

OPŠTA PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE DinaCard BUSINESS KARTICE ZA PRAVNA LICA SEGMENTIRANA KAO VELIKI I KOMERCIJALNI KLIJENTI

ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Pojedini pojmovi koji se koriste u Opštim pravilima za izdavanje i korišćenje DinaCard Business kartice za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti (u daljem tekstu: Opšta pravila), imaju sledeće značenje:

- **Klijent** - je pravno lice segmentirano kao veliki i komercijalni klijent, kome je Banka odobrila izdavanje i korišćenje Dina Card Business kartica i sa kojim ima zaključen Ugovor o izdavanju i korišćenju DinaCard Business kartica.
- **Korisnik** - je zaposleni Klijenta kome je dodeljena DinaCard Business kartica odlukom ovlašćenog lica klijenta.
- **Kartica** - je DinaCard Business kartica, platni instrument koji njegovom imaoću 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. DinaCard Business kartica je debitna platna kartica.
- **Broj platne kartice** - je broj koji jednoznačno određuje izdavaoca platne kartice i korisnika platne usluge a sadrži 16 brojčanih znakova koji se personalizuju na prednjoj strani platne kartice (licu kartice).
- **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.
- **Potpis** - služi za autorizaciju platne usluge kod platnih transakcija koje zatevaju identifikaciju i autorizaciju potpisom.
- **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.
- **Autentifikacija** - je 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 njegovih sigurnosnih obeležja.
- **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
- **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.
- **Prodajno mesto** - poslovni subjekat ovlašćen da prihvati platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga
- **Isplatno prodajno mesto** - Poslovni subjekat ovlašćen da prihvati karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS/EFTPOS uređaju
- **Kartičarska platna šema** - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila, i uređaja koji imaoću kartice omogućavaju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružaoca platnih usluga.

UVODNE ODREDBE

U odnosu na Opšte uslove poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti, ova Opšta pravila se smatraju posebnim a regulišu prava i obaveze Banke u pružanju usluga vezanih uz DinaCard Business karticu.

Ovi Opšta pravila, zajedno sa Opštim uslovima poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti, sastavni su deo Ugovora o izdavanju i korišćenju DinaCard Business kartice (u daljem tekstu: Ugovor).

U slučaju kolizije, primarno se primenjuju odredbe Ugovora, zatim ovih Opštih pravila, zatim Opšti uslovi poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti.

Potpisom ugovora, Klijent izjavljuje da je pročitao ova Opšta pravila i Opšte uslove poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti, te da pristaje na njihovu primenu i da prihvata sva prava i obaveze koji iz njih proizlaze.

IZDAVANJE KARTICE

DinaCard Business kartica se izdaje rezidentima pravnim licima segmentiranim kao veliki i komercijalni klijenti , odnosno zaposlenima u okviru Klijenta. Odluku o tome ko će od zaposlenih dobiti DinaCard Business karticu donosi ovlašćeno lice Klijenta.

Uslovi za izdavanje DinaCard Business kartica definisani su aktima Banke.

Banka sa Klijentom zaključuje Ugovor o izdavanju i korišćenju DinaCard Business kartica.

Banka izdaje DinaCard Business karticu sa rokom važenja od 36 meseci i ista se može koristiti do poslednjeg dana u mesecu koji je naznačen na kartici.

REIZDAVANJE KARTICE

Banka reizdaje DinaCard Business kartice na bazi kriterijuma koje utvrđuje svojim aktima.

Banka vrši reizdavanje kartica čiji rok važnosti je takodje 36 meseci.

PREUZIMANJE KARTICE I PIN-a

Preuzimanje kartice I PIN-a vrši:

- Korisnik kartice lično - dolaskom u Banku, pri čemu preuzima svoju DinaCard Business karticu i pripadajući PIN (Lični identifikacioni broj), uz obavezno potpisivanje Potvrde o prijemu i potpisivanje kartice na za to predviđeno mesto na poleđini kartice, hemijskom olovkom. U situaciji kada se PIN kreira SMS-om, Korisnik kartice je u obavezi da kreiranje PIN-a izvrši lično. Nepotpisana kartica je nevažeća.
- Ovlašćeno lice za zastupanje Klijenta - dolaskom u Banku, pri čemu preuzima sve DinaCard Business kartice i pripadajuće PIN-ove za koje ima ovlašćenje, uz obavezno potpisivanje Potvrde o prijemu u ime svih korisnika kartica. Ovlašćeno lice se obaveštava da korisnici kartica moraju lično potpisati kartice na za to predviđeno mesto na poleđini kartice, hemijskom olovkom. U situaciji kada se PIN kreira SMS-om, Korisnik kartice je u obavezi da kreiranje PIN-a izvrši lično. Klijent je odgovoran i snosi sve posledice u slučaju da korisnici ne potpišu karticu. Nepotpisana kartica je nevažeća.

