

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA ZA FIZIČKA LICA

### I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija akcionarsko društvo Novi Sad, (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i fizičkih lica 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 fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi za platne usluge)
- Tarifom naknada i troškova – fizička lica i fizička lica registrovana kao poljoprivredna gazdinstva u delu koji se odnosi na kreditne kartice (u daljem tekstu: Tarifa naknada),
- Terminskim planom - vreme prijema i izvršenja platnih naloga (Fizička lica) (u daljem tekstu: Terminski plan),
- pojedinačnim ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice nezavisno o nazivu istog, čine Okvirni ugovor kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija akcionarsko društvo 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 fizičko lice, rezidenta, kome Banka odobrava Kredit i koje sa Bankom zaključuje Okvirni ugovor u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
2. **Dodatni korisnik** označava jedno ili više fizičkih lica kojima Banka na zahtev Korisnika izdaje Dodatne kartice;
3. **Transakcija** označava platnu transakciju nastalu korišćenjem kreditne kartice koju je Banka iz svoje ponude izdala Korisniku na korišćenje saglasno Okvirnom ugovoru;
4. **Kredit** označava revolving kredit koji Banka odobrava Korisniku u kojim se raspoložuje korišćenjem Kartice/a;
5. **Kreditni limit** označava maksimalni iznos Kredita koji se može koristiti u periodu važenja Kartice/a;
6. **Kartica** označava platni instrument koji omogućava Korisniku,

odnosno Dodatnom korisniku, plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine do visine Kreditnog limita. U smislu ovih Opštih uslova pojam Kartica odnosi se na kreditnu karticu, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu;

7. **Osnovna kartica** označava Karticu koju Banka izdaje Korisniku;
8. **Dodatne kartice** označavaju Kartice koje Banka na zahtev Korisnika izdaje Dodatnim korisnicima;
9. **Zahtev** označava obrazac Banke kojim Korisnik inicira izdavanje Kartice kod Banke;
10. **Ugovor** označava konkretan ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice;
11. **Izdavanje Kartice** označava Karticu koju Banka izdaje i koja je povezana s tekućim računom Korisnika. Kartica omogućava korišćenje novčanih sredstava kojima Banka kreditira Korisnika, u skladu s prethodno zaključenim Okvirnim ugovorom, tako da se za ukupan iznos transakcija izvršenih Karticom zadužuje tekući račun u celosti ili delimično na ugovoreni datum. Banka može obračunati i naplatiti Korisniku kamatu u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju Kartice. Ukoliko Korisnik nema tekući račun otvoren u Banci, dospele obaveze ispunjava uplatom na Kreditnu partiju kartice
12. **Raspoloživi iznos** označava neiskorišćeni ili obnovljeni iznos Kredita koji je na raspolaganju Korisniku/Dodatnom korisniku umanjen za iznos rezervisanih sredstava;
13. **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;
14. **PIN** (Lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji zna samo Korisnik/Dodatni korisnik i koji je dužan da čuva kao tajnu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Unosom PIN-a Korisnik i/ili Dodatni korisnik potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu Trgovca, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;
15. **Autorizacija** označava proces kojim Banka autentifikuje Korisnika/Dodatnog korisnika i odobrava Transakcije;
16. **Slip** označava potvrdu o izvršenoj Transakciji Karticom;
17. **Trgovac** označava pravno lice ili preduzetnika koji se u okviru svoje delatnosti bavi prodajom robe i/ili usluga
18. **Plaćanje Karticom na prodajnom mestu Trgovca** označava plaćanje robe i usluge korišćenjem Kartice na prodajnom mestu Trgovca u Republici Srbiji i/ili inostranstvu;
19. **CVV** označava trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini Kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva Kartice (kupovina putem Interneta, kataloška ili telefonska prodaja) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima Kartice;
20. **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;
21. **Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima Kartice uplatu i/ili isplatu gotovog novca i/ili korišćenje drugih usluga u skladu sa softverom i funkcionalnostima samog bankomata;
22. **POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje platnih instrumenata, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
23. **Prodajno mesto** označava prodajno mesto Trgovca na kojem Trgovac prihvata Kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluge Trgovca;
24. **Internet prodajno mesto** označava prodajno mesto Trgovca na internetu na kojem Trgovac prihvata Kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluge;
25. **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 kreditnoj kartici;
26. **Dan obračuna** označava dan u svakom mesecu na koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata za Obračunski period;

27. **Izvod po kreditnoj kartici** označava izveštaj o izvršenim transakcijama i promenama po Kreditnoj partiji kartice, kao i broj Kreditne partije Kartice i informacije o iznosu za plaćanje i Raspoloživom iznosu za Obračunski period, a koji Banka dostavlja Korisniku saglasno Zakonu o platnim uslugama i Okvirnom ugovoru kao i na zahtev Korisnika;
28. **Minimalni iznos za uplatu** označava deo iskorišćenog iznosa Kredita, uvećanog za naknade, kamate, provizije i troškove, koji doppevaju za plaćanje u svakom Obračunskom periodu;
29. **Neodobrena transakcija** označava Transakciju koja je izvršena bez saglasnosti Korisnika/Dodatnog korisnika;
30. **Tekući račun** označava platni račun Korisnika u Banci za koji je vezana Kartica i sa koga se vrši automatska naplata mesečnih i drugih obaveza po Kreditu;
31. **NBS** označava Narodnu banku Srbije;
32. **Kartični sistem** označava kartičarsku organizaciju za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (npr. VISA International za VISA kartice, Mastercard SA Europe za Mastercard kartice, Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice);
33. **Procesor** označava kompaniju koja za Banku vrši uslugu procesiranja (obradu) transakcija platnim karticama;
34. **Direktni kanali za fizička lica** označavaju skup usluga i servisa Banke i to: Elektronsko bankarstvo, Mobilno bankarstvo, Uslugu Kontakt centra i SMS servis, saglasno Posebnim uslovima korišćenja direktnih kanala za fizička lica (u daljem tekstu: Posebni uslovi);
35. **3Dsecure** označava dodatnu zaštitu kod plaćanja Karticom putem interneta, kod koje Korisnik/Dodatni korisnik autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednokratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način. Kod Visa kartica ova usluga se naziva Verified by Visa a kod Mastercarda ima naziv Mastercard Secure code.

