

OPŠTA PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA

I. Uvod

Opštim pravilima za izdavanje i korišćenje platnih kartica (u daljem tekstu: Opšta pravila) Lovćen Banka AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) uređuje:

- pravila pod kojima Banka pruža usluge izdavanja, reizdavanja i korišćenja platnih kartica kartica (u daljem tekstu: Kartica) za fizička lica i pravna lica,
- informacije i podatke o naknadama, provizijama, kamatnim stopama i kursu prilikom plaćanja ili podizanja novca u valutama različitim od Eura
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Klijenta i/ili Korisnika kartice i Banke,
- Informacije o zaštitnim i drugim mjerama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
- uslove za izmjene i dopune, kao i prestanak Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice,
- informacije o zaštiti Klijenata i/ili Korisnika kartica.

Opšta pravila, primjenjuju se na odnose između Lovćen Banke AD Podgorica i Korisnika kartica i zasnovani su na Ugovoru o izdavanju i korišćenju platne kartice.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim pravilima, ukoliko nije ugovoreno drugačije.

Banka može mijenjati Opšta pravila u skladu sa poslovnom politikom Banke i važećim zakonskim propisima.

Opšta pravila primjenjuju se zajedno s odredbama svih ostalih akata poslovne politike Banke.

II. Definicije

Banka – Izdavalac Opštih pravila za izdavanje i korišćenje platnih kartica, Lovćen Banka AD Podgorica, PIB: 02829541, adresa: Džordža Vašingtona 56/I, MNE-81000 Podgorica, email: office@lovcenbanka.me, Broj računa: 565-1-84, web stranica www.lovcenbanka.me, Kontakt centar +382 19993

Klijent – Zajednički termin za Korisnika platnih usluga i Potrošača

Potrošač - je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama, u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju;

Korisnik platnih usluga - pravno lice, organ državne uprave i dio stranog društva (u daljem tekstu: pravno lice), preduzetnik i drugo lice koja obavlja djelatnost u skladu sa propisima (u daljem tekstu: preduzetnik) i fizičko lice, koje koristi platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja sa kojim je Banka potpisala Ugovor o izdavanju i korišćenju kartice;

Platni instrument - je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;

Platna Kartica – Platni instrument u vlasništvu Banke, koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba/ usluga i podizanje novca do iznosa raspoloživih sredstava koja se nalaze na Kartičnom računu.

Kartični račun – je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem Kartica koje su za njega vezane, uključujući pripisane naknade, provizije i kamatu obračunate po važećem tarifniku Banke.

Korisnik kartice – Fizičko lice na čije ime kartica glasi. To je bilo koji korisnik (korisnici) kartice (kartica) po jednom kartičnom računu. Korisnici kartice mogu biti fizička kome Banka izdaje karticu i koje je prihvatilo Opšta pravila za izdavanje i korišćenje platnih kartica. Korisnik kartice i Klijent mogu biti isto fizičko lice.

Zahtjev za izdavanje kartice (Zahtjev)– obrazac za izdavanje Kartice koji popunjava fizičko i/ili pravno lice (potencijalni Korisnik kartice)

Kartična organizacija – MasterCard, Visa International

Debitna kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na transakcionom računu za koji je vezana kartica. Svako plaćanje debitnom karticom automatski dovodi do smanjenja raspoloživog iznosa sredstava na transakcionom računu za koji je ista vezana. Debitna kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta.

Revolving kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita revolving kredita, uz obavezu da najkasnije do roka definisanog Ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice, izvrši uplatu svih dospjelih obaveza. Procenat revolvinga bira klijent prilikom apliciranja za karticu. Revolving kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu kao i za plaćanje preko interneta.

Procenat vraćanja duga se može kretati od 5% do 100% duga koji se vraća. Redovna kamata se obračunava na prenešeni dug iz predhodnog perioda i potrošnju u toku obračunskog perioda. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospeljeća definisanog Ugovorom, Klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom.

Charge kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka, uplati iznos dospjelih obaveza. Procenat vraćanja duga za ovaj tip kartice je definisan na 100% i u slučaju redovne otplate Klijent je oslobođen plaćanja redovne kamate. Charge kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospeljeća definisanog Ugovorom, Klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom.

Installment kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka izvrši uplatu dospjelih obaveza. Kartica služi za trgovinu na rate, uz određenu naknadu definisanu po važećem tarifniku Banke. Installment kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta.

