

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica

u primjeni od **03.08.2026.** godine

1. UVODNE ODREDBE

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sledeće 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 Arsenija Boljevića 2A, račun: 907-54001-10, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 19991, e-mail: info@erstebank.me. Organ ovlašćen 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 ovlašćena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same.

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 debitne platne 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 ugovara 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 platna kartica koja omogućava Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta i Kartica na rate kojom se Korisniku omogućava raspolaganje sredstvima isključivo iz odobrenog Limita za rate (LZR) na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta. Banka je izdavalac i vlasnik Kartice.

1.8. Limit za rate (LZR) – ukupna suma dozvoljene potrošnje po svim Karticama na rate na osnovu odobrenog prekoračenja po Računu Osnovnog korisnika, koji Banka svojom odlukom slobodno određuje i mijenja i o njemu obavještava Osnovnog korisnika i isti je dio Računa korisnika.

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

1.10. Osnovni korisnik – fizičko lice, Klijent Banke (vlasnik Računa), kome je Banka izdala Karticu shodno Okvirnom ugovoru i čije je ime utisnuto na Kartici.

1.11. Dodatni korisnik – 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.

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

1.13. Ugovor – Ugovor o korišćenju debitne platne kartice za transakcioni račun.

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

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

1.16. 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.

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

1.18. 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.

1.19. 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.

1.20. 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.

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

1.22. Zahtjev – Zahtjev za promjenu statusa i uslova Kartice.

1.23. 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.

1.24. 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.

1.25. 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.

1.26. 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.

1.27. Digitalni novčanik – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružaoca usluge koje omogućava dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružaoca usluge u svrhu korišćenja 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.

1.28. 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.

1.29. 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.

1.30. Erste NetBanking – usluga internet bankarstva koja omogućava korišćenje gotovo svih usluga nacionalnog platnog prometa, kao i međunarodnog platnog prometa.

1.31. Erste mBanking – usluga mobilnog bankarstva koja omogućava korišćenje gotovo svih usluga nacionalnog platnog prometa, kao i međunarodnog platnog prometa.

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

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

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

1.33. 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.

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

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

1.36. 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.

1.37. 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. 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 izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica, 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. Banka izdaje debitne platne Kartice te sve takve Kartice imaju utisnutu pripadajuću oznaku Debit. Osnovni korisnik ugovara korišćenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom Ugovora, Osnovni korisnik izjavljuje da je pročitao pripadajuće Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proističu.

3.2. Banka će, po potpisu Ugovora, naručiti izradu Kartice i PIN-a: - Osnovnom korisniku nakon sklapanja Ugovora o transakcionom Računu;

- Osnovnom korisniku mlađem od 18 godina nakon sklapanja Ugovora o transakcionom Računu sa njegovim zakonskim zastupnikom.

- 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 vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa i odredbama

Ugovora o otvaranju transakcionog računa i Ugovora na osnovu kojeg je Dodatnom korisniku izdata Kartica.

3.4. Korisnik kartice shodno ovlaštenjima može izvršiti narudžbu prve ili zamjenske kartice i/ili PIN-a i putem Erste mBanking ili Erste NetBanking aplikacije, pri čemu će biti naplaćena odgovarajuća naknada shodno važećoj odluci o naknadama.

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

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

3.7. 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.

3.8. 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.

4. KORIŠĆENJE KARTICE

Osnovna obilježja Kartice

4.1. Kartica predstavlja platni instrument (bankarski proizvod) u vlasništvu Banke i koristi se: - Za plaćanje robe i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, koja uključuju i internet prodajna mjesta sa oznakom pripadajuće platne kartice u zemlji i inostranstvu;

- Za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatom mjestima sa oznakom pripadajuće platne kartice u zemlji i inostranstvu;

- Ostale usluge.

Korisnik, koji ima namjeru koristiti Karticu na Bankomatima i/ili EFT-POS terminalima u zemljama van Evrope, treba o tome prethodno i na vrijeme obavijesti Banku, da bi mu Banka omogućila nesmetano korišćenje Kartice u tim zemljama.

4.2. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu ili Limitu za rate, a u granicama Dnevni 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.