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 Korisniku odobrava izdavanje i korišćenje Osnovne i/ili Dodatne kartice 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. Opšti uslovi za platne usluge 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 suprotne odredbama ovih Opštih uslova odnosno odredbama ovog zakona, počev od dana početka primene tog 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 o platnim uslugama.

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 PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ima pravo da:

- na osnovu odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljanje ugovornog odnosa;
- bez saglasnosti Korisnika, blokira Korisniku mogućnost korišćenja Kartica, u celosti ili delimično: (i) iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma odnosno u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama izrečenim prema određenim zemljama, (ii) u skladu sa važećim propisima, poslovnim odlukama i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada, odnosno (iii) iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe računa, platne kartice i sl.

Banka ima obavezu:

- da u poslovnim odnosima sa Korisnikom postupa u skladu sa Okvirnim ugovorom, sa dužnom pažnjom, saglasno važećim propisima i aktima Banke, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne i poštene bankarske prakse i fer odnosa prema Korisniku, kao i usklađenost ovih uslova sa propisima;
- da štiti tajnost Transakcija i usluga koje pruža, kao i da podatke o Korisniku i podatke koji se odnose na poslovanje Karticom čuva i upotrebljava u skladu sa propisima, bankarskom praksom i relevantnim domaćim zakonskim i drugim propisima, u svemu saglasno Opštim uslovima za platne usluge, glava XXII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama;
- da Transakcije nastale korišćenjem Kartice izvršava u svemu saglasno Okvirnom ugovoru;
- da obaveštava Korisnika o svojim proizvodima na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo obaveštavanje ne sme da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojim Banka nudi Korisniku te proizvode i usluge.

U ugovornom odnosu između Banke i Korisnika, Banka ne odgovara Korisniku za štetu:

- koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i dr. ili usled okolnosti na koju nije imala uticaj i koju nije mogla da predvidi ili spreči ili izbegne;
- koja nastupi usled obustave rada Banke kao posledice postupaka preduzetih prema Banci od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu ili kao posledica ometanja njenog poslovanja, a koje Banka nije mogla sprečiti ili izbeći;
- ukoliko Trgovac ne želi da prihvati Karticu izdatu od strane Banke i/ili ako zbog neispravnog korišćenja POS terminala, odnosno tehničkih problema, Transakciju nije moguće obaviti na zahtev Korisnika;
- nastalu iz poslovnih poteza Korisnika učinjenih na osnovu komunikacije u kojoj Banka nije nedvosmisleno preuzela obavezu/rizik sa Korisnikom.

## V PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik ima pravo na:

- ravnopravan odnos sa Bankom u ugovornom odnosu i zaštitu od diskriminacije, pravo na informisanje, kao i određenost ili određivost ugovorne obaveze i zaštitu prava i interesa;
- da od Banke traži (usmenim ili pisanim putem - preko pošte, elektronske pošte, Elektronskog bankarstva ili Mobilnog bankarstva) i dobije u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim Okvirnim ugovorom i to naročito informacije o stanju duga po Kartici, visini kamatnih stopa i naknada, uslovima za realizaciju, dokumentaciji koju je neophodno da

Korisnik dostavi Banci, kao i druge informacije koje se odnose na sva dokumenta koja čine Okvirni ugovor.

Korisnik se obavezuje:

- da koristi Karticu i izvršava Trasankcije u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima;
- da izvršava blagovremeno sve obaveze saglasno Okvirnom ugovoru;
- prihvata da je isključivo odgovoran za pravilno korišćenje Osnovne odnosno Dodatne kartice, kao i za tačnost podataka datih Banci prilikom izdavanja Kartice;
- da blagovremeno obavesti Banku u slučaju da nije u mogućnosti da izvršava sve obaveze iz Okvirnog ugovora, a posebno obaveze koje se odnose na bezbedno korišćenje Kartice i zaštiti od gubitka, krađe i zloupotrebe Kartice.

## VI USPOSTAVLJANJE UGOVORNOG ODNOSA I IZDAVANJE KARTICE

Banka može izdati Korisnicima na korišćenje Kartice iz kartičnih sistema sa kojim saraduje (Visa, Mastercard, 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.

Banka će Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti informacije koje su zakonom utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora, i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga koje su predmet Okvirnog ugovora, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama. Banka može Korisniku dostaviti navedene informacije, dostavljanjem nacrtu Okvirnog ugovora, odnosno ponude, bez naknade, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Ukoliko sredstva obezbeđenja 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 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 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 Kartice. Smatra se da je Korisnik prihvatio ponudu Banke za uspostavljanje ugovornog odnosa, zaključenjem Ugovora.

Okvirni ugovor između Banke i Korisnika sačinjava se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži uslove iz ponude koje je Korisnik prihvatio. Okvirni ugovor može biti zaključen i kao Ugovor na daljinu u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu a pod uslovom da Banka omogućava ovakav način zaključenja ugovora.

Pri zaključenju Okvirnog ugovora, pored dokumenata koja čine Okvirni

ugovor, Banka uručuje Korisniku jedan primerak Obaveznih elemenata ugovora koji sadrži osnovne podatke o uslovima korišćenja Kartice, na obrazcu i u sadržini propisanoj od strane Narodne banke Srbije.