U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospeljeća definisanog Ugovorom, klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom.

Dodatni korisnik – fizičko lice, čije je ime ispisano na kartici, a koja je vezana za račun Klijenta, vlasnika kartičnog računa i koja je izdata na zahtjev(ovlašćenje) Klijenta. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem korišćenja Kartice koju koristi Dodatni korisnik, idu na teret vlasnika kartičnog računa. Kartica izdata Dodatnom korisniku je dodatna kartica. Broj dodatnih kartica nije ograničen.

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

PIN mailer(koverta sa PIN-om) – zatvorena koverta, document koji sadrži PIN

Verifikacioni broj kartice (CVV2 Visa Internacional, CVC MasterCard) – je sigurnosni broj koji se nalazi na poledini kartice i koristi se prilikom internet plaćanja. Sigurnosni kod se sastoji od tri cifre.

Personalizovana sigurnosna obilježija kartice – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatom ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika kartice (Internet, kataloga i telefonska prodaja – MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili Verifikacioni broj kartice CVV/CVC i/ili 3D MC Secure Code jednokratna lozinka.

Rezervacija – kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na kartičnom računu Klijenta. Iznos rezervisanih sredstava se može razlikovati od iznosa konačnog zaduženja, tj. finansijske potvrde kartične transakcije što može zavisiti od kursa ukoliko je transakcija nastala van euro zone, kao i prodavca koji vrši prodaja roba i usluga. Rok do kojeg transakcija može biti u statusu viseće rezervacije je do 30 dana od dana njenog nastanka, nakon čega ista zadužuje ili razdužuje Klijentov Kartični račun.

Raspoloživo stanje – iznos novčanih sredstava na kartičnom računu Klijenta, koja stoje na raspolaganju i dodatnom Korisniku kartice, umanjeno za iznos rezervisanih sredstava.

Kreditni Limit – maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kartičnom računu revolving, charge i installment kreditne kartice. Banka ima pravo da na iznos iskorišćenih sredstava iz kreditnog limita obračunava redovnu kamatu, a o visini ugovorene kamate klijent se obavještava prilikom potpisivanja Ugovora. Odobreni kreditni limit po kartičnom računu se koristi u period važenja Ugovora.

Sredstva obezbjeđenja – instrumenti za obezbjeđivanje potraživanja Banke po kreditnim karticama. Banka može kao sredstvo obezbjeđenja za kreditne kartice od Klijenta tražiti, mjenice i mjenična ovlašćenja, ovlašćenje za naplatu sa računa pravnog lica, administrativnu zabranu, žirante i novčani depozit. Banka zadržava pravo da pored ovih sredstava traži i dodatna sredstva obezbjeđenja.

Limit potrošnje – ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan broj i iznos dnevnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Za sve pojedinačne tipove Kartica je prvim izdavanjem unaprijed definisan osnovni limit potrošnje. Limit potrošnje je moguće promijeniti na zahtjev Klijenta. Preporuka Banke je da se Klijent raspita o postavljenim limitima zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.

Datum isteka kartice – datum naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kada kartica može da se koristi. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji je naveden na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.

Reizdavanje (obnavljanje) – izdavanje nove Kartice po isteku roka važenja prethodno izdate Kartice.

EFT-POS terminal – elektronski uređaj na prodajnom ili isplatom mjestu namijenjen sprovođenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovine (ako je na šalteru banke) kao i ostalih platnih transakcija podržanih na njemu, a koje se izvršavaju Karticom.

Prodajno mjesto/Trgovac – pravno ili fizičko lice koja obavlja registrovanu djelatnost prodaje roba i usluga i prihvata karticu kao sredstvo plaćanja.

Cash advance – podizanje gotovine na šalterskim pos terminalima.

Bankomat – samouslužni uređaj za isplatu gotovine, provjeru stanja po kartici, plaćanje računa, promjenu pin-a, uplatu gotovine.

MO/TO transakcije – Mail Order/Telephone Order, transakcija plaćanja roba i usluga za čije obavljanje je potrebno prodajnom mjestu dostaviti Personalizovana sigurnosna obilježija kartice putem mail-a ili telefona (Mail Order, Telephone Order) uz popunjenu autorizacionu formu od strane Korisnika kartice, koja predstavlja potpisanu saglasnost da Trgovac može zadužiti Korisnika kartice za određeni iznos transakcije.

