

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditne kartice za fizička lica

u primjeni od **28.08.2025.** godine

1. UVODNE ODREDBE

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

1.1. Banka – izdavalac Opštih uslova (pružalac usluga izdavanja) je Erste Bank AD Podgorica, registrovana u Centralnom registru privrednih subjekata u Podgorici pod brojem: 4-0001617 i Poreskim identifikacionim brojem (PIB): 02351242, sa sjedištem u Podgorici, ulica Arsenija Boljevića 2A, 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, 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 same Banke.

1.3. Klijent – u smislu odredbi ovih Opštih uslova, fizičko lice - potrošač koje sa Bankom zaključi Okvirni ugovor.

1.4. Okvirni Ugovor – Okvirni ugovor, u smislu ovih Opštih uslova čine:

- Pristupnica za kreditnu karticu;
- Ugovor o Revolving kreditu po kreditnoj Kartici;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditne kartice za fizička lica;
- Odluka o naknadama za usluge platnog prometa za fizička lica;
- Ugovor o transakcionom računu i Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, ukoliko Klijent ima otvoren transakcioni račun kod Banke (dalje u tekstu: Opšti uslovi Računa);
- Pripadajući Posebni Opšti uslovi za dodatnu uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, ukoliko se pored ove usluge, ugovara i dodatna usluga po Računu.

1.5. Račun – kreditna partija koju Banka, na osnovu Zahtjeva/Pristupnice, Ugovora i Opštih uslova, 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. Limit potrošnje (iznos Revolving zajma) - ukupna suma dozvoljene potrošnje po svim Karticama izdatim na zahtjev Osnovnog korisnika, koji Banka svojom odlukom slobodno određuje i mijenja i o njemu obavještava Osnovnog korisnika.

1.7. Kartica – Kreditna Kartica s prepoznatljivim vizuelnim obilježjima platnih brendova Mastercard i/ili VISA, čiji je vlasnik Banka i koju izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev ili Dodatnom korisniku čijim korišćenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim i isplatnim mjestima u toku tekućeg obračunskog perioda, dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom periodu u ugovorenom procentu, pri čemu je obračunski period jedan mjesec.

Kartica 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 - fizičko lice, Klijent Banke, kojem je Banka izdala Karticu shodno Okvirnom ugovoru i čije je ime utisnuto na Kartici. Osnovni i Dodatni korisnik koriste solidarno Revolving zajam (kredit).

1.10. Dodatni korisnik - fizičko lice koje je ovlašteno 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 na primjer biti opunomoćenik, zakonski zastupnik, staratelj.

1.11. Opšti uslovi – ovi Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditne kartice za fizička lica.

1.12. Personalizovana sigurnosna obilježja (personalizovani sigurnosni podaci) 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 mToken PIN i/ili otisak prsta Korisnika. Ove elemente Banka izdaje Korisniku radi provjere autentičnosti.

1.13. Provjera autentičnosti – postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti upotrebe Kartice i/ili Digitalne kartice, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih obilježja Korisnika;

1.14. Pouzdana provjera autentičnosti klijenta - provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava.

1.15. Platni brend - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojima se označava kartična platna šema u okviru koje se izvršavaju platne transakcije na osnovu platne kartice.

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

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

1.18. 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 korišćenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

1.19. 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.

1.20. Zahtjev – Pristupnica za izdavanje kreditne kartice koju Klijent popunjava. Zahtjev za izdavanje kartice predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potpisnici podnose Banci.

1.21. 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.

1.22. Faktura – mjesečni izvještaj o napravljenim transakcijama Osnovnog i Dodatnih Korisnika kao i svim pripadajućim naknadama koje su teretile Račun Klijenta u toku Obračunskog perioda. Može se dostavljati Klijentu putem pošte ili e-maila.

1.23. Referentna kursna lista – kurs definisan od strane platnih brendova Mastercard i/ili VISA, a koji se koristi u obračunu originalnog iznosa kartične transakcije u protivvrijednosti iskazanoj u eurima kao domaćoj valuti terećenja Računa.

1.24. 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 platnih brendova Mastercard i/ili VISA. 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.

1.25. Mobilni uređaj – Mobilnim uređajem se za potrebe Opštih uslova smatra prenosni elektronski uređaj za komunikaciju (mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.

1.26. Digitalni novčanik – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružaoca usluge koje omogućava dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružaoca usluge u svrhu korištenja Kartice mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvataju Digitalnu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružalac usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.

1.27. Digitalna kartica – personalizovani sigurnosni kredencijali sačuvani u Digitalnom novčaniku bazirani na Kartici koju je Banka izdala Korisniku, koja se kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korišćenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Svi ugovoreni uslovi izdavanja i korišćenja određene Kartice između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitalnu karticu, osim ako je ovim odredbama drugačije definisano. Izdavalac Digitalne kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.

1.28. Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge) – pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila dodavanje i korišćenje Kartice koju je izdala Korisniku u obliku Digitalne kartice.

1.29. mToken – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se aktivira otiskom prsta / skenom lica i zajedno s pripadajućim mToken PINom i serijskim brojem mTokena koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupovine na internet prodajnim mjestima.

1.30. mPIN – lični identifikacioni broj koji Korisnik definiše pri prvom korišćenju mTokena i poznat je samo Korisniku, a koji ga unosi pri pristupu mTokenu.

1.31. Mobilna aplikacija – programsko rješenje koje omogućava ugovaranje i korišćenje Erste mBanking usluge i korišćenje mTokena.

1.32. Otisak prsta – biometrijska karakteristika Korisnika koja se može koristiti u kombinaciji s mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi, a čuva se u aplikaciji za prepoznavanje otisaka prstiju u mobilnom uređaju Korisnika.

1.33. Prijava otiskom prsta – način identifikacije Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu pomoću mTokena, koji Korisnik pokreće prepoznavanjem Otiska prsta

1.34. Phishing – predstavlja pokušaj krađe ličnih podataka posredstvom veb-sajtova, e-mail korespodencije, SMS poruka, pa čak i telefonskih poziva.

1.35. Skimming - tehnika snimanja podataka platnih kartica i PIN kodova (najčešće instaliranjem skimming uređaja na bankomatima) i koji se koriste za pravljenje falsifikovanih platnih kartica, podizanje novca sa računa i obavljanje lažnih kupovina.

1.36. Trajni medij - sredstvo koje omogućava potrošaču da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka

2. PREDMET I SASTAVNI DJELOVI OKVIRNOG UGOVORA

2.1. Banka izdaje kreditne platne Kartice te sve takve Kartice imaju utisnutu pripadajuću oznaku Credit.

2.2. Podnošenjem potpisanog Zahtjeva za izdavanje Kartice i njegovim potpisivanjem, podnosioc Zahtjeva kao i svako lice koje ga potpisuje kao potencijalni Korisnik Kartice ili zakonski zastupnik podnosioca Zahtjeva ili drugog potencijalnog Korisnika, u ime i za račun lica čiji je zakonski zastupnik, potvrđuje:

- a) da je prije podnošenja Zahtjeva upoznat sa ovim Opštim uslovima i drugim sastavnim djelovima Okvirnog ugovora i
- b) da prihvata sve njihove odredbe i obavezuje se poštovati ih.

2.3. Banka zadržava pravo da odobri ili odbije bilo koji zahtjev za izdavanje kartice, o čemu će obavijestiti podnosioca zahtjeva pod uslovom da se time ne krše pozitivnopravni propisi.

2.4. Ukoliko Korisnik kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora raskine isti ugovor, dužan je da prije isteka roka iz ovog stava obavijesti Banku o raskidu na način što će ispuniti i potpisati Zahtjev za promjenu statusa i uslova kreditne kartice i bez odlaganja izmiriti prema Banci sve obaveze po ovom osnovu.

2.5. Na osnovu podnesenog Zahtjeva, usvojenog od strane Banke, Banka vrši narudžbu Kartice. Po pristizanju Kartice, ista će Korisniku biti dostavljena u odgovarajućoj filijali.

2.6. Prvim korišćenjem Kartice, Korisnik potvrđuje da je Banka ispunila svoju obavezu iz člana 19. Zakona o platnom prometu.

2.7. Korisnik kartice može, u svako doba tokom trajanja Okvirnog ugovora, od Banke zatražiti ove Opšte uslove, druge djelove Okvirnog ugovora i informacije iz člana 16. Zakona o platnom prometu.

2.8. Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik. Banka zadržava pravo da, u izuzetnim situacijama, ime i prezime Korisnika ispisano na Kartici bude skraćeno, odnosno različito od podataka evidentiranim u dokumentima Korisnika i to isključivo zbog standardizacije i postavki dizajna Kartice, koje propisuju kartične kuće i Banka, a na šta Korisnik pristaje.

2.9. Ako Korisnik prethodno ne posjeduje mToken Banke, Korisniku Kartice Banka može u filijali izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija kupovine na internet prodajnim mjestima na osnovu potpisanog Zahtjeva.

3. BESKONTAKTNO PLAĆANJE

3.1. Banka izdaje Kartice sa beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju utisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Na prodajnom mjestu Korisnik odabira želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFT-POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice i/ili Digitalne kartice na EFT-POS uređaj).

Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, zavisi od zemlje u kojoj je postavljen terminal prodajnog mjesta prema okvirima definisanim od strane kartične kuće. Za beskontaktnu transakciju učinjene Digitalnom karticom na EFT-POS terminalima, Samouslužnim uređajima i/ili internet prodajnim mjestima, Banka bez obzira na iznos transakcije ne zahtijeva dodatnu potvrdu unosom PIN-a kartice, s obzirom da se takve transakcije autorizuju unosom sigurnosnih postavki (lozinka, PIN, pattern, otisak prsta, lica i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju i korišćenjem Personalizovanih sigurnosnih obilježja sačuvanih od strane Korisnika u Digitalnom novčaniku, a sve skladu sa ovim Opštim uslovima.

Na terminalima u Crnoj Gori maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 40,00 EUR, te saglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a. Za transakcije Karticom Banke iznad iznosa od 40,00 EUR na terminalima u Crnoj Gori, odnosno iznad maksimalno definisanog iznosa beskontaktnu transakcije, zavisno od zemlje u kojoj je postavljen terminal prodajnog mjesta prema okvirima definisanim od strane kartične kuće, saglasnost za izvršenje takve beskontaktnu platne transakcije Korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno, od Korisnika, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnu platne transakcije i pripadajućim PIN-om. Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autorizovanih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine realizacije platnih transakcija ili tehnoloških preduslova, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obaveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realizovanoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku. Banka neće tražiti unos PIN-a u slučajevima ako:

- a. Ukupna vrijednost prethodnih beskontaktnih platnih transakcija koje su inicirane Karticom ne prelazi **150 eura**; ili
- b. Broj uzastopnih beskontaktnih platnih transakcija Karticom nije veći od **pet**.

Za transakcije Karticom na samouslužnom terminalu za potrebe plaćanja prevoza i naknada za parkiranje Banka neće primijenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika već saglasnost za izvršenje istih Korisnik daje samim prinošenjem Kartice bez unosa PIN-a.

Ako Korisnik insistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slip-a). Korisnik s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktnu platne transakcije, te je Korisnik dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom i/ili Digitalnom karticom, te stanje po pripadajućem Računu. Korisnik s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom Karticom i/ili Digitalnom karticom s pažnjom dobrog privrednika, onemogućiti ustupanje iste trećim licima te brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu sprovedu u njegovom prisustvu i pod njegovim nadzorom.

4. POSTUPANJE S KARTICOM I NJENIM PERSONALIZOVANIM SIGURNOSNIM OBILJEŽJIMA

4.1. Odmah nakon prijema odnosno preuzimanja Kartice, Korisnik je dužan svojeručno se potpisati na njenoj poledini, unutar za to predviđenog prostora. Ukoliko Korisnik propusti svojeručno se potpisati na Kartici, odgovara Banci za svaku štetu koju Banka može pretrpjeti zloupotrebom nepotpisane Kartice. Kartica nije prenosiva na drugog vlasnika.

4.2. Odmah nakon prijema PIN-a Korisnik je dužan zapamtiti taj PIN, postupati s njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim licima shodno instrukcijama na propratnom pismu koje mu je dostavljeno uz PIN kod.

4.3. Korisnik je dužan preduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice.

4.4. Pri kupovini roba i usluga na Internetu, Korisnik koristi Karticu na sopstvenu odgovornost te razumije i prihvata da Banka ne može garantovati sigurnost takvog korišćenja. Korisnik se obavezuje podmiriti Banci svaki trošak koji nastane iz ili u vezi s korišćenjem Personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice na internetu kao i nadoknaditi Banci svaku štetu koja Banci iz toga može nastati.

4.5. Gubitak ili krađu Kartice, PIN-a ili bilo kojeg Personalizovanog sigurnosnog obilježja Kartice, Korisnik je dužan odmah prijaviti na broj telefona Call centra za kartice +382 20 409 490, +382 20 409 491 koji je na raspolaganju 24 sata dnevno svakog dana. Banka može odlučiti snimati svaki telefonski razgovor, na što Korisnik pristaje sklapanjem Okvirnog ugovora.

4.6. Ukoliko Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice odnosno PIN-a, pronađe Karticu odnosno PIN, iste ne smije koristiti već je dužan o tome odmah obavijestiti Banku na brojeve telefona Banke +382 20 440 440, te postupiti u skladu s uputstvima Banke.

4.7. Ukoliko Korisnik kartice želi da ispita ili priloži žalbu na određenu transakciju, mora popuniti i dostaviti formular o spornoj transakciji u najbližoj filijali Banke. Banka zadržava pravo naplate troška nastalog po osnovu neosnovane reklamacije sa čime je Korisnik saglasan.

5. BLOKIRANJE I ZATVARANJE KARTICE

5.1. U svakom momentu nakon izdavanja Kartice, Banka može zaustaviti, suspendovati ili ograničiti bilo koju Karticu i/ili Digitalnu karticu, njenu upotrebu, PIN ili bilo koju drugu funkciju korišćenja kartice. Banka može u svakom trenutku blokirati korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice iz sljedećih razloga:

- a) Zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta, uključujući i situacije u kojima Banka nije u mogućnosti kontaktirati Korisnika na posljednje brojeve telefona, faksa i/ili e-mail koji su dostavljeni Banci kao kontakt podaci za tu namjenu;
- b) U slučaju sumnje na neovlašćeno korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice, uključujući i njeno korišćenje protivno odredbama Okvirnog ugovora, ovih Opštih uslova ili bilo kojeg drugog pravnog posla između Korisnika i Banke ili u slučaju sumnje na korišćenje Kartice s namjerom prevare;
- c) U slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik, odnosno lice odgovorno za plaćanje troškova koji terete Karticu, ne ispunjava ili neće moći ispuniti svoju obavezu plaćanja prema Banci uključujući i slučajeve kada:
 - i) iznos transakcije značajno odstupa od prosječnog iznosa dotadašnjih transakcija Korisnika, a Korisnik nije Banci prethodno najavio vanredni trošak
 - ii) kada iznos mjesečnog primanja slobodan za isplatu Korisniku bude smanjen u odnosu na iznos na osnovu kojeg je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice, na način da se spusti ispod praga minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice, koje, na osnovu kreditne sposobnosti Klijenta, utvrđuje Banka
- d) U slučaju isteka validnosti kartice;
- e) U slučaju sistemskog kašnjenja uplate dospjelih obaveza do datuma koji je naznačen na fakturi kao datum dospijeca.

5.2. Korisnik razumije i prihvata da značajno povećanje rizika iz stava 5.1 c) postoji u svakom slučaju kad:

- a) Postoji bilo koja dospjela obaveza Korisnika odnosno lica odgovornog za plaćanje troškova po Kartici
- b) prema Banci, s bilo koje osnove, koja nije podmirena u roku od 12 dana od dana dospijeca i/ili Banka stekne saznanje o:
 - i) Smanjenju slobodnog iznosa mjesečnih primanja ispod praga minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice, odnosno;

- ii) Kada iznos mjesečnog primanja slobodan za isplatu Korisniku bude smanjen u odnosu na iznos na osnovu kojeg je odobren Zahtjev za izdavanje kartice i/ili;
- iii) Nastupu prekida radnog odnosa Klijenta.

5.3. Banka će, neposredno prije blokiranja Kartice iz razloga navedenih u ovom članu 4. ovih Opštih uslova, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje Kartice telefonski i to pozivom na posljednji broj i/ili e-mailom na e-mail adresu koju je Korisnik dostavio Banci osim ako je davanje takvog obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima ili protivno zakonu

5.4. Korisnik Kartice je dužan pisanim putem obavijestiti Banku o eventualnoj promjeni kontakt adresa i/ili kontakt telefona. Korisnik Kartice je lično odgovoran da sve nastale izmjene u adresi, kontakt telefona (fiksni i mobilni), e-mail adresa pisanim putem prijavi Banci, a u suprotnom sva obavještenja na prijavljene adrese će se smatrati uredno dostavljenim.

5.5. Korisnik Kartice je lično odgovoran za uplate Banci iznosa svih transakcija, kamata i ostalih pripadajućih troškova nastalih po osnovu korišćenja Kartice i/ili Digitalne kartice, čak i u slučaju kada saldo prelazi kreditni limit, ako je broj kartice ili PIN iskorišćen na način koji nije preciziran Opštim uslovima, kao i u slučaju kada slanje ili isporuka mjesečnih Faktura nije izvršena ili kasni.

5.6. Na zahtjev Banke ukupan dug može dospjeti na plaćanje nakon 30 dana docnje odnosno prvog dana nakon isteka Kartice (isteka Ugovora) bez obzira na Klijentovu redovnost u izmirenju mjesečnih obaveza, ukoliko nije obnovio karticu.