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

Korisnik, lično, u poslovnim prostorijama Banke preuzima Karticu i u obavezi je da odmah po prijemu Kartice, proveriti podatke na Kartici, kao i da li Kartica, sadrži eventualna oštećenja. Banka može Korisniku omogućiti i drugi način preuzimanja Kartice.

Banka može Korisniku da uruči PIN u ekpozituri (u kom slučaju je Korisnik u obavezi da proveriti čitljivost PIN-a) ili da Korisniku da instrukcije za generisanje PIN-a putem SMS-a ili putem Direktnih kanala za fizička lica ukoliko Banka to omogućiti.

U slučaju bilo kakvih nedostataka ili oštećenja Kartice ili PIN-a, Korisnik je dužan da o tome odmah obavesti Banku.

Odmah po prijemu Kartice, Korisnik 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. Korisnik je u obavezi da odmah po dobijanju Kartice, istu potpiše na mestu predviđenom za potpis.

Banka je vlasnik svih Kartica koje je izdala i na njen zahtev svaka Kartica mora biti bezuslovno vraćena. Kartica i pravo korišćenja Kartice glase na ime Korisnika/Dodatnog korisnika i nisu prenosivi na treće lica.

U slučaju da Korisnik, ne preuzme Karticu u roku od 60 (slovima: šezdeset) dana od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

## VII KREDITNI LIMIT

Na osnovu izvršene procene kreditne sposobnosti Korisnika, Banka odobrava Korisniku Kreditni limit za korišćenje Kartice u iznosu definisanim Ugovorom a koji obuhvata ukupnu moguću potrošnju po Kartici u zemlji i inostranstvu. Kreditni limit koji nije iskorišćen u potpunosti, ostaje na raspolaganju Korisniku umanjen za troškove i kamate obračunate u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, odnosno ukoliko je Kreditni limit u potpunosti iskorišćen biće ponovo na raspolaganju Korisniku u onom delu koji odgovara delu obaveza koje je Korisnik izmirio.

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

Ako Korisnik podnese zahtev za povećanje Kreditnog limita, Banka je dužna da ponovo proceni kreditnu sposobnost Korisnika. Korisnik, u svakom momentu može podneti zahtev za smanjenje Kreditnog limita, bez naknade.

## VIII DODATNE KARTICE

Na zahtev Korisnika, Banka će izdati Dodatne kartice licima koja on odredi, s tim da Banka ima pravo da ograniči broj Dodatnih kartica na dve, odnosno da za pojedine Kartice isključi mogućnost izdavanja Dodatnih kartica. Lice čije je ime utisnuto na Dodatnoj kartici je jedino koje je ovlašćeno za njeno korišćenje što znači da Dodatna kartica nije prenosiva i ne sme biti data na korišćenje trećem licu.

Korisnik odgovara za pravilno korišćenje Dodatnih kartica što ne isključuje i odgovornost Dodatnog korisnika.

Ovlašćenje za korišćenje Dodatnih kartica važi do opoziva. Korisnik može opozvati pravo korišćenja Dodatne kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci u kom slučaju će Banka blokirati Dodatnu karticu Dodatnom

korisniku na koga se opoziv odnosi.

Dodatni korisnik može opozvati korišćenje Dodatne kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci uz istovremeni povraćaj Dodatne kartice u ekspozituri Banke kojom prilikom će Dodatna kartica biti uništena.

Dodatni korisnici preuzimaju Dodatne kartice, pod istim uslovima koji važe za Korisnika. Sva pravila koja važe za Korisnika u pogledu načina korišćenja Kartice, davanja saglasnosti za izvršenje Transakcije, prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, primenjuju se i na Dodatne korisnike i na Dodatne kartice.

## IX 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.

Pre reizdavanja, Banka vrši ponovnu procenu kreditne sposobnosti Korisnika u skladu svojim internim aktima.

Ukoliko se prilikom ponovne procene kreditne sposobnosti utvrdi da Korisnik ne ispunjava uslove za reizdavanje i/ili da pre isteka Kartice u periodu od 6 (šest) meseci ili više nije bilo transakcija po Kreditnoj partiji kartice i/ili nastupi neki od uslova za raskid Okvirnog ugovora, Banka ima pravo da ne izvrši reizdavanje Kartice.

Ukoliko se prilikom ponovne procene kreditne sposobnosti utvrdi da Korisnik ispunjava uslove za reizdavanje, Banka će izvršiti reizdavanje Kartice. Banka nije u obavezi da izvrši reizdavanje Kartice ukoliko na dan isteka važenja Kartice, ovu Karticu više nema u svojoj ponudi, u kom slučaju Korisniku može izdati Karticu koju ima u svojoj ponudi.

Banka može vršiti reizdavanje Kartica više puta

Banka ima pravo da u toku važenja Kartice izvrši promenu kartičnog proizvoda u okviru istog kartičnog sistema i/ili kartičnog sistema sa kojom saraduje. Ukoliko nastane navedeni slučaj, Banka će bez dodatnih troškova, izvršiti zamenu Kartice koju Korisnik koristi i obezbediti iste ili unapređene funkcionalnosti.

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

## X KORIŠĆENJE KARTICE

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

### Dnevni limiti potrošnje utvrđeni od strane Banke iznose:

- za Standard proizvode: RSD 100.000,00 za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima, RSD 200.000,00 za plaćanja na POS terminalima i RSD 200.000,00 za plaćanja putem interneta,
- za Premium proizvode: RSD 100.000,00 za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima, RSD 400.000,00 za plaćanja na POS terminalima i RSD 400.000,00 za plaćanja putem interneta.

Korisnik može samostalno da upravlja, odnosno menja utvrđene limite potrošnje iz prethodnog stava po Karticama korišćenjem usluge Elektronskog ili Mobilnog bankarstva ili podnošenjem zahteva Banci pri čemu Banka može ograničiti mogućnost promene preko određenog iznosa ili određenog kanala. Transakcije inicirane u stranoj valuti, zauzimaju Dnevni limit potrošnje prema kursu Kartičnog sistema za konverziju u RSD.