OTP (one-time password) – jednokratna tajna lozinka koju Korisnik kartice dobija putem SMS poruke ili elektronske pošte kako bi se dodatno identifikovao prilikom internet plaćanja, i validna je samo za transakciju za koju je generisana.

Autorizacija – dozvola, odobrenje, odnosno saglasnost Korisnika kartice za izvršavanje platne transakcije. Korisnik kartice autorizuje svoju transakciju putem PIN-a, potpisa na slipu izdatom na POS uređaju, dostavljanjem Personalizovanih sigurnosnih obilježija kartice Trgovcu na autorizacionoj formi u slučaju izvršavanja MOTO transakcije, unosom Personalizovanih sigurnosnih obilježija kartice i/ili putem mTokena.

mToken - sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje Korisnik platnih usluga instalira na mobilnom uređaju i koje omogućava pouzdanu provjeru autentičnosti.

Rok za plaćanje (samo kod kreditnih kartica Banke) – datum do kog Klijent mora da uplatiti minimalni mjesečni iznos za dati obračunski period. Rok za plaćanje dospjelih obaveza naznačen je u Ugovoru o kartici. U slučaju neplaćanja dospjelih obaveza u ugovoru predviđenom roku, Banka Klijentu obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.

Kartica prometa – pregled koji sadrži sve promjene po Kartičnom računu.

Izvod – pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period, kao i stanjem prenešenog duga iz predhodnog perioda, po svakom pojedinačnom kartičnom računu.

Minimum payment (minimalni iznos za uplatu) – ugovoreni mjesečni iznos dospjelih obaveza po kartičnom računu Kreditne kartice. Obračun mjesečnog minimalnog iznosa zavisi od ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, dospjelih obaveza po transakcijama na rate, naknada i kamate za korištenje sredstava za odobreni kreditni limit, po pojedinačnim karticama.

Zahtjev za promjenu limita – Obrazac za promjenu limita potrošnje koji podnosi Korisnik kartice.

Uručnica – Obrazac na kojem Korisnik kartice, svojim potpisom, potvrđuje da mu je uručena Kartica i neoštećen PIN mailer sa njegovim PIN kodom.

Referentna kursna lista – kurs definisan od strane Kartičnih organizacija.

III. Izdavanje kartice

Karticu izdaje Banka na osnovu potpisanog Zahtjeva Klijenta.

Podnosilac Zahtjeva mora imati otvoren transakcioni račun kod Banke, bilo da se radi o fizičkom ili pravnom licu.

Kartica glasi na ime Korisnika kartice, odnosno ime Dodatnog korisnika, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo lice na čije ime glasi.

Zahtjev za izdavanje kartice može podnijeti: fizičko lice i pravno lice, rezident ili nerezident. Fizičko lice u momentu podnošenja Zahtjeva treba da bude punoljetno.

Izuzetak od ovog pravila su korisnici transakcionog računa (godina starosti od 12 do 18) koji mogu podnijeti Zahtjev za izdavanje debitne Kartice, uz prisustvo zakonskog zastupnika, koji istovremeno potpisuje kompletnu potrebnu dokumentaciju u ime maloljetnog lica i ovlašten je po računu.

Odluku o izdavanju Kartice donosi Banka shodno internim aktima, bez obaveze da obrazlaže svoju odluku.

Kriterijume za izdavanje Kartice takođe propisuje Banka na osnovu internih akata. Prilikom donošenja odluke, Banka može od Klijenta da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća, te da izvrši provjeru podataka. Banka se obavezuje da će sve podatke u vezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima.

Ukoliko podnosilac Zahtjeva odustane od izdavanja Kartice u vremenu od kada mu je Zahtjev odobren i kada se Kartica izradi, ili Karticu ne preuzme u roku od 45 dana, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja Kartice, a Banka istu može uništiti.

Korisnik kartice je obavezan da Karticu lično preuzme, u prostorijama Banke. U slučaju nemogućnosti ličnog preuzimanja kartice, ista može biti preuzeta i od strane lica koje je Klijent ovlastio za preuzimanje i koje prilikom preuzimanja, Banci prezentuje ovlašćenje ovjereno od strane notara, odnosno drugog organa nadležnog za poslove ovjere.

Korisnik kartice prilikom preuzimanja Kartice, istu potpisuje, na poledini kartice, na mjestu predviđenom za potpis, istovjetno kao na ličnom dokumentu.

