

**ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД ЗА
ИЗДАВАЊЕ И КОРИШЋЕЊЕ ПОСЛОВНИХ ДЕБИТНИХ ПЛАТНИХ
КАРТИЦА ЗА ПРАВНА ЛИЦА И ПРЕДУЗЕТНИКЕ**

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за издавање и коришћење пословних дебитних платних картица за правна лица и предузетнике
Тип документа:	Остало
Издање документа:	4.0.
Ознака документа:	СБ-ОСТ-006
Датум примене:	15.03.2020. године

Усвојио/одобрио:	Управни одбор
Број одлуке:	У.О. бр. 567
Датум одобрења:	30.12.2019. године

Кратак опис интерног акта, односно измене:

Ново издање Општих услова пословања се доноси у циљу усклађивања са одлукама Народне банке Србије којом се регулише право на подношење приговора и притужбе корисника финансијских услуга и правних лица (тачка 13.). Такође су процизирани услови за престанак пословног односа између клијента и Банке (тачка 14.) и извршене друге правно техничке корекције.

Документ доставити:

Руководиоцима организационих делова Банке
Објавити на интернет презентацији Банке

Историја измена од октобра 2015. године:

Број издања	Период важења претходног издања	Напомене (број одлуке и др.)
1.0.	01.10.2015. - 12.01.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.8.2015.
1.1.	10.8.2017. - 02.12.2018.	У.О. бр. 180 од 31.5.2017.
2.0.	03.12.2018. - 16.03.2019.	У.О. бр. 366 од 27.9.2018.
3.0.	17.03.2019. - 14.03.2020.	У.О. бр. 429 од 07.02.2019.
4.0.	15.03.2020. -	У.О. бр. 567 од 30.12.2019.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	6
3. ПОСТУПАК ИЗДАВАЊА КАРТИЦЕ И PIN-А	6
4. КОРИШЋЕЊЕ КАРТИЦЕ	8
5. ИНСТРУМЕНТИ ОБЕЗБЕЂЕЊА	9
6. ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА	9
7. РОК ВАЖЕЊА КАРТИЦЕ, ОБНАВЉАЊЕ КАРТИЦЕ	11
8. ИЗГУБЉЕНА И УКРАДЕНА КАРТИЦА	11
9. ОБАВЕШТАВАЊЕ И РЕКЛАМАЦИЈЕ	12
10. ОДГОВОРНОСТИ КОРИСНИКА И МЕРЕ БЕЗБЕДНОСТИ КОРИШЋЕЊА КАРТИЦЕ И PIN-А	13
11. НАКНАДЕ	14
12. ОТКАЗИВАЊЕ И ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА КАРТИЦЕ	15
13. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР	16
14. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА	17
15. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ	18

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

- 1.1. **Банка** – доносилац ових Општих услова пословања је Српска банка а.д., Савска 25, 11000 Београд, ПИБ 100000387, МБ 07092288, рачун број 908-29501-36, SWIFT: SRBNRSBG, интернет адреса: www.srpskabanka.rs, e-mail: banka@srpskabanka.rs.
- 1.2. **Акти Банке** – сви документи и одлуке које доносе надлежни органи Банке и који су Клијенту доступни у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке, а уређују права и обавезе Клијената и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада, Термински план итд.).
- 1.3. **Правно лице** – привредно друштво, јавна институција и други облик организовања чије је оснивање регистровано код надлежног органа или је основано законом.
- 1.4. **Предузетник** – пословно способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода, у складу са законом којим се уређују привредна друштва и другим законом.
- 1.5. **Законски заступник** – лице овлашћено за заступање Правног лица или Предузетника којем је овлашћење дато у складу са законом.
- 1.6. **Клијент** – под Клијентом се, за потребе ових Општих услова, подразумева Правно лице или Предузетник који је са Банком закључио Уговор.
- 1.7. **Рачун** – трансакциони рачун или наменски депозитни рачун Клијента отворен у Банци уз који је издата Картица, а користи се за извршавање платних трансакција у домаћој и иностраној валути, као и у друге сврхе везане за послове платног промета.
- 1.8. **Картица** – дебитна DinaCard пословна платна картица и VISA Business платна картица која омогућује Кориснику располагање средствима са Рачуна на банкоматима, POS уређајима, интернет продајним местима и другим уређајима.
- 1.9. **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. за издавање и коришћење пословних дебитних платних картица за правна лица и предузетнике.
- 1.10. **Захтев** – Захтев за издавање Картице.
- 1.11. **Подносилац захтева** – Клијент који предајом потписаног и овереног Захтева од Банке тражи издавање Картице.
- 1.12. **Корисник** – лице које користи Картицу за располагање средствима по Рачуну и може бити Власник основне картице или Овлашћено лице.
- 1.13. **Власник основне картице** - Клијент Банке, којем је Банка на основу Уговора доделила Број картице. Ова Картица се не штампа и служи као основна Картица Клијента у систему.
- 1.14. **Овлашћено лице** - физичко лице које је овлашћено од стране Клијента, односно на основу закона да може располагати средствима на Рачуну, а којем је Банка издала Картицу и чије је име одштампано на Картици. Овлашћено лице може бити пуномоћник или Законски заступник.
- 1.15. **Уговор** – Уговор о издавању и коришћењу пословних дебитних платних картица.
- 1.16. **Број картице** – број од 16 цифара наведен на Картици, на основу којег се врши идентификација трансакције настале коришћењем Картице.
- 1.17. **PIN** – посебан четвороцифрени број који се додељује уз Картицу и служи за идентификацију Корисника, а познат је искључиво Кориснику.
- 1.18. **Персонализовани сигурносни елементи картице** – елементи Картице који су неопходни за реализацију плаћања на продајним местима без физичког присуства трговца (интернет, каталожка и телефонска продаја), а подразумевају: име и презиме Корисника Картице, број Картице, датум истека Картице, троцифрен контролни број отиснут на полеђини Картице.

