

## Opšti uslovi poslovanja za obavljanje platnih usluga za fizička lica - građane

### Uvodne odredbe

Opštim uslovima poslovanja za obavljanje platnih usluga za fizička lica – građane Vojvođanske banke ad Novi Sad (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se uslovi pod kojima Banka, kao pružalac platnih usluga, pruža platne usluge fizičkim licima – građanima, način pružanja tih usluga, uslovi otvaranja i vođenja tekućih računa, platnih kartica, kao i međusobna prava i obaveze u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (Službeni glasnik br. 139/2014) i pratećim podzakonskim aktima.

Osnovni podaci o Banci izdavaocu ovih Opštih uslova:

Poslovno ime: VOJVOĐANSKA BANKA A.D. NOVI SAD;

Sedište: Trg Slobode br. 7, 21000 Novi Sad;

PIB: 101694252;

MB: 08074313;

Žiro račun: 908-0000000035501-78;

Internet stranica [www.voban.rs](http://www.voban.rs);

e-mail adresa: [info@voban.groupnbg.com](mailto:info@voban.groupnbg.com)

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 218 od 20.12.1989. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu:NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

### DEO I - ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

#### 1 Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sledeće značenje:

- 1.1. **Sredstva obaveštavanja** - u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje bančnih proizvoda i usluga. U samom tekstu Opštih uslova pojam Sredstva obaveštavanja može značiti poslovne prostorije Banke, internet stranica Banke [www.voban.co.rs](http://www.voban.co.rs) (dalje: Internet strana) i druga sredstva u skladu sa ovim Opštim uslovima
- 1.2. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga određuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa.
- 1.3. **Korisnik** - u smislu ovih opštih uslova je fizičko lice-građanin koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja i koje je sa Bankom zaključilo Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa i obavljanju platnih usluga.
- 1.4. **Platni račun** - označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga
- 1.5. **Platilac** - označava fizičko lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko lice koje izdaje platni nalog;
- 1.6. **Primalac plaćanja** - označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 1.7. **Platni nalog** - označava instrukciju koju platilac ili primalac plaćanja podnosi svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za sprovođenje. Prema obliku plaćanja Nalozi za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prenos

- 1.8. **Platni instrument** - označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 1.9. **Prodajno mesto** – poslovni subjekat ovlašćen da prihvati platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga;
- 1.10. **Internet prodajno mesto** – prodajno mesto umreženo na internet koje prihvata platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo preko interneta
- 1.11. **POS/EFT POS** (Electronic Funds Transfer Point of Sale) – elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca. Autorizacija se može zahtevati pinom, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava
- 1.12. **Isplatno prodajno mesto** - Poslovni subjekat ovlašćen da prihvati karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS/EFT POS uređaju
- 1.13. **Platna transakcija** - označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 1.14. **Domaća platna transakcija** - označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- 1.15. **Međunarodna platna transakcija** - označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
- 1.16. **Okvirni ugovor** – Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa i obavljanju platnih usluga koji Banka zaključuje s korisnikom platnih usluga, zajedno sa ovim Opštim uslovima, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji sadrži i obaveze i uslove otvaranja i vođenja tekućeg računa i platnih kartica; (u daljem tekstu Okvirni ugovor)
- 1.17. **Terminski plan** - je posebni akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi za prijem i izvršavanje platnih transakcija;
- 1.18. **Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka kao pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 1.19. **Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 1.20. **Referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
- 1.21. **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja
- 1.22. **Posebni opšti uslovi** - su posebni uslovi propisani za određeni proizvod / uslugu (npr. Opšti uslovi korišćenja elektronskog bankarstva, M-bank) a koje Banka pruža klijentu na bazi posebnog pisanog zahteva klijenta ili ugovora u zavisnosti od proizvoda/usluge priikom ugovaranja proizvoda/usluge
- 1.23. **Ovlašćeno lice** - je fizičko lice koje je ovlašćeno od strane Korisnika ili na osnovu zakona za raspolaganje sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlašćeno lice može biti : ovlašćeno lice (po trajnom ili jednokratnom ovlašćenju), zakonski zastupnik, staratelj.
- 1.24. **Filijala Banke** – organizaciona poslovna jedinica u kojoj Korisnik zaključuje Okvirni ugovor (Matična filijala) ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji/ispostavlja nalog za jednokratnu platnu transakciju.
- 1.25. **Platna kartica** – platni instrument koji njegovom imaoocu omogućuje plaćanje robe i/ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili za korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju. Platna kartica može biti debitna ili kreditna. Platni instrument koji Banka uzdaje na temelju ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa/drugog platnog računa u skladu sa odredbama navedenog ugovora je debitna kartica. Platni instrument čije je korišćenje povezano sa odobrenjem kredita je kreditna kartica. Debitna kartica sa odštampanim brojem tekućeg računa se može koristiti kao identifikaciona uz čekove i kao platna kartica. Platna kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.

- 1.26. **Broj platne kartice** - broj koji jednoznačno određuje izdavaoca platne kartice i korisnika platne usluge a sadrži brojčane znakove koji se personalizuju na prednjoj strani platne kartice (licu kartice).
- 1.27. **Raspoloživi iznos sredstava na debitnoj platnoj kartici** – saldo računa koji kod tekućeg računa može biti uvećan za iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja.
- 1.28. **Raspoloživi iznos sredstava na kreditnoj platnoj kartici** - kreditni limit koji predstavlja ugovoreni, maksimalno dozvoljeni iznos sredstava koji korisnik platnog instrumenta može da koristi.
- 1.29. **PIN** (Personal Identification number)-je lični identifikacioni broj korisnika platne usluge koji se određuje elektronskim putem u strogo kontrolisanim bezbednosnim uslovima. Izdaje ga Banka izdavalac platne kartice uz platni instrument. Poznat je isključivo korisniku i strogo je poverljiv, a služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje zahtevaju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.
- 1.30. **Potpis** – služi za autorizaciju platne usluge kod platnih transakcija koje zatevaju identifikaciju i autorizaciju potpisom
- 1.31. **Rok važnosti kartice** – Rok do kojeg se platnom karticom sredstva mogu povlačiti sa računa i definisan je uvek kao poslednji dan u mesecu koji je definisan kao rok važnosti na kartici.
- 1.32. **Autentifikacija** - postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika tj, davanja autorizacije/saglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava proveru korišćenja određene platne kartice uključujući proveru njenih sigurnosnih obeležja.
- 1.33. **Personalizovano sigurnosno obeležje** – podaci na kartici koji njenom izdavaocu omogućavaju identifikaciju osobe koja koristi karticu, a to su : ime i prezime na kartici, broj platne kartice, kontrolni broj ispisan na poleđini kartice, datum važenja kartice, PIN, potpis korisnika na kartici.
- 1.34. **Bankomat** - elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca i proveru stanja na računima korisnika, kao i drugim uslugama koje će Banka u budućnosti omogućiti putem navedenog uređaja.
- 1.35. **Kartičarska platna šema** - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila, i uređaja koji imaocu kartice omogućavaju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružaoca platnih usluga. Banka izdaje platne kartice u okviru sledećih kartičarskih platnih šema: Visa International, MasterCard, DinaCard.
- 1.36. **Limit potrošnje** – ukupno dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine po Kartici i/ili iznos transakcija plaćanja po prodajnim mestima po Kartici. Može biti definisan kao dnevni, mesečni itd.

## DEO II - OPŠTI USLOVI

- 1.1. Ovim Opštim uslovima Banka pruža Korisniku informacije o korišćenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i kursu, komunikaciji sa Bankom, zaštitnim i korektivnim merama, izmenama i otkazu okvirnog ugovora o platnim uslugama, kao i pravnoj zaštiti. Banka ovim Opštim uslovima takođe utvrđuje uslove otvaranja, vođenja i gašenja Računa i reguliše prava i obaveze Banke u vezi pružanja usluga vezanih uz Karticu.
- 1.2. Banka Korisniku pre otvaranja računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge Banke, uz informacije iz ovih Opštih uslova uručuje i druga dokumenta koja su sastavni deo Okvirnog ugovora ili koja se odnose na konkretnu uslugu.
- 1.3. Pre otvaranja računa Korisnik i Banka zaključuju Okvirni ugovor koji čine:
- Ovi Opšti uslovi
  - Ugovor
  - dokument "TERMINSKI PLAN – RADNO VREME BANKE ZA PRIJEM I IZVRŠENJE NALOGA PLATNOG PROMETA" u daljem tekstu Terminski plan, kao sastavni deo ovih Opštih uslova
  - Izvod iz Tarife naknada za usluge fizičkim licima-građanima, u delu koji se odnosi na platne usluge
  - Posebni ugovori/zahtevi i pripadajući posebni opšti uslovi za određenu platnu uslugu (ako su predviđeni) a ukoliko Korisnik koristi tu uslugu.