Dnevni limiti se mogu promijeniti i putem Erste mBanking ili Erste NetBanking aplikacije u skladu sa ovlaštenjima korisnika.

4.3. Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika, a koja uključuje i Pouzdanu provjeru autentičnosti 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 isplatom 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;

- 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.

4.4. 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 oslobađa rezervisana sredstva.

4.5. 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. 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.

Naplata troškova

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

4.7. Pri plaćanju Karticom i/ili Digitalnom karticom, Korisnik odgovarajući dokument evidencije troška dobija za sebe.

4.8. Osnovni korisnik preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu svih Kartica i/ili Digitalnih kartica izdatih uz Račun.

4.9. 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 neurskoj valuti kao i kurs sa pripadajućom naknadom obračunat u momentu terećenja Računa.

4.10. Transakcije napravljene Karticom i/ili Digitalnom karticom na prihvatnom ili isplatnom mjestu koje ima ponuđenu konverziju u eure 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 eurima koji je prikazan na ekranu/potvrdi i kojim će mu biti terećen Račun.

4.11. 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.

4.12. Zbog višekratnog mijenjanja Referentne kursne liste od strane platnih brendova Mastercard i/ili VISA, mogući su različiti kursevi za transakcije koje se naprave u istom danu, u istoj valuti.

4.13. 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.

5. POSEBNA PRAVILA KARTICE NA RATE

5.1. Kartica na rate se koristi za plaćanje robe i usluga kao i za isplatu gotovine na Bankomatima Banke uz otplatu na rate, ako je Osnovnom korisniku Banka odobrila korištenje Limita za rate i izdala Karticu na rate.

5.2. Transakcije učinjene Karticom na rate umanjuju raspoloživa sredstva na Limitu za rate po izvršenju transakcije.

5.3. Transakcije učinjene Karticom na rate se dijele na rate shodno tabeli razreda prikazanoj u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima.

5.4. Korisnik ima mogućnost da vrši promjenu podrazumijevanog broja rata u poslovnici Banke ili Netbankingu više puta u toku kalendarskog mjeseca u kojem je transakcija Karticom na rate obrađena u Banci. Datum obrade se ne mora poklapati sa datumom izvršenja transakcije.

5.5. Rate po osnovu transakcija učinjenih Karticom na rate dospijevaju 05-og u mjesecu i iste se naplaćuju sa

Računa korisnika. Banka na mjesečnom nivou vrši obračun i naplatu naknade za ratu.

5.6. Za transakcije koje su obrađene od 01. u mjesecu datum dospijeća prve rate će biti 05. narednog mjeseca.

5.7. Naknade vezane uz korišćenje Kartice na rate na Bankomatu rezervišu se i naplaćuju sa Računa Osnovnog Korisnika shodno važećoj Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima. U slučaju da Korisnik nema raspoloživih sredstava na Računu za naplatu naknade transakcija na Bankomatu neće biti odobrena.

5.8. Transakcije povrata, refunda, parcijalnog refunda, charge back reklamacije za transakcije sa Karticom na rate u zavisnosti od samog trenutnog statusa transakcije mogu biti knjižene na transakcioni račun korisnika kartice što znači da sama transakcija na rate ostaje i dalje aktivna. Klijent ukoliko želi može u potpunosti ili djelimično istu zatvoriti davanjem naloga lično na blagajni u filijali ili preko servisa za elektronsko bankarstvo.

6. BESKONTAKTNO PLAĆANJE

6.1. 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 (prisanjanjem 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 učinjenu 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.

Za transakcije Karticom Banke iznad maksimalno definisanog iznosa beskontaktnu transakciju, 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 PINa. 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 primjenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti Korisnika već saglasnost za

izvršenje istih Korisnik daje samim prinošenjem Kartice bez unosa PINa. 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 beskontaktna 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, onemogućiti ustupanje iste trećim licima, brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu sprovode u njegovom prisustvu i pod njegovim nadzorom.

7. ROK VAŽENJA KARTICE I OBNAVLJANJE KARTICE

7.1. 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.