- 1.19. **Банкомат** – уређај за аутоматску исплату готовине са рачуна коришћењем Картице, проверу стања припадајућег Рачуна Корисника Картице, као и друге услуге које Банка омогућује коришћењем овог уређаја уз идентификацију уносом PIN-а.
- 1.20. **POS терминал** – уређај на продајном или исплатном месту намењен за извршење платних трансакција плаћања роба и/или услуга или исплате готовине, који може захтевати ауторизацију трансакције од стране Корисника према типу самог POS уређаја и Картице (без идентификације, идентификација PIN-ом или потврда евиденције куповине потписом).
- 1.21. **Интернет продајно место** – продајно место које омогућује продају робе и/или услуга путем интернета, које прихвата Картицу као безготовинско средство плаћања.
- 1.22. **Дневни лимити** – укупни дневно дозвољени број и износ трансакција исплате готовине по Картици и укупно дневно дозвољени број и износ трансакција плаћања на продајним местима по Картици.
- 1.23. **Месечни лимити** – укупан месечно дозвољен број и износ трансакција исплате готовине по Картици и укупан месечно дозвољен број и износ трансакција плаћања на продајним местима по Картици.
- 1.24. **Курс обрачунске валуте** – курс који се примењује од стране VISA Платног система, а који се користи за прерачун оригиналног износа картичне трансакције у износ у валути задужења Рачуна (прерачун у EUR), расположив на адреси www.visacemea.com/uv/exchange_rates.jsp.
- 1.25. **Платни систем** – систем за пренос новчаних средстава између учесника у овом систему, са писаним и стандардизованим процедурама и правилима за обраду и нетирање и/или поравнање налога за пренос у Платном систему који се примењују на све учеснике у том систему.
- 1.26. **Трајни носач података** – означава свако средство које Кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања (папир, SMS порука, e-mail, дискета итд.).
- 1.27. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. за правна лица и Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. за предузетнике
- 1.28. **Термински план** – Термински план пријема и извршење платних трансакција Српске банке а.д..
- 1.29. **Листа репрезентативних услуга** - Листа од најмање десет, а највише двадесет репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном за које корисници платних услуга (Клијенти) плаћају накнаде. Листу репрезентативних услуга прописује НБС и она је обављена на интернет презентацији НБС, као и у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке.
- 1.30. **Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном** - Документ који садржи списак услуга с листе репрезентативних услуга које Банка има у понуди, као и податке о појединачној накнади за сваку услугу са Листе репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном, и он се обављује у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

- 2.1. Овим општим условима Банке уређују се права и обавезе Клијента – Правних лица и Предузетника у коришћењу Картице, као и права и обавезе Банке у пружању услуга везаних уз Картицу. Саставни део Општих услова су Тарифа накнада и Термински план.
- 2.2. Банка има право на слободан избор Клијента. Банка има право да не прихвати закључење Уговора и/или пружање услуге Клијенту у складу са Актима Банке, на основу оцене стручних служби Банке.
- 2.3. Банка је у обавези да у примереном року пре закључења Оквирног уговора, без накнаде, Клијенту достави Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном, односно за захтев Клијента достави Листу репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном за предузетнике и правна лица, на папиру или на другом трајном носачу података.
- 2.4. Банка је дужна да Клијенту - Предузетнику, односно даваоцу средства обезбеђења, у примереном року пре закључења Уговора, на начин који га неће довести у заблуду, достави информације које су утврђене као обавезни елементи тог Уговора и то на начин који ће Клијенту - Предузетнику омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга. Банка уручује Клијенту – Предузетнику, односно даваоцу средства обезбеђења, нацрт Оквирног уговора, који садржи ове информације на папиру или на другом трајном носачу података.
- 2.5. Приликом успостављања пословног односа Клијент и Банка закључују Уговор о издавању и коришћењу пословних дебитних платних картица.

Општи услови, Тарифа накнада и Термински план су саставни део Уговора, те сва та документа заједно представљају Оквирни уговор о платним услугама (у даљем тексту: Оквирни уговор).

Клијент закључењем Уговора потврђује да је претходно, пре склапања уговора, упознат са овим општим условима и другим Актима Банке, који су наведени у овој тачки и да је сагласан са њима.

- 2.6. Уговор се закључује на српском језику, осим уколико није другачије уговорено.

Банка доставља Оквирни уговор и даваоцу средства обезбеђења. Клијент има право да му Банка у току трајања уговорног односа, на његов захтев, достави копију Уговора, на папиру или другом трајном носачу података.