Ako korisnik zaključi sa Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta transakcionih računa, odnosno ugovora o izdavanju i korišćenju platnih kartica, Banka će platne usluge po svim računima pružati prema ovim Opštim uslovima, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore.

Ovi Opšti uslovi i svi dokumenti koji čine Okvirni ugovor nalaze se i dostupni su na Internet stranici i/ili Filijali Banke.

1.4. U slučaju kolizije ugovora i drugih akata Banke, primenjuju se odredbe Ugovora, i odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o deviznom poslovanju i ostali zakonski i podzakonski akti koji regulišu ovu oblast, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

1.5. Korisnik zaključenjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je prethodno, pre zaključenja predmetnog ugovora, upoznat sa ovim Opštim uslovima, drugom dokumentacijom koja u skladu sa tačkom 1.3. ovog dela čini Okvirni ugovor kao i Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima –građanima Vojvođanske banke a.d te da se s njima u celosti slaže i prihvata ih.

### **DEO III - OBAVEZNI ELEMENTI OKVIRNOG UGOVORA**

Banka i Korisnik su saglasni da određeni obavezni elementi okvirnog ugovora budu sadržani u ovim Opštim uslovima, te da se primenjuju zajedno i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

#### **1. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA**

##### **1.1. VRSTA I OPIS OSNOVNIH KARAKTERISTIKA PLATNIH USLUGA KOJE BANKA PRUŽA**

1.1.1. Banka pruža sledeće usluge:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun,
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa,
- 4) usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - (A) transferom odobrenja,
  - (B) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - (C) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva, a kojim se omogućava u zavisnosti od vrste platne kartice sledeće usluge:
    - plaćanje roba i usluga putem platne kartice na ovlašćenim prodajnim mestima, što uključuje i Internet prodajna mesta, s oznakom MasterCard, DinaCard ili Visa/Visa Electron u zemlji i inostranstvu;
    - uplatu gotovine platnim karticama na bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke;
    - podizanje gotovine i proveru stanja na bankomatima obeleženim znakom MasterCard, DinaCard ili Visa/Visa Electron u zemlji i/ili inostranstvu
    - plaćanje računa na Bankomatima;
    - podizanje gotovine platnim karticama na šalterima banaka i pošte;
    - prenos sredstava karticom na druge račune putem bankomata (npr. otplatu kredita, prenos novca sa tekućeg na pre-paid karticu, otplata obaveze za kreditnu karticu i sl.);
    - ostale usluge;
- 5) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
  - (A) transferom odobrenja,
  - (B) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje
  - (C) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 6) usluge izdavanja ostalih platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta kao i druge usluge;
- 7) usluge izvršavanja platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja i plaćanje se vrši operatoru

telekomunikacione, digitalne ili informaciono-tehnološke mreže, koji deluje samo kao posrednik između korisnika platnih usluga i prodavca proizvoda ili pružaoca usluga.

1.1.2. Transfer odobrenja je platna usluga kod koje Korisnik - platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija plaćanja/prenosa sredstava, uključujući i izdavanje trajnog naloga kojim korisnik ovlašćuje Banku da vrši plaćanje njegovih redovnih mesečnih obaveza javnim preduzećima na datume iz datog trajnog naloga ili prenose na druge račune u skladu sa ponudom Banke

1.1.3. Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

## **1.2. JEDINSTVENA IDENTIFIKACIONA OZNAKA**

1.2.1. Banka u cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vodjenju platnog računa Korisniku dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku, koju je Korisnik dužan da upotrebljava pri svakoj platnoj transakciji.

1.2.2. Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj računa Korisnika, koji služi za pružanje platnih usluga.

1.2.3. Platne transakcije koje su predmet ugovora o otvaranju i vodjenju tekućeg računa mogu se izvršavati samo uz tačno i isključivo navođenje JEDINSTVENE IDENTIFIKACIONE OZNAKE iz tačke 1.2.2. ovog dela

## **1.3. FORMA I NAČIN DAVANJA I POVLAČENJA SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

1.3.1. Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik-platilac ispostavio ispravan platni nalog i dao saglasnost za njeno izvršenje.

Ispravno ispostavljenim platnim nalogom smatra se nalog koji ispunjava sledeće uslove:

- a) da sadrži minimalno propisane elemente platnog naloga da je po svom sadržaju u skladu sa pozitivnim propisima i internim aktima Banke i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje;
- b) da na računu postoji obezbedjeno pokriće koje obuhvata iznos platnog naloga kao i pokriće za pripadajuću naknadu po transakciji;
- c) da je data odgovarajuća saglasnost za plaćanje na način utvrđen u ovim Opštim uslovima;

1.3.2. Korisnik-platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja a kako sledi:

- a) za platni nalog izdat na papiru i predat u organizacioni deo Banke koji izvršava plaćanja/prenose po nalogima Klijenta/na šaltere Banke, ako je potpisan od strane Korisnika ili lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na tekućem računu, u skladu sa datim ovlašćenjima evidentiranim na važećem dokumentu "Obrazac deponovanih potpisa" ili od strane zakonskog zastupnika/staratelja ili lica po posebnom ovlašćenju overenom od strane nadležnih organa (sud, notar);
- b) za naloge koje Korisnik izdaje korišćenjem usluge elektronskog bankarstva (I-bank, M-bank i SMS usluge) – shodno posebnom ugovoru/zahtevu za korišćenje usluge i posebnim Opštim uslovima kojima su Banka i Klijent regulisali pojedine usluge elektronskog bankarstva;
- c) za nalog izdat putem platne kartice saglasnost se daje na jedan od sledećih načina:
  - ubacivanjem kartice uz bankomat uz unos PIN-a;
  - provlačenjem ili ubacivanjem ili prislanjanjem kartice EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mesta, i zavisno od funkcionalnosti (EFT-POS terminala/samouslužnog uređaja – kartice) potvrdu transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa koji mora biti identičan onom na poleđini kartice;
  - unosom i davanjem personalizovanih sigurnosnih obeležja kartice pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje;
- d) za platni nalog izdat drugim instrumentima i platno-prometnim kanalima saglasnost se daje na način propisan u posebnim ugovorima i/ili opštim uslovima svakog pojedinog proizvoda i/ili usluge;
- e) davanje prethodne saglasnosti za zaduženje računa direktno primaocu plaćanja potpisivanjem ovlašćenja i drugih instrumenata;
- f) za trajni nalog za plaćanje redovnih mesečnih obaveza ili prenose na druge račune saglasnost se daje potpisivanjem posebnog zahteva za korišćenje ove usluge;

1.3.3. Banka ne izvršava platne transakcije ukoliko nisu u skladu sa tačkama 1.3.1 i 1.3.2. ovog dela – smatra se da platna transakcija nije odobrena.

1.3.4. Korisnik izričito ovlašćuje Banku da, radi naplate dospelih naknada za usluge koje banka pruža u skladu sa ovim Opštim uslovima, dospelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila Korisniku ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Korisniku, može zadužiti sve račune Korisnika bez posebnog platnog naloga izdatog od strane Korisnika.

1.3.5. Izvršena platna transakcija iz prethodne tačke ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

#### **1.4. OPOZIVOST PLATNOG NALOGA**

1.4.1. Korisnik-platilac ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka osim u slučajevima utvrđenim ovom tačkom 1.4.

1.4.2. Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja koristeći ATM, POS ili putem platnih kartica– platilac ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

1.4.3. Izuzetno od tačke 1.4.2. ovog dela, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa.

Opoziv naloga se vrši podnošenjem posebnog pisanog zahteva Korisnika.

1.4.4. Korisnik – može da opozove plaćanje trajnim nalogom, a nakon opoziva u zavisnosti od vrste trajnog naloga i datuma opoziva može biti izvršen još jedan pojedinačni nalog o čemu banka Korisnika obaveštava putem dokumentacije- zahteva za uslugu ili posebnih pravila za ovu vrste usluga.

#### **1.5. VREME PRIJEMA PLATNOG NALOGA I ROKOVI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

1.5.1. Smatra se da je Banka primila platni nalog kada joj je ispostavljen ispravan platni nalog i data saglasnost za njegovo izvršenje

1.5.2. Primljene ispravne platne naloge Banka će izvršavati shodno rokovima i uslovima navedenim u Terminskom planu za prijem i izvršenje platnih naloga koji je sastavni deo Okvirnog ugovora i dostupan je na internet stranicama Banke ili u poslovnim prostorima Banke namenjenim za poslovanje s Klijentima

1.5.3. Banka se oslobađa odgovornosti za produženje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kada je tome uzrok sprovođenje mera u skladu sa propisima o prinudnoj naplati, sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i propisima o međunarodnim merama ograničavanja i embargo merama i međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.

1.5.4. Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan ili ako primi platni nalog nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je nalog primila sledeći radni dan.

1.5.5. Platni nalog Banka izvršava isti dan ili na unapred određeni radni dan Banke, ukoliko je tako ugovoreno uz ispunjenost uslova iz tačke 1.3.1.

