

## Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за издавање и коришћење платних картица за физичка лица (пречишћен текст)

### 1. Уводне одредбе

Поједини 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](http://www.srpskabanka.rs), e-mail: [banka@srpskabanka.rs](mailto: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 итд.)
- 1.3. **Клијент** – под Клијентом се, за потребе ових Општих услова, подразумева физичко лице – потрошач које је са Банком закључило Уговор.
- 1.4. **Рачун** – трансакциони или кредитни 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.
- 1.5. **Картица** – дебитна DinaCard (идентификациона) и/или VISA/VISA Electron Картица или кредитна DinaCard и VISA Classic Картица омогућује Кориснику располагање средствима са Рачуна на банкоматима, POS уређајима, интернет продајним местима и другим уређајима.
- 1.6. **Општи услови** – Општи услови пословања за издавање и коришћење платних Картица за физичка лица.
- 1.7. **Захтев** – Захтев за отварање рачуна и издавање Картица или Захтев за издавање кредитне картице.
- 1.8. **Подносилац захтева** – Клијент који предајом потписаног и овереног Захтева од Банке тражи издавање Картице.
- 1.9. **Корисник** – физичко лице које користи Картицу за располагање средствима по Рачуну и може бити Власник основне картице или Овлашћено лице.
- 1.10. **Власник основне картице** - физичко лице, Клијент Банке, којем је Банка издала Картицу на основу Оквирног уговора о платним услугама и чије име је одштампано на Картици.
- 1.11. **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.
- 1.12. **Уговор** – Уговор о отварању, вођењу и гашењу рачуна физичких лица или Уговор о издавању и коришћењу револвинг кредитне картице.
- 1.13. **Број картице** – број од 16 цифара наведен на Картици, на основу којег се врши идентификација трансакције настале коришћењем Картице.
- 1.14. **PIN** – посебан четвороцифрени број који се додељује уз Картицу и служи за идентификацију Корисника, а познат је искључиво Кориснику.
- 1.15. **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 (CVV2).
- 1.16. **Банкомат** – уређај за аутоматску исплату готовине с Рачуна, проверу стања припадајућег Рачуна Корисника Картице, као и друге услуге које Банка омогућује коришћењем овог уређаја уз идентификацију уносом PIN-а.
- 1.17. **POS терминал** – уређај на продајном или исплатном месту намењен за извршење платних трансакција плаћања робе 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).
- 1.18. **Интернет продајно место** – продајно место које омогућује продају робе и/или услуга путем интернета, које прихвата Картицу као безготовинско средство плаћања.
- 1.19. **Дневни лимити** – укупни дневно дозвољен број и износ трансакција исплате готовине по Картици и укупно дневно дозвољен број и износ трансакција плаћања на продајним местима по Картици.
- 1.20. **Курс обрачунске валуте** – курс који се примењује од стране VISA Платног система, а који се користи за прерачун оригиналног износа трансакције извршене Картицом у износ у валути задужења (прерачун у EUR), расположив на адреси [www.visacemea.com/uv/exchange\\_rates.jsp](http://www.visacemea.com/uv/exchange_rates.jsp).
- 1.21. **Платни систем** – систем за пренос новчаних средстава између учесника у овом систему, с 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.
- 1.22. **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, СМС порука, e mail, дискета итд.).

1.23. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д.

1.24. **Термински план** – Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д.

## 2. Опште одредбе

2.1. Овим Општим условима Банке уређују се права и обавезе Клијента - физичког лица 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 Клијената. 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 дужна да Клијенту, односно даваоцу средстава обезбеђења за кредитне Картице, у примереном року пре закључења Оквирног 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 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, односно даваоцу средстава обезбеђења, нацрт текста Уговора који садржи ове информације на папиру или на другом трајном носачу података.

2.4. Приликом успостављања пословног односа Клијент и Банка закључују Уговор.

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

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

Клијент има право да му Банка у току трајања уговорног односа, на његов захтев, достави копију уговора и то на папиру или другом трајном носачу података.