3. ПОСТУПАК ИЗДАВАЊА КАРТИЦЕ И PIN-A

- 3.1. Банка издаје Картице Клијентима са седиштем у Републици Србији на основу поднетог Захтева и испуњења прописаних услова у складу са Актима Банке, а према оперативним стандардима за сваку врсту Картица у оквиру одговарајућег националног или интернационалног програма, односно дефинисаног брэнда Платног система Картица.

Банка издаје Картицу, која се издаје законском заступнику, власницима и запосленима код Клијента. Законски заступник Клијента именује Кориснике Картица.

Клијент доставља Банци попуњен и оверен Захтев. Банка има право да испитује бонитет Клијента и да од њега, односно надлежног органа затражи све потребне податке о пословању. Клијент је одговоран за дате податке и потписом овлашћеног лица потврђује да су подаци тачни и потпуни.

Банка доноси одлуку о издавању Картице на основу поднетог Захтева, процене пословног бонитета Клијента и остварене сарадње са Клијентом.

- 3.2. За све Клијенте који су се определили за коришћење платних картица, Банка обавезно бесплатно издаје једну основну DinaCard пословну дебитну платну картицу, код које се у домаћим платним трансакцијама обрада, нетирање и поравнање налога за пренос издатих на основу њене употребе обављају у платном систему у Републици Србији, а коју је Клијент у обавези да преузме.

Банка врши издавање VISA Business дебитне платне картице, код које се у домаћим платним трансакцијама обрада и нетирање не обављају у платном систему у Републици Србији, само на посебан захтев Клијента дат у писаној форми, попуњавањем Захтева за издавање пословних платних картица и то само ако је том Клијенту за иницирање платних трансакција са истог текућег рачуна већ издата и DinaCard пословна дебитна платна картица.

- 3.3. Клијент уговара коришћење Картице закључењем Уговора, чиме Клијент потврђује да је упознат са Општим условима, да пристаје на њихову примену и да прихвата сва права и обавезе које из истих произилазе (услови издавања, коришћења, отказивања, престанка коришћења Картице и друго).
- 3.4. Банка ће извршити израду Картице и PIN-а Овлашћеним лицима одмах приликом отварања Рачуна или накнадно по подношењу Захтева. Клијент има право на неограничен број Картица Овлашћених лица.
- 3.5. Клијент је обавезан да свако Овлашћено лице упозна са садржајем ових Општих услова, мерама безбедности коришћења Картице и PIN-а и одредбама Уговора на темељу којег је Овлашћеном лицу издата Картица.
- 3.6. Корисник Картицу и коверат са припадајућим PIN-ом може:
- преузети у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима или
 - Картицу добити поштом на адреси коју је Клијент пријавио Банци, као и коверат са PIN-ом који се доставља поштом по потврди пријема Картице.
- 3.7. Банка сноси ризик достављања Картице, PIN-а и Персонализованих сигурносних елемената картице Кориснику Картице. Уколико је коверат са Картицом или PIN-ом приликом преузимања отворен Корисници су дужни да о томе одмах обавесте Банку позивом броја контакт центра за платне картице 011/3607 307, како би се извршила трајна блокада Картице и израда нове Картице и PIN-а.

У случају спречености Корисника, Картицу и коверат са припадајућим PIN-ом може преузети Законски заступник или овлашћено лице са овереним овлашћењем које је Законски заступник потписао.

- 3.8. Корисник је дужан да се приликом преузимања потпише на полеђини Картице, која гласи на име Корисника и он је једини којем је дозвољено да користи Картицу. У случају

злоупотребе непотписане Картице евентуалне последице сноси Клијент односно Корисник, у складу са овим општим условима.

- 3.9. У циљу безбедности Банка Кориснику доставља неактивiranу Картицу. Корисник не може користити картицу пре њеног активирања .
- 3.10. Корисник потврђује да је извршио преузимање Картице и коверте са PIN кодом потписивањем потврде о пријему Картице и коверте са PIN кодом. На основу ове потврде Банка врши активирање Картице.
- 3.11. Банка задржава право да у одређеним ситуацијама име и презиме Корисника које се штампа на Картици буде скраћено, односно различито од података из личних докумената Корисника и то искључиво због потребе стандардизације и поставки дизајна Картице који је дефинисан од стране Платних система и Банке, а на шта Корисник даје сагласност у Захтеву.

4. КОРИШЋЕЊЕ КАРТИЦЕ

- 4.1. Картица представља платни инструмент у власништву Банке, непреносива је и може је користити само лице чије име је одштампано на Картици, а на захтев Банке се мора вратити.

Картице се, у зависности од ознаке Платног система који је наведен на самој Картици, могу користити на банкоматима, исплатним и продајним местима у земљи и иностранству која су обележена знаком DinaCard и VISA.

- 4.2. Корисник може користити Картицу до висине расположивих средстава на Рачуну, а у границама Дневних и Месечних лимита.
- 4.3. Клијент на Захтеву наводи Дневне и Месечне лимите за подизање готовине и дозвољен број трансакција плаћања на продајним местима за Кориснике по Картици.

Износ лимита се дефинише на дневном и месечном нивоу, а износи лимита за подизање готовине изражени су у динарима.