1.5.6. Neizvršavanje platnog naloga ukoliko ne ispunjava uslove iz tačke 1.3.1. ne smatra se odbijanjem platnog naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da posebno obavesti klijenta.

1.5.7. Očekivano vreme za izvršenje međunarodne platne transakcije je 15 dana od datuma kada je Korisnik inicirao platnu transakciju platnom karticom.

#### **1.6. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE PRIMAOCU PLAĆANJA**

1.6.1. Banka je dužna da bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu ukoliko su ispunjeni svi zakonski uslovi koji označavaju vrstu transakcije u skladu sa Terminskim planom. Klijent može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na njegov račun kad je iznos platne transakcije odobren na računu Banke i kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Klijentovog računa.

1.6.2. Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na račun Banke, nije radni dan banke, smatra se da je Banka primila novčana sredstva za primaoca plaćanja (Korisnik) prvi sledeći radni dan.

#### **1.7. LIMIT POTROŠNJE PRI KORIŠĆENJU PLATNOG INSTRUMENTA- DEBITNA KARTICA**

Platilac i pružalac platnih usluga ugovaraju limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, kada se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija.

1.7.1. Korisnik može koristiti debitnu karticu samo pod uslovom da ima pokriće na dinarskom tekućem/namenskom računu, odnosno deviznom računu u trenutku korišćenja Kartice.

1.7.2. Raspoloživi iznos za plaćanja jednak je stanju na dinarskom/deviznom računu, ali ne više od utvrđenog dnevnog limita. Ukoliko Korisnik kartice ima odobreno dozvoljeno prekoračenje na tekućem dinarskom računu, iznos odobrenog limita uključen je u raspoloživi iznos.

1.7.2.1. Za Visa Classic debitnu karticu, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: jednak je stanju na Računu;
- Za podizanje gotovine u zemlji: 1.200EUR iz najviše 20 transakcija;
- Za plaćanja u inostranstvu: 1.000EUR iz najviše 10 transakcija;
- Za podizanje gotovine u inostranstvu: 500EUR iz najviše 3 transakcija;

1.7.2.2. Za Visa Elektron debitnu karticu, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: 1.200EUR iz najviše 20 transakcija;
- Za podizanje gotovine u zemlji: 500EUR iz najviše 10 transakcija;
- Za plaćanja u inostranstvu: 500EUR iz najviše 10 transakcija;
- Za podizanje gotovine u inostranstvu: 300EUR iz najviše 3 transakcija;

1.7.2.3. Za Visa Gold debitne kartice, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: jednak je stanju na Računu;
- Za podizanje gotovine u zemlji: 1.200EUR iz najviše 20 transakcija;
- Za plaćanja u inostranstvu: 3.000EUR iz najviše 10 transakcija;
- Za podizanje gotovine u inostranstvu: 2.000EUR iz najviše 5 transakcija;

1.7.2.4. Za Visa internet debitne kartice, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: jednak je stanju na Računu;
- Za plaćanja u inostranstvu: Ukoliko se Korisnik ne izjasni drugačije prilikom preuzimanja kartice, dnevni limiti za trošenje karticom u inostranstvu biće utvrđen u visini od 20 EUR. Za svaki veći iznos dnevnog limita, Korisnik mora pozvati Centar za autorizaciju i zahtevati povećanje dnevnog limita, a u zavisnosti od visine položenih sredstava na deviznom računu prema sledećim pravilima:
  - Iznos depozita od 20 do 99 EUR iz najviše 4 transakcije;
  - Iznos depozita od 100 od 999 EUR iz najviše 5 transakcija;
  - Iznos depozita od 1.000 do 5.000 EUR iz najviše 10 transakcija;

1.7.2.5. Za MasterCard debitne kartice, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: 1.200EUR iz najviše 20 transakcija;
- Za podizanje gotovine u zemlji: 500EUR iz najviše 10 transakcija;
- Za plaćanja u inostranstvu: 1.000EUR iz najviše 10 transakcija;
- Za podizanje gotovine u inostranstvu: 500EUR iz najviše 3 transakcija;

1.7.2.6. Za DinaCard debitne kartice, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: 300.000RSD iz najviše 20 transakcija;
- Za podizanje gotovine u zemlji: 100.000RSD iz najviše 20 transakcija;

1.7.2.7. Za MasterCard pre-paid debitne kartice, dnevni limiti su sledeći:

- Za plaćanja u zemlji: jednak je stanju na Računu;
- Za podizanje gotovine u zemlji: 400EUR;
- Za plaćanja u inostranstvu: jednak je stanju na Računu;
- Za podizanje gotovine u inostranstvu: 400EUR

1.7.3. Na pisani zahtev Korisnika, i u zavisnosti od visine sredstava na računu korisnika, dnevni limiti mogu biti povećani. Dnevni limiti mogu biti promenjeni i usled promena u zakonskim ili podzakonskim propisima, odnosno promena pravila od strane kartičarske asocijacije, na koje ne mogu uticati ni jedna od ugovornih strana.

1.7.4. U situacijama kada se valuta računa na kome se vrši zaduženje po osnovu transakcije karticom razlikuje od valute u kojoj je definisan dnevni limit, za utvrđivanje dnevnih limita protivvrednost EUR valute preračunava se u RSD valutu po prodajnom kursu NBS za devize.

1.7.5. Limit potrošnje kod kreditnih kartica je opredeljen u ugovoru.

1.7.6. U specifičnoj situaciji kada trgovac za transakciju u inostranstvu ponudi plaćanje korisniku u dinarima i korisnik to prihvati, račun klijenta će biti zadužen u dinarima, a za realizaciju navedene transakcije primenjivaće se limiti potrošnje koji važe i za sve ostale transakcije u inostranstvu. Obzirom

da se radi o inostranoj transakciji, na transakciju će se obračunati naknada za korišćenje kartice u inostranstvu ukoliko je navedena naknada definisana u Tarifi naknada.

## **2. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTA**

2.1. Sve naknade koja Banka naplaćuje Korisniku za izvršavanje platnih usluga su date u Tarifi naknada za usluge fizičkim licima-građanima, kao delu Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima – građanima ( u daljem tekstu: Tarifa naknada).

2.2. Banka ne naplaćuje kamatu za platne usluge po tekućem računu.

2.3. Tarifa naknada je objavljena na internet sajtu Banke i u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge korisnicima.

2.4. Na način iz tačke 2.3 ovog dela, Banka je uredno obavestila Korisnika o svim naknadama koje Banka može naplatiti od Korisnika.

2.5. Banka može odobriti i drugačije uslove, posebne aranžmane što je predmet posebnog ugovaranja sa korisnicima

2.6. Kursevi koji će se primenjivati prilikom transakcija su zvanični kursevi Banke koji važe na dan izvršenja transakcije

- u slučaju konverzije na računu radi plaćanja u skladu sa propisima koji regulišu devizno poslovanje zamena jedne strane valute u drugu vrši se po kupoprodajnim kursovima banke za devize;
- otkup deviza sa deviznog računa klijenta vrši se prema kupovnom kursu za devize Banke;
- za usluge po deviznom poslovanju sa fizičkim licima, Banka obračunava naknadu na iznos dinarske protivvrednosti devizne osnovice, računato po srednjem kursu NBS za devize na dan obračuna;
- Naknada izražena u stranoj valuti se obračunava u dinarskoj protivvrednosti računato po srednjem kursu NBS za devize na dan obračuna, osim ako nije drugačije predviđeno tarifnim stavom;
- u slučaju posebnih usluga Banke primenjuju se ugovoreni kursevi/definisani posebnim zahtevima ili opštim uslovima za konkretnu uslugu, npr. trajni nalog za štednju;
- kursevi koji su propisani zakonom.

2.7. U slučaju da Banka naplaćuje promenljive naknade, način i rokovi izmena ovakvih naknada definisani su u ugovoru sa klijentom.

2.8. Kada su naknade i kurs zamena valute definisane kao promenljive, jer zavise od promenama referentne kamatne stope ili referentnog kursa, iste se mogu, u skladu sa Zakonom, odmah primenjivati u slučaju promene zasnovane na izmenama referentne kamatne stope ili referentnog kursa i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

2.9. Ako se naknade ili kurs zamene valuta promene u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

2.10. Banka je dužna da o promenama naknada čija je promenljivost vezana za neku referentnu vrednost kao i o naknadama koje su promenjene u korist korisnika, a odnose se na poslovni odnos Banke i Korisnika, pisanim putem obavesti Korisnika putem redovnog mesečnog Izvoda po tekućem računu, a na izabran način od strane korisnika

2.11. Kursevi Visa debitne kartice kada se zadužuje devizni račun:

Za transakcije izvršene Visa debitnim platnim karticama u inostranstvu u valuti različitoj od EUR konverzija u EUR valutu vrši se po kursu kartične asocijacije Visa International na dan kada Visa International obrađuje transakciju koji je ujedno i datum valute transakcije na izvodu korisnika. Datum valute transakcije se može razlikovati od datuma transakcije. Visa International automatski vrši konverziju iz originalne valute u valutu EUR po navedenom kursu i Banci šalje zaduženje u EUR valuti.