2.6. После закључења Уговора, Банка је дужна да и даваоцу средства обезбеђења достави копију Уговора с планом отплате и прегледом обавезних елемената, осим ако је Власник основне картице истовремено и давалац обезбеђења.

## 3. Поступак издавања картице и PIN-а

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.

У поступку издавања кредитне Картице, податке о укупној задужености Клијента, Банка, уз писмену сагласност Клијента, обезбеђује од Кредитног бироа Удружења банака Србије. На основу овог извештаја и података које је Клијент доставио Банка процењује кредитну способност. Уколико је Захтев за издавање и коришћење кредитне Картице одбијен на основу увида у базу података о задужености Клијента, Банка је дужна да Клијента без накнаде одмах писмено обавести о резултатима увида и добијеним подацима из ове базе.

Банка на основу Захтева Клијента (Подносиоца захтева) и процене издаје следеће врсте Картица:

- DinaCard националну дебитну Картицу
- Visa Electron дебитну Картицу
- Visa Classic дебитну Картицу
- Visa Gold дебитну Картицу
- DinaCard поклон Картицу
- DinaCard кредитну Картицу
- VISA Classic кредитну Картицу

3.2. Власник основне картице уговара коришћење Картице закључењем Уговора, чиме 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).

**3.3. Банка ће извршити израду Картице и PIN-а:**

- власнику основне картице и Овлашћеним лицима приликом склапања Уговора или накнадно, као и по истеку рока важности Картице. Власник основне картице има право на највише два овлашћена лица.
- за малолетне особе (до 18 година) Картица се издаје уз обавезно давање на увид идентификационог документа.

3.4. Власник основне картице 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.

3.5. 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.

**3.6. Корисник своју 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 Корисник пријавио Банци, као и коверат са PIN-ом који се доставља поштом по потврди пријема Картице.

3.7. Власник основне картице може преузети Картицу и PIN Овлашћеног лица. Овлашћено лице може преузети само своју Картицу и PIN.

3.8. 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 Корисник је дужан да о томе одмах обавести Банку позивом броја контакт центра за платне картице 011/3607 307, како би се извршила трајна блокада Картице и извршила израда нове Картице и PIN-а.

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

3.10. 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.

3.11. У циљу безбедности Банка Кориснику доставља неактивiranу Картицу. Корисник мора активирати Картицу пре првог коришћења, приликом преузимања у пословним просторијама Банке или позивом броја контакт центра за платне картице 011/3607 307. Картицу може активирати искључиво Корисник Картице. Приликом позива за активацију Картице, обавезна је идентификација Корисника и она подразумева проверу података које оператер тражи, а то су: име и презиме и јединствени матични број Корисника, уз навођење врсте Картице коју је потребно активирати.

3.12 Преузимање Картице и PIN-а Корисник потврђује потписивањем потврде о пријему Картице и PIN-а.

**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, изузетно за поклон Картице које не садрже одштампано име и презиме Корисника. Картица се по захтеву Банке мора вратити.

4.2. DinaCard платна Картица може се користити у земљи на банкоматима, исплатним и продајним местима обележеним знаком DinaCard. Истовремено, дебитна DinaCard може се користити и као идентификациона Картица приликом подизања готовине у пословним просторијама Банке и приликом плаћања роба и услуга путем чекова грађана.

4.3. DinaCard поклон Картице купује Власник основне картице у пословним просторијама Банке и предаје на поклон другом Кориснику. Уз ову Картицу се не издаје PIN.

4.4. VISA Electron платне Картице могу се користити на банкоматима, исплатним и продајним местима обележеним знаком VISA Electron у земљи и иностранству.

4.5. VISA платне Картице могу се користити на банкоматима, исплатним и продајним местима у земљи и иностранству која су обележена знаком VISA.

4.6. Корисник може користити Картицу до висине расположивих средстава на Рачуну, а у границама Дневних лимита.