Клијент може извршити промену лимита за сваког Корисника у било које време, тако што ће о томе обавестити Банку писаним путем, на захтеву који потписује Законски заступник.

За трансакције које се извршавају у иностранству износ лимита у динарима прерачунава се у противвредност лимита у EUR по продајном курсу НБС за девизе.

- 4.4. Клијент може да се определи за отварање наменског депозитног рачуна за коришћење Картице. Ради отварања наменског депозитног Рачуна Клијент је у обавези да поднесе захтев за отварање овог Рачуна и да достави Банци сву потребну документацију. Клијент је у обавези да обезбеди средства на наменском депозитном Рачуну којима ће располагати Картицом и подмиривати обавезе накнаде за коришћење Картице наведене у Тарифи накнада.
- 4.5. Корисник потврђује, односно даје сагласност за извршење платне трансакције на један од следећих начина:
 - уносом PIN-а на банкомату. Електронски записи са банкомата (рачуни/слипови) представљају доказ о извршеној трансакцији. На банкомату се коришћење PIN-а

сматра потписом Корисника. Копију електронског записа Корисник задржава за своју евиденцију,

- за трансакције на POS терминалу, потврда трансакције без уноса или уносом PIN-а или потписа који мора бити идентичан потпису на полеђини Картице. Корисник својим потписом гарантује да је износ тачан. Уколико се ради о бесконтактној картици Корисник приноси картицу до читача за бесконтактна плаћања, а затим у зависности од захтева POS терминала, уноси свој PIN или потписује слип, унос или давање Персонализованих сигурносних елемената Картице на захтев трговца приликом плаћања на интернет продајним местима, путем каталожке или телефонске продаје.

5. ИНСТРУМЕНТИ ОБЕЗБЕЂЕЊА

- 5.1. Клијент је дужан да Банци достави инструменте обезбеђења наплате потраживања по основу издавања и коришћења Картице у складу са Уговором.

Банка има право да од Клијента затражи да допуни или замени инструмент обезбеђења наплате потраживања предатог Банци или заснованог у корист Банке у складу са Уговором.

Клијент може писаним захтевом да замени инструменте обезбеђења уколико Банка то прихвати и утврди да су понуђени инструменти истог квалитета или квалитетнији од постојећих инструмената обезбеђења. Наведене инструменте обезбеђења Банка ће активирати у случају немогућности наплате потраживања у складу са Уговором. Банка одређује редослед активирања инструмената обезбеђења.

Клијент је сагласан и потписивањем Уговора овлашћује Банку да, ради наплате потраживања из Уговора, може користити сва средства која се налазе на његовим рачунима код Банке.

- 5.2. Клијент се обавезује да након измирења обавеза по Уговору, а најкасније у року од 30 дана од дана достављања одговарајућег обавештења од стране Банке, преузме неискоришћене инструменте обезбеђења датих по Уговору. Уколико Клијент не преузме инструменте обезбеђења (менице) у наведеном року, Банка има право да изврши њихово уништавање у складу са интерним Актима Банке.
- 5.3. Средство обезбеђења наплате потраживања Банке према Клијенту може доставити и треће лице (давалац средстава обезбеђења), у складу са закљученим Уговором.

6. ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА

- 6.1. Трансакције извршене Картицом умањују расположива средства на Рачуну по извршењу трансакције, а Корисник је упознат и сагласан да датум задужења Рачуна може бити различит од датума настанка трансакције и зависи од датума обраде у одговарајућем Платном систему.
- 6.2. Корисник је упознат да у случају иностраних трансакција износ задужења Рачуна може бити различит од износа који је резервисан на Рачуну у тренутку настанка трансакције због промене курса.

- 6.3. Корисник је упознат да на посебним продајним местима и условима које је Корисник уговорио са наведеним продајним местом, износ задужења Рачуна може бити различит од износа који је резервисан на Рачуну у тренутку настанка трансакције/ауторизације (нпр. rent-a-car продајна места, хотели и слично).
- 6.4. Клијент преузима обавезу плаћања свих задужења по основу свих Картица издатих уз Рачун који поседује.
- 6.5. Картица се издаје уз Рачун у динарима, тако да се наплата или поништење/сторнирање свих трансакција учињених Картицом, као и припадајућих накнада, обрачунава у динарима.
- 6.6. За трошкове трансакције Корисника Картице извршене у иностранству, Банка ће износ трансакције исказан у иностранској валути прерачунати у динаре на следећи начин:
- за трансакције настале Картицама у иностранству, VISA Платни систем ће, уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, извршити прерачун оригиналног износа трансакције из оригиналне валуте у EUR по Курсу обрачунске валуте. Ову промену Банка наплаћује у складу са Тарифом накнада, а на основу тог износа или оригиналног износа трансакције у EUR, Банка врши прерачун у износ у динарима по продајном курсу НБС за девизе, важећем на дан задужења,
 - за случајеве повраћаја средстава трансакција насталих коришћењем Картица у иностранству, уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, VISA Платни систем ће по Курсу обрачунске валуте извршити прерачун оригиналног износа трансакције у EUR, а на основу тог износа Банка врши прерачун у износ у динарима по продајном курсу НБС за девизе, важећем на дан задужења и извршава пренос тог износа на текући динарски рачун Клијента, уз повраћај наплаћених провизија.
- 6.7. Потписивањем Уговора, Клијент овлашћује Банку да задужује Рачун за трансакције настале коришћењем Картице. Такође, Клијент је сагласан да сва евентуална потраживања која настану коришћењем Картице, а превазиђу расположива средства на Рачуну Клијента за који је везана Картица, Банка наплати задужењем средстава са других рачуна које Клијент има у Банци, без његове претходне сагласности.
- 6.8. Упит за одобрење трансакције у земљи према Банци се спроводи у динарима, а у иностранству у EUR, а уколико је валута VISA оригиналног износа трансакције у иностранству различита од EUR VISA Платни систем врши прерачун овог износа по Курсу обрачунске валуте у износ у EUR.
- Услед вишекратне промене Курса обрачунске валуте од стране VISA, могућа је примена различитих курсева за трансакције које су извршене у истом дану, у истој валути.
- Промена курса Народне банке Србије се примењује одмах и без претходног обавештавања Корисника.
- 6.9. Корисник је упознат и сагласан да сноси одговорност за све услове коришћења које је прихватио на банкомату или POS терминалу приликом коришћења Картице, у земљи или иностранству.