Za transakcije izvršene Visa debitnim karticama u zemlji u RSD valuti, konverzija u EUR valutu vrši se po prodajnom kursu NBS za devize po datumu valute transakcije i zadužuje se račun Korisnika u EUR valuti.

2.12. Kursevi Visa debitne kartice kada se zadužuje dinarski račun:

Za transakcije izvršene Visa debitnom karticom u inostranstvu u EUR valuti biće zadužen tekući račun Korisnika, u dinarima preračunatim po prodajnom kursu NBS za devize, na dan prijema obaveštenja o zaduženju od strane Visa International koji je ujedno i datum valute transakcije na izvodu Korisnika.

Za transakcije izvršene u inostranstvu u valuti različitoj od EUR, konverzija u EUR valutu vrši se po kursu kartične asocijacije Visa International, na dan kada Visa International obrađuje transakciju koji je ujedno i datum valute transakcije na izvodu Korisnika. Datum valute transakcije se može razlikovati od datuma transakcije.



Visa International automatski vrši konverziju iz originalne valute u valutu EUR po navedenom kursu i Banci šalje zaduženje u EUR valuti. Zatim se vrši konverzija iz valute EUR u dinare, po prodajnom kursu NBS za devize po datumu valute transakcije i zadužuje se tekući račun Korisnika u dinarima.

2.13. Kursevi MasterCard debitnih kartica:

Za transakcije izvršene MasterCard debitnom karticom u inostranstvu u EUR valuti biće zadužen račun Korisnika, u dinarima preračunatim po prodajnom kursu NBS za devize, na dan prijema obaveštenja o zaduženju od strane MasterCard Europe sprl koji je ujedno i datum valute transakcije na izvodu Korisnika.

Za transakcije načinjene u inostranstvu u valuti različitoj od EUR, konverzija u EUR valutu vrši se po kursu kartične asocijacije MasterCard Europe sprl, na dan kada MasterCard Europe sprl obrađuje transakciju koji je ujedno i datum valute transakcije na izvodu Korisnika. Datum valute transakcije se može razlikovati od datuma transakcije.

MasterCard Europe sprl automatski vrši konverziju iz originalne valute u valutu EUR po navedenom kursu i Banci šalje zaduženje u EUR valuti. Zatim se vrši konverzija u dinare, po prodajnom kursu NBS za devize po datumu valute transakcije i zadužuje se račun Korisnika, u dinarima.

2.14. Kurs kartične asocijacije Visa International javno je dostupan na web adresi [http://www.visacemea.com/rs/exchange\\_rates.jsp](http://www.visacemea.com/rs/exchange_rates.jsp); Kurs kartične asocijacije MasterCard Europe sprl javno je dostupan na web adresi <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/>; Prodajni kurs NBS za devize javno je dostupan na web adresi <http://www.nbs.rs>.

### **3. INFORMACIJA O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE**

#### **3.1. SREDSTVA KOMUNIKACIJE ZA RAZMENU INFORMACIJA I OBAVEŠTENJA**

3.1.1. Sredstva komunikacija između Banke i Korisnika mogu biti sledeća: pismo, obaveštenje Korisniku u prostorijama filijale, oglasnoj table Banke, elektronskim putem (e mail), internet stranica Banke, Info centar Banke, SMS poruke

3.1.2. Obaveštenja Korisniku se prosleđuju na e mail adresu odnosno broj telefona koji je Klijent naveo Banci kao svoju e-mail adresu odnosno broj telefona koji će biti dostupan Banci u toku čitavog trajanja ugovornog odnosa, a što će ugovorne strane smatrati uredno dostavljenim obaveštenjem.

Ukoliko Korisnik promeni podatke o e-mail adresi, adresi uključujući i adresu za korespondenciju, odnosno broju telefona, a o toj promeni ne obavesti odmah Banku, kao dan dostave se uzima dan kada je Banka prvi put pokušala dostavu na osnovu poslednjeg podatka koji je Klijent dao Banci za dostavu.

3.1.3. Za potrebe elektronske komunikacije elektronska adresa Banke je: [www.voban.co.rs](http://www.voban.co.rs)

#### **3.2 NAČIN I UČESTALOST PRUŽANJA INFORMACIJA**

3.2.1 Banka je dužna da pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi platiocu, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade – i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

3.2.2 Banka će informaciju o izvršenim pojedinačnim transakcijama (iznos transakcije, iznos naknade, referentnu oznaku i druge podatke za identifikaciju transakcije, datum valute) dostavljati jednom mesečno putem izveštaja o stanju i promenama po računu u papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način kako je Korisnik opredelio zahtevom, a u slučaju da je po računu bilo transakcija, uključujući i obračun naknada i kamata banke.

3.2.3. Dokaz o izvršenoj platnoj transakciji putem platne kartice, pored Izvoda prometa po računu, mogu biti i:

- Elektronski zapisi sa POS terminala (slipovi/računi);
- slip/račun sa Bankomata o izvršenoj isplati;
- drugi dokaz kojim se na nedvosmislen način potvrđuje da je do platne transakcije došlo.

Obaveza prihvatioca kartice (trgovca) je da Korisniku izda kopiju računa/slipa za načinjene transakcije.

Korisnik je dužan da kao potvrdu, za načinjenu transakciju, čuva kopiju računa/slipova, za slučaj eventualne reklamacije.

3.2.4. Sve ostale informacije iz ugovornog odnosa između Klijenta i Banke biće dostupne, odnosno dostavljene Klijentu na način koji je opredelio u zahtevu ili putem sredstava komunikacije iz tačke 3.1.1. u zavisnosti od vrste informacije.

3.2.5. Banka je dužna da korisniku na njegov zahtev bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

### **3.3. JEZIK NA KOM SE ZAKLJUČUJE OKVIRNI UGOVOR I OBAVLJA KOMUNIKACIJA**

Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku, na kom jeziku se obavlja i komunikacija između Banke i Korisnika. Izuzetno na zahtev Korisnika ugovor može biti zaključen i dvojezično na srpskom i engleskom jeziku, u slučaju neslaganja važeća je verzija na srpskom jeziku.

### **3.4. POSEBNO PRAVO KORISNIKA U TOKU TRAJANJA UGOVORNOG ODNOSA**

3.4.1. Korisnik ima pravo, u toku trajanja Okvirnog ugovora, da od Banke zahteva kopiju Okvirnog ugovora kao i sve informacije o uslugama koje su predmet ugovornog odnosa.

3.4.2. Banka informacije iz tačke 3.4.1. ovog dela može učiniti dostupnim korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

3.4.3. Korisnik svoje posebno pravo ostvaruje putem pisanog zahteva koji je podnet Banci.

## **4. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **4.1. MERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN DA PREDUZME RADI ZAŠTITE PLATNOG INSTRUMENTA, KAO I NAČIN OBAVEŠTAVANJA BANKE O GUBITKU, KRAĐI ILI ZLOUPOTREBI PLATNOG INSTRUMENTA**

4.1.1. Korisnik je dužan da koristi platne instrumente u skladu sa propisima, posebnim opštim uslovima poslovanja za konkretni platni instrument i ugovorenim uslovima.

4.1.2. Korisnik je naročito dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

4.1.3. Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku ili drugo lice koje je opredelila Banka.

4.1.4. U odnosu na platne kartice Korisnik je naročito u obavezi da preduzme sve odgovarajuće mere radi zaštite presonalizovanih sigurnosnih elemenata i to počev od izdavanja kartice i PIN-a pa do isteka rok važnosti platne kartice. S tim u vezi, ovim Opštim uslovima se reguliše postupak zaštitnih mera i postupaka u tačkama 4.1.4.1 do 4.1.4.4, kao i u ostalim delovima Opštih uslova.

4.1.4.1. Postupak izdavanja kartice i PIN-a

4.1.4.1.1. Banka vrši dostavljanje kartice i PIN-a na način da su isti dostupni isključivo Korisniku kartice. Po prijemu kartice, Korisnik je dužan da istu odmah potpiše na za to predviđeno mesto hemijskom olovkom. Nepotpisana kartica je nevažeća. Kartica postaje aktivna u okviru od 24 časa od momenta kada je uručena Korisniku.

4.1.4.1.2. Lični identifikacioni broj (PIN) određuje se elektronskim putem u strogo kontrolisanim bezbedonosnim uslovima. PIN se može koristiti isključivo uz odgovarajuću karticu odnosno uz karticu uz koju je izdat.