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.

Upotreba kartice ograničena je rokom važnosti kartice.

AKTIVIRANJE KARTICE

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.

KORIŠĆENJE KARTICE

Zbog sigurnosti poslovanja sa karticom, Korisnik je dužan da istu čuva i sa njom odgovorno postupa, u skladu sa ovim Opštim pravilima.

Kartica je neprenosiva i može je koristiti samo lice čije ime je otisnuto na kartici.

Karticu je moguće koristiti na bankomatima, isplatnim i prodajnim mestima u zemlji obeleženi DinaCard oznakom , u skladu sa Ugovorom zaključenim sa Bankom.

Korisnik daje saglasnost za platnu transakciju na jedan od sledećih načina:

- umetanjem i korišćenjem Kartice na bankomatu uz unos PIN-a;
- davanjem ili umetanjem kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mesta, te zavisno o funkcionalnosti (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartica) potvrdu transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa koji mora biti istovetan onom na poleđini kartice.

Za izvršeno plaćanje na prodajnom mestu se izdaje račun/slip koji potpisuje Korisnik kartice. Potpis mora biti istovetan potpisu na poledini kartice. Ukoliko je Korisnik prilikom plaćanja koristio svoj PIN, on se tretira kao potpis. Korisnik svojim potpisom garantuje da je iznos tačan. Obaveza prihvatioca kartice (trgovca) je da Korisniku izda kopiju računa/slipa za načinjene transakcije. Korisnik je dužan da kao potvrdu, za načinjenu transakciju, zadrži kopiju računa/slipa, za svoju evidenciju i za slučaj eventualne reklamacije.

Korisnik kartice je dužan da na zahtev trgovca na prodajnom mestu pokaže identifikacioni dokument (ličnu kartu, odnosno putnu ispravu).

Elektronski zapisi sa POS terminala (računi) predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.

Račun sa bankomata/POS terminala na šalteru predstavlja dokaz o izvršenoj isplati. Na bankomatu se korišćenje PIN-a smatra potpisom korisnika kartice.

Broj neuspešnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na 3 (tri). Nakon trećeg pogrešnog unosa PIN-a, ATM zadržava karticu, a kartica se privremeno blokira i Klijent mora kontaktirati Banku radi deblokade i preuzimanja iste.

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

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 Klijenta, u skladu sa Pregledom tarifa za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti (u daljem tekstu: Pregled tarifa).

LIMITI ZA KORIŠĆENJE KARTICE

Korišćenje kartice u zemlji limitirano je raspoloživim sredstvima koja predstavljaju raspoloživo stanje na tekućem dinarskom računu Klijenta, kao i pojedinačnim kategorijama dnevnog risk nivoa definisanim za svaku karticu. Kriterijume za dodelu kategorije dnevnog risk nivoa Banka utvrđuje svojim aktima.

DinaCard Business kartica u zemlji se koristi za plaćanje roba i usluga na POS terminalima ili podizanje gotovine na bankomatima/POS terminalima na šalteru.

IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA

Realizaciju naloga izvršenih DinaCard Business karticom klijenta, za transakcije izvršene u zemlji Banka vrši direktnim zaduženjem dinarskog tekućeg računa Klijenta. Klijent je dužan da za izvršenje naloga obezbedi pokriće na računu.

Ukoliko na računu Klijenta, u momentu realizacije naloga nema dovoljno sredstava za pokriće i izvršenje naloga, Banka će plaćanje izvršiti iz svojih sredstava, a Klijenta zadužiti na ime dospelog nenaplaćenog potraživanja.

Na dospele neizmirene obaveze klijenta prema Banci, Banka obračunava i naplaćuje kamatu utvrđenu Pregledom tarifa.