7. РОК ВАЖЕЊА КАРТИЦЕ, ОБНАВЉАЊЕ КАРТИЦЕ

- 7.1. Картица се издаје за коришћење са роком важности од 12 (дванаест) месеци, а Картица важи до последњег дана у месецу године који је наведен на Картици (формат датума важности на Картици је ММ/ГГ).
- 7.2. Уколико Клијент не откаже коришћење свих или појединих Картица писаним путем најкасније у року од 30 дана пре месеца у којем истиче рок важности истих, а Картице се користе у складу са овим Општим условима, Банка ће аутоматски реиздати све DinaCard платне картице у редовном статусу у оквиру важећег овлашћења Клијента. Реиздате Картице се издају са истим роком важности од 12 месеци.
- Реиздавање VISA Business платних картица врши се на посебан захтев Клијента дат у писаној форми.
- 7.3. Обновљена Картица добија нови јединствени Број картице и PIN различит у односу на Картицу којој истиче рок важења. Издаје се у месецу истека рока важења постојеће Картице и доставља Кориснику у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима.
- 7.4. У случају да Корисник одбије да преузме реиздату Картицу у року од 60 дана од дана пријема обавештења да је Картица реиздата, Кориснику ће бити ускраћена могућност располагања средствима са рачуна реиздатом Картицом.
- 7.5. Картица којој је истекао рок важења не сме се користити, а Корисник је дужан да је прописано уништи, односно пресече преко Броја картице, имена и презимена, чипа и магнетне траке.
- 7.6. Корисник може и пре истека рока важења Картице да затражи нову Картицу (у случају оштећења Картице, промене имена и презимена Корисника или из неког другог разлога) подношењем захтева у писаној форми, а Банка ће му уз нову Картицу са новим Бројем картице издати и нови PIN. Услуга издавања дупликата Картице се наплаћује према Тарифи накнада.
- 7.7. Банка неће обновити платну картицу у следећим случајевима:
- ако је Уговор о платним услугама за Рачун отказан/раскинут,
 - ако постоји опомена по Рачуну (пред утужење) или је поднет захтев за гашење,
 - ако је Картица блокирана,
 - ако Картица која истиче није преузета и активирана,
 - ако је Рачун блокиран.

8. ИЗГУБЉЕНА И УКРАДЕНА КАРТИЦА

- 8.1. У случају губитка или крађе Картице или по сазнању о извршеним неауторизованим трансакцијама Корисник је дужан да одмах о томе најбржим путем обавести Банку у циљу спречавања злоупотребе, позивом броја телефона контакт центра Банке за хитну блокаду картица: 011/ 3607 307. Приликом пријаве, обавезна је идентификација Корисника и подразумева проверу података које оператер затражи, а то су: име и презиме и јединствени матични број Корисника, навођење типа Картице која је изгубљена, украдена или злоупотребљена. Уколико Клијент сумња да му је Картица украдена дужан је да крађу пријави и најближој станици полиције.

- 8.2. Корисник је дужан да по телефонској пријави, без одлагања, потврди пријаву у писаном облику у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима у року од 3 (три) дана од дана усмене пријаве, а у посебним случајевима према договору са Банком поштом или електронском поштом.
- 8.3. У случају непридржавања правила из претходног става, сматраће се да је телефонска пријава неважећа, односно да је Корисник деловао са намером преваре и све евентуалне рекламације Корисника по овом основу сматраће се неоснованим.
- 8.4. Банка је дужна да Кориснику достави доказ о томе да је Корисник доставио писану пријаву Банци о губитку или крађи Картице, на основу захтева Корисника за достављање доказа који је поднет у року од 18 месеци од дана подношења писане пријаве о губитку или крађи Картице.
- 8.5. Евентуална штета настала пре пријаве нестанка, губитка или крађе Картице терети у целости Клијента, а након пријаве финансијску одговорност сноси Банка.
- 8.6. Независно од претходног става, у случају да је дошло до неовлашћеног коришћења Картице, односно података са Картице, Корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења Рачуна, односно у року утврђеним Уговором, пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем Картице, односно података са Картице, у ком случају може сносити губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција које су последица неовлашћеног коришћења највише до износа од 3.000,00 динара. Власник основне картице одговара у пуном износу за извршење неодобрене платне трансакције уколико је Корисник учествовао у превари или ако је намерно или из крајње непажње није испунио једну или више обавеза из ових Општих услова.
- 8.7. По пријему писаног обавештења о губитку или крађи Картице, Банка ће на захтев Кориснику издати нову Картицу и PIN.
- 8.8. Ако Корисник након пријаве нестанка пронађе Картицу, не сме је користити, већ је о томе дужан да обавести Банку.
- 8.9. Банка је дужна да омогући Клијенту пријаву губитка или крађе Картице или било којег другог облика злоупотребе Картице.