Premium proizvodi, za razliku od Standard proizvoda, su proizvodi koji u svom nazivu nose oznaku Gold, Platinum, Infinity i sl.

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

Banka iz bezbednosnih razloga može ograničiti visinu iznosa za Transakcije bez prisustva Kartice.

Kartice se moraju koristiti u skladu sa propisanim i ugovorenim uslovima. Korisnik 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 i preuzimanje Korisnik vrši u skladu sa instrukcijama koje dobije od Banke. U slučaju blokade PIN-a na POS terminalu 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 je u obavezi da na zahtev Prodajnog mesta, pokaže dokument kojim se može identifikovati.

U skladu sa tehničkim mogućnostima, Banka može Korisniku da omogući upravljanje Karticama putem servisa u okviru Direktnih kanala za fizička lica (Elektronsko bankarstvo, Mobilno bankarstvo), o kojim mogućnostima će Korisnik biti obavešten (ponudom ovakve opcije u samom servisu, putem reklamnih poruka i sl.). Na prava i odgovornosti povodom korišćenja usluga putem Direktnih kanala, primenjuju se i Posebni uslovi).

## XI IZMIRENJE DUGOVANJA PO REALIZOVANIM TRANSAKCIJAMA

Banka će potraživanja nastala po osnovu korišćenja Kartice, u zemlji i inostranstvu, namirivati u dinarima a prema ispostavljenom Izvodu po kreditnim karticama koji dostavlja Korisniku jednom mesečno saglasno ovim Opštim uslovima.

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

Na dan dospeća obaveze po izdatoj Kartici, Banka će zadužiti Tekući račun Korisnika kod Banke. Ukoliko na Tekućem računu nema dovoljno sredstava za namirenje tih obaveza, a Korisnik ne izmiri sam obaveze u roku dospeća, Banka će izvršiti blokadu Kartice i o tome obavestiti Korisnika na ugovoreni način saglasno ovim Opštim uslovima, glava XXVI Obaveštavanje, način i sredstva komunikacije. Na dospelu, a neizmirenu obavezu, Banka obračunava Korisniku zateznu kamatu u skladu sa zakonom odnosno ugovorenu kamatu iz Ugovora ukoliko je ista veća od zatezne kamate. Zateznu kamatu Banka pripisuje dnevno, a naplaćuje kada se steknu uslovi odnosno kada Korisnik obezbedi sredstva na Računu za naplatu dospelih nenaplaćenih potraživanja.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje Korisnika dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje Korisnik ne može uticati, Banka može, na zahtev Korisnika, proglašiti zastoje u otplati (moratorijum) za određeni period, u kom periodu Banka neće obračunavati zateznu kamatu na dospelo a neizmireno potraživanje, s tim da kriterijume za proglašenje zastoja u otplati (moratorijum), propisuje Banka svojim unutrašnjim aktima.

Ukoliko Korisnik nema tekući račun ili na Tekućem računu kod Banke nema dovoljno sredstava za naplatu dospelih obaveza, dužan je da sam ispunjava dospеле obaveze uplatom na Kreditnu partiju Kartice.

Ukoliko Korisnik nakon potpisivanja Ugovora otvori tekući račun u Banci, u obavezi je da podnese zahtev za promenu načina otplate obaveza automatskom naplatom sa tog računa.

Banka ima pravo da naplati bilo koju dospelu obavezu po Okvirnom

ugovoru iz sredstava koja se nalaze na bilo kom računu Korisnika kod Banke, bez platnog naloga.

U slučaju plaćanja roba i usluga Karticama na Prodajnim mestima i/ili Internet prodajnim mestima Trgovaca sa kojima Banka ima uspostavljen ugovorni odnos u pogledu prihvatanja ovih kartica, dugovanje Korisnika po realizovanoj Transakciji može se rasporediti na mesečne rate bez obračuna i naplate ugovorene kamate i naknade, pri čemu takav Trgovac ima pravo da odredi maksimalni broj mesečnih rata za kupovinu roba i usluga kod tog Trgovca korišćenjem Kartice, a sve u skladu sa ugovorom koji je Banka zaključila sa tim Trgovcem. Korisnik je upoznat i saglasan da Trgovac ima pravo da odredi vrstu robe ili usluga koja se može kupiti na njegovim prodajnim mestima uz mogućnost raspoređivanja takve Transakcije na rate, kao i da odredi broj rata i da odredi minimalni iznos Transakcije za koju se može koristiti pogodnost kupovine na rate. Ukoliko su ispunjeni ti uslovi, Korisnik plaćanje Karticom može kod tog Trgovca izvršiti samo pod uslovima i na način opisan u ovom stavu. Ukoliko Trgovac ne dozvoli kupovinu robe i usluga na rate na prethodno opisani način, Banka ne snosi odgovornost.

Korisnik je dužan da odmah na izveštaju o izvršenoj Transakciji (npr. Slipu i sl.) proveri da li je na istom definisan broj rata koje je dogovorio sa Trgovcem i u slučaju potrebe od Trgovca zahteva korekciju izvršene Transakcije. U suprotnom, Transakcija će se obračunati i naplatiti u svemu na način kako je definisano ovom glavom Opštih uslova.

Banka na njenoj internet prezentaciji objavljuje listu Trgovaca sa kojima ima uspostavljan ugovorni odnos u pogledu prihvatanja Kartica, radi upoznavanja Korisnika sa mogućnostima korišćenja pogodnosti koje pružaju ove Kartice.