5.7. U cilju nadogradnje postojećeg sistema zaštite Kartica i zaštite interesa Korisnika od zloupotreba korišćenja Kartica u tzv. visokorizičnim državama, Banka je implementirala Real Time Modul, koji omogućava Banci da podesi korišćenje Kartica u zavisnosti koja je država u pitanju. U tom cilju u tzv. visokorizičnim državama će korišćenje Kartice u pravilu biti onemogućeno dok Korisnik ne izrazi izričitu namjeru da mu se u tim državama omogući korišćenje Kartice. Korisnik isto može učiniti dostavljanjem Banci ispunjenog Zahtjeva (forma ovog Zahtjeva, sa popisom tzv. visokorizičnih država, se može naći na sajtu Banke) ili putem kontakt telefona utisnutog na poledini Kartice i to 24h dnevno, uz poštovanje procedure koju Banka tom prilikom zahtijeva. Korisnik koji ima namjeru koristiti Karticu na bankomatima i/ili EFT-POS u visokorizičnim državama, potrebno je da o tome prethodno i pravovremeno obavijesti Banku, kako bi Banka omogućila nesmetan rad Kartice i/ili Digitalne kartice u tim zemljama, kao što je objašnjeno u prethodnom pasusu.

5.8. Za blokadu/deblokadu korišćenja mTokena kao jednog od sredstava Autentifikacije kartičnih transakcija kod plaćanja na internet prodajnim mjestima primjenjuju se Opšti uslovi za korišćenje Mastercard Identity Check usluge.

6. AUTORIZACIJA PLATNE TRANSAKCIJE OD STRANE KORISNIKA I NJEN OPOZIV

6.1. Pri kupovini roba i usluga na Prodajnom mjestu Korisnik je dužan unijeti odgovarajući PIN kartice kao vid autorizacije u slučaju da se isto zahtijeva od strane EFT-POS terminala. Unos PIN-a (ili potpis) smatra se saglasnošću Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primaoca plaćanja.

6.2. Pri podizanju gotovine s bankomata na isplatnom mjestu, Korisnik je dužan unijeti svoj PIN te je dužan primjerak potvrde o transakciji na bankomatu zadržati za sebe. Nalog za isplatu gotovine odnosno elektronski podaci o transakciji podizanja gotovine autorizovanoj PIN-om koji su dostavljeni Banci od strane isplatioca smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primaoca plaćanja. Ukoliko Prodajno mjesto, zbog specifičnog načina prihvata Kartice ne izdaje potvrdu o transakciji (slip), na primjer Internet trgovina, telefonske narudžbe, beskontaktno plaćanje, plaćanje putarine i slično, Korisnik je dužan snositi troškove platne transakcije koju je autorizovao, te je dužan zadržati sve potvrde o obavljenoj transakciji koje mu izda Prodajno mjesto.

6.3. Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika, a koja uključuje i Pouzdanu provjeru autentičnosti prilikom korišćenja kartice smatra se:

- Umetanje ili prislanjanje 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 poledini Kartice), korišćenjem mTokena, a što uključuje unos mPIN-a ili otisak prsta ili prepoznavanje lica pri autorizaciji platne transakcije na mobilnoj aplikaciji Banke te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje.

6.4.Prilikom sprovođenja transakcija na EFT-POS terminalu, ATM-u ili internet trgovini, za koju Banka još nije dobila zvanično zaduženje Korisnikovog Računa kreira se Rezervacija (viseća autorizacija) koja umanjuje raspoloživo stanje po Računu. Rok do kojeg transakcija može biti u statusu Rezervacije je do 7 dana od dana njenog nastanka, nakon čega, ukoliko Banka nije dobila zvanično zaduženje, ista razdužuje Korisnikov Račun i oslobadja rezervisana sredstva.

-Banka vlasnik terminala ima rok do 30 dana da pošalje autorizovanu transakciju na naplatu koja će automatski zadužiti Korisnikov račun ukoliko postoji dovoljan saldo za naplatu. U slučaju da Račun u tom trenutku nema dovoljan saldo Banka će kreirati potraživanje i izvršiti naplatu iz narednog priliva po Računu, a do izmirenja potraživanja u cjelosti sa čime je Korisnik saglasan.

6.5.Dodavanje digitalne kartice u Digitalni novčanik (Apple Pay, Google Pay i sl.) i korišćenje PIN-a telefona, otiska prsta ili prepoznavanja lica, gdje je metod autentifikacije Korisnika potvrđen prilikom otključavanja mobilnog uređaja Korisnika na kojem se nalazi Digitalni novčanik prilikom autorizacije platne transakcije. 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.

6.6.Banka primjenjuje Pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta kada Korisnik izvršava iniciranje kartične platne transakcije na internet prodajnom mjestu, a koja može značiti rizik u smislu prevara povezanih sa plaćanjem ili drugih oblika zloupotrebe.

6.7.Banka neće primjenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta kada Korisnik izvršava iniciranje kartične platne transakcije na internet prodajnom mjestu ako je:

-Iznos platne transakcije manji od 30 eura i

-ukupna vrijednost prethodnih platnih transakcija na internet prodajnom mjestu a koje je Korisnik inicirao od posljednje primjene Pouzdane provjere autentičnosti ne prelazi 30 eura; ili

-broj prethodnih platnih transakcija na internet prodajnom mjestu, a koje je Korisnik inicirao od posljednje primjene Pouzdane provjere autentičnosti nije veći od pet.

7. ODGOVORNOST ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE I DRUGE TROŠKOVE KOJI TERETE RAČUN

7.1.Osnovni korisnik odgovara za obaveze nastale autorizovanim platnim transakcijama koje terete Račun Kartice bilo da su te obaveze nastale autorizovanim platnim transakcijama Osnovnog ili Dodatnog Korisnika Kartice kao i korišćenjem Digitalne kartice.

7.2.Za obaveze nastale autorizovanim platnim transakcijama koje terete Račun odgovaraju i lica koja su za tu svrhu izdala Banci instrumente osiguranja plaćanja odnosno preuzela obavezu solidarnog jemstva odnosno sudužništva.

7.3.Prethodne odredbe ovog člana primjenjuju se i na odgovornost za podmirenje naknada Banke i drugih troškova te kamata koje terete Račun.

8. ODGOVORNOST ZA NEAUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE

8.1.Odredbe člana 7. Opštih uslova primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizovane transakcije i to:

a) Do ukupnog iznosa od 50 EUR ukoliko je izvršenje posljedica korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zloupotrebe Kartice (Digitalne kartice) ili njenog Personalizovanog sigurnosnog obilježja, ukoliko Korisnik nije čuvao Karticu ili njena Personalizovana sigurnosna obilježja.

b) U punom iznosu ukoliko je Korisnik postupao prevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obaveza u dijelu čuvanja Personalizovanog sigurnosnog obilježja Kartice. Ukoliko je zloupotreba nastala nepotpisanom Karticom, korišćenjem PIN-a ili drugog Personalizovanog sigurnosnog obilježja Kartice ili je iste nepažnjom otkrio trećoj strani po osnovu Phishing-a ili Skimminga, smatraće se da je Korisnik postupao krajnjom nepažnjom protivno odredbama člana 4. Opštih uslova.

8.2.Odredbe prethodnog stava ne primjenjuju se na odgovornost za neautorizovane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik dostavio obavještenje Banci o postojanju opasnosti od moguće zloupotrebe shodno članu 5. Opštih uslova.

9. FAKTURA I OBAVJEŠTENJE O PLATNIM TRANSAKCIJAMA

9.1. Banka jednom mjesečno izdaje Osnovnom korisniku Fakturu za evidentirane platne naloge te ostale troškove koji su teretile Račun Kartice izdate na njihov zahtjev u Obračunskom periodu na koje se Faktura odnosi. Faktura se dostavlja:

- a) Na papiru koji se običnom poštom dostavlja na zadnju adresu koju je Osnovni korisnik dostavio Banci kao adresu za kontakt (dalje u tekstu: Faktura) ili;
- b) Kao elektronska Faktura Korisnika koji je aktivirao uslugu slanja Fature na e-mail za kreditne kartice (dalje u tekstu: E-faktura). Ova usluga se ne naplaćuje Klijentu.

9.2. U slučaju deaktivacije usluge slanja E-fakture za aktivne kartice prestaje On-line usluga te se Fature nadalje šalju poštom.

9.3. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora i/ili blokade Kartice po bilo kom osnovu, prestaje generisanje Fature te se Korisnik, po potrebi, može obratiti Banci za dostavu kopije mjesečne Fature.

9.4. Korisnik je obavezan platiti traženi iznos naveden na Fakturi u roku dospeljeća naznačenom na Fakturi i to u cijelosti, osim u slučaju neautorizovanih platnih transakcija.

9.5. U slučaju neplaćanja Fature u roku dospeljeća, Banka zaračunava ugovorne zatezne kamate.

9.6. Rok dospeljeća za plaćanje Fature je na Fakturi naveden izuzev ako nekim posebnim ugovorom nije drugačije dogovoreno između Korisnika i Banke.

10. POSTUPANJE U SLUČAJU NEAUTORIZOVANIH ILI NEUREDNO IZVRŠENIH PLATNIH TRANSAKCIJA

10.1. Ukoliko Korisnik smatra da je na Fakturi koju Banka izdaje iskazana platna transakcija koju nije autorizovao na jedan od načina predviđenih u članu 5. Opštih uslova ili je transakcija koju je autorizovao neuredno izvršena, dužan je bez odlaganja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, podnijeti Banci pisanu izjavu kojom osporava autorizovanje odnosno urednost transakcije na obrascu za reklamaciju transakcija (dalje u tekstu Zahtjev za spornu transakciju).