Уколико Банка не омогући да се у сваком тренутку пријави губитак или крађа Картице или било који други облик злоупотребе Картице Клијент не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако сам није извршио злоупотребу.

9. ОБАВЕШТАВАЊЕ И РЕКЛАМАЦИЈЕ

- 9.1. Банка путем дневног извода промета по Рачуну обавештава Клијента о свим трансакцијама извршеним Картицама, на начин који је Клијент изабрао у Захтеву за издавање картице. Банка и Клијент Захтевом за издавање картице и Уговором одређују начин и средство комуникације, време и начин доставе извода (пошта, факс, SMS порука, e-mail, на папиру или другом трајном носачу података).
- 9.2. Рекламације по основу коришћења Картице, а које се односе на неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције Корисник у писаној форми пријављује Банци одмах након сазнања о тој платној трансакцији, а најкасније у року од 13 месеци од

настанка задужења Рачуна, односно у року утврђеним Уговором. Корисник рекламацију може поднети и путем електронске поште на адресу kartice@srpskabanka.rs.

- 9.3. Све трошкове рекламационог поступка за неосноване рекламације сноси Клијент у складу са Тарифом накнада.
- 9.4. Рекламација потрошње Картицом не ослобађа Клијента обавезе плаћања тог трошка, а у случајевима доказаних и признатих рекламација, извршиће се повраћај износа спорне трансакције на Рачун, укључујући и износ накнада наплаћених по основу извршене трансакције.
- 9.5. Корисник и Банка сагласно утврђују да Корисник својом вољом сам врши избор, да Банка ни на какав начин не утиче на његов избор који производи и/или услуге ће бити плаћени Картицом, као ни на избор продајног места у којем Корисник врши куповину. У складу са наведеним, рекламације као и све евентуалне несугласице и спорове око квалитета и испоруке роба и/или услуга, односно око материјалних или правних недостатака робе и/или услуга плаћених Картицом Корисник ће решити искључиво са трговцем/продајним местом. Банка не одговара ни за какву штету учињену Клијенту насталу као последица неиспуњења или делимичног испуњења уговорних обавеза од стране продајног места.
- 9.6. Банка не сноси одговорност за неприхватање Картице на продајном месту или ако трговац не жели да прихвати Картицу уз истакнуте ознаке платног система или уколико није могуће да се изврши трансакција на захтев Клијента услед погрешног коришћења POS терминала, више силе или техничких проблема, као ни за било какву штету која би се догодила приликом куповине Картицом.

10. ОДГОВОРНОСТИ КОРИСНИКА И МЕРЕ БЕЗБЕДНОСТИ КОРИШЋЕЊА КАРТИЦЕ И PIN-А

- 10.1. Клијент се обавезује да ће у року од три дана, у складу са прописима, писаним путем, обавестити Банку о свим својим статусним променама, које се региструју код других надлежних органа и да Банци достави документацију и податке везане за сваку промену у циљу усклађивања података о отвореном рачуну, као и о промени законског заступника, седишта, адресе и контакт података (укључујући, а не ограничавајући се на адресу коју је последњу доставио Банци, број телефона, број мобилног телефона, адреса електронске поште и сл.), о промени личног документа законског заступника, те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни. У супротном Клијент сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Клијенту могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке.
- 10.2. Корисник је у циљу обезбеђења сигурности обавезан да се придржава следећег:
 - поступати са Картицом и PIN-ом са посебном пажњом,
 - онемогућити коришћење Картице од стране других особа,
 - чувати тајност свог PIN-а. PIN се не сме саопштити другој особи, записивати или чувати у било ком облику заједно са Картицом,
 - приликом уноса PIN-а водити рачуна да нико не види тајни број који се уноси уз заштиту од погледа или снимања, обезбедити потпуну дискрецију приликом његовог уноса, уз одбијање сваке понуђене асистенције од стране других лица. У случају да Корисник посумња да је неко други упознат са PIN-ом, потребно је у најкраћем року извршити измену PIN-а на банкомату Банке коришћењем бесплатне

опције промене PIN-а, односно поднети Захтев за издавање дупликата Картице. У случају сумње да се користи Картица са компромитованим PIN-ом Корисник мора одмах о томе да обавести Банку, како би се Картица правовремено блокирала,

- водити рачуна да се сви поступци са Картицом на продајном месту спроводе у присуству и под надзором Корисника,
- редовно пратити трансакције настале Картицом и стање по припадајућем Рачуну, као и водити рачуна о учињеним трошковима насталих Картицом,
- предузети све разумне мере за заштиту тајности Персонализованих сигурносних елемената Картице и не одавати податке о Картици, осим у случају коришћења Картице у складу са овим Општим условима.