4.1.4.1.3. Kartica je vlasništvo Banke i na njen zahtev, Korisnik mora istu odmah vratiti Banci (osnovnu i dodatne).

4.1.4.1.4. Kartica je neprenosiva i može je koristiti samo lice čije je ime odštampano na kartici. Upotreba kartice ograničena je rokom važnosti kartice. Korisnik je dužan da čuva karticu, proverava njenu prisutnost, a PIN nakon prijema upamti i uništi. Korisnik je u obavezi da svoj PIN čuva u tajnosti i sme da ga koristi samo korisnik kartice. PIN se ne sme zapisivati na poleđini kartice, papiru, dokumentima koje korisnik nosi sa sobom, itd. Plaćanje roba i usluga mora se odvijati u prisustvu Korisnika. Korisnik je dužan da prati transakcije nastale Karticom te stanje na pripadajućem računu.

4.1.4.1.5. Odgovornost za štetu nastalu nepažljivim korišćenjem Kartice i neadekvatnim čuvanjem kartice, odnosno svih relevantnih podataka u vezi sa karticom, kao i svi troškovi koji iz toga proizilaze, terete Korisnika.

4.1.4.1.6. Korisnik se obavezuje da Karticu neće koristiti u protivzakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene. Korisnik prihvatanje Ovih opštih uslova preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticama.

4.1.4.1.7. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Opštih uslova od strane svih dodatnih Korisnika snosi Korisnik koji je zaključio ugovor sa Bankom.

4.1.4.2. Aktiviranje kartice

4.1.4.2.1. Kako bi Korisnik započeo korišćenje kartice mora je aktivirati, a to može učiniti na sledeći način:

- u Filijalama Banke prilikom preuzimanja kartice;

- pozivanjem Centra za autorizaciju na broj telefona +381 21 520333, navedenom na samoj kartici, uz obaveznu identifikaciju korisnika. Centar za autorizaciju vrši identifikaciju Korisnika putem ličnih podataka i šifre koje je korisnik naveo u Zahtevu za izdavanje kartice.

- na drugi način

#### 4.1.4.3. Korišćenje kartice

4.1.4.3.1 Korisnik je dužan da na zahtev prihvatioca kartice (trgovca), na prodajnom mestu, pokaže identifikacioni dokument (ličnu kartu, odnosno putnu ispravu) i da potpiše račun/slip. Potpis mora biti istovetan potpisu na poleđini kartice. Ukoliko je Korisnik prilikom plaćanja koristio svoj PIN, on se tretira kao potpis. Na bankomatu se korišćenje PIN-a (ličnog identifikacionog broja) smatra potpisom Korisnika.

4.1.4.3.2. Korisnik svojim potpisom garantuje da je iznos tačan.

4.1.4.3.3. Prilikom podizanja gotovine na bankomatu Korisnik se identifikuje unosom svog PIN-a. Broj neuspelih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na 3 (tri). Nakon trećeg pogrešnog unosa PIN-a, ATM zadržava karticu, a kartica se privremeno blokira i Korisnik mora kontaktirati Banku radi deblokade i preuzimanja iste, a troškovi padaju na teret korisnika u skladu sa Tarifom naknada.

4.1.4.3.4. Korisnik je dužan da na zahtev prihvatioca kartice (trgovca) ili druge banke preda karticu kojoj je uskraćeno pravo korišćenja.

4.1.4.3.5. Zbog neadekvatnog čuvanja kartice od strane Korisnika (fizičkog, toplotnog ili magnetnog oštećenja), korišćenje iste može biti otežano ili onemogućeno u elektronskim čitačima (ATM, POS i dr.). Za sve ove slučajeve Banka ne snosi nikakvu odgovornost, a troškovi izrade duplikata kartice padaju na teret Korisnika, u skladu sa Tarifnikom naknada.

4.1.4.3.6. Banka zadržava pravo da u skladu sa svojom poslovnom politikom, kao i na osnovu zaključenog Ugovora sa drugim pravnim licima, uključi karticu u pojedine bonus, co-branding, affinity, loyalty programe, programe plaćanja na rate itd. Navedeni programi se mogu primeniti na konkretni ugovorni odnos sa korisnikom samo ukoliko ne idu na štetu korisnika.

4.1.4.3.7. Sve ostale specifičnosti u vezi načina upotrebe kartice su propisani pojedinačnim Ugovorima o izdavanju i korišćenju platnih kartica, u zavisnosti od toga o kojoj se kartici radi.

#### 4.1.4.4. Izgubljena ili ukradena kartica

4.1.4.4.1. Nestanak, gubitak ili krađu kartice Korisnik je dužan da odmah prijavi Centru za autorizaciju na telefon 021 520 333 i da zahteva njenu blokadu, a Banka je u obavezi da Korisniku omogući ovakvu prijavu u svakom trenutku. Prijava mora biti potvrđena u pisanoj formi, korišćenjem odgovarajućeg obrasca, najbližoj Filijali/ekspozituri Banke najkasnije u roku od 2 (dva) dana od dana telefonske prijave. Ukoliko Korisnik sumnja da mu je kartica ukradena dužan je da krađu prijavi i najbližoj stanici policije.

4.1.4.4.2. Banka je dužna da korisniku dostavi dokaz – obaveštenje kojim je Korisnik izvršio pismenu prijavu nestanka, gubitka ili krađe kartice, u roku od 18 meseci od dana podnošenja pismene prijave Banci.

4.1.4.4.3. Po prijavi nestanka, gubitka ili krađe kartice Banka aktivira adekvatne instrumente zaštite, s tim da troškove istih snosi Korisnik, a koji su definisani u Tarifi naknada, ukoliko su dokumenta obezbeđena na zahtev Korisnika kartice.

4.1.4.4.4. Kartica koja je nakon prijave gubitka/krađe, naknadno pronađena ne sme se koristiti, već se mora vratiti Banci radi poništenja (presečena vertikalno, preko piste za magnetni zapis). U protivnom, Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice. Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili drugoj zloupotrebi kartice, Banka istu oglašava nevažećom i Korisniku izdaje novu karticu, osim u slučaju da on zatraži suprotno.

4.1.4.4.5. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju učini sam, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizilaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju kartice, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

4.1.4.4.6. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice odnosno, podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

## **4.2. USLOVI POD KOJIMA BANKA IMA PRAVO DA BLOKIRA KORIŠĆENJE PLATNOG INSTRUMENTA**

4.2.1. Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita,

4.2.2. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna je da to učini odmah nakon ove blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Korisniku dostavi pisanim ili elektronskim putem.

4.2.3. Izuzetno od tačke 4.2.1 ovog dela, Banka neće obavestiti Korisnika u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

4.2.4. Korisniku će ponovo biti omogućeno korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

4.2.5. U vezi platnog instrumenta – platnih kartica, dodatno u odnosu na razloge iz tačke 4.2.1, Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokirati korišćenje kartica u slučaju

a) ako je tri puta uzastopno pogrešno unet PIN;

b) ako je račun vezan za karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokirana.

4.2.6. U slučajevima iz tačke 4.2.5., Banka obaveštavanje o blokadi vrši pružanjem informacija na slupu odnosno ekranu. Korišćenje Kartice može se deblokirati podnošenjem zahteva Banci i ako su po oceni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice. Banka može trajno uskratiti pravo korišćenja Kartice ako Korisnik krši odredbe ugovora, Opštih uslova i pozitivnih propisa. Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vreme korišćenja Kartica.

### **4.3. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

#### **4.3.1. Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju**

4.3.1.1. Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu s Opštim uslovima.

4.3.1.2. Ako Korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno vratiće Korisnikov platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje su naplaćene Korisniku, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

#### **4.3.2. Odgovornost Korisnika za neodobrenu transakciju**

4.3.2.1. Izuzetno od tačke 4.3.1. ovog dela Opštih uslova, Korisnik će snositi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili

2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

4.3.2.2. Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

4.3.2.3. Korisnik neće snositi gubitke iz tačke 4.3.2.1. ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

4.3.2.4. Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

#### **4.3.3. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik**

4.3.3.1. Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Banka odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoaca platnih usluga primaoca plaćanja.

4.3.3.2. Ako je korisnikova Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

4.3.3.3. Ako Banka Korisniku, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.3.4. Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **4.3.4. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik kao primalac plaćanja ili Korisnik kao platilac preko primaoca plaćanja**

4.3.4.1. Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.4.2. Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz tačke 4.3.4.1., pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.4.3. Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

4.3.4.4. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu tačkama 4.3.4.1 do 4.3.4.3 ovog dela – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.4.5. Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa tačkom 4.3.4. ovog dela dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### **4.3.5. Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**

4.3.5.1. Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako korisnikova Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog –pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza korisnikove Banke koja je ovu grešku učinila, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, korisnikova Banka može, u rokovima za izvršenje platnih transakcija bliže određenim u Terminskom planu, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, korisnikova Banka usluga može, u rokovima za izvršenje platnih transakcija bliže određenim u Terminskom planu, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

4.3.5.2. Povraćaj sredstava iz tačke 4.3.5.1, tačke 1) i 3) imaju prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

#### **4.3.6. Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju**

4.3.6.1. Banka odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

#### **4.3.7. Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

4.3.7.1. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužana da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika odmah preduzme

odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

#### **4.3.8. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

4.3.8.1. Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

4.3.8.2. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

4.3.8.3. U slučaju iz tačke 4.3.8.2. ovog dela, Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

4.3.8.4. Banka može Korisniku naplatiti posebnu naknadu za preuzimanje mera iz tačke 4.3.8.3. ovog dela, u iznosu utvrđenom u Tarifi naknada za usluge fizičkim licima - građanima

4.3.8.5. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz tačke 4.3.8.2. ovog dela, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

#### **4.3.9. Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

4.3.9.1. Odredbe tačaka 4.3.1, 4.3.3 i 4.3.4 ovog dela ne isključuju pravo Korisnika da od Banke, u skladu sa zakonom, zahtevaju nadoknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

#### **4.3.10. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

4.3.10.1 Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

#### **4.3.11. Reklamacije korisnika**

4.3.11.1. Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izveštaju koji mu je dostavljen podnese reklamaciju Banci.