Korisniku kartice se uz karticu uručuje i PIN. Korisnik kartice je dužan da dobijeni PIN drži u tajnosti. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na samoj kartici, niti na nekom drugom dokumentu, koji se drži uz karticu. Korisnik kartice dužan je neposredno nakon preuzimanja kartice preduzeti sve razumne mjere za zaštitu kartice i personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice. Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi.

Korisnik kartice, prihvatanjem Opštih pravila, saglasan je da ga Banka informiše putem SMS servisa, na broj telefona koji je naveo kao kontakt, po cijeni koja je u Tarifniku banke za ovu uslugu, putem SMS servisa, obavještava o promjenama po kartičnom računu (uspješnim i neuspješnim transakcijama iniciranim karticom), nastalim korišćenjem kartica. Ovu uslugu Banka ujedno pruža i kao bezbjednosnu mjeru u slučaju pokušaja bilo kog vida zloupotrebe kartice. Ukoliko se dese neovlašćene transakcije o kojima je Korisnik kartice upoznat putem SMS servisa, dužan je iste prijaviti Kontakt centru Banke putem telefona +382 19993 ili najbližoj poslovnici/filijali Banke, kako bi blokirao karticu. SMS informacija o izvršenoj transakciji je informacija o iznosu rezervacije sredstava sa Korisnikove kartice, ne i iznos finansijskog zaduženja Kartičnog računa. SMS servis o kartičnim transakcijama je obavezni i sastavni dio Kartice kao proizvoda Banke.

Banka nije odgovorna u slučaju da Korisniku kartice SMS poruka sa detaljima transakcije ne bude isporučen zbog greške ili krivice mobilnog operatera.

Klijent ugovara korišćenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom Ugovora, Klijent izjavljuje da je pročitao pripadajuća Opšte pravila, Tarifnik i da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proističu. Dodatni korisnik je dužan da se upozna sa sadržajem ovih Opštih pravila i odredbama Ugovora. Klijent je odgovoran za korišćenje Kartice, primjenu Opštih pravila i odredbi Ugovora od strane Dodatnog korisnika za koga je potpisao ovlašćenje.

Preuzimanjem kartice i njenim korišćenjem nastupaju pravne posljedice ugovornog odnosa nastalog potpisivanjem Zahtjeva i Ugovora o izdavanju i korišćenju kartice. Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke, Korisnik kartice je istu dužan odmah vratiti.

IV. Korišćenje kartice

Korisnik kartice može Karticu upotrijebiti kao platni instrument za plaćanje roba i usluga, za podizanje i uplatu gotovine na svim prodajnim, uplatnim i isplatnim mestima u zemlji i u inostranstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za plaćanje, uplatu i isplatu gotovine i koja su kao takva posebno označena. Plaćanje roba i usluga, isplata i uplata gotovine dopuštene su u okviru posebno definisanih limita za ove transakcije.

Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine raspoloživog salda na Kartičnom računu, odnosno odobrenog kreditnog limita u trenutku nastanka transakcije, odnosno u trenutku terećenja transakcionog računa.

Korisnik kartice je odgovoran za sve troškove učinjene njenim korišćenjem kao i troškove nastale korišćenjem Kartica od strane Dodatnih korisnika vezanih za kartični račun Korisnika kartice. Dodatni korisnik kartice ima sva prava koja iz osnova ugovora ima Korisnik Osnovne kartice za čiji račun su kartice vezane.

Korisnik kartice dužan je da se pridržava sledećih sigurnosnih mjera pri čuvanju i upotrebi Kartice i PIN-a:

- Korisnik kartice mora sa pažnjom čuvati Karticu i u svakom trenutku znati gdje se ona nalazi;
- Kartica mora biti potpisana od strane Korisnika kartice;
- Kartica se ne smije davati drugom licu na korišćenje;
- Prije autorizovanja Transakcije treba obavezno provjeriti iznos Transakcije;
- Prilikom plaćanja računa Karticu ne treba ostavljati bez nadzora;
- PIN broj treba memorisati i držati odvojeno od Kartice;
- PIN broj se mora čuvati u tajnosti i isti se ne smije otkrivati trećim licima;
- Prilikom unosa PIN broja na bankomatu ili EFTPOS terminalu treba sačuvati privatnost;

Korisnik kartice mora imati u vidu da je kupovina bez prisustva Kartice (kataloška prodaja, telefonska porudžbina, kupovina preko Interneta) rizična.