10.2. Reklamacije koje proističu iz korišćenja Kartice i/ili Digitalne 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. U slučaju izvršenja neautorizovane platne transakcije Karticom Banka će izvršiti povrat te transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sledećeg radnog dana od saznanja ili dobijanja obavještenja od Klijenta, zajedno s kamatama na koje Klijent ima pravo u skladu s Aktima Banke, kao i svim uračunatim naknadama, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drukčije postupanje. Korisnik odgovara za sve izvršene neautorizovane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 eura, ako je njihovo izvršenje posledica korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posledica druge zloupotrebe. Korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obaveza čuvanja Kartice i/ili Personalizovanih sigurnosnih obilježja ili je iste krajnjom nepažnjom otkrio trećoj strani po osnovu Phishing-a ili Skimminga. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se kršenje odredbi preciziranih ovim Opštim uslovima uključujući i uspešno sprovedenu Pouzdanu proveru autentičnosti klijenta na Mobilnoj aplikaciji Korisnika putem mTokena.

10.3. U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije iz razloga koji proizilaze iz njihovog ugovornog odnosa s Prodajnim mjestom kao primaocem plaćanja primjenjuju se odredbe člana 13. Opštih Uslova.

10.4. U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije za koju je Banka dokazala da je uredno izvršena, Banka će teretiti Račun Korisnika shodno važećem tarifniku.

10.5. Ako Banka, kao izdavalac Kartice osnovano sumnja da je Korisnik postupao prevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obaveze propisane ovim Opštim uslovima, ima pravo uskratiti povrat sredstava po transakcijama koji su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne transakcije sa čime je Korisnik upoznat i saglasan. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se kršenje odredbi preciziranih ovim Opštim uslovima uključujući i otkrivanje Personalizovanih sigurnosnih obilježja trećoj strani po osnovu Phishing-a ili Skimminga.

10.6. Korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korišćenjem svih Kartica vezanih uz Račun.

11. POVRAĆAJ NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZOVANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMAoca PLAĆANJA

11.1. Korisnik ima pravo na povraćaj novčanih sredstava od Banke u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ako su kumulativno ispunjene sljedeće pretpostavke da:

- a) saglasnost u vrijeme kada je data, nije data za tačan iznos platne transakcije i
- b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prethodne navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja, a iznos nije premašen iz razloga primjene kursa konverzije valuta. Na zahtjev Banke Korisnik je dužan da dostavi dokaze o ispunjenosti uslova iz tačke 11.1.

11.2. Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članu Opštih uslova, ukoliko Banci ne podnese pisani Zahtjev za povraćaj novčanih sredstava (Zahtjev za spornu transakciju), navođenjem identifikacijskog broja transakcije i razloga za povraćaj najkasnije u roku od osam nedjelja od datuma valute terećenja računa.

11.3. U roku od 10 radnih dana od prijema Zahtjeva za spornu transakciju Banka će Korisniku:

- a) vratiti puni iznos platne transakcije ili
- b) dati obrazloženje za odbijanje povraćaja i navesti nadležna tijela za vansudske pritužbene postupke ako ne prihvata dato obrazloženje.

12. DODAVANJE KARTICE U DIGITALNI NOVČANIK I NJENO KORIŠĆENJE

12.1. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik

Korisnik može, na sopstvenu inicijativu, koristiti uslugu Digitalnog novčanika (Apple Pay i Google Pay) za pohranjivanje i korišćenje izdate Kartice u digitalnom obliku. Banka prilikom digitalizacije Kartice sprovodi pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta, kojom Korisnik potvrđuje svoj identitet i daje izričitu saglasnost za dodavanje Kartice u izabrani Digitalni novčanik. Navedena autentifikacija se vrši u skladu sa regulativom, uz primjenu mjera pouzdane provjere autentičnosti Korisnika (SCA).

Digitalni novčanici tretiraju se kao pouzdana infrastrukturna rješenja za iniciranje i autorizaciju transakcija, ukoliko ispunjavaju odgovarajuće bezbjednosne standarde. U tom kontekstu, Banka zadržava odgovornost za funkcionalnost i sigurnost izdate Kartice, kao platnog instrumenta, dodavanjem u Digitalni novčanik, ali ne snosi odgovornost za digitalizaciju Kartice ili neautorizovane transakcije koje nastanu usljed kršenja obaveza od strane Korisnika utvrđenih ovim Opštim uslovima i ostalom regulativom, a posebno zbog propusta na strani Korisnika da u zaštitu ličnih bezbjednosnih podataka i uređaja.

S tim u vezi, pored svih prethodno navedenih obaveza prilikom korišćenje Kartice, Korisnik je dodatno dužan da se pridržava sledećih obaveza:

- obezbijedi fizičku i tehničku zaštitu uređaja na kojem koristi Digitalni novčanik;
- čuva personalizovane bezbjednosne elemente (PIN, lozinke, biometrijske podatke i dr.) i ne dijeli ih sa trećim licima;
- koristi Digitalni novčanik isključivo u skladu sa njegovom namjenom;
- odmah obavijesti Banku u slučaju gubitka, krađe, sumnje na zloupotrebu kartice ili kompromitaciju pristupnih sredstava.

12.2. Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa navedenim obavezama, Banka se oslobađa odgovornosti za eventualne štetne posljedice, u skladu sa pozitivnopravnim propisima.

12.3. Korišćenje Digitalne kartice

Digitalnu karticu Korisnik može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korišćenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uslovi i način korišćenja usluge Digitalnog novčanika uređuju se između Korisnika i Pružaoca usluge. Korisnik autorizuje, odnosno daje saglasnost za platnu transakciju iniciranu korišćenjem Digitalne kartice putem Personalizovanih

sigurnosnih obilježja sačuvanih od strane Korisnika u Digitalnom novčaniku Pružaoca usluge.

Za platne transakcije izvršene Digitalnom karticom, naplata troškova izvršava se na isti način kao da je transakcija inicirana Karticom pomoću koje je generisana Digitalna kartica. Ako Korisnik ima više Digitalnih kartica u istom Digitalnom novčaniku, Korisnik određuje redoslijed Digitalnih kartica za iniciranje platnih transakcija prema pravilima koja određuje Pružalac usluge Digitalnog novčanika.

12.4. Zamjena Kartice i nove Kartice

Ako Banka iz bilo kojeg razloga Korisniku zamijeni Karticu na osnovu koje je Korisnik kreirao Digitalnu karticu u Digitalnom novčaniku (npr. ako je prethodna istekla), Banka može novu Karticu povezati s Digitalnom karticom koju je Korisnik dodao u Digitalni novčanik u trenutku aktivacije nove Kartice. Ako iz bilo kojeg razloga Banka nije u mogućnosti povezati novu Karticu s Digitalnom karticom dodatoj na osnovu stare Kartice, Korisnik mora obaviti postupak dodavanja nove Kartice u Digitalni novčanik.

Ako iz bilo kojeg razloga dođe do prestanka ugovora na osnovu kojeg je Banka Korisniku izdala Karticu, a na osnovu koje je generisana Digitalna kartica ili Banka iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korišćenje Kartice (blokira karticu), istovremeno prestaje i pravo korišćenja Digitalne kartice. Brisanje Digitalne kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja Kartice na osnovu koje je generisana izbrisana Digitalna kartica i ukoliko nakon toga Korisnik želi ponovno koristiti svoju Karticu kao Digitalnu karticu, može je ponovo registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Digitalne kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obaveze Korisnika da izmiri sve obaveze nastale tom Digitalnom karticom prije brisanja.

12.5. Prestanak ili ograničavanje prava korišćenja Digitalne kartice

Banka ima pravo u svako doba onemogućiti pravo dodavanja ili trajnog ili privremenog korišćenja Digitalne kartice ako se za to steknu uslovi, a posebno:

- Ukoliko posumnja da neovlašćena osoba pokušava dodati Karticu u Digitalni novčanik;
- Ukoliko u postupku dodavanja Kartice u Digitalni novčanik Banka ima informaciju da je Mobilni uređaj na kojem se pokušava dodati Kartica bio izgubljen ili ukraden;
- Ukoliko Banka ne dozvoljava dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje Kartice u Digitalni novčanik Pružaoca usluge;
- Ukoliko se sumnja na neovlašćeno korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice, odnosno korišćenje Kartica s namjerom prevare;
- U slučaju blokade ili isteka Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalna kartica;
- U slučaju blokade ili isteka automatski obnovljene Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalna kartica;
- Na zahtjev Korisnika.

Blokada Kartice odnosno onemogućavanje korišćenja od strane Banke vrijedi i za Digitalnu karticu koja je kreirana na osnovu Kartice. Blokada Digitalne kartice ne mora imati za posljedicu blokadu Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalna kartica.

Ukoliko Pružalac usluge digitalnog novčanika iz bilo kog razloga Korisniku onemogućiti dodavanje i korišćenje Digitalne kartice Banke, Korisnik se mora obratiti Pružaocu usluge. Banka nema mogućnost niti obavezu uticati na Pružaoca usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku.