## XII VRSTE KARTICA

### MASTERATA

Masterata je Mastercard Installment kreditna kartica, koju Banka izdaje Korisniku saglasno pravilima Mastercard sistema u svemu kako je uređeno Okvirnim ugovorom.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno:

- Dugovanje Korisnika nastalo korišćenjem Masterate za plaćanja roba i usluga i podizanje gotovine u iznosu većem od RSD 1.000,00 po pojedinačnoj Transakciji automatski se raspoređuje na jednake rate bez obračuna kamate, i to:

#### iznos transakcije - broj rata

do 1.000 RSD - 1 (slovima: jedna) rata

od 1.000 RSD do 8.999 RSD - 3 (slovima: tri) rate

od 9.000 RSD do 29.999 RSD - 6 (slovima: šest) rata

preko 30.000 RSD - 12 (slovima: dvanaest) rata

- Na podelu Transakcija nastalih korišćenjem Masterate na rate, Banka obračunava i naplaćuje od Korisnika naknadu u visini od 4% iznosa Transakcije za Transakcije podeljene do 6 mesečnih rata, odnosno 5% iznosa Transakcije za Transakcije podeljene na 7 do 12 mesečnih rata. Naknada se obračunava u momentu podele Transakcije na rate i ta naknada se deli na isti broj rata kao i Transakcija, a dospeva na naplatu svakog meseca zajedno sa ratom. Informacije o izvršenim Transakcijama na rate, navedenoj naknadi i broju rata, Banka dostavlja Korisniku u Izvodu po kreditnim karticama.
- Za Transakcije koje su podeljene na rate, dan obračuna je poslednji dan u mesecu, kada počinje i naplata.
- Korisnik ima mogućnost da od dana obračuna pa do 15. u narednom mesecu izmiri obaveze i u tom periodu je oslobođen kamate. Ukoliko Korisnik do 15. u mesecu nakon obračuna, ne izmiri obaveze po ratama, iste se prebacuju na revolving kredit a na dospelu, a neizmirenu obavezu, počinje Korisniku da se

obračunava kamata po stopi u skladu sa Ugovorom.

### VISA GOLD OLYMPIC

Visa Gold Olympic je Visa kreditna revolving kartica, koju Banka izdaje Korisniku saglasno pravilima Visa sistema u svemu kako je uređeno Okvirnim ugovorom.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno:

- Dan obračuna je poslednji dan u mesecu u kome je izvršena transakcija, a naplata počinje 15. narednog meseca.
- Korisnik ima mogućnost da od dana obračuna pa do 15. u narednom mesecu izmiri obaveze i u tom periodu je oslobođen kamate. Ukoliko Korisnik do 15. u mesecu nakon obračuna, ne izmiri obaveze, na dospelu, a neizmirenu obavezu, počinje Korisniku da se obračunava kamata po stopi u skladu sa Ugovorom.
- Za Transakcije podizanja gotovine kamata se obračunava od datuma Transakcije.
- Transakcije nastale Visa Gold Olympic karticom u iznosu većem od RSD 2.000,00 po pojedinačnoj Transakciji, ukoliko želi, Korisnik može podeliti na jednake mesečne rate bez obračuna kamate. Korisnik sam bira broj mesečnih rata na koliko želi da podeli Transakciju, pri čemu broj rata može biti od 2 do 12. Podela Transakcije na rate se mora izvršiti slanjem SMS poruke ili pozivom Kontakt centra, do poslednjeg dana u mesecu u kojem je Transakcija izvršena.
- Na podelu Transakcija nastalih korišćenjem Visa Gold Olympic kartice na rate, Banka obračunava i naplaćuje od Korisnika naknadu u visini od 4% iznosa Transakcije za Transakcije podeljene do 6 mesečnih rata, odnosno 5% iznosa Transakcije za Transakcije podeljene na 7 do 12 mesečnih rata. Naknada se obračunava u momentu podele Transakcije na rate i ta naknada se deli na isti broj rata kao i Transakcija, a dospeva na naplatu svakog meseca zajedno sa ratom. Informacije o izvršenim Transakcijama na rate, navedenoj naknadi i broju rata, Banka dostavlja Korisniku u Izvodu po kreditnoj kartici.

## XIII SAGLASNOST I OPOZIV SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje Transakcije, Korisnik/Dodatni korisnik 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 stane 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 internata ili unosom PIN-a na Bankomatu ili POS terminalu smatra se neopozivom.

Korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje Transakcije nakon što je data saglasnost za izvršenje Transakcije na jedan od gore predviđenih načina, izuzev ukoliko Korisnik sa Bankom ne postigne drugačiji dogovor. Ako je Korisnik/Dodatni korisnik dao saglasnost za Transakciju preko Prodajnog mesta ili Internet prodajnog mesta, Transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti Prodajnog mesta ili Internet prodajnog mesta,

po formi i sadržini prihvatljivoj za Banku.

Ukoliko je saglasnost za izvršenje Transakcije potrebno dati potpisom, Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, 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.

Korisnik/Dodatni korisnik 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 propratnu dokumentaciju.

## XIV IZVRŠENJE TRANSAKCIJE

Korisnik/Dodatni korisnik izdaje platni nalog za izvršenje Transakcije davanjem saglasnosti za izvršenje Transakcije na jedan od načina predviđenih prethodnom glavom ovih Opštih uslova. Korisnik/Dodatni korisnik je u obavezi da za svaku Transakciju 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 Korisnika/Dodatnog korisnika, Transakcija se obrađuje (vrši se provera važenja Kartice, postojanja blokade Kartice, pokrića na Kreditnoj partiji kartice i dr.) i u zavisnosti od rezultata obrade, Transakcija se odobrava ili odbija.

O odbijanju Transakcije, Korisnik/Dodatni korisnik na Prodajnom mestu odnosno Internet prodajnom mestu odnosno na isplatnom mestu, dobija obaveštenje o neuspešnoj/odbijenoj Transakciji. Za Transakcije nastale na bankomatu, elektronski zapisi sa bankomata predstavljaju dokaz o izvršenoj Transakciji.