4.7. Банка утврђује дневне лимите за подизање готовине на банкоматима, који у зависности од врсте Картице износе:

- по DinaCard националној Картици 20.000 динара
- по Visa Electron платној Картици 300 EUR
- по Visa Classic платној Картици 500 EUR
- по Visa Gold платној Картици 1.000 EUR
- по Visa Classic кредитној Картици: 40.000 динара.

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

Банка утврђује дневни лимит дозвољеног броја трансакција плаћања на продајним местима по Картици:

- по DinaCard националној Картици, 5 трансакција на банкомату, 10 трансакција на POS терминалу
- по Visa Electron платној Картици, 5 трансакција на банкомату, 20 трансакција на POS терминалу
- по Visa Classic платној Картици, 15 трансакција на банкомату, 30 трансакција на POS терминалу
- по Visa Gold платној Картици, неограничен број трансакција.

4.8. 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.
- унос или давање Персонализованих сигурносних елемената Картице, CVV2 кода и осталих података, на захтев трговца приликом плаћања на интернет продајним местима, путем каталожке или телефонске продаје.

## 5. Задужење Рачуна

5.1. 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.

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.

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).

5.2. Власник основне картице преузима обавезу плаћања свих учињених трошкова по основу свих Картица издатих уз Рачун који поседује.

5.3. У случају да је Картица издата искључиво уз Рачун у динарима, наплата или поништење/сторнирање свих трансакција учињених Картицом, као и припадајућих накнада, обрачунава се у динарима.

5.4. За трошкове трансакције Корисника Картице извршене у иностранству, Банка ће износ трансакције исказан у иностранј валути прерачунати у динаре на следећи начин:

- за трансакције настале VISA Картицама, 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 Банке, 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 VISA Картица, 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 Рачун Клијента, уз повраћај наплаћених провизија.

5.5. У случају да је Картица издата уз Рачуне у динарима и девизама, за Клијенте који у Банци имају текући динарски рачун и текући девизни рачун, наплата по извршеним трансакцијама Картицом, као и припадајућих накнада, вршиће се на следећи начин:

- за трансакције извршене у динарима:
  - Банка ће задужити текући динарски рачун Клијента код Банке. Уколико Клијент у тренутку обраде трансакције нема, или нема довољно, расположивих средстава на свом текућем динарском рачуну (укључујући износ дозвољеног прекорачења), Банка ће наплату потребног недостајућег износа обавезе извршити са текућег девизног рачуна Клијента, применом куповног курса НБС за девизе важећег на дан задужења рачуна.
- за трансакције извршене у иностранј валути:
  - Банка ће задужити текући девизни рачун Клијента. Уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, прерачунавање оригиналног износа трансакције из оригиналне валуте у EUR по Курсу обрачунске валуте Банка наплаћује у износу наведеном у Тарифи накнада. Уколико Клијент у тренутку обраде трансакције нема, или нема довољно, расположивих средстава у EUR на свом текућем девизном рачуну, Банка ће наплату потребног недостајућег износа обавезе извршити најпре конверзијом других валута у EUR по продајном курсу за девизе са текућег девизног рачуна Клијента до расположивог стања. Уколико је на Рачуну на располагању више валута, редослед задужења рачуна по валутама је: EUR, USD, CHF и даље по редоследу курсне листе Банке. Уколико Банка не може да наплати обављену трансакцију са текућег девизног рачуна, Банка ће извршити задужење недостајућих средстава са текућег динарског рачуна по продајном курсу НБС за девизе на дан задужења рачуна.
- за случајеве повраћаја средстава трансакција извршених VISA Картица у иностранству, VISA платни систем ће, уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, извршити прерачунавање оригиналног износа трансакције у EUR по Курсу обрачунске валуте, а на основу тог износа Банка врши пренос средстава на текући девизни рачун, уз повраћај наплаћених провизија.

Потписивањем Уговора, Клијент овлашћује Банку да задужује Рачун за трансакције настале коришћењем Картице. Такође, Клијент је сагласан да за сва евентуална потраживања која настану коришћењем Картица, а превазиђу расположива средства на Рачуну/Рачунима Клијента за који је везана Картица, Банка наплати задужењем средстава са других рачуна које Клијент има у Банци, без његове претходне сагласности.