Prije blokiranja Kartice Banka obavještava Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje platnog instrumenta telefonom, e-mailom, dopisom ili na drugi način na kontakt podatke koje je posljednje potvrdio Banci, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice. Ukoliko Korisnik nije obavješten prije blokiranja Kartice iz objektivnih razloga, isti će biti obavješten odmah nakon blokiranja Kartice.

12.6. Sigurnost

U svrhu sigurnosti, dodavanjem Kartice u Digitalni novčanik na Mobilnom uređaju, Korisnik je dužan postupati s Mobilnim uređajem sa dužnom pažnjom te je obavezan preduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti Personalizovanih sigurnosnih obilježja sačuvanih u Digitalnom novčaniku.

Obaveze načina postupanja sa Karticom koje je Korisnik preuzeo okvirnim ugovorom sa Bankom odnose se i na Personalizovane sigurnosne obilježje sačuvane u formi Digitalne kartice u Digitalnom novčaniku. U svrhu sigurnosti Korisnik se obavezuje da:

- Neće dodavati svoje Kartice u Digitalni novčanik koji se nalazi na Mobilnom uređaju drugog korisnika;
- Na Mobilnom uređaju na kojem postoji dodata ili se planira dodati Digitalna kartica Banke, neće odabrati

sigurnosne postavke (lozinka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja na način da ih druge osobe mogu pogoditi ili povezati s Korisnikom;

- Drugim osobama neće ustupiti odabrane sigurnosne postavke (lozinku, tajni broj, zadani uzorak) za pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja na kojem ima dodate ili planira dodati Digitalne kartice Banke;
- Drugim osobama neće omogućiti pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja čuvanjem njihovih biometrijskih podataka (otisak prsta, sken lica i dr.);
- U slučaju sumnje da su sigurnosne postavke (lozinka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju na kojem ima dodatu ili planira dodati Digitalnu karticu Banke, poznate drugim osobama, iste će bez odgađanja zamijeniti.

Platne transakcije inicirane Digitalnom karticom smatrati će se učinjenim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili svojih Personalizovanih sigurnosnih obilježja za Mobilni uređaj, u skladu sa članom 4. Opštih uslova. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitalnom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe člana 7. Opštih uslova.

12.7. Naknade

Banka ne naplaćuje Korisniku naknadu za registraciju kartice u Digitalnom novčaniku niti za korišćenje Digitalne kartice. Banka nema uticaj na naplatu naknada od strane Pružaoca usluge Digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih lica koji pružaju usluge direktno ili indirektno povezane s tom uslugom.

12.8. Obrada ličnih podataka i podataka Korisnika od strane Pružalaca usluge

Pružalac usluge ujedno je i rukovalac zbirke ličnih podataka, odnosno pravno lice koje određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka Korisnika sa kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika, te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku tog ugovora. Banka nema uticaja niti je odgovorna za način na koji Pružalac usluge prima i obrađuje podatke.

Banka ne odgovara za dostupnost Digitalnog novčanika putem elektronskih komunikacionih mreža koje omogućavaju korišćenje Digitalnog novčanika čiju dostupnost osiguravaju pružaoci elektronskih komunikacionih usluga na koje Banka ne može uticati, uključujući i pružaoca elektronskih komunikacionih usluga samog Korisnika. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, kao niti za prenos podataka putem ovih usluga od Pružaoca usluge do Korisnikovog Mobilnog uređaja i obratno niti za čuvanje podataka na Mobilnom uređaju.

Podaci do kojih Banka dođe u toku poslovanja, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji Korisnika platnih usluga čine poslovnu tajnu.

13. REKLAMACIJE

13.1. Korisnik koristi Karticu na bankomatu, prodajnim i isplatnim mjestima na sopstvenu odgovornost. U slučaju eventualnih prigovora Korisnika vezanih za nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa koji je isplaćen na isplatnom mjestu ili putem bankomata, kao i za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, količinu novca u bankomatu, zadržavanje ili oštećenje Kartice, Banka će u saradnji s poslovnim subjektima na čijim je bankomatima odnosno isplatnim mjestima vršena isplata gotovine sprovesti postupak rješavanja prigovora.

13.2. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvaliteta i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedica neispunjenja ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane Prodajnog mjesta.

13.3. Ukoliko Korisnik uputi reklamaciju Prodajnom mjestu za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto na osnovu opravdane reklamacije prihvati povraćaj robe i/ili usluga odnosno storniranje troška, Banka će isključivo po izričitoj pisanoj instrukciji/ zahtjevu Prodajnog mjesta stornirati istu, te je obaveza Korisnika osigurati da Prodajno mjesto izda takav zahtjev Banci.

13.4. Ukoliko Korisnik uputi reklamaciju Banci potpisanim Obrascem za reklamaciju, isti je dužan vratiti sredstva Banci u slučaju da Banka izgubi spor prema važećoj regulativi Mastercard-a i/ili VISA-e, a koji je prethodno vraćen Korisniku od strane Banke.

13.5. Ako Banka, kao izdavalac Kartice osnovano sumnja da je Korisnik postupao prevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obaveze propisane ovim Opštim uslovima, ima pravo uskratiti

povrat sredstava po transakcijama koji su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne transakcije sa čime je Korisnik upoznat i saglasan. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se kršenje odredbi preciziranih ovim Opštim uslovima uključujući i otkrivanje Personalizovanih sigurnosnih obilježja trećoj strani po osnovu phishing-a ili skimminga.

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

13.7. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili povodom reklamacije Korisnika kojom Korisnik osporava da je autorizovao ili sproveo kartičnu transakciju. Nakon podnešenog zahtjeva ili reklamacije kojom Korisnik osporava transakciju, Banka provjerava da li je Korisnik predmetnu platnu transakciju ispravno autentifikovao i autorizovao, da li je ista pravilno evidentirana i proknjižena, te da na izvršenje Platne transakcije nije uticao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je Banka pružila. Podnesenim zahtjevom ili reklamacijom Korisnik garantuje istinitost i tačnost dostavljenih informacija i dokumentacije te, daje nalog Banci da za potrebe rješavanja reklamacije, podatke iz podnesene reklamacije, kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje predmetne reklamacije, obrađuje i razmjenjuje s trećim licima uključenim u predmetnu transakciju te po potrebi i nadležnim regulatornim organima Crne Gore. Treća lica uključena u predmetnu transakciju mogu biti, na primjer, kartični procesori banaka, kartične kuće, pružaoci platnih usluga prodajnih mjesta/bankomata, trgovci relevantnih prodajnih mjesta, Platni brendovi kao što su Mastercard i/ili VISA kao i Centralna Banka Crne Gore ili Uprava Policije.

Korisnik je u obavezi da, prilikom podnošenja zahtjeva ili reklamacije i ako to zahtjeva obavljanje reklamacionog postupka, dostavi svu relevantnu dokumentaciju i informacije koje su potrebne za rješavanje reklamacije, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- 1) Sve poruke ili komunikaciju vezanu za predmet reklamacije (uključujući SMS poruke, chat prepiske i druge oblike digitalne komunikacije);
- 2) Sve relevantne e-maileve koji se odnose na predmet reklamacije, kao i
- 3) Screenshotove (snimke ekrana) koji jasno ilustruju problem ili situaciju koja je predmet reklamacije.

Dostavljanje nepotpune dokumentacije može odložiti proces rješavanja reklamacije ili rezultirati odbijanjem iste ukoliko se ključni dokazi ne obezbijede. Ako to zahtjeva obavljanje reklamacijskog postupka, Banka će od Korisnika zatražiti dodatne podatke te je Korisnik obavezan te podatke dostaviti Banci.

Po podnošenju reklamacije, Banka pokreće postupak rješavanja u skladu sa internim pravilima i pravilima Platnog brenda, koji uključuje sledeće faze:

I. Provjera i inicijalna obrada reklamacije.

Nakon prijema reklamacije, banka:

- a) Vrší pregled dostavljene dokumentacije i provjerava njenu potpunost;
- b) Vrší dostavu dostavljene dokumentacije kartičnom procesoru ili
- c) Kontaktira Korisnika radi dopune dokumentacije, ukoliko je to potrebno.

II. 2. Podnošenje reklamacije kartičnom procesoru, a kroz online portal Platnog brenda.

Banka podnosi zahtjev za rješavanje reklamacije kartičnom procesoru koristeći Chargeback mehanizam, a koji uključuje sledeće korake:

- a) Priprema i upload dokumentacije koja dokazuje osnovanost reklamacije, uključujući transakcione podatke, izvod, dostavljeni potpisani zahtjev ili reklamaciju kao i druge relevantne dokaze za reklamacioni postupak i
- b) Obavješćavanje Banke trgovca o reklamaciji i pružanje mogućnosti da odgovori ili ospori zahtjev, a koji se obavlja automatski kroz online portal Platnog brenda po završenom upload-u dokumentacije.

III. Sprovođenje reklamacije kroz online portal Platnog brenda.

- a) Platni brend dalje postupa u skladu sa internim definisanim pravilima i procedurama za rješavanje sporova.
- b) U slučaju da trgovac ospori reklamaciju, može biti pokrenut proces arbitraže, gde Platni brend donosi konačnu odluku o ishodu spora, a na osnovu dostavljenih dokaza obje strane.
- c) Ako je reklamacija osnovana, sredstva mogu biti vraćena Korisniku na račun u Banci kroz povrat (refundaciju) ili reversal transakcije.

