

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sljedeće značenje:

1.1. **Banka** – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica, registrovana u Centralnom registru privrednih subjekata u Podgorici pod brojem: 4-0001617 i matičnim brojem (PIB): 02351242, sa sjedištem u Podgorici, ulica Studentska bb, račun: 907-54001-10, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020 440 440, e-mail: info@erstebank.me. Organ ovlašten za nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaoca platnih usluga je Centralna banka Crne Gore.

1.2. **Akti Banke** – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Bankesame.

1.3. **Klijent** – u smislu ovih Opštih uslova fizičko lice - potrošač koji sa Bankom zaključi Okvirni ugovor

1.4. **Okvirni ugovor** – u smislu ovih Opštih uslova, Okvirni ugovor koji Osnovni korisnik sklapa sa Bankom čine:

- Ugovor o transakcionom računu;
- Opšti uslovi računa;
- Ugovor o korišćenju Maestro debitne kartice za transakcioni račun;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica;
- Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima;
- Katalog provizija sektora Stanovništva;
- pripadajući Posebni opšti uslovi za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent ako Klijent pored Računa i Kartice ugovora i dodatnu uslugu.

1.5. **Račun** – transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i Opštih uslova računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno prometne usluge za koju se veže platna kartica.

1.6. **Opšti uslovi računa** – Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

1.7. **Kartica** – debitna Maestro kartica koja omogućava Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta.

1.8. **Korisnik** – fizičko lice koje koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu te može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik.

1.9. **Osnovni korisnik** - je fizičko lice, Klijent Banke, kome je Banka izdala Karticu shodno Okvirnom ugovoru i čije je ime utisnuto na Kartici.

1.10. **Dodatni korisnik** - je fizičko lice koje je ovlašćeno od strane Osnovnog korisnika ili na osnovu zakona može raspolagati sredstvima na Računu, a kojem je Banka izdala Karticu i čije je ime utisnuto na Kartici. Dodatni korisnik može biti na primjer opunomoćenik, zakonski zastupnik, staratelj.

1.11. **Opšti uslovi** – Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica.

1.12. **Ugovor** – Ugovor o korišćenju Maestro debitne kartice za transakcioni račun

1.13. **Broj kartice** – broj od 16 numeričkih znakova koji je naveden na Kartici, a na osnovu kojeg se identifikuju transakcije nastale korišćenjem Kartice.

1.14. **PIN** – lični identifikacioni broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika za transakcije nastale Karticom, a poznat je isključivo Korisniku.

1.15. **Personalizovana sigurnosna obilježja kartice** – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika (Internet, kataloška i telefonska prodaja – MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili trocifreni kontrolni broj utisnut na Kartici i/ili 3D MC Secure Code lozinka.

1.16. **3D MasterCard SecureCode lozinka** – lično kreirana lozinka od strane Korisnika kartice koja služi kao dodatni element autentifikacije kod plaćanja na pojedinim prodajnim mjestima bez prisustva trgovca (internet prodajna mjesta koja podržavaju 3D Secure code način plaćanja).

1.17. **Bankomat (ATM)** – elektronski uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu gotovine s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa Korisnika Kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

1.18. **EFT-POS terminal** – elektronski uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen sprovođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili isplate gotovine (ako je na blagajni) kao i ostalih platnih transakcija podržanih na njemu, a koje se kreiraju Karticom.

1.19. **Zahtjev** - Zahtjev za promjenu statusa i uslova Kartice

1.20. **Dnevni limiti** – 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.

1.21. **Referentna kursna lista** – kurs definisan od strane kartične kuće MasterCard International, a koji se koristi u obračunu originalnog iznosa kartične transakcije u protivvrijednosti iskazanoj u eurima kao domaćoj valuti terećenja Računa.

1.22. **Rezervacija (viseća autorizacija)** - transakcija koja je odrađena na EFT-POS terminalu, ATM-u ili internet trgovini, za koju Banka još nije dobila zvanično zaduženje Korisnikovog Računa, ali umanjuje raspoloživo stanje istog do zvaničnog zaduženja ili razduženja od strane MasterCarda. Rok do kojeg transakcija može biti u statusu viseće autorizacije je do 7 dana od dana njenog nastanka, nakon čega ista zadužuje ili razdužuje Korisnikov Račun.