Korisnik kartice ne smije Karticu ostavljati kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja.

Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavca roba i usluga pokazati identifikacioni dokument.

Autorizacija kartične Transakcije se vrši potpisom potvrde o izvršenoj Transakciji (slip), unosom PIN-a, saopštavanjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata prodajnom mjestu radi izvršavanja Transakcije i elektronskim očitavanjem podataka sa Kartice na uređajima koji služe za vršenje Transakcija.

Prilikom podizanja novca ili uplate odnosno polaganja novca na račun putem Kartice Korisnik kartice autorizuje Transakciju unosom PIN-a.

Autorizacija Transakcije, prilikom plaćanja robe odnosno pružene usluge, na EFTPOS terminalu, se vrši takođe PIN-om ili potpisom na slipu štampanom na EFTPOS terminalu, bezkontaktnim elektronskim očitavanjem podataka sa Kartice na uređajima koji služe za vršenje Transakcija bez PIN-a, ukoliko uređaj ne zahtjeva unos PIN-a.

Beskontaktna transakcija na EFTPOS terminalu se autorizuje bez unosa PIN-a ako:

- a) pojedinačni iznos beskontaktno elektronske platne transakcije ne prelazi 50 eura; i
- b) ukupna vrijednost prethodnih beskontaktnih elektronskih platnih transakcija, koje su inicirane platnim instrumentom koji posjeduje beskontaktnu funkciju, u periodu od datuma posljednje primjene pouzdane provjere autentičnosti klijenta ne prelazi 150 eura; ili
- c) broj uzastopnih beskontaktnih elektronskih platnih transakcija, koje su inicirane platnim instrumentom koji posjeduje beskontaktnu funkciju, u periodu od posljednje primjene pouzdane provjere autentičnosti klijenta nije veći od pet.

Broj neuspješnih PIN pokušaja je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog unosa, Banka blokira Karticu za dalje korišćenje. Za ponovno aktiviranje Kartice Korisnik kartice se mora obratiti Banci.

Za plaćanja na web stranicama autorizacija Transakcije od strane Korisnika kartice se vrši unosom Personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice i potvrdom transakcije na mTokenu. MOTO transakcije se autorizuju bez prisustva Kartice, ali uz obavezno autorizaciono pismo od strane Korisnika kartice kojim se trgovac ovlašćuje da može naplatiti tačno određeni iznos sa Kartice koristeći Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Prilikom Transakcija Karticama koje podržavaju beskontaktnu tehnologiju, do određenog iznosa koji propisuju Kartične organizacije u različitim regionima, nije potreban unos PIN-a za autorizaciju Transakcije niti je zahtjevan potpis na slipu/računu Transakcije.

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

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

Za sve obaveze proistekle korišćenjem Kartice u inostranstvu obračun se ispostavlja takodje u domaćoj valuti – eurima, preračunatoj prema Referentnoj kursnoj listi odgovarajućih međunarodnih kartičnih organizacija (VISA, MasterCard). Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga i direktnom uplatom na račun kartice.

Banka zadržava pravo odbiti Korisniku svaki zahtjev za novom Transakcijom, ako postoje dospjele, a nepodmirene obaveze po Kartici odnosno ukoliko postoje neregulisane obaveze po drugim Karticama u Banci koje Klijent koristi.

Banka ima pravo nepodmireno potraživanje po osnovu nastalih kartičnih Transakcija podmiriti sa bilo kojeg računa tog Klijenta u Banci sa kojim je potpisala Ugovor o izdavanju i korišćenju kartice, a da pri tom nema obavezu obavještanja istog o izvršenom podmirivanju.

Ukoliko u roku od 60 (šesdeset) dana od dana korišćenja Kartice Klijent kroz izvod po transakcionom računu ne dobije obavijesti o terećenju Kartičnog računa za učinjene transakcije dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

V. Obavještanje Klijenta o učinjenim troškovima

Svakom Klijentu sa kojim je Banka potpisala Ugovor o izdavanju i korišćenju kartice Banka može jedanput mjesečno ili na zahtjev dostavljati izvod po Kartičnom računu, ako je tokom obračunskog razdoblja bilo promjena na njegovom računu ili karticu prometa odnosno pregled koji sadrži sve promjene po računu.