IV. Trajanje postupka.

Proces rješavanja reklamacije preko Platnog brenda može trajati i do nekoliko mjeseci u zavisnosti od složenosti slučaja i vremena potrebnog za prikupljanje i/ili razmjenu dokaza između Banke izdavaoca kartice, Trgovca, Banke prihvatioca i Platnog brenda.

V. Ishod postupka.

Nakon završenog postupka, Banka obavještava Korisnika o:

- a) Uspješnosti reklamacije i eventualnom povratu sredstava ili
- b) Razlozima za odbijanje reklamacije uz detaljno objašnjenje odluke.

VI. Dodatni koraci na raspolaganju Korisniku, a u slučaju nezadovoljstva ishodom postupka.

U slučaju da Korisnik nije zadovoljan ishodom reklamacije, a u skladu sa Zakonom o platnom prometu može se obratiti:

- a) Centralnoj Banci Crne Gore na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica (www.cbcg.me) i/ili
- b) pokrenuti postupak alternativnog rješavanja spora podnošenjem prigovora Centru za alternativno rješavanje sporova na adresi: Serdara Jola Piletića, Podgorica (www.centarzaars.me), ako smatra da postoji osnova za to.

Napomena: Svi procesi i rokovi vezani za reklamaciju kartičnih transakcija su regulisani pravilima Platnog brenda i zavise od vrste reklamacije, prirode transakcije, tehničkih detalja u procesu realizacije same transakcije kao i dostavljene dokumentacije.

13.8. Ako to zahtjeva obavljanje reklamacijskog postupka, Banka će od Korisnika zatražiti dodatne podatke te je Korisnik obavezan te podatke dostaviti Banci.

13.9. Dodatno, Banka će, ako u vezi osporene transakcije utvrdi da postoji sumnja u počinjenje kaznenog djela, obavijestiti o tome FOJ ili druga nadležna tijela, odnosno poduzeti druge mjere u skladu sa svojim zakonskim obavezama.

Ako se nakon sprovedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat osporene transakcije, Banka će izvršiti terećenje računa i/ili kroz naplatu drugih sredstva Korisnika deponovanih kod Banke, za iznos koji je Korisniku neosnovano vraćen na osnovu podnesenog zahtjeva/reklamacije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

13.10. Prava i obaveze Korisnika kod neautorizovanih, neuredno izvršenih, neizvršenih platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije definisana su Opštim uslovima računa.

14. NAKNADE I REFERENTNI KURS ZA PRERAČUNAVANJE IZNOSA TRANSAKCIJE U EURO

14.1. Transakcije učinjene Karticom i/ili Digitalnom karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju transakcije.

14.2. Sve transakcije koje su napravljene Karticom i/ili Digitalnom karticom, kao i pripadajuće naknade, obračunavaju se u eurima. Za troškove učinjene Karticama u inostranstvu, Banka će iznos transakcije načinjen u stranoj valuti prikazati preračunat u eure po Referentnoj kursnoj listi platnih brendova Mastercard i/ili VISA uvećan za troškove konverzije shodno Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima, bez obaveze da o tome prethodno obavijesti Korisnika. Korisnik će na Izvodu po Računu vidjeti transakciju u neeurskoj valuti kao i kurs sa pripadajućom naknadom obračunat u momentu terećenja Računa. Zbog višestrukog mijenjanja Referentnog kursa od strane platnih brendova Mastercard i/ili VISA, mogući su različiti kursevi za transakcije učinjene u istom danu u istoj valuti.

14.3. Naknade za izdavanje i korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice i drugih proizvoda Banke koji su vezani uz Karticu utvrđuje i mijenja Banka i isti su dati u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju za fizička lica.

14.4. Članarina za Kartice će biti obračunata mjesečno na kraju obračunskog perioda. Mjesečna članarina će biti prikazana na prvom sledećem redovnom mjesečnom izvještaju i neće se obračunavati u slučaju kada je:

- a) Prvo izdavanje Kartice Korisnika bilo poslije 20-og u mjesecu za taj mjesec ili kada je
- b) Kartica blokirana iz bilo kog razloga na zahtjev Banke ili Korisnika.

14.5. Korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice na POS mrežama koje nisu u vlasništvu Banke može biti podložno naplaćivanju naknada za jednokratne platne transakcije od strane vlasnika POS mreže, na koje Banka nema uticaja. Korisnik je stoga dužan upoznati se s naknadama za korišćenje Kartice na bankomatima i POS mrežama koje nisu u vlasništvu Banke.

Korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice na svim bankomatima u zemlji ili inostranstvu podliježu proviziji za podizanje gotovine shodno važećem tarifniku Banke.

14.6. Transakcije napravljene Karticom i/ili Digitalnom karticom na prihvatnom ili isplatnom mjestu koje ima ponuđenu konverziju u EUR mogu podlijezati 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.

14.7. Korisnik prima na znanje i saglasan je da snosi odgovornost za sve uslove koje je prihvatio na bankomatu i/ili EFT POS terminalu prilikom korišćenja Kartice i/ili Digitalne kartice, u ili izvan Crne Gore, a koji nisu definisani Aktima Banke.

14.8. Korisnik Kartice i/ili Digitalne kartice ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale Karticom i/ili Digitalnom 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.

15. PROCJENA FINANSIJSKIH MOGUĆNOSTI, OSIGURANJE POTRAŽIVANJA BANKE I REDOSLJED ISPUNJENJA

15.1. Banka je ovlašćena, za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u svrhu procjene i upravljanja rizikom, zatražiti od Korisnika podatke i isprave o redovnim i vanrednim primanjima te bonitetu Korisnika, koje je Korisnik dužan dostaviti Banci u obliku i roku koji Banka odredi.

15.2. Ukoliko Banka zatraži u bilo kojem trenutku izdavanje sredstava osiguranja za obaveze Korisnika prema Banci, Korisnik je dužan u roku koji odredi Banka, dostaviti mu tražena sredstva osiguranja te je saglasan da se dostavljena sredstva osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obaveze Korisnika prema Banci, osim ukoliko posebnim ugovorom nije drugačije utvrđeno.

15.3. Korisnik je dužan bez odlaganja obavijestiti Banku o svakoj promjeni radnopravnog statusa kao i o svakoj promjeni poslodavca odnosno isplatioca mjesečnih primanja, te dostaviti Banci podatke o novom poslodavcu. Korisnik je dužan obavijestiti Banku i o eventualnom nastupu blokade ili razloga za pokretanje stečajnog postupka nad poslodavcem.

15.4. Povreda obaveze Korisnika iz prethodnih stavki ovog člana može biti razlog za raskid Okvirnog ugovora i svih drugih ugovora koje je Korisnik sklopio s Bankom i to bez potrebe ostavljanja dodatnog roka za njeno ispunjenje.

15.5. Ukoliko postoji više obaveza Korisnika prema Banci, a nije drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Korisnika ili bilo koje druge lice za obaveze Korisnika, obračunavaće se na način po redoslijedu zatvaranja potraživanja koju donosi Banka.

15.6. Banka je ovlašćena da u slučaju neplaćanja bilo koje obaveze po osnovu korišćenja kartice izvrši prenos sa drugih računa Klijenta u korist bilo kojeg neplaćenog dugovnog salda Korisnika u okviru Banke.

16. TRAJANJE OKVIRNOG UGOVORA

16.1. Okvirni ugovor se sklapa na određeno vrijeme tj. na rok važenja Kartice koji je utisnut na prednjem dijelu Kartice. Ukoliko:

a) Niti jedna ugovorna strana ne otkaže Okvirni ugovor u rokovima koji su utvrđeni ovim članom;

b) Ne postoje razlozi za blokiranje Kartice iz člana 5. ovih Opštih uslova i

c) Ukoliko ne postoje drugi razlozi za raskid Okvirnog ugovora, Banka će Korisniku po dostavi nove dokumentacije i provjere boniteta Klijenta, a po internim procedurama, izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do otkaza, raskida ili prestanka Okvirnog ugovora na drugi način.

16.2. U slučaju otkaza, raskida ili prestanka Okvirnog ugovora na bilo koji način, svi troškovi i obaveze koje terete Karticu, uključujući i zajmove koji su odobreni na osnovu njenog korišćenja, dospijevaju na naplatu na dan prestanka Okvirnog ugovora osim ukoliko se do tog dana Korisnik i Banka sklapanjem posebnog pisanog ugovora ne dogovore drugačije.

16.3. Radi izbjegavanja svakog dvoumljenja, ukoliko je Kartica za vrijeme njenog važenja izgubljena, oštećena ili ukradena, te Banka izda novu Karticu kao zamjenu postojeće, isti Okvirni ugovor koji se primjenjivao na izgubljenu, oštećenu ili ukradenu Karticu automatski se primjenjuje na zamjensku Karticu, bez potrebe izmjene Okvirnog ugovora, nezavisno od različitog broja Kartice. Ova se odredba odnosi na sve Kartice.