7.2. Kartica se automatski obnavlja na rok važenja od četiri godine, ukoliko postojeća Kartica nije blokirana ili nepreuzeta te Korisnik nije zatvorio Račun/Limit za rate i redovno ispunjava svoje obaveze u skladu sa ovim Opštim uslovima i drugim Aktima Banke.

7.3. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji Broj kartice. Izdaje se u mjesecu koji prethodi isteku roka važenja postojeće Kartice.

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

7.5. Kartica se preuzima u filijali Banke. - Karticu je potrebno preuzeti u roku do 2 mjeseca od momenta narudžbe kartice za kartice koje su naručene na zahtjev klijenta.

- Karticu je potrebno preuzeti u roku do 2 mjeseca od isteka roka važenja prethodne kartice za kartice koje su naručene automatski. U slučaju ne preuzimanja kartice u predviđenom roku, Banka može zaračunati pripadajuću naknadu za izradu kartice shodno važećoj Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima.

7.6. Kartice se aktiviraju i spremne su za korišćenje u roku do 2h od uručjenja u filijali Banke.

7.7. 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.

7.8. 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.

8. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

8.1. U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautorizovanim 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 20 409 490 ili +382 20 409 491 koji je utisnut i na poledini 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.

Blokada kartice se može izvršiti i putem Erste mBanking ili Erste NetBanking aplikacije u skladu sa ovlaštenjima korisnika aplikacije.

8.2. 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.

8.3. Nezavisno od prethodnog stava, Korisnik odgovara za sve izvršene neautorizovane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 EUR, ako je njihovo izvršenje posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloupotrebe ako Korisnik nije čuvao PIN, karticu i/ili njena Personalizovana sigurnosna obilježja, odnosno Korisnik odgovara u punom iznosu

neautorizovane platne transakcije ako je Korisnik postupao prevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više tačaka iz ovih Opštih uslova.

8.4. 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.

8.5. Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, nije ovlašćen 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.

8.6. 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.

8.7. Deblokada kartice, ukoliko je navedena akcija dozvoljena, se može izvršiti putem Erste mBanking ili Erste NetBanking aplikacije u skladu sa ovlašćenjima korisnika aplikacije ili lično u filijali Banke podnošenjem Zahtjeva za promijenu statusa i uslova kartice.

9. OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE

9.1. Banka će obavijestiti Korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama preko izvoda prometa po Računu/Limita za rate na zahtjev istog na način koji je ugovoren između Osnovnog korisnika i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti Korisniku u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja Računa.

9.2. 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 neautorizovane 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 uspješno sprovedenu Pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta na Mobilnoj aplikaciji Korisnika putem mTokena.

9.3. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik.

9.4. 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.

9.5. 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 neautorizovane 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.

9.6. 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 robe 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 posljedicu neispunjenja ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane prodajnog mjesta.

9.7. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute oznake pripadajuće platne kartice, 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.

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

9.9. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili povodom reklamacije Korisnika kojom Korisnik osporava da je autorizovao ili sproveo kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva ili reklamacije kojom Korisnik osporava transakciju, Banka provjerava da li je Korisnik predmetnu platnu transakciju ispravno autentifikovao i autorizovao, da 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 podnešene 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) Vršiti pregled dostavljene dokumentacije i provjerava njenu potpunost,

b) Vršiti dostavu dostavljene dokumentacije kartičnom procesoru ili

c) Kontaktira Korisnika radi dopune dokumentacije, ukoliko je to potrebno.

II. 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 Cetinskog 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.

Dodatno, Banka će, ako u vezi osporene transakcije utvrdi da postoji sumnja u počinjenje krivičnog djela, obavijestiti o tome FOJ ili druga nadležna tijela, odnosno poduzeti druge mjere u skladu sa svojim zakonskim obavezama. Ako se nakon provedenog 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 temelju podnesenog zahtjeva/reklamacije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

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

10. ODGOVORNOSTI KORISNIKA

10.1. 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 jemči 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.