OBAVEŠTAVANJE KLIJENTA

O transakcijama načinjenim DinaCard Business karticama Klijenta – u zemljikao i obavezama Klijenta po istom osnovu, Banka obaveštava Klijenta putem izvoda o promenama i stanju na računu Klijenta, odnosno drugog odgovarajućeg izveštaja. Izvod se dostavlja nakon realizacije naloga, a najmanje jednom mesečno, na prigodan način.

Izveštaj se ne dostavlja ukoliko u toku meseca nije bilo transakcija po DinaCard Business karticama.

REKLAMACIJE

Za rešavanje reklamacija u vezi poslovanja sa platnim karticama nadležna je Banka. Sve reklamacije ovlašćeno lice u okviru Klijenta podnosi Banci u pisanoj formi, korišćenjem odgovarajućeg obrasca, uz podnošenje izvoda računa/slipa i druge dokumentacije.

Rok za podnošenje reklamacije je 7 dana od dana prijema izveštaja od Banke.

Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje korisnik plaća karticom. Korisnik neposredno na prodajnom mestu reklamira nesporazume te je Klijent dužan da izmiri obaveze, bez obzira na spor koji korisnik kartice ima sa prodajnim mestom.

Troškove neosnovane reklamacije snosi Klijent prema Pregledu tarifa.

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

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Klijenta od obaveze plaćanja tog troška, ali u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija, odobriće će se povrat iznosa sporne transakcije na račun Klijenta.

Reklamacije se smatraju neosnovanim i odbijaju se, ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno Ugovoru i pozitivnim propisima. Troškove neosnovane reklamacije snosi Klijent prema Pregledu tarifa.

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

BEZBEDNOST KARTICE I PODATAKA

Korisnik je dužan da čuva karticu, proverava njenu prisutnost, a PIN nakon prijema zapamti 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 poledjini kartice, papiru, dokumentima koje korisnik nosi sa sobom, itd.

Plaćanje roba i usluga mora se odvijati u prisustvu Korisnika.

Finansijski gubitak nastao neopreznim korišćenjem kartice snosi Klijent.

NESTANAK, GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE

Nestanak, gubitak, krađu ili drugu zloupotrebu platne kartice ovlašćeno lice Klijenta je dužno da prijavi Banci u što kraćem roku na telefon 0800 23 23 22 i da zahteva njenu blokadu, a Banka je u obavezi da Klijentu omogući ovakvu prijavu u svakom trenutku.

Prijava mora biti potvrđena u pisanoj formi korišćenjem odgovarajućeg obrasca u roku od 2 dana od dana telefonske prijave Banci. Obrazac mora biti potpisan od strane ovlašćenog lica Klijenta.

Ukoliko postoji sumnja da je kartica ukradena, ovlašćeno lice Klijenta dužno je da krađu prijavi najbližoj stanici policije.

Eventualna materijalna šteta, nastala pre prijave nestanka, gubitka, krađe ili druge zloupotrebe kartice, tereti u celosti Klijenta.

U slučaju da Korisnik posle prijave karticu pronađe, istu ne sme koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci radi poništenja (presečena vertikalno, preko piste za magnetni zapis). U protivnom, Klijent 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.

Klijent 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.

ODGOVORNOST KLIJENTA

Klijent se obavezuje da pismeno obavesti Banku o svim statusnim promenama, kao i o promeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je poslednju dostavio Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona, e-mail i sl i jemči za potpunost i tačnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Klijentu mogla nastati propuštanjem izveštavanja Banke.

Korisnik ja dužan da vodi računa i bezbednosti kartice i podataka, te načinu na koji upotrebljava karticu, a što naročito podrazumeva sledeće:

- a) Korisnik je dužan da čuva karticu, proverava njenu prisutnost, a PIN nakon prijema upamti i uništi;
- b) Korisnik je u obavezi da svoj PIN čuva u tajnosti i sme da ga koristi samo korisnik kartice;
- c) PIN se ne sme zapisivati na poledjini kartice, papiru, dokumentima koje korisnik nosi sa sobom, itd;
- d) Plaćanje roba i usluga mora se odvijati u prisustvu Korisnika;
- e) Klijent je dužan da prati transakcije nastale Karticom te stanje na pripadajućem računu.

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 Klijenta.

