ugovora i ukoliko postoji docnja Korisnika duže od 15 (slovima: petnaest) dana u pogledu plaćanja bilo kog iznosa po Okvirnom ugovoru;
- ukoliko je protiv Korisnika doneta presuda i/ili drugi akt nadležnog organa koji prouzrokuje gubitak i/ili trošak za Korisnika u iznosu od najmanje 20% vrednosti svih potraživanja Banke prema Korisniku odnosno ukoliko takva presuda i/ili akt negativno utiče na kreditnu sposobnost Korisnika;
- ukoliko na imovini Korisnika bude pokrenuto izvršenje u iznosu od najmanje 20% vrednosti svih potraživanja Banke prema Korisniku;
- Kartica/e se koriste suprotno propisanim i ugovorenim uslovima;
- koliko iz bilo kojeg razloga bilo koje od sredstava obezbeđenja odnosno instrumenata naplate iz Okvirnog ugovora izgube pravnu valjanost ili postanu neadekvatna ili nedovoljno obezbeđenje Banke ili ne mogu biti izvršena i/ili više ne pružaju dovoljno obezbeđenje naplate potraživanja Banke po Okvirnom ugovoru, ili nad njima bude pokrenut postupak naplate od strane drugog poverioca a Korisnik na poziv Banke i u primerenom roku koji odredi Banka, ne zameni to



sredstvo obezbeđenja i/ili instrument naplate drugim, prihvatljivim za Banku, odnosno ne uspostavi dodatno sredstvo obezbeđenja i/ili instrument naplate na zahtev Banke;

l) u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, bez otkaznog roka u slučajevima navedenim u prethodnom stavu u alinejama a) – e), u kom slučaju se Okvirni ugovor smatra raskinutim na dan prijema pisanog obaveštenja o raskidu Okvirnog ugovora koji je Banka uputila Korisniku.

U slučaju nastupanja razloga za raskid ugovora iz stava 4. ove glave, u alinejama f) – k), Banka će pisanim putem obavestiti Korisnika preduzetnika o navedenom sa mogućnošću da u primerenom naknadnom roku otkloni razlog za raskid Okvirnog ugovora. Ukoliko Korisnik preduzetnik ni u naknadno ostavljenom roku ne otkloni razlog, Banka će pisanim putem obavestiti Korisnika preduzetnika o raskidu ugovora, da su sve platne obaveze po Okvirnom ugovoru dospеле, o iznosu koji je Korisnik dužan da isplati, roku u kojem je dužan da ispuni zahtev Banke za prevremenu naplatu i pravu Banke da po isteku navedenog roka, po svom izboru, aktivira sredstva obezbeđenja iz Okvirnog ugovora i da pokrene postupak za naplatu svojih potraživanja.

U slučaju nastupanja razloga za raskid ugovora iz stava 4. ove glave, u alinejama f) – n), Banka će pisanim putem obavestiti Korisnika pravno lice o navedenom sa mogućnošću da u primerenom naknadnom roku otkloni razlog za raskid Okvirnog ugovora. Ukoliko Korisnik pravno lice ni u naknadno ostavljenom roku ne otkloni razlog, ugovor se smatra raskinutim čime se sve platne obaveze po Okvirnom ugovoru smatraju dospelim.

U slučaju otkaza odnosno raskida Okvirnog ugovora, Banka ima pravo na prevremenu naplatu svih potraživanja iz Okvirnog ugovora i Korisnik je dužan da Banci vrati neotplaćeni glavni dug, kamate dospеле do dana prevremene naplate, kao i naknade i troškove (uključujući i sve troškove prinudne naplate) nastale do dana prevremene naplate.

Važnost Kartica ističe danom otkaza odnosno raskida. Korisnik je u obavezi da vrati Banci sve Kartice izdate po Okvirnom ugovoru, najkasnije do dana otkaza odnosno raskida, a ukoliko ih vrati ranije, važnost Kartica ističe danom vraćanja.

Banka ne može Korisniku preduzetniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora. Ako je Korisnik preduzetnik platio naknadu po Okvirnom ugovoru unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo naknade.

Korisnik preduzetnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obavezanim elementima Okvirnog ugovora propisanim zakonom koje nisu prethodno dostavljene Korisniku preduzetniku, utvrde ništavim na način predviđen pozitivnim propisima.

Banka će izvršiti povraćaj neiskorišćenih sredstava obezbeđenja u slučaju raskida Okvirnog ugovora, a po isteku otkaznog roka, ukoliko su sva potraživanja Banke po Okvirnom ugovoru izmirena i pod uslovom da nije pokrenut reklamacioni postupak vezan za Transakcije izvršene korišćenjem Kartice.

U slučaju da je pokrenut reklamacioni postupak, do povraćaja neiskorišćenih sredstava obezbeđenja i gašenja Tekućeg računa ukoliko se raskida i ovaj ugovorni odnos sa Bankom, može doći tek po okončanju reklamacionog postupka u skladu sa pravilima Kartičarnih sistema i namirivanja svih potraživanja Banke po osnovu korišćenja Kartice (dodatne i osnovne), a reklamacioni postupak može trajati do 120 (slovima: stodvest) dana od dana podnošenja reklamacije.

## XXII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Banka ima pravo da predloži izmene i dopune Okvirnog ugovora, u skladu

sa odredbama Opštih uslova za platne usluge, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid, podnaslov Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke.

## XXIII TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA

Na odredbe o poslovnoj tajni, zaštiti podataka o ličnosti kao i obavezama Banke u pogledu čuvanja bankarske tajne primenjuju se Opšti uslovi za platne usluge, glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama.

## XXIV NADLEŽNOST SUDA

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Banka i Korisnik će isti pokušati da reše sporazumno. U suprotnom, nadležnost suda se utvrđuje u skladu sa propisima.

## XXV ZAVRŠNE ODREDBE

Korisniku se uručuje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe zakona koji uređuju oblast platnih usluga, obligacionih odnosa, finansijskih usluga, međubankarskih naknada i platnih transakcija na osnovu platnih kartica, kao i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Prema Korisniku pravnom licu isključuje se primena odredaba iz glave II Zakona o platnim uslugama, osim odredaba čl. 14, 15, člana 16. st. 3. i 4. i člana 32 i isključuje se primena odredaba čl. 37, 38, 51, 53, 54, 58, 60 i 63. istog zakona ukoliko su te odredbe suprotne odredbama iz ostalih glava ovih Opštih uslova ili nisu sadržane u Opštim uslovima.

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu i primenjuju se danom usvajanja od strane Upravnog odbora.

Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za pravna lica i preduzetnike koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora broj br.02/21-3.1 od 25.01.2021. godine a koji su u primeni od 30.04.2021. godine

Zamenik Predsednika Upravnog odbora

-----  
Gabor Kolics