4.3.11.2. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa.

4.3.11.3 Nakon isteka roka iz prethodne tačke Korisnik gubi pravo da traži povraćaj nepravilno izvršene, neodobrene transakcije, odnosno da zahteva pravilno izvršenje transakcije, ukoliko mu je Banka dostavila sve informacije o predmetnoj platnoj transakciji u skladu sa zakonom.

4.3.11.4. Reklamacija o platnoj kartici se podnosi matičnoj Filijali/ekspozituri Banke, isključivo u pisanoj formi korišćenjem propisanog obrasca, uz podnošenje izvodaračuna/slipa i druge dokumentacije.

4.3.11.5. Banka odobrava sredstva na račun Korisnika saglasno iznosu pozitivno rešenih reklamacija, Troškove neosnovane reklamacije snosi Korisnik prema Tarifi naknada i Cenovniku kartičarskih kuća.

4.3.11.6. Reklamacije se smatraju neosnovanim i odbijaju se, ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno Ugovoru i pozitivnim propisima.

4.3.11.7. Banka ne snosi odgovornost za novac koji je Korisnik zaboravio na bankomatu, a ustanovljeno je da je transakcija regularna.

4.3.11.8. Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje Korisnik plaća karticom. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nesporazume i dužan je da izmiri obaveze prema Banci, bez obzira na spor na prodajnom mestu.

#### **4.3.12. Korekcije na računu**

4.3.12.1. Banka je ovlašćena da izvrši korekcije po računu i bez posebnog zahteva Korisnika, ukoliko su greške nastale usled propusta zaposlenog Banke.

4.3.12.2. Banka je ovlašćena da samostalno izvrši potrebne ispravke, izdati odgovarajuće naloge i sprovesti promene na Računu, kako bi dovela Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

4.3.12.3. O izvršenim korekcijama Banka će Korisnika obavestiti putem izvoda o stanju i promenama po Računu ili putem posebnog obaveštenja.

#### **4.4 USLOVI ZA POVRAĆAJ IZNOSA ODOBRENE I PRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE KORISNIKU**

4.4.1. Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje) ako su ispunjeni uslovi:

- 1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa transakcije
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

4.4.2. Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o ispunjenosti uslova iz prethodnog stava. Korisnik pisani zahtev može podneti u roku od 56 dana od datuma zaduženja.,

4.4.3. Banka je dužna da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije iz ovog člana ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva u roku od deset poslovnih dana od dana prijema zahteva.

#### **5. PRAVO NA PRIGOVOR**

5.1 Klijent ima pravo da Banci uputi pisani prigovor na adresu Banke, najbliže filijale kao i elektronskim putem na e-mail prema uputstvu objavljenom na internet sajtu Banke, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava zaključenih ugovornih odredbi, Opšti uslovi, dobrih poslovnih običaja/prakse kao i zakonskih propisa Republike Srbije, odnosno, ukoliko se prethodno predmet pisanog prigovora koji predstavlja sporni odnos nije mogao prevazići na dugi način.

Pravo iz tačke 5.1 Klijent ima u roku od tri godine od dana kada smatra da je učinjena povreda prava i/ili interesa, a koja je predmet prigovora.

5.2. Pisani prigovor obavezno treba da sadrži lične podatke Klijenta/podnosioca prigovora (sedište, adresu matični broj) kao i kratak i jasan opis predmeta prigovora.

5.3 Banka je dužna da na prigovor odgovori u roku od 15 odnosno, u izuzetnim slučajevima, 30 dana od dana prijema pisanog prigovora. Klijent/podnosilac prigovora koji nije zadovoljan dostavljenim odgovorom Banke ili ukoliko Banka po istom ne postupi, tj ne odgovori u navedenim rokovima, može uložiti pritužbu NBS, Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, u roku od 6 meseci od dana prijema Bančinog odgovora odnosno od poslednjeg dana isteka roka za Bančino postupanje i to na sledeću adresu: Narodna banka Srbije, ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd i e-mail adresu: zastita.korisnika@nbs.rs., a pre pokretanja sudskog spora, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

#### **6. USLOVI ZA IZMENU I DOPUNU OKVIRNOG UGOVORA – RASKID OKVIRNOG UGOVORA**

##### **6.1 Izmene i dopune Okvirnog ugovora**

6.1.1. O predlogu za izmene i dopune Okvirnog ugovora, Banka je dužna da obavesti Korisnik najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena i dopuna, dostavljanjem predloga izmena okvirnog ugovora na papiru, elektronskom poštom, ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o zaključenju izmene Okvirnog ugovora

6.1.2. Ukoliko Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena iz tačke 6.1.1. ovog dela nije pismeno obavestio Banku da se sa predlogom izmena i dopuna nije saglasio, smatraće se da je Korisnik saglasan sa predlogom.

6.1.3. Banka je dužna da istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna, obavesti Korisnika o posledicama neobaveštavanja Banke o nesaglasnosti sa predlogom kao i o pravu Korisnika ukoliko nije saglasan s predloženim izmenama, da može, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade i drugih troškova otkazati ugovor.

##### **6.2. Raskid Okvirnog ugovora**

6.2.1. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Okvirni ugovor s trenutnim dejstvom raskida pod uslovom da su po računu izmirene sve obaveze.

6.2.2. Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, podnošenjem Zahteva za raskid Okvirnog ugovora u matičnoj filijali Banke, raskinuti Okvirni ugovor, uz otkazni rok od mesec dana od dana podnošenja Zahteva.

6.2.3. Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

6.2.4. Banka može otkazati Okvirni ugovor, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od dva meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odosi ili drugim zakonom.

6.2.5. Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pismenoj formi.

6.2.6. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci proizašle iz Ugovora, kao i da vrati dodeljene platne instrumente i izdate a nerealizovane čekovne blankete ukoliko su isti izdati po računu .

6.2.7. Korisnik ima pravo da zahteva da se utvrdi da odredbe ovog Okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno sa informacijama koje mu nisu prethodno dostavljene u skladu sa zakonskim propisima, utvrde ništavim.

6.2.8. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

6.2.9. Ako Korisnik raskine Okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmeran deo plaćene naknade.

6.2.10. Tačka 6.2.8. i 6.2.9. ovog dela, se odnose i na slučajeve kada Banka inicira raskid Okvirnog ugovora.

## **7. POSEBNE ODREDBE U VEZI KORIŠĆENJA DEBITNIH KARTICA**

7.1. Izdavanjem debitne kartice Banka pruža sledeće usluge:

- plaćanje roba i usluga karticom na ovlašćenim prodajnim mestima u zemlji (izuzev Internet kartice)
- plaćanje roba i usluga karticom na ovlašćenim prodajnim mestima u inostranstvu (izuzev Internet kartice i Dina Card debitne kartice )
- plaćanje roba i usluga karticom putem interneta (izuzev DinaCard debitne kartice i Visa Electron debitne kartice)
- podizanje gotovine i proveru stanja na bankomatima u zemlji (izuzev Internet kartice)
- podizanje gotovine i proveru stanja na bankomatima u inostranstvu (izuzev Internet kartice i DinaCard debitne kartice)
- podizanje gotovine na šalterima banaka i pošte u zemlji (izuzev Internet kartice)
- podizanje gotovine na šalterima banaka u inostranstvu (izuzev Internet kartice i DinaCard debitne kartice)
- plaćanje računa na bankomatima Banke (izuzev Internet kartice);
- prenos sredstava karticom na druge račune putem bankomata Banke

7.2. Kartice se mogu koristiti na prodajnim mestima i bankomatima obeleženim oznakom Visa/Visa Electron, MasterCard i DinaCard.

7.3. Kartice koje na licu kartice imaju odštampan broj tekućeg računa mogu se koristiti kao identifikacione kartice uz čekove i kao platne kartice.

7.4. Tokom putovanja, Korisnik Visa Gold debitne kartice može telefonom pozvati Centar Global Customer Assistance Service (GCAS) radi prijave izgubljene, ili ukradene kartice, hitne zamene kartice i hitne isplate gotovine u slučaju gubitka ili krađe kartice.