10.2. U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan, postupati s Karticom i PIN-om (uključujući i Digitalnu karticu) s pažnjom dobrog i savjesnog vlasnika te je obavezan: - Da onemogućiti 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 sprovode uz njegovo prisustvo i pod njegovim nadzorom, a prije korišćenja Kartice na internet prodajnom mjestu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internet stranice te proučiti opšte uslove poslovanja trgovca;
- Da preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, i da ne daje podatke o Kartici, osim u slučaju korišćenja Kartice u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- Redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po Računu, kao i voditi brigu o troškovima plaćenim Karticom;
- U slučaju da se Korisnik odluči da Karticu i/ili Digitalnu karticu koristi za plaćanja na internet prodajnim mjestima ili je na svom mobilnom uređaju digitalizovao platnu karticu obavezan je ograničiti i onemogućiti trećim osobama pristup svom mobilnom telefonu;
- Da čuva integritet Kartice i da istu ne dostavlja trećoj strani u cilju izrade duplikata ili kopije kao i u cilju prenosa podataka sa magnetne trake ili čipa na neki drugi medij i/ili nosač.

10.3. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korišćenjem Kartice i/ili Digitalne kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizilaze, terete Korisnika. Sav rizik zloupotrebe PIN-a i pada isključivo na teret Korisnika kartice.

10.4. Korisnik se obavezuje da Karticu i/ili Digitalnu 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.

10.5. Korisnik je upoznat sa mogućnošću da za ugovoreni proizvod prima obavještenja informativnog ili drugog karaktera od strane Banke i drugih članica Erste grupe, različitim kanalima distribucije Banke.

10.6. 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 u tim zemljama, kao što je objašnjeno u prethodnom pasusu.

10.7. Korisnik se obavezuje da svoju Karticu neće ustupati trećoj strani ili bilo kojem neovlašćenom licu u cilju kopiranja podataka sa iste prenosom na drugu plastičnu ili metalnu podlogu koju nije izradila Banka, a čime se narušava integritet same Kartice što može dovesti do zloupotrebe Personalizovanih sigurnosnih obilježja Korisnika i novčanih sredstava na Računu. Korisnik koji ima namjeru koristiti Karticu na ovaj način prihvata sve troškove koji su proizašli iz korišćenja iste.

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

11. NAKNADE

11.1. Naknade vezane uz izdavanje i korišćenje Kartica naplaćuju se sa Računa Osnovnog Korisnika shodno Odluci o naknadama Banke, bez dodatne saglasnosti od strane Korisnika.

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

11.3. 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.

12. BLOKADA KORIŠĆENJA I OTKAZ KARTICE

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

12.2. Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokira 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 blokiran;

- Ako postoji bilo koja dospjela obaveza Korisnika odnosno lica odgovornog za plaćanje troškova po Kartici;

- U slučaju smrti 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.

12.3. 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.

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.

12.4. 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.

12.5. Korisnik može u svako doba dostaviti Banci Zahtjev za otkaz/trajnu blokadu kartice u pisanoj formi i vraćanjem Kartice Banci.

12.6. Blokadom Kartice ili otkazom ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale do momenta blokade i eventualne sporedne troškove.

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

13. DODAVANJE KARTICE U DIGITALNI NOVČANIK I NJENO KORIŠĆENJE

13.1. 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 Digitalnog 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:

- Obezbjedi 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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.

13.5. 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 obilježja sačuvanih 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, zadati 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, zadati 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 8. Opštih uslova. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitalnom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe člana 10. Opštih uslova.

13.6. 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 osoba koji pružaju usluge direktno ili indirektno povezane s tom uslugom.

13.7. 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.

13.8. 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.

14. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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 Korisnika 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.

14.4. 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.

14.5. 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.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

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

15.2. 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 kao i preko trajnog medija, u skladu sa odredbama člana 20 stav 1 tačka 2 Zakona o platnom prometu.

Ako Korisnik nije saglasan sa izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Okvirni ugovor. Otkaz mora biti u pisanom obliku i dostavljen 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.

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

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

15.5. Za rješavanje mogućih sporova koji mogu proisteći 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.

15.6. Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, primjenjuju se odredbe Opštih uslova računa.

15.7. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu datumom objave na sajtu banke, a počinju se primjenjivati od **03.08.2026.** godine, te zamjenjuju postojeće Opšte uslove od **28.06.2025.** godine.