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

Banka rezerviše sredstva na Kreditnoj partiji kartice za iznos izvršene Transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove pri čemu je Korisnik upoznat sa tim da se iznos rezervacije može razlikovati od iznosa krajnjeg zaduženja. Rezervisanjem sredstava za izvršenje Transakcije, umanjuje se Raspoloživi iznos. Nalog za zaduženje može biti izvršen i bez prethodne rezervacije, odnosno i ako nalog za zaduženje stigne nakon što Banka oslobodi sredstva od rezervacije.

Na izvršenje Transakcija primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičnih sistema.

## XV KAMATA, NAKNADE, PROVIZIJE I TROŠKOVI

Naknade, provizije i troškove koje Banka obračunava na usluge koje pruža po Okvirnom ugovoru, utvrđuju se i obračunavaju u skladu sa Tarifom naknada.

Visina kamatne stope koja se obračunava na iskorišćena sredstva Kredita, definiše se Ugovorom. Ukoliko nije dužačije određeno Ugovorom, kamata se obračunava primenom proporcionalnog metoda obračuna i naplaćuje se mesečno.

Banka je dužna da efektivnu kamatnu stopu obračuna na jedinstven, propisan način, a radi omogućavanja poređenja istovetnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga u skladu sa propisima.

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 troškovi vezani za ove Transakcije, evidentiraju se u valuti RSD

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 zvaničnoj internet stranici Kartičnog sistema. Banka nema uticaja na formiranje ovog kursa. Ukoliko se konverzija vrši uz naplatu naknade, takva naknada se utvrđuje Tarifom naknade.

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

Prodajni kurs Banke dostupan je na internet stranici Banke.

Promene kamatne stope i kursa zamene valuta primenjuju se odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, 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, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika.

## XVI DOSTAVA IZVODA PO KREDITNOJ KARTICI I REKLAMACIJE

Banka obaveštava Korisnika o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama i o stanju i promenama na Kreditnoj partiji kartice, ukoliko je bilo promena po Kreditnoj partiji kartice, putem Izvoda po kreditnoj kartici jednom mesečno, najkasnije 8. (slovima: osmog) dana od Dana obračuna, bez naknade, ugovorenim kanalom komunikacije za koji se Korisnik opredelio prilikom apliciranja za Karticu ili naknadno u drugom dokumentu koji je Banka prihvatila.

Svako dodatno obaveštavanje ili češće nego što je utvrđeno prethodnim stavom, na zahtev Korisnika, podleže plaćanju odgovarajuće naknade shodno Tarifom naknada.

Ukoliko Korisnik ne primi Izvod, u roku od 8 (slovima: osam) dana od Dana obračuna, dužan je da odmah kontaktira Banku i da se informiše o visini svoje obaveze. Nedobijanje Izvoda ne odlaže rok za izmirenje obaveza.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka na Izvodu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci u što kraćem roku., 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 Transakcija iz glave XX Odgovornost u vezi sa izvršenjem transakcije i povraćaj iznosa transakcije ovih Opštih uslova, primenjuju se rokovi iz te glave, a u slučaju prigovora na rad Banke primenjuju se rokovi u skladu sa glavom XXIV 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, odnosno Dodatni korisnik, se obraća Trgovcu;
- ukoliko Trgovac eventualno odbije da prihvati Karticu ili Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, da pogrešne informacije;
- ukoliko Transakcija bude odbijena usled nedostatka telekomunikacione veze sa Kartičnim sistemom, odnosno Procesorom, koji vrši obradu Transakcije.
- za sve nepravilnosti i neispravnosti na Slipu sa POS terminala kada je Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, dužan da reklamira neposredno Trgovcu prilikom plaćanja Karticom.

## XVII SREDSTVA OBEZBEĐENJA

Radi obezbeđenja potraživanja Banke i urednog izmirenja obaveza nastalih korišćenjem Osnovne i Dodatnih 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/zamenom 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 slučaju nastupanja uslova za raskid Okvirnog ugovora.

U slučaju da Korisnik promeni poslodavca, u obavezi je da dostavi Banci novu administrativnu zabranu overenu od strane novog poslodavca, ukoliko je administrativna zabrana ugovorena kao sredstvo obezbeđenja.

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

## **XVIII PREVREMENA OTPLATA**

Korisnik u bilo kom trenutku može izvršiti potpunu ili delimičnu prevremenu otplatu obaveza po Okvirnom ugovoru, bez naknade i to uplatom na Kreditnu partiju kartice putem Elektronskog bankarstva/Mobilnog bankarstva ili na šalteru Banke.

U slučaju prevremene otplate obaveza iz prethodnog stava, iz uplaćenog iznosa obaveze se automatski zatvaraju po sledećem redosledu:

1. nedospela glavnica (revolving dug na koji se obračunava kamata)
2. nedospela glavnica (rate bez kamate i pripadajuća provizija) - rate se zatvaraju po datumu nastanka transakcije, odnosno transakcija koja je prva nastala će biti prva i zatvorena.

Korisnik može na šalteru Banke ili putem elektronskog bankarstva/mobilnog bankarstva odabrati redosled kojim će prevremeno otplatiti obaveze/rate u kom slučaju je potrebno da popuni i potpiše zahtev u ekspozituri ili da putem elektronskog bankarstva/mobilnog bankarstva odabere ratu/rate koju/e želi prevremeno da otplati. Ukoliko Korisnik ima neizmirene a dospele obaveze, bez obzira na to koju je ratu odabrao za prevremenu otplatu, prvo se zatvaraju dospele obaveze a potom ostale obaveze po redosledu utvrđenom u stavu 2 ove glave Opštih uslova.