7.5. Ukoliko korisnik ima dozvoljeno prekoračenje na tekućem računu, iznos odobrenom limita uključen je u raspoloživi iznos.

7.6. Uz Visa Internet karticu se ne izdaje lični identifikacioni broj (PIN) jer se kartica isključivo koristi za kupovine preko interneta. Kartica je neaktivna. Aktivira se pozivom Centra za autorizaciju Banke pre izvršenja transakcije. Nakon izvršenja transakcije korisnik je dužan da ponovo blokira karticu, pozivanjem Centra za autorizaciju Banke. Centar za autorizaciju vrši identifikaciju Korisnika putem ličnih podataka i šifre koje je korisnik naveo u zahtevu za izdavanje kartice. Informacija o Telefonskom broju Centra za autorizaciju banke se nalazi na samoj Kartici.

7.7. Prilikom preuzimanja Pre-paid kartice klijent plaća naknadu za izdavanje kartice prema Tarifi naknada za usluge fizičkim licima-građanima (u daljem tekstu: Tarifa naknada) samo ukoliko u momentu preuzimanja i aktiviranja kartice klijent ne izvrši dopunu računa kartice. Ova naknada naplaćuje se na šalteru banke. Ukoliko u momentu preuzimanja i aktiviranja kartice klijent izvrši dopunu računa kartice, naknada za izdavanje kartice se ne naplaćuje.

Korisnik može koristiti karticu ukoliko je pre toga izvršio dopunu sredstava na Računu povezanom sa karticom. Banka od korisnika naplaćuje svaku dopunu računa kartice prema Tarifi naknada. Korisnik dopunu može izvršiti na sledeće načine: dopuna uplatom sredstava na šalteru Vojvođanske banke,



dopuna prenosom sredstava iz računa u Vojvođanskoj banci ili nekoj drugoj banci kao i putem prenosa sredstava nekim od alternativnih kanala plaćanja (Elektronsko bankarstvo, m-banking, ATM i slično).

Dopunu sredstava na Račun korisnik mora vršiti u skladu sa definisanim limitima za dopunu sredstava, Minimalni iznos transakcije dopune sredstava definisan je u iznosu od 2.000 RSD po transakciji. Maksimalni iznos transakcije dopune sredstava definisan je u iznosu od 100.000 RSD po transakciji. Maksimalni broj transakcija dopune sredstava ograničen je na 2 transakcije dnevno.

7.8. Uz pismenu saglasnost korisnika osnovne kartice i dato ovlašćenje po računu, korisniku se može izdati neograničen broj dodatnih kartica, izuzev MasterCard debitne kartice uz koju se mogu izdati maksimalno dve dodatne kartice po istom računu.

7.9. Korisnik MasterCard Pre-paid kartice i Visa Internet kartice nema pravo na dodatnu karticu.

## **DEO IV – OTVARANJE, VOĐENJE, BLOKIRANJE I GAŠENJE RAČUNA**

### **Uvodne odredbe**

#### **DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI**

1. Banka je dužna da korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi navedenog ugovora, na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

2. Banka će Klijentu, pre nego što se obaveže ponudom ili Okvirnim ugovorom, prethodno pružiti informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude banaka radi donošenja odluke o zaključenju ugovora, a naročito informacije o Banci, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama, kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim merama, načinu izmena i otkaza Okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unapred kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o zaključenju Ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručenjem primerka nacрта Okvirnog ugovora i/ili ponude koji sadrži informacije iz ovog stava.

3. Banka je dužna i da korisniku platnih usluga informacije iz prethodnog stava dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

### **1 OTVARANJE RAČUNA**

1.1. Banka otvara račun Korisnika na bazi pisanog Zahteva pod uslovom da Korisnik preda Banci sledeću dokumentaciju:

- Dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Korisnika i osoba ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i drugih važećih propisa;

- Drugu dokumentaciju u skladu sa važećim zakonima ili koju posebno zahteva Banka.

1.2. Korisnik može ovlastiti određeno lice / lica (ovlašćeno lice) da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor, to jest otvori račun ili da raspolaže sredstvima na njegovom računu. Ovlašćenje ovlašćenog lica za otvaranje računa, odnosno zaključenje Okvirnog ugovora, mora biti overeno od strane nadležnog organa i ne može biti starije od šest meseci u trenutku dostavljanja. Predmetno ovlašćenje mora da sadrži precizno naznačene sve proizvode i usluge koje ovlašćeno lice može da aktivira prilikom otvaranja računa.

1.3. Banka otvara račun maloletnim osobama na zahtev zakonskog zastupnika ili staratelja ukoliko nema zakonskog zastupnika uz prilaganje sve potrebne dokumentacije u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

1.4. Banka otvara račun licima pod starateljstvom na zahtev staratelja (prema rešenju nadležnih organa) uz prilaganje sve potrebne dokumentacije u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Lica koja podnose zahtev su saglasna da Banka može da zadrži kopiju dokumentacije na bazi koje je otvorila račun

- 1.5. Banka otvara redovne tekuće račune, račune za fizička lica-građane sa registrovanim poljoprivrednim gazdinstvom, kao i namenske tekuće račune gde se bliži uslovi vođenja računa definisani ugovorom.
- 1.6. Banka zadržava pravo da odbije otvaranje računa Korisnika bez navođenja posebnog obrazloženja.
- 1.7. Banka i Korisnik na osnovu Zahteva za otvaranje računa i uredne dokumentacije za otvaranje računa zaključuju Ugovor.
- 1.8. Korisnik može početi da posluje putem Računa nakon zaključenja Ugovora
- 1.9. Banka će Korisnicima, po otvaranju Računa uručiti identifikacionu karticu ili dati nalog za izradu Platne debitne Kartice na zahtev Korisnika u skladu sa uslovima opredeljenim u ovim Opštim uslovima.
- 1.10. Banka otvara Račune u skladu sa zakonom, i po strukturi utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke.
- 1.11. Korisnik je saglasan da Banka zadržava kopiju ličnih isprava na osnovu koje je izvršila identifikaciju Korisnika /ovlašćenih lica i overene kopije dokumenta koja je svrhu otvaranja računa primila a za koje ne postoje zakonske smetnje za zadržavanje.

## **2. VOĐENJE RAČUNA**

- 2.1. Banka će putem računa Korisnika izvršavati Platne transakcije: obavljati usluge polaganja, podizanja ili plaćanja/prenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na računu.
- 2.2. Raspoloživo stanje na računu čini pozitivno stanje na računu, uvećano za preostali iznos neiskorišćenog dozvoljenog prekoračenja (kod računa po kome se isto odobrava) i umanjeno za iznos rezervisanih sredstava (transakcije platnim karticama i ostale rezervacije)(dalje u tekstu: Raspoloživo stanje). Banka i Korisnik zaključuju poseban ugovor o dozvoljenom prekoračenju po računu ukoliko Korisnik to želi i ispunjava uslove za odobrenje istog.
- 2.3. Raspoloživim stanjem na računu mogu raspolagati Korisnik i Ovlašćena lica.
- 2.4. Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog stanja na računu, osim u slučajevima više sile ili kad propisi nalažu drugačije.
- 2.5. Nalozi prinudne naplate, zahtevi PIO fonda i drugih nadležnih organa za naplatu/povraćaj sredstva sa tekućeg računa Korisnika mogu se izvršavati samo iz sredstava sa računa umanjениh za iznos rezervisanih sredstava, a ne i iz dozvoljenog prekoračenja.  
Banka će bez saglasnosti Korisnika i platnog naloga zadužiti račun Korisnika u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom.
- 2.6. Korisnik na čije ime je otvoren račun i čiji potpis je deponovan u Banci, kao vlasnik računa je jedino ovlašćeno lice da upravlja računom.  
Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu se izdaje u prostorijama Banke, lično od strane vlasnika računa, a kojim ovlašćenjem vlasnik računa može ovlastiti ovlašćeno lice za realizaciju platnih transakcija po računu za koji se daje ovlašćenje (uplate, isplate, nalozi za prenos i sl.). Izuzetno, ovlašćeno lice može Banci dostaviti ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu overeno od strane nadležnog organa, ne starije od šest meseci u trenutku dostavljanja, u tom slučaju ovlašćeno lice može preduzimati sve radnje u vezi sa računom precizirane u datom ovlašćenju.  
Izuzetak od navedenog u stavu jedan ovog člana su računi na ime maloletnih lica i lica pod starateljstvom čiji potpis nije deponovan u Banci i gde u ime i za račun vlasnika računa računom upravlja zakonski zastupnik (roditelj) ili staratelj po rešenju nadležnih organa. Potpisi zakonskog zastupnika i staratelja moraju biti deponovani u banci. Zakonski zastupnik može ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima na računa, Staratelj ne može davati ovlašćenja drugom licu.
- 2.7. Potpis ovlašćenog lica sa stalnim ovlašćenjem datim u Banci mora biti deponovan kod Banke. Korisnik je obavezan da upozna ovlašćeno lice po računu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.
- 2.8. Korisnik kao vlasnik računa je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima sa računa i za svako plaćanje izvršeno od strane ovlašćenog lica, što ne isključuje odgovornost i samog ovlašćenog lica. Zabrane koje važe za klijenta važe i za ovlašćeno lice.
- 2.9. Banka zadržava pravo da ograniči broj ovlašćenih lica, ili može odbiti zahtev za punomoć, ako ovlašćeno lice ne dostavi odgovarajuće lične i druge podatke prema važećim propisima, posebno propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.
- 2.10. Ovlašćeno lice nije ovlašćeno da izda nova, ili povlači druga postojeća ovlašćenja, niti je ovlašćen da otkaže Ugovor i ugasi račun Korisnika, osim ukoliko u samom tekstu ovlašćenja izričito nije navedeno da je ovlašćen i za tu radnju. Deponovani potpisi ovlašćenog lica važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku.