17. IZMJENE, OTKAZ I RASKID OKVIRNOG UGOVORA

17.1. Banka je ovlašćena jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i to bilo kojeg od Sastavnih djelova Okvirnog ugovora i to najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.

17.2. Obavještenje o promjeni bilo kojeg od Sastavnih djelova Okvirnog ugovora Banka će objaviti na zvaničnoj internet stranici, a po mogućnosti dostaviti Osnovnom korisniku zasebnim dopisom ili dopisom uz Fakturu ili E-fakturu i to najmanje dva mjeseca prije stupanja predloženih izmjena na snagu. Izmijenjene Sastavne djelove Okvirnog ugovora Korisnik može u svakom trenutku nakon objave zatražiti od Banke, a može ih preuzeti lično kod svog Savjetnika za kredite.

17.3. Ukoliko Korisnik do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvata, smatraće se da je prihvatio izmjene Okvirnog ugovora.

17.4. Ukoliko Korisnik do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvata predložene izmjene, Okvirni ugovor prestaje otkazom na dan kada bi predložene izmjene Okvirnog ugovora, da su bile prihvaćene, stupile na snagu.

17.5. Korisnik je saglasan da se izmjene kamatnih stopa ili kurseva koji proizilaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa mogu sprovesti odmah, bez prethodnog obavještenja.

17.6. Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od mjesec dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u Banci.

17.7. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora i zatvaranja Kartice, Korisnik neće biti terećen za iznos mjesečne članarine za tekući mjesec.

17.8. Banka može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca koji se počinje računati od dana dostave pisanog obavještenja o otkazu neposredno, preporučenom poštom ili putem e-maila na posljednju adresu koja je dostavljena Banci kao adresa za kontakt.

17.9. Banka je, u svakom slučaju ovlašćena, bez ostavljanja dodatnog roka i obrazloženja, raskinuti bilo koji Okvirni ugovor sklopljen s Korisnikom ukoliko:

- a) Postoje novčane obaveze Korisnika prema Banci po bilo kom osnovu, koje su dospjele i nisu podmirene u roku od 50 dana od dana dospelja;
- b) Kada iznos mjesečnog primanja slobodan za isplatu Korisniku bude smanjen u odnosu na iznos na osnovu kojeg je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice, na način da se spusti ispod praga minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice koje utvrđuje Banka na osnovu kreditne sposobnosti Klijenta, te,
- c) U slučaju kada Banka osnovano sumnja na protivpravno korišćenje Kartice.

17.10. Radi izbjegavanja svakog dvoumljenja, Dodatni korisnik može otkazati Karticu samo u odnosu na sebe, odnosno na Dodatnu Kreditnu Karticu izdatu na svoje ime, dok Osnovni Korisnik može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdatu na njegov Zahtjev za što nije potreban pristanak Dodatnog korisnika. Ukoliko Osnovni korisnik otkazuje ili raskida Okvirni ugovor u odnosu na Osnovnu Kreditnu Karticu, on se automatski otkazuje odnosno raskida u odnosu na sve Dodatne Kreditne Kartice. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane Banke. U slučaju otkaza ili raskida Okvirnog ugovora, nezavisno od strane koja otkazuje odnosno raskida ugovor i nezavisno od razloga otkaza odnosno raskida, Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove koji terete Karticu, nezavisno od toga da li su isti nastali prije ili nakon otkaza odnosno raskida ugovora. Korisnik Kartice ima pravo da raskine ugovor o korišćenju platne kartice u bilo kom trenutku, pod uslovom da prethodno obavijesti Banku o tome u pisanoj formi popunjavanjem formulara Zahtjeva za zatvaranje Kreditne kartice, uz prethodno izmirenje svih obaveza po osnovu korišćenja iste.

POSEBNE ODREDBE VEZANE UZ KREDITNU REVOLVING KARTICU

18. REVOLVING ZAJAM

18.1. Sklapanjem Okvirnog ugovora Banka odobrava Osnovnom korisniku (dalje: Zajmoprimac) zajam u iznosu koji je utvrđen na osnovu interno definisanih pravila i procedura koje reguliše Banka (dalje: Revolving zajam).

18.2. Zajmoprimac i Banka saglasno utvrđuju da se termin Obračunski period, koji se koristi u ovim Posebnim odredbama odnosi na obračunski period između dana formiranja dva uzastopna računa koji se ispostavljaju jednom mjesečno za obaveze koje terete Račun Osnovnog Korisnika, te s njom povezane Dodatne Kartice.

18.3. Zajmoprimac i Banka saglasno utvrđuju da ovaj Revolving zajam ne služi isključivo za finansiranje određenih proizvoda i/ili određenih usluga, stoga ove Posebne odredbe vezane uz kreditnu revolving karticu nisu povezani ugovor o kreditu u smislu propisa koji uređuju zaštitu potrošača, pa se Zajmoprimac obavezuje direktno riješiti svoj odnos s Prodajnim mjestima, kako je to predviđeno u ovim Opštim uslovima sklopljenim između Zajmoprimca i Banke koji uređuje izdavanje i korišćenje kreditne kartice. Radi izbjegavanja svakog dvoumljenja Zajmoprimac i Banka saglasno utvrđuju da Zajmoprimac svojom voljom sam odabira, te da Banka ne utiče na njegov izbor na niti jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti finansirani ovim Revolving zajmom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Zajmoprimac kupiti.

19. ROK NA KOJI SE REVOLVING ZAJAM ODOBRAVA

19.1. Revolving zajam se odobrava Zajmoprimcu na rok važenja Okvirnog ugovora, osim ukoliko Okvirni ugovor bude otkazan ili pravo Zajmoprimca na povlačenje preostalog iznosa Revolving zajma bude otkazano prije isteka navedenog vremena važenja, na način i pod uslovima koji su utvrđeni Okvirnim Ugovorom i Opštim uslovima, u kojem slučaju Zajmoprimac ne može više povlačiti tranše Revolving zajma i to od dana otkazivanja prava na povlačenje preostalog iznosa Revolving zajma odnosno od dana otkazivanja Okvirnog ugovora.

19.2. Radi izbjegavanja svakog dvoumljenja, ukoliko nakon isteka roka važenja Osnovne Kartice, Zajmoprimcu bude izdata nova kartica kao zamjena za isteklu Kreditnu Revolving Karticu, Revolving zajam se odobrava i na vrijeme važenja te druge kartice i svake iduće kartice koja se izdaje kao zamjena za isteklu karticu (pri čemu su sve te kartice obuhvaćene pojmom „Kartica“ u ovim Opštim uslovima).

19.3. Prethodna odredba ovog člana odnosi se i na svaku karticu koja se izda kao zamjena za izgublenu, ukradenu ili oštećenu Karticu.

19.4. Ugovorne strane su saglasne da Banka može izdati novu Karticu kao zamjenu za bilo koju isteklu Karticu, ukoliko ne nastupe razlozi za njeno nereizdavanje i/ili nastupe razlozi za raskid Okvirnog ugovora shodno odredbama ovih Opštih uslova. U slučaju da Korisnik Kartice ne želi izdavanje nove kartice po isteku, zahtjev u pisanoj formi mora biti predat Banci 60 dana prije isteka roka važenja Kartice, jer u protivnom može snositi eventualne troškove zamjene.

20. NAČIN KORIŠĆENJA REVOLVING ZAJMA

20.1. Zajmoprimac i Banka su saglasni da će Osnovni korisnik i svaki Dodatni korisnik, ukoliko ga ima, solidarno povlačiti Revolving zajam po Računu u bilo koje vrijeme tokom roka na koji je odobren Revolving zajam pod uslovima koji su utvrđeni ovim Opštim uslovima.

20.2. Zajmoprimac izjavljuje da razumije i prihvata da raspoloživi iznos Revolving zajma može povući u broju tranši po izboru Korisnika i to na način da svaki trošak koji tokom jednog Obračunskog perioda bude učinjen Karticama izdatim na njegov zahtjev prije ili tokom roka u kojem se Revolving zajam može koristiti, na prodajnim mjestima u Crnoj Gori i inostranstvu, osim troškova iz člana 21.3 ovih Opštih uslova, predstavlja povlačenje dijela jedne tranše Revolving zajma koju čine svi troškovi nastali u jednom Obračunskom periodu i to redom i u iznosu u kojem je trošak evidentiran u sistemu Banke. Revolving zajam se može povlačiti sve dok ukupni zbir povučenih tranši, odnosno troškova koji ulaze u tranšu, dosegne iznos Revolving zajma, osim u slučaju otkaza prava na povlačenje preostalog iznosa Revolving zajma.

20.3. Troškovi koji se ne mogu podmiriti sredstvima Revolving zajma, te se njima niti ne povlači dio tranše Revolving zajma, su direktni troškovi koji terete Račun Osnovnog Korisnika fakturisanjem od strane Banke, kao što su kamata na Revolving zajam, zatezna kamata te sve naknade Banke koje naplaćuje shodno važećem tarifniku.

20.4. Troškove iz prethodnog stava ovog člana, kao i sve troškove i druge obaveze koje terete Račun, a prelaze iznos Revolving zajma, Zajmoprimac je dužan podmiriti odjednom, u roku njihovog dospijanja.