5.6 Расположиво стање по девизном рачуну је збир стања свих расположивих валута на девизном Рачуну Корисника, прерачунат у EUR по куповном курсу НБС за девизе у тренутку иницирања трансакције Картицом.

У случају да је Картица издата уз девизни рачун, износ расположивих девизних средстава за ауторизацију трансакције Картицом умањују се за износ од 10 EUR у сврху осигурања Банке од могућих курсних разлика.

Упит за одобрење трансакције у земљи према Банци спроводи се 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 Платног система, 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.

5.7 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.

## **6. Рок важења Картице, обнављање Картице**

6.1. Банка је власник издатих Картица, а Клијенти су Корисници Картица. Картице се издају за коришћење са роком важења од две до пет година у зависности од врсте Картице, а Картица важи до последњег дана у месецу године који је наведен на Картици (формат датума важности на Картици је ММ/ГГ).

6.2. Уколико Корисник не откаже коришћење Картице писаним путем најкасније у року од 30 дана пре почетка месеца у којем истиче рок важности Картице, а користи је у складу са овим Општим условима, Банка ће му аутоматски реиздати Картицу са истим роком важности.

6.3. За кредитне Картице, Банка пре обнављања Картице врши проверу износарпросечне зараде у претходна три месеца, уредност измиривања обавеза према Банци у периоду коришћења Картице и процену кредитне способности. По позитивној процени Банка Клијенту реиздаје Картицу са новим роком важности од 24 месеца. У случају негативне оцене на основу увида у базу података о задужености Клијента, Банка је дужна да Клијента без накнаде одмах писмено обавести о резултатима увида и добијеним подацима из ове базе.

6.4. 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 или поштом.

6.5. 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 Картицом.

6.6 Картица којој је истекао рок важења не сме се користити, а Корисник је дужан да је уништи односно пресече преко Броја картице, имена и презимена, чипа и магнетне траке.

6.7. 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), а Банка ће му уз нову Картицу с новим Бројем картице издати и нови PIN. Услуга издавања дупликата Картице се наплаћује према Тарифи накнада.

6.8. Банка неће аутоматски обновити Картицу пре истека рока важења у следећим случајевима:

- а) ако је Уговор о платним услугама за Рачун отказан/раскинут,
- б) ако постоји опомена по Рачуну (пред утужењем) или је поднет захтев за његово гашење,
- в) ако је Картица блокирана,
- г) ако Картица која истиче није преузета и активирана,
- д) ако Рачун нема промет или прилив у последња три месеца (изузев приписа камата и обрачуна накнада),
- ђ) ако је Рачун блокиран,
- е) у случају неиспуњавања услова за реиздавање кредитне Картице

## **7. Изгубљена и украдена Картица**

7.1. 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, идентификација Корисника је обавезна и подразумева проверу података које оператер тражи, 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 у најближој станици полиције.

7.2. 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 дана од дана усмене пријаве, а у посебним случајевима према договору с Банком поштом или електронском поштом.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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 датума задужења, пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем Картице, односно података са Картице, у ком случају може носити губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција које су последица неовлашћеног коришћења највише до износа од 15.000,00 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.

7.6. По пријему писаног обавештења о губитку или крађи Картице, Банка ће на Захтев Корисника издати нову Картицу и PIN, уз наплату накнаде за издавање дупликата Картице према Тарифи накнада.

7.7. Ако Корисник након пријаве нестанка пронађе Картицу, не сме је користити, већ је о томе дужан да обавести Банку и да Картицу врати Банци.

7.8. 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.

7.9. Евентуална штета настала пре пријаве нестанка, губитка или крађе Картице терети у целости Власника основне Картице, а након пријаве финансијску одговорност сноси Банка.

## **8. Обавештавање и рекламације**

8.1. Банка обавештава Власника основне картице о свим трансакцијама извршеним Картицама путем извода промета по Рачуну на начин који је уговорен између Власника основне картице и Банке (доставља се путем поште, електронске поште итд.).