Klijent se obavezuje da Karticu neće koristiti u protivzakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene. Klijent prihvatanje ovih opštih pravila preuzima svu odogovornost za slučaj nezakonite kupovine karticom.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Opštih pravila od strane svih Korisnika snosi Klijent koji je zaključio ugovor sa Bankom.

PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE KORIŠĆENJA KARTICE

Ukoliko Klijent ne izmiri dospelu obavezu prema Banci u roku od 5 dana, Banka ima pravo da privremeno obustavi dalje korišćenje kartica do izmirenja obaveza.

Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokira korišćenje Kartica ako se to steknu uslovi, a naročito:

- a) Ako je tri puta uzastopno pogrešno unet PIN;
- b) Ako je račun vezan za karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran;
- c) Ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kartice ili korišćenju kartice radi prevare
- d) U ostalim slučajevima značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana

Banka može ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili ga zameniti novim - kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Korišćenje Kartice može se deblokirati podnošenjem zahteva Banci ako su po oceni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale za vreme korišćenja Kartica.

PRESTANAK PRAVA KORIŠĆENJA KARTICE

Do prestanka korišćenja kartice može doći na inicijativu Klijenta - otkazom upotrebe, ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane Banke.

Otkazivanje upotrebe od strane Klijenta moguće je najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti kartice.

U slučajevima otkaza upotrebe Klijent je u obavezi da sve kartice odmah vrati Banci i izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja sa karticama do dana vraćanja Banci.

Banka ima pravo da uskrati pravo na korišćenje Kartica Klijenta i iste oglasi nevažećim, u svim slučajevima kada Klijent ne izmiri bilo koju dospelu obavezu prema Banci nastalu iz poslovanja sa Karticama.

Banka zadržava pravo da pojedinim korisnicima kartica u okviru Klijenta uskrati pravo na korišćenje kartice ukoliko se na bilo koji način ne pridržavaju ugovora, ovih Opštih pravila, Opštih uslova poslovanja za obavljanje platnih usluga za pravna lica segmentirana kao veliki i komercijalni klijenti, pozitivnih propisa i zakona, i iste oglasi nevažećim.

Banka obaveštava prodajnu mrežu o uskraćivanju prava na korišćenje kartice. Sa tim obaveštenjem radnik na prodajnom mestu je ovlašćen da oduzme karticu.

NAKNADE, KAMATE I DRUGI TROŠKOVI

Sve kamate i naknade koje Banka naplaćuje Klijentu koje se odnose na izdavanje i korišćenje kartica, su date u Pregledu Tarifa.

Pregled tarifa je objavljen na internet sajtu Banke i u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge klijentima.

Na način iz prethodnog stava, Banka je uredno obavestila Klijenta o svim naknadama i kamatama koje Banka može naplatiti od Klijenta.

Klijent se neopozivo saglašava i ovlašćuje Banku da, radi namirenja svih svojih potraživanja po ovom Ugovoru koje Banka ime prema Klijentu, bez njegove dodatne saglasnosti, može izvršiti automatsko zaduženje sa bilo kojeg od njegovih tekućih računa otvorenih kod Banke, osim sa računa koji su zakonom izuzeti.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Opšta pravila su sastavljena u skladu s pozitivnim propisima Republike Srbije, koja se primjenjuju i za njihovo tumačenje. Banka može prihvatiti uslove koji nisu predviđeni Opštim pravilima u izuzetnim slučajevima, kada je to u interesu Banke i Klijenta. Na ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijenta platnih usluga pre i tokom trajanja ugovornog odnosa koristi se srpski jezik i pismo, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

Klijent je saglasan da Banka zadržava pravo izmena i dopuna ovih Opštih pravila, i da o tome blagovremeno obavesti Klijenta. Opšta pravila se smatraju prihvaćenim od strane Klijenta ako u roku od 15 dana od dana obaveštavanja objavljivanjem istih na Internet stranici, Banka ne primi njegov pismeni prigovor.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijenta koji proizilaze iz ovih Opštih pravila rešavaju se primenom prava Republike Srbije.

Ova Opšta pravila stupaju na snagu danom objavljivanja na vidno mesto u poslovnim prostorijama, a primenjuju se od **17.08.2018.** godine.

VOJVODANSKA BANKA a.d. NOVI SAD