- 10.3. Одговорност за штете настале непажљивим коришћењем Картице, сав ризик злоупотребе PIN-а као и сви трошкови који из тога произилазе, терете Клијента, у складу са овим општим условима пословања.
- 10.4. Корисник се обавезује да Картицу неће користити у противзаконите сврхе, укључујући куповину производа и услуга који су законом забрањени на територији земље у којој се Корисник налази у тренутку извршења трансакције. Корисник прихватањем ових општих услова преузима сву одговорност за случај незаконите куповине Картицама које су предмет ових Општих услова.
- 10.5. Клијент је дужан да све Кориснике упозна са садржајем Општих услова и мерама безбедности коришћења Картице и PIN-а.

11. НАКНАДЕ

- 11.1. Накнаде везане за издавање и коришћење Картица наплаћују се са Рачуна Власника основне картице без његове додатне сагласности.

Накнаде за издавање и коришћење Картица су утврђене Тарифом накнада. Тарифа накнада се објављује на видном месту у пословним просторијама у којима се нуде услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке.

Банка неће зарачунавати накнаду или провизије на трансакције плаћања роба и услуга у земљи.

Банка зарачунава накнаде и провизије за подизање готовине на банкоматима и банкарским POS терминалима других банака у земљи и иностранству, као и за трансакције плаћања роба и услуга у иностранству, а у складу са Тарифом накнада.

Накнаде које се наплаћују на трансакције у иностранству, конвертују се у динаре применом средњег курса НБС на дан задужења рачуна.

- 11.2. Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада, на начин и у роковима који су овим општим условима утврђени за измену и допуну Оквирног уговора.
- 11.3. Прималац плаћања може да Кориснику понуди попуст за коришћење Картице, а Банка не може да спречи ни на било који начин да ограничи примаоца плаћања да понуди тај попуст.

Прималац плаћања не може од Корисника захтевати посебну накнаду за коришћење Картице.

12. ОТКАЗИВАЊЕ И ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА КАРТИЦЕ

- 12.1. Отказивање коришћења Картице од стране Клијента могуће је уз најаву и то најкасније 30 дана пре почетка месеца у којем истиче рок важности Картице (случај када Клијент не жели реиздавање Картице по истеку рока важења). Захтев Клијента за гашење основне DinaCard пословне дебитне платне картице за собом повлачи гашење и свих осталих издатих платних картица.
- 12.2. Клијент може без накнаде отказати коришћење Картице пре рока на који је издата. Отказ коришћења Клијент иницира писаним путем на прописаном обрасцу у Банци и том приликом је дужан да претходно измири све обавезе према Банци, а које се односе на коришћење Картица.
- 12.3. Банка задржава право да Клијенту привремено или трајно блокира коришћење Картице уколико се за то стекну услови, а посебно:
- ако је три пута узастопно погрешно унет PIN,
 - ако је Рачун везан уз Картицу у прекорачењу или је блокиран,
 - по сазнању Банке у случају смрти Корисника,
 - када је пријављена крађа или губитак Картице.
- 12.4. Банка може привремено или трајно ускратити право коришћења Картице уколико утврди да Корисник:
- крши одредбе Уговора, Општих услова или одредбе законских прописа (закони који уређују облигационе односе, девизно пословање),
 - злоупотреби ову услугу,
 - ако не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца и финансирања тероризма,
 - у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна.
- Клијент је одговоран за несавесно поступање и обавезан је да надокнади сву причињену штету заједно са каматама и курсним разликама. Банка је дужна да обавести Клијента о намери блокаде коришћења Картице и о разлозима те блокаде, односно одмах након блокаде уколико нису постојале могућности пре блокаде, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје оправдани безбедносни разлози.
- 12.5. Блокадом Картица не престаје одговорност Корисника за трансакције настале за време коришћења Картице.
- 12.6. По престанку разлога за блокаду Банка ће омогућити коришћење Картице или ће извршити њену замену по захтеву Корисника.

13. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР

- 13.1. Клијент има право да поднесе писани приговор ако сматра да се Банка не придржава обавеза из закљученог Уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања.

Приговор на рад Банке може поднети Клијент, у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса,

Приговор се подноси Банци у писаној форми – у пословним просторијама Банке, поштом, преко званичне интернет презентације Банке (на насловној страни, у делу „приговори“, путем форме за подношење приговора) или електронском поштом (на адресу: prigovori@srpskabanka.rs). Код услуга које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, Банка ће у складу са прописима Клијенту омогућити да приговор поднесе на исти начин.

Приговор треба да садржи податке Клијента из којих се несумњиво може утврдити однос са Банком на коју се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора. Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим Клијент овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Банка је дужна да спроведе поступак по поднетом приговору и да подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у наведеном року тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писаним путем обавести Клијента у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.

- 13.2. Надзор над пословањем Банке врши Народна банка Србије, Београд, ул. Краља Петра бр. 12. У случају да Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије – Сектору за заштиту корисника финансијских услуга, у писаној форми и то поштом (на адресу: Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације Народне банке Србије (на почетној страни презентације).