8.2. Банка је дужна да на захтев Клијента, без накнаде, једном месечно на папиру или другом трајном носачу података достави информације о појединачним платним трансакцијама извршеним Картицама.

8.3. Банка, у циљу сигурности, на основу поднетог захтева врши бесплатно обавештавање Корисника SMS порукама о свим променама на Рачуну Корисника, укључујући и информацију о извршеној трансакцији Картицом, тако да је одговорност Корисника да обавести Банку уколико је дошло до промене пријављеног броја за SMS обавештавање. Банка без додатног захтева Клијента и без накнаде путем SMS-а доставља обавештења о променама Тарифе накнада, изменама свих Општих услова пословања Банке, обавештења о производима и услугама Банке, као и друга обавештења од значаја за пословни однос са Клијентом.

8.4. Е-mail комуникација подразумева да Банка Клијенту обавештења шаље електронском поштом, на адресу која је пријављена Банци.

8.5. Банка је по поднетом захтеву Клијента омогућила коришћење апликације за електронско банкарство за физичка лица којој се приступа са званичне интернет странице Банке, а служи за обавештавање Клијента о промету по рачуну, преглед расположивог стања и потрошње по Картицама, месечног стања дуга и трансакција по кредитној Картици, стања дуга по кредиту и друге врсте обавештења Банке која су од значаја за пословни однос са Банком. Употреба апликације је персонализована, односно подразумева унос корисничког имена, лозинке и личног идентификационог петоцифреног броја, које само Клијент познаје. Клијентима је омогућено преузимање и чување свих наведених обавештења, односно њихово неограничено репродуковање у непромењеном облику.

8.6. 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. Корисник рекламацију може поднети и путем електронске поште на адресу [kartice@srpskabanka.rs](mailto:kartice@srpskabanka.rs), као и на интернет страни Банке за контакт.

8.7. Све трошкове неоправданог рекламационог поступка сноси Клијент.

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. Банка не сноси одговорност за неприхватање Картице на продајном месту или ако трговац не жели да прихвати Картицу уз истакнуте VISA 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.

8.11. Власник основне картице сноси сву штету насталу неовлашћеним и неправилним коришћењем свих Картица везаних за Рачун.

## **9. Одговорности Корисника и мере безбедности коришћења Картице и PIN-а**

9.1. Клијент се обавезује да ће писаним путем обавестити Банку, у року од 3 дана, у складу са прописима, о свим променама личних података, података о овлашћеним лицима, промени адресе и других података битних за уредну и редовну комуникацију (број телефона, број мобилног телефона, адреса електронске поште и сл.), те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни. У супротном сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Клијенту могла настати услед немогућности правременог обавештавања од стране Банке.

9.2. Корисник је у циљу обезбеђења сигурности обавезан да са посебном пажњом поступа са Картицом и PIN-ом, те је обавезан да се придржава следећег:

- 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 за DinaCard и VISA Electron Картице, односно поднети Захтев за издавање дупликата Картице. У случају сумње да се користи Картица са компромитованим PIN-ом Корисник мора одмах да о томе обавести Банку, како би се Картица правремено блокирала,
- водити рачуна да се сви поступци с 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.

9.3. Одговорност за штете настале непажљивим коришћењем Картице, као и сви трошкови који из тога произилазе, терете Власника основне картице. Сав ризик злоупотребе PIN-а пада искључиво на терет Власника основне картице.

9.4. Корисник се обавезује да Картицу неће користити у противзаконите сврхе, укључујући куповину производа и услуга које 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.

9.5. Сваку штету насталу непридржавањем одредби Општих услова од стране свих Корисника сноси Власник основне картице.

## **10. Накнаде**

10.1. Накнаде везане за издавање и коришћење Картице наплаћују се са Рачуна Власника основне картице без његове додатне сагласности.

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

10.3. Банка неће зарачунавати накнаду или провизије на трансакције плаћања роба и услуга у земљи, као и на подизање готовине у сопственој мрежи (путем банкомата и банкарских POS терминала на шалтеру Банке).