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

Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obavesti Banku i da zahteva blokadu Kartice, na telefone 381 (0) 11 3011555, 381 (0) 11 3011550, 381 (0) 21 520333. Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, može prijaviti krađu, gubitak kartice ili zloupotrebu Kartice i u najbližjoj ekspozituri Banke. Radi otklanjanja svake sumnje, saznanjem se smatra i dobijanje informacije na broj mobilnog telefona o spornoj transakciji. U slučaju usmenog obaveštavanja, Korisnik 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 je dužan da krađu Kartice, gubitak Kartice kao i neovlašćeno korišćenje Kartice nakon toga, kao i neovlašćeno korišćenje Kartice (koja je u posedu Korisnika) na internetu, bez odlaganja prijavi MUP-u.

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

U slučaju da Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, 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 Dodatnom korisniku na njegov zahtev dostaviti dokaz da je Korisnik/Dodatni korisnik obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, ukoliko je Korisnik/Dodatni korisnik podneo zahtev za dostavljanje ovog dokaza u roku od 18 (slovima: osamnaest) meseci od dana podnošenja prijave Banci.

Korisnik obaveštava Banku o oštećenju Kartice na način predviđen stavom 1. ove glave. U slučaju oštećenja Kartice ili izmene ličnih podataka Korisnika utisnutih na Kartici, Banka će izvršiti zamenu Kartice na zahtev Korisnika uz koji zahtev se dostavlja i dokumentacija za izmenu podataka, ukoliko se Kartica iz tog razloga menja, uz naplatu naknade u skladu sa Tarifom naknade.

## **XX ODGOVORNOST U VEZI SA IZVRŠENJEM TRANSAKCIJE I POVRAĆAJ IZNOSA TRANSAKCIJE**

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) a najkasnije u roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana zaduženja (objektivni rok). Kad dan saznanja Korisnika o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj Transakciji, smatra se dan prijema Izvoda po kreditnoj kartici, koji pored ostalih elemenata sadrži i podatke o svakoj pojedinačnoj Transakciji.

Po isteku roka od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana zaduženja, Korisnik gubi pravo na ostvarivanje prava po osnovu reklamacije za neizvršenu, nepravilno izvršenu ili neodobrenu Transakciju, ako je Banka Korisniku obezbedila informacije o Transakciji putem Izvoda ili drugog obaveštenja o ovoj Transakciji.

U slučaju da Korisnik tvrdi da 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 neodobrena Transakcija nije izvršena, odnosno Kreditnu partiju kartice će vratiti u stanje u kojem bi bila da neodobrena Transakcija nije izvršena.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih Transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom o platnim

uslugama a koji iznos na dan stupanja na snagu ovih Opštih uslova iznosi 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.

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 Dodatnog korisnika ili ukoliko Korisnik i/ili Dodatni korisnik usled namere ili krajnje nepažnje:

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

Banka neće snositi odgovornost u slučaju kada se Korisnik ne odaziva na upućene pozive ili kontakt podaci nisu ispravni i/ili ažurni. Korisnik neće snositi gubitke ako Banka nije obezbedila Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj Kartici, osim ukoliko su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika, odnosno Dodatnog korisnika.

Ako Banka u roku predviđenom za izvršenje Transakcije 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 Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, preko Prodajnog mesta ili Internet prodajnog mesta odobren na računu pružaoca platnih usluga Trgovca, ovaj pružalac platnih usluga 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.

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

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

## XXI PRAVO BANKE NA BLOKADU KARTICE

Banka ima pravo da onemogući korišćenje Osnovne, kao i svih Dodatnih kartica (u daljem tekstu: 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 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 Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, 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

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 merama zaštite i ostalim propisanim i ugovorenim uslovima, docijna Korisnika u izmirivanju obaveza prema Banci, kao i nastupanje drugih razloga za raskid Okvirnog ugovora od strane Banke.

Banka vrši blokadu Kartice i u slučaju saznanja za smrt Korisnika.

## XXII MERE ZAŠTITE U VEZI SA KORIŠĆENJEM KARTICE

U skladu sa sledećim pravilima za bezbedno korišćenje Kartice, Korisnik je dužan da:

- 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 dozvoli Trgovcu ili drugom licu da nosi Karticu van vidnog polja Korisnika;
- 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 Korisnik 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 odmah o tome obavesti najbližu ekspozituru Banke;
- ukoliko Bankomat ne vrati Karticu iz nepoznatog razloga, ne udaljava se od Bankomata i odmah obavesti 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 skraćene "http" je "https".

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

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.

## XXIII 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 (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 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.

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

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

## XXIV 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.

### Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo na prigovor u pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama i propisa kojima se uređuje pružanje platnih usluga, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog Okvirnog ugovora.

Prigovor na rad Banke Korisnik može podneti Banci u roku od 3 (slovima: tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, u pismenoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Banka nudi usluge Korisnicima, popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi
- poštom na adresu:  
Trg Slobode br. 7, 21000 Novi Sad, sa naznakom "za Odeljenje za upravljanje prigovorima"
- elektronskom poštom na adresu: prigovori@otpbanka.rs
- preko internet prezentacije Banke [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs).

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da:

- Korisniku omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi;
- kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona, da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o Korisniku, sadržini prigovora, kao i o datumu i vremenu prijema prigovora. Prigovor mora da sadrži podatke Korisnika kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Ako Korisnik podnese prigovor po isteku gore navedenog roka od 3

(slovima: tri) godine, Banka će Korisnika obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima korisnicima nudi usluge i na internet prezentaciji na vidnom mestu istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, o postupanju Banke po podnetom prigovoru kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe na rad Banke - Narodnoj banci Srbije.

Banka je dužna da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora Korisnika, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor primilo. Ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom ili usmeno telefonom kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah Korisniku potvrdi prijem prigovora na rad Banke koji je taj Korisnik podneo.

Banka je dužna da razmotri uloženi prigovor i da najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor Korisniku u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina - ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, imejlom ili ako je Banka omogućila podnošenje prigovora na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, ili ako se Korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a Korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u roku od 15 (slovima: petnaest) dana iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 (slovima: petnaest) dana, o čemu će Banka pisanim putem obavestiti Korisnika u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana prijema prigovora. Navedeno obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka ne obračunava i ne naplaćuje Korisniku naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru na rad Banke.