U mjesečnom izvodu za Kreditne kartice je naznačen raspoloživi iznos, stanje ukupnog duga, dospjeli dug i rok za izmirivanje dospjelog duga. Svi podaci navedeni u izvodu za Klijenta su obavezujući. Banka uz mjesečni izvod može poslati i druge podatke informativnog karaktera, kao i reklamni materijal. Mjesečni izvod se može dostaviti Klijentu na uvid slanjem putem e-maila, poštom na kućnu adresu, adresu pravnog lica ili preuzimanjem direktno na šalteru Banke. U slučaju slanja izvoda putem pošte, Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale kašnjenjem u dostavi izvoda. U slučaju slanja izvoda putem pošte, klijentu se naplaćuje naknada za ovu uslugu, u skladu sa Tarifnikom banke.

VI. Reklamacije/prigovori

Za pokretanje i vođenje postupka osporavanja Transakcija u vezi sa platnim karticama je nadležna Banka. Ako Klijent smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju može se obratiti Banci radi pojašnjenja, uz podnošenje računa i druge dokumentacije koju Banka može tražiti. Rok za podnošenje reklamacije je 8 nedjelja od valute zaduženja računa Klijenta.

Banka je dužna da podnosiocu reklamacije odgovori u roku od 8 radnih dana od dana podnošenja prigovora.

Primjedbe koje nijesu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a eventualni finansijski gubitak koji po tom osnovu nastane snosi Klijent. Reklamacija Transakcije izvršene Karticom ne oslobađa Klijenta od obaveze plaćanja iste. Ukoliko u roku od 30 dana od dana izvršenja Transakcije Klijent na izvodu ne dobije obavijest o učinjenoj Transakciji, o tome je obavezan obavijestiti Banku. Banka zadržava pravo da zaduži račun Klijenta po spoznaji o izvršenoj Transakciji bez obzira na datum iste.

Klijent snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korišćenjem Kartice. On je dužan da podatke o Kartici (broj kartice, CVV2, CVC, datum validnosti. itd) zaštiti, a PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci sa Karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovom prisustvu.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti da li je platna Transakcija bila autorizovana, autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak. Ukoliko Banka utvrdi da je Transakcija autorizovana, autentifikovana, odnosno ispravno izvršena, Banka će Klijentu predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno ispravno izvršenoj Transakciji. Platna Transakcija je autentifikovana ako Banka primjenom

odgovarajućih procedura provjeri dostavljene podatke i odobri upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će transakcioni račun vezan za Karticu, a u slučaju neopravdane reklamacije Klijent snosi sve troškove reklamacionog postupka.

Banka nije dužna da Klijentu isplati pasivnu kamatu na iznos reklamirane Transakcije.

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

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

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitet i količinu robe odnosno usluge kupljene Karticom. Reklamacija u vezi sa kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge Korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom.

Reklamacija Klijenta nastale korišćenjem Kartice suprotno ovim pravilima smatraju se neosnovanim. U slučaju neosnovane reklamacije Banka zadržava pravo da naplaćuje Klijentu naknade predviđene tarifama Banke. U suprotnom, njegov račun se odobrava za reklamirani iznos Transakcija po okončanju.

VII. Izgubljena i ukradena Kartica

Korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu Kartice pozivom, na broj +382 19993, prijavom u najbližoj poslovnici/filijali Banke ili u najbližoj banci koja ima istaknute oznake Kartične organizacije izgubljene odnosno ukradene Kartice.

Ako sumnja da mu je Kartica ukradena, Korisnik kartice je to obavezan prijaviti i najbližoj policijskoj stanici.

U slučaju gubitka ili krađe Kartice, Klijent snosi finansijsku odgovornost za učinjene troškove po Kartici do trenutka obavještenja Banci o gubitku ili krađi Kartice.

Ukoliko Korisnik kartice povrijedi obavezu vezanu za tajnost ili se ne pridržava mjera sigurnosti pri upotrebi Kartice neograničeno je odgovoran za svaku njenu zloupotrebu.

Nakon primanja obavještenja o gubitku/krađi Kartice, Banka će Korisniku kartice izdati novu Karticu (obaviti zamjenu Kartice). Trošak izdavanja nove odnosno zamijenjene Kartice i / ili PINa, nakon gubitka ili krađe pada na teret Klijenta, a u skadu sa Tarifnikom Banke.

Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije se njome koristiti već je dužan takvu Karticu prerezati i dostaviti je Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom snosi Klijent.

VIII. Obnavljanje/reizdavanje Kartice

Obnova Kartice se vrši u mjesecu isteka koji je naznačen na Kartici. Korisnik kartice ima pravo korišćenja Kartice do posljednjeg dana u mjesecu koji je naznačen na Kartici.

Korisnik kartice je dužan da u roku od 30 dana prije isteka Debitne Kartice obavjesti Banku da li želi i dalje koristiti Karticu, u suprotnom Ugovorne strane su saglasne da Banka reizda Debitnu Karticu i zaduži klijenta za njenu izradu u skladu sa

Tarifnikom. U slučaju da Korisnik kartice ne preuzme Karticu u roku od 45 dana od dana izdavanja/reizdavanja Banka ima pravo da otkáže Karticu.

Reizdavanje Debitnih kartica se radi po automatizmu za sve Korisnike kartica koji su u posljednjih 60 dana, imali barem jednu uspješnu Transakciju.

Reizdavanje Kreditnih kartica se vrši na osnovu pravila Banke koje su definisane ugovorom i internim aktima. Banka može uvijek odbiti obnavljanje/reizdavanje ili zamjenu Kartice. Sve obaveze koje su nastale prije odbijanja obnavljanja/reizdavanja ili zamjene Kartice ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. U slučaju prestanka važenja Kreditne kartice koju je Banka odbrila Klijentu i neispunjavanja uslova za njeno reizdavanje, kao i slučaju njenog trajnog gašenja prestaju važiti i sve kartice Dodatnih korisnika.

Korisnik kartice je dužan da Karticu kojoj je istekao rok važenja vrati Banci.

IX. Prestanak prava korišćenja Kartice

Kartica je vlasništvo Banke i na njen zahtjev Korisnik kartice je dužan istu odmah vratiti. Kartica čiji je rok validnosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena, ne smije se koristiti. Banka može uskratiti pravo korišćenja Kartice trajno ili samo za određeni slučaj privremeno i to po sopstvenoj vlasititoj ocjeni i bez prethodne obavijesti Klijenta. Banka može uskratiti pravo korišćenja Kartice ili otkazati Karticu u sledećim slučajevima.

Kada Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno unese PIN

Kada je prijavljena krađa ili nestanak Kartice

Ukoliko Korisnik kartice Karticu koristi suprotno Opštim pravilima

Kada na Kartičnom računu nema pokrića za naplatu pristiglih troškova i naknada

U slučaju da su nastupile ili prijete nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost Klijenta da uredno izvršava svoje obaveze.

Ukoliko Klijent ne izvrši ili zakasni sa izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu sa Bankom

U svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni, bez obaveze navođenja razloga.

U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke sve kartice Dodatnih Korisnika prestaju biti važeće.

Prodajno mjesto može zadržati Karticu i dostaviti je Banci, ako se Karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Korisnik kartice, odnosno ako je Banka dala nalog za oduzimanje Kartice i ako je Kartici istekao rok validnosti.

Klijent može u svakom trenutku otkazati korišćenje Kartice pisanom izjavom i vraćanjem kartice kao i svih kartica Dodatnih korisnika Banci.

Ukoliko Klijent želi ukinuti korišćenje kartice koje glase na Dodatne korisnike, dužan je odmah obavijestiti Banku, potpisati pisani opoziv ovlašćenja Dodatnog korisnika za korišćenje kartice i vratiti Karticu u najbližu poslovnicu/filijalu.

Ukoliko Dodatni korisnik kartice želi prekinuti njeno korišćenje, dužan je obavijestiti Banku i potpisati pisanu izjavu o opozivu kartice i vratiti je u najbližu poslovnicu/filijalu Banke, bez saglasnosti Klijenta, odnosno vlasnika kartičnog računa.

Korisnik kartice dužan je u slučaju otkaza bilo koje od Kartica podmiriti sve nastale obaveze po Kartici do trenutka otkaza Kartice.