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

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

10.6. Сви износи накнада, камате или било који други износи независно од назива које Банка по било којој основи наплаћује од Власника основне картице уговорени су у нето износу.

10.7. Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада. Банка ће Клијенте обавештавати о изменама и допунама Тарифа накнада у складу са прописима, на начин и у роковима који су овим Општим условима утврђени за измену и допуну Уговора.

10.8. 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.

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

10.10. Клијент се обавезује да плати накнаду у складу са важећом тарифом УБС за прибављање Извештаја Кредитног бироа за физичка лица (укључујући накнаду за прибављање Извештаја и за солидарног јемца или жиранта) пре одобравања кредитне Картице, као и у току трајања Уговора, према износу наведеном у Тарифи Банке.

10.11. У случају замене инструмента обезбеђења Банка не наплаћује накнаду Клијенту, осим накнаде за прибављање Извештаја Кредитног бироа за физичка лица.

## **11. Отказивање и престанак коришћења Картице**

11.1. 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).

11.2. Клијент има право на одустанак од закљученог Уговора о кредитној Картици без накнаде у року од 14 дана од дана закључења Уговора, без навођења разлога за одустанак. Клијент о томе писаним путем обавештава Банку при чему се датум пријема обавештења сматра даном одустанка. Уколико одустане од Уговора Клијент мора најкасније у року од 30 дана од дана одустанка да намири целокупан дуг и камату за време коришћења кредитне Картице.

11.3. Банка је дужна да Корисника, односно даваоца средства обезбеђења, писмено обавести о томе да је Корисник измирио све своје обавезе према њој по одређеном Уговору - у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза. Обавештење садржи податке о Уговору по којем су измирене обавезе према Банци, износ измирених обавеза, потпис одговорног лица и печат Банке.

11.4. 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 измири све обавезе према Банци, а које се односе на коришћење основне и додатних Картица.

11.5. 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 недозвољеном прекорачењу или је блокиран
- по сазнању Банке у случају смрти Корисника
- када је пријављена крађа или губитак Картице
- у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна, без претходног упозорења.

11.6. Банка може привремено или трајно ускратити право коришћења Картице уколико процени да Корисник крши одредбе Уговора или одредбе законских прописа (Закон о облигационим односима, Закон о девизном пословању, Закон о спречавању прања новца и финансирању тероризма и Општи услови), што повлачи одговорност Клијента за несавесно поступање и обавезу Клијента да надокнади сву причињену штету заједно са каматама и курсним разликама. Банка обавештава Клијента о блокади Картице писаним путем, осим уколико је обавештавање прописима забрањено.

11.7. Блокадом Картица не престаје одговорност Корисника за трансакције настале за време коришћења Картице.

11.8. По престанку разлога за блокаду Банка ће омогућити коришћење Картице или ће извршити њену замену по захтеву Корисника.

## **12. Инструменти обезбеђења за кредитне Картице**

12.1. 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.

12.2. Наведене инструменте обезбеђења Банка ће активирати у случају немогућности наплате потраживања по кредитној Картици са припадајућом каматом и трошковима 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.

12.3. 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.

12.4. Средство обезбеђења наплате потраживања Банке према Клијенту може доставити и треће лице (давалац средстава обезбеђења), у складу са закљученим Уговором.

## **13. Каматна стопа и обрачун потрошње за кредитне Картице**

13.1. Банка обрачунава кредитну камату на све трансакције од датума извршења трансакције. Висина каматне стопе утврђује се Уговором.

Каматна стопа је фиксна, обрачунава се применом пропорционалне методе и наплаћује се месечно.

Номиналне каматне стопе се исказују у процентима са два децимална места на годишњем или месечном нивоу.

Годишња каматна стопа подразумева период од 365/366 календарских дана, а месечна период од календарског броја дана у месецу за који се обрачунава камата.

13.2. Уколико Клијент измири доспеле обавезе у року од 15 дана («Grace» период) од почетка месеца, на износ измиренних доспелих обавеза се неће обрачунавати и наплатити камата.