2.11. U slučaju bilo koje promene ličnih podataka Korisnika ili ovlašćenog lica (npr. zbog stupanja u brak, promene prebivališta ili promene bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Korisnika sa Bankom), Korisnik mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti o takvoj izmeni dolaskom u Banku, gde bi se na licu mesta izmenili određeni podaci i po potrebi (ukoliko je promenjeno prezime), ponovo deponovao potpis.

2.12. Banka ne odgovara za radnje korisnikovog ovlašćenog lica, kako prema Banci, tako i prema Korisniku samom. Za sve propuste i radnje korisnikovog ovlašćenog lica odgovoran je isključivo Korisnik. Banka nije u obavezi da obaveštava Korisnika o radnjama i propustima korisnikovog ovlašćenog lica.

2.13. Jednokratno/ Posebno ovlašćenje odnosno opoziv ovlašćenja sačinjen van Banke mora biti overeno od domaćeg ili stranog nadležnog tela, u skladu sa pozitivnim propisima. Korisnik je saglasan da Banka ovo ovlašćenje zadrži u dosijeu Korisnika. Banka neće postupati po jednokratnom punomoćju starijem od šest meseci.

2.14. Ovlašćenje po računima prestaje da važi nakon pisanog Opoziva od strane Korisnika datog u matičnoj filijali Banke ili korisnikovog ovlašćenog lica, sticanjem punoletstva Korisnika, zatvaranjem Računa, dostavljanjem rešenja Centra za socijalni rad o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno službenog dokumenta o smrti korisnika / korisnikovog ovlašćenog lica

2.15. U slučaju opoziva ovlašćenja od strane Korisnika, Korisnik je u obavezi da obavesti ovlašćeno lice o opozivu i u obavezi je da Banci vrati karticu i druga sredstva za raspolaganje računom koja su data ovlašćenom licu. Ova sredstva Banci može vratiti i ovlašćeno lice.

2.16. Danom prestanka ovlašćenja, korisnikovo ovlašćeno lice ne može više raspolagati sredstvima sa Računa niti preduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije.

### **3. BLOKIRANJE I I GAŠENJE RAČUNA**

3.1. Banka će ograničiti sve isplate sa računa, po dobijanju službenog obaveštenja o smrti vlasnika, po prijavi gubitka, nestanka ili krađe platne kartice kao i na osnovu rešenja suda, odlukom drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banke.

3.2. Banka će po nalogu nadležnog organa odbiti da izvrši bilo kakvu transakciju uključujući i naloge Korisnika ili ovlašćenog lica.

3.3. Banka gasi račun u skladu sa važećim zakonskim propisima i odredbama Okvirnog ugovora, na lični i pisani zahtev Korisnika, zakonskog zastupnika ili staratelja, u slučaju raskida/otkaza ugovora ukoliko ugovorene strane nemaju neizmirenih međusobnih obaveza, ili na lični i pisani zahtev ovlašćenog lica sa posebnim ovlašćenjem za gašenje računa, kao i na osnovu rešenja suda, odnosno na zahtev Banke.

3.4. Računima koji nisu imali promene inicirane od strane Korisnika najmanje godinu dana, Banka dodeljuje status – neaktivan.

3.5. Po neaktivnim računima Banka može ukinuti usluge i servise kao što su Direktno zaduženje, trajni nalog, bez posebnog obaveštavanja Korisnika.

3.6. Banka ima pravo da bez prethodnog obaveštavanja Klijenta, ugasi Račun ukoliko na njemu nije bilo promena od strane klijenta duže od 12 meseci, samo ukoliko su sve obaveze po Računu izmirene, sa čime se Korisnik saglašava potpisivanjem Ugovora.

### **4. NEDOZVOLJENO PREKORAČENJE PO RAČUNU**

4.1. Nedoovoljeno prekoračenje je negativno stanje na računima koje je nastalo korišćenjem sredstava na računima preko iznosa sredstava na računima/ raspoloživog stanja.

4.2. Ukoliko Klijent koristi sredstva iznad raspoloživog iznosa (nedovoljeno prekoračenje po tekućem računima) Banka će obračunati i naplatiti kamatu na iznos nedovoljenog prekoračenja po kamatnoj stopi regulisanoj ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

### **5. POVERLJIVOST PODATAKA**

5.1. Korisnik je izričito saglasan da Banka ima pravo da podatke iz Ugovora, podatke o Klijentu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz ovaj Ugovor, kao i druge podatke o ličnosti, obrađuje u svojstvu rukovodilca, kao i da ih prosledi trećim licima koji ih mogu obrađivati u svojstvu korisnika ili obrađivača, a u ime i za račun Banke, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Takođe Korisnik izjavljuje da Banka njegove podatke može koristiti u reklamne i slične svrhe radi nuđenja bankarskih proizvoda zatim, raznih obaveštavanja, opomena radi izmirenja obaveza i sl.

Korisnik izjavljuje da je upoznat sa svrhom njihovog prikupljanja od strane Banke, načinom na koji će Banka koristiti ove podatke, kao i sa mogućnošću da opozove ovu saglasnost u kom slučaju prihvata da snosi sve pravne posledice opoziva.

## **DEO V – JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA**

Banka kao pružalac platnih usluga klijentima pruža i usluge jednokratnih platnih transakcija, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja za jednokratne platne transakcije koji su dostupni na Internet sajtu Banke i poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge klijentima.

## **DEO VI – DODATNE USLUGE**

1.1. Zaključenjem okvirnog ugovora korisniku se izdaje kartica klasična identifikaciona ili debitna kartica.

1.2. Korisnik sa Bankom može ugovoriti, podneti zahtev za korišćenje platnih usluga i servisa:

- usluge elektronskog bankarstva – I-bank i M-bank (mobilno bankarstvo), SMS dopuna;
- trajni nalog za plaćanje redovnih mesečnih obaveza javnim preduzećima/banci;
- trajni nalog za prenos na druge račune klijenta u banci (uključujući i štedne) i plaćanje životnog osiguranja;
- i slično.

1.3. Banka Korisniku nudi i druge ostale usluge Banke:

- SMS upit (VobSms), SMS uslugu (obaveštavanje o promenama po računu/karticama);
- izdavanje čekova: Klijentu rezidentu sa redovnim mesečnim prilivima sredstava na Tekući račun u dinarima po osnovu zarade/penzije Banka može posle pozitivne procene, izdati čekovne blankete, u skladu sa aktima Banke. U slučaju gubitka ili uništenja čekovnih blanketa Korisnik je dužan da obavesti filijalu gde je otvoren tekući račun i u slučaju realizacije nestalih čekova snosi svu materijalnu odgovornost.
- polog i naplatu ino čekova;
- pakete proizvoda i usluga i druge usluge koje će Banka uvesti, a koje će Korisnik može koristiti.

Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja dodatnih usluga se definišu u Posebnim Opštim uslovima i/ili u pojedinačnim ugovorima/zahtevima za te usluge.

## **DEO VII – PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

1.1. Sva ostala pitanja i odnosi u vezi sa sprovođenjem Opštih uslova regulisaće se aktima nadležnih organa Banke i drugim aktima Banke, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

1.2. Banka može prihvatiti uslove koji nisu predviđeni Opštim uslovima u izuzetnim slučajevima, kada je to u interesu Banke i Korisnika.

1.3. Banka će izmene i dopune ovih Opštih uslova objavljivati na uobičajeni način propisan pozitivnim zakonskim propisima.

1.4. Opšti uslovi poslovanja za obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica – građane stupaju na snagu danom objavljivanja na vidno mesto u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge korisnicima, a primenjuju se od 01.05.2017. godine.

1.5. Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica – građane i Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje platnih kartica za fizička lica – građane Vojvođanske banke ad Novi Sad, usvojeni Odlukom Upravnog odbora br. 1.0 – 13240/10 od 27.07.2015. godine.