Притужбу на рад Банке може поднети Клијент, у року од шест месеци од дана пријема одговора Банке или истека рока за давање одговора.

Притужба треба да садржи податке који омогућавају идентификацију Клијента, утврђивање односа Клијента са Банком, као и разлоге за подношење притужбе.

Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од 3 месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише 3 месеца, о чему Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу Народна банка Србије може указати подносиоцу притужбе на могућност да

се спорни однос са Банком реши у поступку посредовања који се спроводи у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

- 13.3. Поред Клијента описана права на подношење приговора и притужбе има и давалац средстава обезбеђења.
- 13.4. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.
- 13.5. Банка је у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке истакла обавештење о начину подношења приговора, поступању Банке по поднетом приговору и о могућности подношења притужбе Народној банци Србије.

14. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА

- 14.1. Банка и Клијент закључују Уговор на одређено време.
- 14.2. Клијент може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писаној форми, уз отказни рок од 30 дана од дана пријема захтева од стране Банке, осим ако Уговором није одређен краћи отказни рок. Клијент је обавезан да претходно измири све обавезе из Уговора према Банци до истека отказног рока.
- 14.3. Банка може једнострано раскинути уговор без отказног рока, у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма и другим законима, у следећим случајевима:
 - уколико Клијент банкарски производ користи за недозвољене послове или у циљу било које друге злоупотребе,
 - уколико је Клијент при склапању Уговора Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне за правилно и законито отварање и вођење рачуна, односно за правилно и законито пружање услуге,
 - уколико Клијент на захтев Банке не достави податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента, односно уколико се утврди да се Клијент налази на званичним санкционим листама Републике Србије (Листа означених лица) и међународних организација.

Банка може једнострано раскинути уговор, са отказним роком од 30 дана за правна лица, односно са отказним роком од 2 месеца за предузетнике када Клијент:

- не испуњава обавезе које представљају битан елемент појединачно закљученог Уговора за производ који је у понуди Банке, као и
- у другим случајевима предвиђеним позитивним прописима, на начин и под условима дефинисаним уговором.

У случају раскида Уговора, Банка ће обавестити Клијента о раскиду Уговора, осим уколико је то забрањено прописима и то достављањем обавештења у писаној форми или другом трајном носачу података на адресу Клијента која је наведена у Уговору, односно на адресу о којој је Клијент накнадно обавестио Банку у складу са уговором, а све обавезе Клијента по закљученом Уговору од овог тренутка сматраће се доспелим.

Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 1. ове тачке ступају на снагу моментом утврђивања једног од тих услова. Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 2. ове тачке ступају на снагу у року од 30 дана за правна лица, односно 2 месеца за предузетнике, од дана уручења писаног обавештења на адресу Клијента која је Банци позната, односно од дана покушаја уручења на последњу адресу која је Банци позната у случају немогућности уручења обавештења због промене адресе Клијента.

15. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

- 15.1. **Измене и допуне Оквирног уговора о платним услугама** - Банка на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на својој званичној интернет презентацији објављује Опште услове пословања, Тарифу накнада и Термински план, који заједно са Уговором чине Оквирни уговор о платним услугама.

Банка задржава право да врши измену и допуну Оквирног уговора, те је обавезна да на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на својој званичној интернет презентацији објављује измене и допуне Оквирног уговора и то најкасније 2 месеца пре дана почетка њихове примене, без обавезе обавештавања Клијената – Правних лица на други начин. Банке је дужна да Клијенту – Предузетнику достави у писаној форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне Оквирног уговора најкасније 2 месеца пре предложеног дана почетка њихове примене.

Након пријема предлога Клијент се може сагласити да предложене измене и допуне производе правно дејство пре предложеног дана почетка њихове примене. Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Оквирног уговора није обавестио Банку да се с тим предлогом није сагласио. Уколико не прихвати тај предлог, Клијент има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор, достављањем обавештења о раскиду у писаној форми, без плаћања накнаде, уз предходно измирење обавеза према Банци до дана гашења рачуна.

- 15.2. **Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Клијента и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Клијентом, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, спор ће решавати надлежни суд на чијем се подручју налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.
- 15.3. **Примена права** - На све односе који нису уређени овим Општим условима примењују се одредбе закона које уређују платне услуге, заштиту корисника финансијских услуга, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије. За све евентуалне спорове између Клијента и Банке меродавно је право Републике Србије, осим ако се Уговором другачије не одреди.
- 15.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања се примењују од 15.03.2020. године.

Општи услови се примењују на све уговоре о издавању и коришћењу платних картица за Правна лица и Предузетнике и друге уговоре о платним услугама, закључене до дана њихове примене, о чему ће Банка обавестити све Клијенте, у законском року.

Уколико су одредбе Уговора којима су Банка и Клијент до примене ових општих услова уређивали односе у вези са издавањем и коришћењем платних картица и пружањем других платних услуга, у супротности са одредбама Закона о изменама и допунама Закона о платним услугама (у даљем тексту: Закон о платним услугама) и/или одредбама ових Општих услова и Аката Банке, од дана почетка примене Закона о платним услугама, на уговорни однос између Банке и Клијента примењују се одредбе ових општих услова и Закона о платним услугама.