### Pravo na pritužbu

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, odnosno ako Banka na upućeni prigovor ne odgovori u gore navedenim rokovima, Korisnik može pre pokretanja sudskog spora podneti Narodnoj banci Srbije, Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga, na adresu u ulici Nemanjina broj 17, odnosno Poštanski fah 712, Beograd, pritužbu u pisanoj formi ili popunjavanjem obrasca na početnoj stranici internet prezentacije NBS <https://www.nbs.rs/> i to u roku od 6 (slovima: šest) meseci od dana prijema odgovora Banke ili protoka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor.

Banka je obavezna da se, na zahtev NBS, izjasni o navodima Korisnika u roku koji Narodna banka Srbije odredi, a koji ne može biti duži od 8 (slovima: osam) dana od dana prijema zahteva, kao i da dostavi dokaze kojim se potvrđuju ti navodi.

NBS obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od 3 (slovima: tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima

taj se rok može produžiti za najviše 3 (slovima: tri) meseca, o čemu je NBS dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka, a u kom obaveštenju NBS ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u postupku posredovanja.

### Vansudsko rešavanje spornog odnosa

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos se može rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - NBS će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred NBS je poverljiv, hitan i sprovodi se bez naknade s tim što eventualne troškove Banke i Korisnika koji mogu nastati u tom postupku, sami snose Banka i Korisnik.

Predlog za posredovanje dostavlja se NBS u pismenoj formi, poštom ili popunjavanjem obrasca na početnoj stranici internet prezentacije NBS <https://www.nbs.rs/>. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 (slovima: pet) dana niti duži od 15 (slovima: petnaest) dana od dana dostavljanja predloga drugoj strani u sporu.

Postupak posredovanja pred NBS pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i NBS potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu s načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Banke i Korisnika ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### XXV ODUSTANAK OD UGOVORA

Korisnik 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 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, 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.

### XXVI OBAVEŠTAVANJE, NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Banka će u toku trajanja ugovornog odnosa, dostaviti Korisniku na njegov

zahtev kopiju Okvirnog ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima tog ugovora koje su mu dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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

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

Okvirni ugovor zaključuje se na srpskom jeziku te se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija na srpskom jeziku.

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.

### XXVII TRAJANJE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, otkáže Okvirni ugovor uz otkazni rok 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 uz otkazni rok od 2 (slovima: dva) meseca.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, ukoliko nastupi jedna od sledećih povreda Okvirnog ugovora:

- a) 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;
- b) 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 (ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište ili boravište i JMGB Korisnika, njegovog zakonskog zastupnika i punomoćnika, 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;
  - odnosno ukoliko Korisnik odbije da dostavi odgovarajuće podatke i dokumentaciju koje Banke prikuplja i prosleđuje nadležnim organima u skladu sa propisima, što uključuje i međunarodne ugovore i standarde koji se odnose na FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act);
- c) 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;
- d) ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom,
- e) ukoliko postoji docnja duže od 60 (slovima: šezdeset) dana u pogledu plaćanja u pogledu Minimalnog iznosa za uplatu;
- f) ukoliko 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;
- g) 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;
  - h) ukoliko na imovini Korisnika bude pokrenuto izvršenje u iznosu od najmanje 20% vrednosti svih potraživanja Banke prema Korisniku;
  - i) Kartica/e se koriste suprotno propisanim i ugovorenim uslovima;
  - j) ukoliko 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;
  - k) i 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) – d), 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 e) – j), Banka će pisanim putem obavestiti Korisnika o navedenom sa mogućnošću da u primerenom naknadnom roku otkloni razlog za raskid Okvirnog ugovora. Ukoliko Korisnik ni u naknadno ostavljenom roku ne otkloni razlog, Banka će pisanim putem obavestiti Korisnika 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 pre vremenu 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 otkaza odnosno raskida Okvirnog ugovora, Banka ima pravo na pre vremenu naplatu svih potraživanja iz Okvirnog ugovora i Korisnik je dužan da Banci vrati neotplaćeni glavni dug, kamate dospеле do dana pre vremene naplate, kao i naknade i troškove (uključujući i sve troškove prinudne naplate) nastale do dana pre vremene 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 naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

U slučaju otkaza odnosno raskida, sve obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru se smatraju dospelim. Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci za usluge pružene po Okvirnom ugovoru do dana njegovog otkaza odnosno raskida. Ako je Korisnik platio naknadu po Okvirnom ugovoru unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo naknade.

Korisnik 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 obaveznim elementima Okvirnog ugovora propisanim zakonom koje nisu prethodno dostavljene Korisniku, 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 Korisnika korišćenjem Kartice.

U slučaju da je pokrenut reklamacioni postupak, do povraćaja neiskorišćenih sredstava obezbeđenja i gašenja 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.

## XXVIII 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 XX Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid, podnaslov Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke.

Ukoliko se izmene odnose na obavezne elemente ugovora u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka je dužna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika pre primene te izmene. U slučaju da Korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može jednostrano izmeniti ugovorene uslove iz Okvirnog ugovora, niti Okvirni ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati. Izuzeno od navedenog, ukoliko se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova i sl. menjaju u korist Korisnika, Banka može primeniti te izmene odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika.

## XXIX 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 XXII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama.

## XXX 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.

## XXXI 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.

Ukoliko imperativnim odredbama pozitivnih propisa neko pitanje koje je regulisano Opštim uslovima bude rešeno na drugačiji način, primenjivaće se odredbe relevantnog propisa.

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke a primenjuju se počev od 15.07.2023. godine.

Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za fizička lica usvojeni Odlukom Upravnog odbora Banke br.17/21-1.1 od 05.08.2021. godine.

Predsednik Upravnog odbora

-----