20.5. Zajmoprimac je saglasan da se, u slučaju nastanka troška u inostranstvu, tranša odnosno dio tranše Revolving zajma koja se time povlači preračunava u Euro, shodno odredbama ovih Opštih uslova.

21. REDOVNO I PRIJEVREMENO VRAĆANJE REVOLVING ZAJMA

21.1. Zajmoprimac se obavezuje Banci vraćati Revolving zajam mjesečno na način da, u roku dospijeća naznačenom na Fakturi za svaki Obračunski period, vraća Banci najmanje onaj postotak iskorišćenog iznosa Revolving zajma koji je naveden u prihvaćenom Zahtjevu ili izmjenama Okvirnog ugovora uz sve pripadajuće mjesečne kamate i naknade. Svaka uplata Banci efektivna je od trenutka kada Račun Korisnika bude kreditovan.

21.2. Ukoliko je mjesečni iznos iz prethodnog člana jednak ili manji od 20,00€, a iskorišćeni iznos Revolving zajma prelazi 20,00€, Zajmoprimac se obavezuje vratiti Banci najmanje 20,00€ u tom mjesecu uz sve pripadajuće mjesečne kamate i naknade, dodatno na taj iznos (Minimalni iznos otplate).

21.3. U slučaju prijevremenog povraćaja Revolving zajma, svaka uplata u iznosu većem od Minimalnog iznosa otplate, smanjuje glavnicu iskorišćenog dijela Revolving zajma i to redom kojim su tranše povučene. Kada Zajmoprimac izvrši plaćanje računa tada se tom uplatom zatvaraju najprije potraživanja Banke (kamate, provizije i naknade), pa preostali iznos uplate (ako postoji), pokriva dospjelu i nedospjelu glavnicu, tim redoslijedom u sklopu večernjih obrada Banke.

22. NAKNADE I KAMATE NA REVOLVING ZAJAM

22.1. Zajmoprimac ne plaća naknadu Banci po osnovu odobravanja, korišćenja i/ili povrata Revolving zajma.

22.2. Revolving zajam se odobrava uz godišnju kamatnu stopu koja je utvrđena Okvirnim ugovorom. Kamata će se obračunavati na mjesečnoj osnovi. Kamatna stopa za svakog pojedinog korisnika kartice će se bazirati na pojedinačnoj procjeni kreditne sposobnosti i vrsti obezbjeđenja kredita po kartici, o čemu će Korisnik biti obaviješten u mjesečnoj fakturi kao i Okvirnom ugovoru po kreditnoj kartici.

22.3.

22.4. Banka će obračunati iznos kamate na osnovu prenesenog salda sa prethodne mjesečne Fakture, novonastalih troškova i uplata u toku obračunskog ciklusa, shodno revolving kreditu. Na podignutu gotovinu će se odmah zaračunavati ugovorena kamata.

22.5. Banka zadržava pravo promjene kamatne stope ukoliko je ista promjena ugovorena, a sve u skladu sa promjenom referentne kamatne stope za koju se ugovorena kamatna stopa vezuje. Banka zadržava pravo promjena i provizija za sve usluge korišćenja platne Kreditne kartice. Obavještenje o promjeni istih biće proslijeđene pisanim putem uz mjesečnu Fakturu Korisnicima Kartice, mejlom i/ili SMS obavještenjem na kontakt podatke koji su registrovani u sistemu i/ili na zvaničnoj internet stranici Banke.

22.6. Korisnik Kartice može na mreži bankomata Banke u Crnoj Gori provjeriti svoje stanje po Računu i izvršiti promjenu PIN koda, shodno važećem tarifniku banke.

23. POSLJEDICE ZAKAŠNJELIH I IZOSTALIH UPLATA

23.1. U slučaju zakašnjele uplate bilo kojeg Minimalnog iznosa otplate, na taj se Minimalni iznos otplate obračunavaju ugovorene zatezne kamate od dana dospijeća do dana uplate.

23.2. Banka ima pravo, bez prethodnog obavještenja, otkazati Zajmoprimcu pravo povlačenja nepovučenog iznosa Revolving zajma, odnosno preostalih tranši, ukoliko postoji bilo koji razlog za blokiranje ili neizdavanje Kartice utvrđen Opštim uslovima, te nakon otkaza navedenog prava obavijestiti Zajmoprimca o otkazu.

23.3. U slučaju da Banka iskoristi svoje pravo iz prethodnog člana, može odlučiti, na pisani zahtjev Zajmoprimca, ponovo Zajmoprimcu dati pravo na povlačenje nepovučenog iznosa Revolving zajma.

24. OTKAZ PRAVA NA POVLAČENJE NEPOVUČENOG IZNOSA REVOLVING ZAJMA

24.1. Banka ima pravo, bez prethodnog obavještenja i s učinkom od dana otkazivanja, otkazati Zajmoprimcu pravo povlačenja nepovučenog iznosa Revolving zajma, odnosno preostalih tranši Revolving zajma u sljedećim slučajevima:

- a) U slučaju iz člana 23. ovih Opštih uslova;
- b) Izjave otkaza ili raskida Okvirnog ugovora iz bilo kojeg razloga;
- c) U slučaju sumnje na zloupotrebu bilo koje kartice koju je Banka izdala Osnovnom korisniku ili drugom licu na zahtjev Osnovnog korisnika;
- d) U slučaju prijave krađe ili gubitka Kartice;
- e) U slučaju povećanja rizika da Zajmoprimac neće ispuniti obavezu plaćanja bilo koje svoje obaveze prema Banci ili s njime povezanim pravnim licima;

- f) U slučaju da Banka utvrdi da je Revolving zajam odobren na osnovu netačnih ili nepotpunih informacija o Zajmoprimcu;
- g) U drugim slučajevima kada bi neotkazivanje Zajmoprimcu prava povlačenja nepovučenog iznosa Revolving zajma, odnosno preostalih tranši Revolving zajma, moglo nanijeti štetu Banci koja bi se teško mogla popraviti ili bi na drugi način moglo predstavljati nesavjesno poslovanje Banke.

25. POSLJEDICE PRESTANKA OKVIRNOG UGOVORA

- 25.1.** Ukoliko Okvirni ugovor prestane iz bilo kojeg razloga, nepodmireni iznos glavnice Revolving zajma i ugovoreni kamata na Revolving zajam do dana prestanka Ugovora o revolving zajmu dospijevaju u cijelosti, a Zajmoprimac se obavezuje navedeni iznos platiti u roku dospijeca naznačenom na Fakturi Banke.
- 25.2.** U slučaju zakašnjele uplate glavnice Revolving zajma, Banka će na neplaćeni iznos glavnice obračunati ugovorenu zateznu kamatu od dana dospijeca do dana plaćanja, koju je Zajmoprimac obavezan platiti.

26. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

26.1. Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu sa Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izričito nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste Bank AD Podgorica - Služba marketinga, Podgorica, Arsenija Boljevića 2A Podgorica ili elektronskom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.me ili pisani prigovor predati u filijalu Banke sa naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposleni Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora u sklopu Banke.

26.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je nastao, odnosno da li je i kako Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

26.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizilaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnik a da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa prigovorom ili s dopunom prigovora.

26.4. Banka će o osnovanosti prigovora, te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnika u pisanoj formi, u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju. Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašten za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinskog 6, Podgorica.

26.5. Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo. Nadležno tijelo kojem se može obratiti potrošač je: Centar za alternativno rješavanje sporova, na adresi: C7W5+X58, Serdara Jola Piletića, Podgorica, internet adresa www.centarzaars.me.

ZAVRŠNE ODREDBE

27. USTUPANJE PRAVA I OBAVEZA TE PRENOS OKVIRNOG UGOVORA

- 27.1.** Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik daje saglasnost Banci da može, bez ikakve dodatne saglasnosti Korisnika, ustupiti ili na drugi način prenijeti svoja prava i obaveze iz Okvirnog ugovora, te je Korisnik saglasan s obradom, uključujući i prenos, njegovih ličnih podataka licu na koje su prenijeta prava i/ili obaveze iz Okvirnog ugovora, odnosno kojem je Okvirni ugovor ustupljen.
- 27.2.** Korisnik nema pravo bez prethodne pisane suglasnosti Banke ustupiti ili na drugi način prenijeti svoja prava i obaveze iz Okvirnog ugovora.

28. MJERODAVNO PRAVO I PRAVNA ZAŠTITA

- 28.1.** Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo Crne Gore.

28.2. Ukoliko Korisnik smatra da je Banka povrijedila svoje obaveze iz Zakona o platnom prometu, može podnijeti pisani Prigovor Banci na koji je Banka dužna dostaviti odgovor u roku od 8 dana od dana prijema Prigovora.

28.3. Ukoliko Korisnik ili bilo koje lice, koje ima pravni interes, smatra da je Banka povrijedila svoje obaveze iz poglavlja II i/ili III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pritužbu CBCG kao nadležnom tijelu, te će povodom pritužbe biti sproveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu.

29. STUPANJE NA SNAGU

29.1. 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.

29.2. 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 do predloženog 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.

29.3. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 28.06.2025. godine, a počinju se primjenjivati od 28.08.2025. godine.