Процент месечне отплате дуга по револвинг кредитним Картицама износи 5%.

Банка ће у целости пренети на доспеле обавезе преостали износ дуга мањи од 1.000,00 динара.

13.3. Клијент има право на превремену отплату обавеза по кредитној Картици, без накнаде.

13.4. У случају кашњења у измиревању доспелих обавеза Банка ће обрачунавати и наплаћивати од Клијента законску затезну камату односно уговорену камату уколико је она већа од законске затезне камата, у складу са законом којим се уређују облигациони односи.

## **14. Уступање потраживања**

14.1. Банка може уступити потраживања која проистичу из склопљених уговора Клијента са Банком, о чему ће обавестити Клијента достављањем писаног обавештења.

Банка може уступити потраживање из одређеног Уговора само једној банци.

14.2. У случају уступања потраживања Клијент задржава сва права која су уговорена, као и право истицања приговора према другој банци које је имао и према Банци, а друга банка не може Клијента довести у неповољнији положај од положаја који би имао да то потраживање није пренето и Клијент због тога не може бити изложен додатним трошковима.

## 15. Право Клијента на приговор

15.1. 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. Клијент има право на приговор у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса. 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.

15.2. 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, НБС – Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга поднети притужбу у писаној форми (Београд, ул. Поштански фах 712), у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или протеча рока за давање одговора. НБС ће од Банке затражити изјашњење на притужбу и доставу одговарајућих доказа везаних за притужбу. НБС 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 НБС обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу НБС указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа са Банком у поступку посредовања пред НБС или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

15.3. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

15.4. Банка је дужна да у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се Клијенти упознају са начином подношења приговора и начином поступања по приговору.

## 16. Услови за измену и допуну, као и престанак Уговора

16.1. Уговор се закључује на одређено време.

16.2. Банка је дужна да Клијенту достави у писменој форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне одредаба 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.

16.3. Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Уговора није обавестио Банку да се с тим предлогом није сагласио, о чему је Банка дужна да га обавести истовремено с достављањем тог предлога.

16.4. Уколико не прихвати тај предлог, Клијент има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор, достављањем обавештења о раскиду у писменој форми, без плаћања накнаде.

16.5. Клијент може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писаној форми, уз отказни рок од 30 дана, ако Уговором није одређен краћи отказни рок. Клијент је обавезан да преходно измири све обавезе из Уговора до дана престанка Уговора, односно до истека отказног рока.

16.6. Банка може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор са отказним роком од 2 месеца.

Банка има право да раскине уговор у складу са Уговором, као и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законима. Уколико Клијент не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење клијента, Банка је дужна да одбије извршење трансакција и раскине уговор без отказног рока, у складу са одредбама Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма.

Банка задржава право да може иницирати и раскинути Уговор, уколико је дошло до измене Аката Банке којима су на другачији начин дефинисани будући правци развоја Банке и циљне групе Клијената.

Банка је у обавези да обавести Клијента о отказу уговора у писаној форми.

## 17. Завршне одредбе

**17.1. Измене Општих услова пословања** - Банка на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на својој званичној интернет презентацији објављује Опште услове пословања.

Банка задржава право да врши измену и допуну Општих услова пословања, о чему је дужна да Клијенту достави у писаној форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне Општих услова најкасније 2 месеца пре предложеног дана почетка њихове примене. Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Општих услова 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.

**17.2. 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.

**17.3. 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, ако се Уговором другачије не одреди.

**17.4. Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања се примењују од 10.08.2017. године.

Општи услови се примењују на све уговоре о издавању и коришћењу платних картица за физичка лица, уговоре о издавању и коришћењу револвинг кредитне картице 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, издавањем и коришћењем револвинг кредитних картица и пружањем других платних услуга, у супротности са одредбама Закона о платним услугама и/или одредбама ових општих услова и Аката Банке, те одредбе раније склопљених уговора неће се примењивати, већ ће се примењивати одредбе Закона о платним услугама и/или одредбе ових општих услова и Аката Банке.