2. Opšte odredbe

2.1. U odnosu na Opšte uslove računa ovi Opšti uslovi smatraju se posebnim, a regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju Kartice te prava i obaveze Banke u pružanju usluga vezanih uz Karticu.

2.2. U slučaju kolizije ovih Opštih uslova i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Opštih uslova, pa Opštih uslova računa, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak izdavanja Kartice i PIN-a

3.1. Osnovni korisnik ugovara korišćenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom Ugovora, Osnovni korisnik izjavljuje da je pročitao Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proizlaze.

3.2. Banka će po potpisu Ugovora naručiti izradu Kartice i PIN-a:

- Osnovnom korisniku starijem od 18 godina nakon sklapanja Ugovora o transakcionom Računu;
- Dodatnom Korisniku po zahtjevu Osnovnog korisnika koji je prethodno opunomoćio istog po svom transakcionom Računu.

3.3. Osnovni korisnik je obavezan da svakog Dodatnog korisnika upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova, Opštih uslova računa i odredbama Ugovora o otvaranju transakcionog računa i Ugovora na osnovu kojeg je Dodatnom korisniku izdata Kartica.

3.4. Korisnik će preuzeti karticu i PIN u filijali Banke.

3.5. Korisnik je dužan odmah nakon preuzimanja Kartice istu potpisati.

3.6. Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik.

4. Korišćenje Kartice

Osnovna obilježja Kartice

4.1. Kartica predstavlja platni instrument (bankarski proizvod) u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima sa oznakom MaestroCard u zemlji i inostranstvu;
- za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatnim mjestima sa oznakom MaestroCard u zemlji i inostranstvu;
- ostale usluge.

4.2. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dневnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz saglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika, uz dostavljen potpisan Zahtjev. Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da ne izvrši promjenu dnevnog limita, bez obaveze da prethodno Korisniku daje obrazloženje o svojoj odluci.

4.3. Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika prilikom korišćenja kartice smatra se:

- Umetanje i korišćenje Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a
- Davanje, provlačenje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te zavisno o sistemu (EFT-POS terminalu/samouslužnom uređaju) potvrde transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa.
- Unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice (broj Kartice, datum isteka Kartice i trocifreni kontrolni broj utisnut na poleđini Kartice), 3D SecureCode lozinki, te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje.

Naplata troškova

4.4. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstava na Računu po izvršenju transakcije.

4.5. Pri plaćanju Karticom, Korisnik odgovarajući dokument evidencije troška dobija za sebe.

4.6. Osnovni korisnik preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu svih Kartica izdatih uz Račun.

4.7. Sve transakcije koje su napravljene Karticom, kao i pripadajuće naknade, obračunavaju se u eurima. Za troškove učinjene Karticama u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u eure po Referentnoj kursnoj listi MasterCard International-a, bez obaveze da o tome prethodno obavijesti Korisnika.

4.8. Transakcije napravljene Karticom na prihvatnom ili isplatnom mjestu koje ima ponudjenu konverziju u EUR mogu podleći drugačijem kursu koji je odredila finansijska institucija vlasnik ATM/POS terminala. Korisnik, potvrdom ove usluge (Dynamic Currency Conversion), prihvata kurs i iznos transakcije u EUR koji je prikazan na ekranu/potvrdi i kojim će mu biti terećen Račun.

4.9. Zbog višekratnog mijenjanja Referentne kursne liste od strane MasterCard Internationala, mogući su različiti kursevi za transakcije koje se naprave u istom danu, u istoj valuti.

4.10. Korisnik Kartice ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale Karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije osim ukoliko Prodajno mjesto dostavi Banci pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju saglasnost za opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

5. Rok važenja Kartice, obnavljanje Kartice

5.1. Rok važenja Kartice određuje Banka, a Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od četiri godine i važi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

5.2. Kartica se automatski obnavlja na rok važenja od četiri godine, ukoliko Korisnik nije zatvorio Račun i redovno ispunjava svoje obaveze u skladu sa ovim Opštim uslovima i drugim Aktima Banke.