X. Lični podaci

Potpisujući Zahtjev za izdavanje kartice i Ugovor sa Bankom, Klijent potvrđuje da je prihvatio odredbe, saglasno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, da Banka može vršiti prikupljanje i obradu podataka u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa tim poslovnim odnosom, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili cjelishodnim u obavljanju svoje djelatnosti, ali ne više od dozvoljenog obima, kao i da Banka može Klijentove lične podatke (ime i prezime, datum rođenja, adresa, JMBG, broj lične karte i/ili pasoša, kontakt telefon, e-mail adresa kao i sve ostale podatke sa kojima Banka raspolaže u vezi ovog posla) bez naknadnog njegovog odobrenja dostaviti: Centralnoj Banci Crne Gore; nadležnom pravosudnom organu; organu nadležnom za sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma; spoljnim revizorima Banke; odnosno učiniti dostupnim licima kojima je po zakonu Banka dužna da dostavi podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa tim poslovnim odnosom, a svim drugim licima samo na osnovu izričite pisane saglasnosti Klijenta/Korisnika kartice.

Banka štiti i čuva prikupljene lične podatke i informacije iz uspostavljenog ugovornog odnosa saglasno zakonskim odredbama.

XI. Naknade

Klijent, u zavisnosti od vrste Kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade, provizije, kamate i ostale troškove utvrđene tarifnikom banke. Važeće naknade koje padaju na teret Klijenta su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Klijentima i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (Internet stranice Banke, Kontakt centar Banke)

Visina naknada, provizija, kamata i ostalih troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima. Prema načinu obračuna, naknade mogu biti jednokratne, za izvršenu uslugu i periodične (mesečne, godišnje), za kontinuirano pružanje usluga. Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

Iznos obračunatih naknada, provizija, kamata i ostalih troškova iskazuje se na mjesečnom izvodu Kartice, odnosno pregledu prometa po računu veznom za Karticu.

U slučaju da Banka opozove Karticu, kao i u slučaju da Karticu opozove Korisnik kartice, Klijent nema pravo na povrat do tada uplaćenih naknada, provizija, kamata i ostalih troškova.

XII. Završne odredbe

Opšta pravila za izdavanje i korišćenja platnih kartica su objavljena na web stranici Banke i dostupna u svim poslovnicama/filijalama Banke. Stupaju na snagu **15** dana nakon objave, obavezujuća su za sve, Korisnike i Dodatne korisnike kartica i imaju snagu Ugovora.

Potpisivanjem Zahtjeva za izdavanje kartice Klijent i/ili Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Opštih pravila kao i sa Tarifnikom vezanim za poslove izdavanja i korišćenja Kartica, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim svojim izmjenama i dopunama.

Banka ima pravo da vrši izmjene i/ili dopune Opštih pravila i Tarifnika Banke.

Banka Klijentu i/ili Korisniku kartice predlaže izmjene, a u zavisnosti od raspoloživosti dostavljenih podataka u bazi Banke od strane Klijenta i/ili Korisnika kartice, u papirnoj formi ili putem jednog ili više trajnih medija pod kojim se podrazumjevaju, elektronska pošta, online bankarstvo, internet stranice banke kojima se može pristupiti putem linka dostavljenog korisniku platne usluge SMS porukom na mobilni telefon.

Osim toga, SMS poruka mora da sadrži obavještenje o broju telefona ili elektronske pošte Banke radi dobijanja informacije na koji drugi način se mogu lično upoznati sa izmjenama, kao i da se mogu lično upoznati sa izmjenama dolaskom u tačno naznačene poslovne prostorije Banke.

Klijent i/ili Korisnik kartice pristaje na ovakav vid obavješćavanja i takve izmjene u cjelosti prihvata. Korisnik nema pravo nadoknade štete u slučaju izmjena sadržaja usluge vezano za poslove izdavanja i korišćenja Kartica.

Izmjene ili dopune obavezuju Klijenta i/ili Korisnika kartice od trenutka stupanja istih na snagu, odnosno protekom roka od 60 (šezdeset) dana od dana njihovog javnog objavljivanja na internet stranici Banke.

U slučaju da nije saglasan sa izmjenama i dopunama Opštih pravila i Tarifnika Banke, Klijent i/ili Korisnik kartice može otkazati dalje korišćenje Kartice do njihovog stupanja na snagu. Ako to ne učini u navedenom roku, smatraće se da je saglasan sa predloženim izmjenama.

Sporove će stranke rješavati sporazumno, u protivnom nadležan je Sud prema sjedištu Banke. Opšta pravila za izdavanje i korišćenje platnih kartica su usvojena od strane Upravnog Odbora Banke i stupaju na snagu 10.06.2022 godine.