5.3. Ukoliko Korisnik ne želi reizdavanje kartice, potrebno je pisanim putem da se obrati banci 60 dana prije isteka roka važenja kartice podnošenjem potpisanog Zahtjeva.

5.4. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji Broj kartice. Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice. Kartica se preuzima u filijali Banke.

5.5. Kartice se aktiviraju i spremne su za korišćenje do jedan sat od uručenja u filijali Banke.

5.6. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već je Korisnik dužan uništiti takvu karticu, odnosno prerezati po vertikali preko čipa i magnetne trake.

5.7. Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati novu Karticu (u slučaju oštećenja Kartice, promjene imena i prezimena Korisnika ili iz nekog drugog razloga), a Banka će mu uz novu Karticu s drugim Brojem kartice izdati i novi PIN.

6. Izgubljena i ukradena Kartica

6.1. U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je dužan odmah o tome najbržim putem obavijestiti Banku radi blokiranja kartice i sprečavanja zloupotrebe i to na broj telefona Call centra +382 20 490 490 ili +382 20 490 491 koji je utisnut i na poleđini Kartice. Isti je dužan u najkraćem roku nakon telefonske blokade posjetiti najbližu filijalu Banke kako bi pismenim putem zahtijevao da se blokira Kartica, odnosno kako bi podnio Zahtjev za izdavanje nove kartice.

6.2. Korisnik snosi finansijsku odgovornost za troškove nastale neovlašćenim korišćenjem Kartice do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi, a nakon toga finansijsku odgovornost snosi Banka.

6.3. Nakon što Korisnik u filijali Banke preda pismeno obavještenje o gubitku ili krađi Kartice zajedno s potpisanim i ovjerenim Zahtjevom za promjenu statusa, Banka će po odobrenju istog, izdati mu zamjensku Karticu i PIN.

6.4. Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, nije ovlašten da je koristi, već je o tome dužan obavijestiti Banku. Banka može po zahtjevu korisnika deblokirati pronađenu Karticu, ukoliko prethodno već nije izdala novu zamjensku karticu ili ukoliko pronađena kartica nije blokirana na nemogućnost deblokade.

7. Obavješćavanje i reklamacije

7.1. Banka će obavijestiti Korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama preko izvoda prometa po Računu na zahtjev istog i to na šalteru Banke u pisanoj formi, odmah po zaduženju računa transakcijama.

7.2. Reklamacije koje proizlaze iz korišćenja Kartice, Korisnik je dužan dostaviti pisanom prijavom Banci odmah nakon saznanja, a najkasnije 13 mjeseci od dana nastanka sporne transakcije odnosno dana zaduženja računa vezanog za karticu.

7.3. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik.

7.4. Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja tog troška, ali u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija od strane Banke, odobriće se povraćaj novca za iznos sporne transakcije na Račun Korisnika.

7.5. Radi izbjegavanja bilo kakvog dvoumljenja, Ugovor koji sklapaju Korisnik i Banka, a uz koji je izdata Kartica, ne predstavlja Povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik i Banka saglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam bira, a Banka ne utiče na njegov izbor na bilo koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom, kao i kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvaliteta i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem/prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedica neispunjenja ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane prodajnog mjesta.

7.6. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Maestro oznake, ili ako zbog neispravnog korišćenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupovine Karticom.

7.7. Korisnik snosi svu štetu nastalu neovlašćenim i nepravilnim korišćenjem svih Kartica vezanih uz Račun.

8. Odgovornosti Korisnika

8.1. Korisnik se obavezuje da obavijesti Banku pisanim putem o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio

Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona i sl.), te jamči za potpunost i tačnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom snosiće odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

8.2. U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan, postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog i savjesnog vlasnika te je obavezan:

- da onemogući trećim licima korišćenje Kartice;
- da čuva tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije saopštavati trećim licima, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom;
- da prilikom unosa PIN-a pazi da niko ne vidi unijeti tajni broj. U slučaju da posumnja da je neko upoznat s PIN-om, dužan je da izmijeni PIN na bankomatu Banke s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korišćenje Kartice s tako kompromitovanim PIN-om, dužan je odmah obavijestiti Banku pozivom na Call centar sa zahtjevom za blokadu, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala.
- da se brine da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu sprovedu uz njegovo prisustvo i pod njegovim nadzorom.
- da preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, da čuva tajnost 3D SecureCode lozinki i da ne daje podatke o Kartici, osim u slučaju korišćenja Kartice u skladu sa ovim Opštim uslovima.

8.3. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korišćenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Korisnika. Sav rizik zloupotrebe PIN-a i 3D SecureCode lozinki pada isključivo na teret Korisnika kartice.

8.4. Korisnik se obavezuje da Karticu neće koristiti u protivzakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriji zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvatanjem ovih Opštih uslova preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticama koje su predmet ovih Opštih uslova.

8.5. Korisnik je saglasan sa primanjem obavještenja informativnog ili drugog karaktera od strane Banke i drugih članica Erste grupe, različitim kanalima distribucije Banke.

8.6. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Opštih uslova od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

9. Naknade

9.1. Naknade vezane uz izdavanje i korišćenje Kartice naplaćuju se sa Računa Osnovnog Korisnika, bez dodatne saglasnosti od strane Korisnika.

9.2. Naknade su objavljene na internet stranici i/ili su dostupne u filijalama Banke.

9.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi nezavisno od naziva koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Osnovni korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, i ostala eventualna davanja i obaveze koje je Banka dužna obračunati shodno pozitivnim propisima, a nastale po osnovu korišćenja proizvoda i usluga banke.

10. Blokada korišćenja i otkaz Kartice

10.1. Korisnik može u svakom trenutku uskratiti korišćenje Kartice dodatnim korisnicima, dostavljanjem Zahtjeva u pisanoj formi u najbližoj filijali Banke.

10.2. Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokirat korišćenje Kartice ako se za to steknu uslovi, a posebno:

- ako je tri puta uzastopno pogrešno ukucan PIN;
- ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokirao;
- u slučaju prestanka postojanja Korisnika;
- kada je prijavljena krađa ili gubitak Kartice;
- u slučaju sumnje na neovlašćeno korišćenje ili korišćenja Kartice sa namjerom prevare;
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez prethodnog upozorenja.

10.3. Korišćenje Kartice može se deblokirati prihvatanjem od strane Banke potpisanog Zahtjeva, prethodno dostavljenog od strane Korisnika u filijali Banke, ukoliko su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

10.4. Banka može trajno uskratiti pravo korišćenja Kartice ukoliko Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, bez pridržavanja otkaznog roka i bez navođenja razloga.

10.5. Korisnik može u svako doba dostaviti banci Zahtjev za otkaz/trajnu blokadu kartice u pisanoj formi i vraćenjem Kartice Banci.

10.6. Blokadom Kartica ili otkazom ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korišćenja Kartice i eventualne sporedne troškove.

10.7. U slučaju otkaza od strane Korisnika ili Banke, Banka ne izvršava povraćaj obračunatih naknada, nastalih do momenta otkaza/blokade.

11. Završne odredbe

11.1. Ovi Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni u svim filijalama Banke.

11.2. U slučaju promjene Opštih uslova, Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika, na internet stranici Banke i u filijalama Banke.

Ako Korisnik nije saglasan sa izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Okvirni ugovor. Otkaz mora biti u pisanom obliku i zaprimljen u Banci najkasnije dopredloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatraće se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih uslova ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

11.3. Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

11.4. Korisnik i Banka će sve sporove koji mogu proisteci iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke pokušati da riješe sporazumno.

11.5. Predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu Korisnik i Banka mogu podnijeti Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

11.6. Za rješavanje mogućih sporova koji mogu proisteci iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

11.7. Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, primjenjuje se odredbe Opštih uslova računa.

11.8. Odredbe Opštih uslova stupaju na snagu 04.04.2016. godine. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslove izdavanja i korišćenja Erste Bank Maestro kartice od 09.01.2015.