

# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA ZA FIZIČKA LICA

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za fizička lica je OTP Banka Srbija a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, 21 000 Novi Sad, matični broj 08603537 e-mail office@otpbanka.rs internet stranica: www.otpbanka.rs

OTP Banka Srbija a.d Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, matični broj 08603537, u svojstvu društva sticaoca i Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, Trg slobode 7, matični broj 08074313, u svojstvu društva prenosioca su u postupku sprovođenja statusne promene pripajanja na osnovu koje će se Vojvođanska banka a.d. Novi Sad pripojiti OTP Banci Srbija a.d Novi Sad.

Predviđeni dan pripajanja je 26.04.2019. godine.

Počev od predviđenog dana pripajanja, OTP Banka Srbija a.d Novi Sad nastaviće da posluje pod imenom Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, sa sedištem u Novom Sadu, Trg slobode 5, matični broj: 08603537, PIB: 100584604, žiro račun: 908-32501-57, S.W.I.F.T.: OTPVRS22. e mail office@voban.rs, stranica: www.voban.rs (u daljem tekstu: Banka).

Banka ima dozvolu za rad izdatu Rešenjem Narodne banke Jugoslavije G.br. 415 od 05.05.1995. godine.

Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 11000 Beograd vrši nadzor nad Bankom u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji.

Sastavni deo ovih Opštih uslova čini Izvod iz akta Banke o tarifi naknada i drugim troškovima koje Banka naplaćuje Korisnicima, te zajedno sa Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i Uputstvom o načinu postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja kartice, čine Okvirni ugovor.

## 1. POJMOVI

- 1) **Opšti uslovi** - Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za fizička lica
- 2) **Korisnik** - fizičko lice, rezident, kome Banka odobrava Kredit i koje sa Bankom zaključuje Okvirni ugovor u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti
- 3) **Dodatni korisnik** - jedno ili više fizičkih lica kojima Banka na zahtev Korisnika izdaje Dodatne kartice
- 4) **Kredit** - revolving kredit koji Banka odobrava Korisniku i kojim se raspolaze korišćenjem Kartice/a
- 5) **Kartica** - platni instrument koji omogućava Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine do visine Kreditnog limita
- 6) **Osnovna kartica** - Kartica koju Banka izdaje Korisniku
- 7) **Dodatne kartice** - Kartice koje Banka na zahtev Korisnika izdaje Dodatnim korisnicima
- 8) **Zahtev** - Zahtev za izdavanje Kartice
- 9) **Ugovor** - Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice
- 10) **Uputstvo** - Uputstvo o načinu postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja Kartice
- 11) **Kreditni limit** - maksimalni iznos Kredita koji se može koristiti u periodu važenja Kartice/a
- 12) **Raspoloživi iznos** - neiskorišćeni ili obnovljeni iznos Kredita koji je na raspolaganju Korisniku umanjen za iznos rezervisanih sredstava
- 13) **Račun kartice** - račun na kome se vode knjigovodstveni podaci o platnim transakcijama nastalim korišćenjem Kartica, uključujući i kamate, provizije, naknade i troškove, kao podaci o Kreditnom limitu i Raspoloživom iznosu
- 14) **PIN** - tajni lični identifikacioni broj koji se upotrebljava prilikom plaćanja robe i usluga na POS terminalima i prilikom podizanja gotovine na bankomatima i POS terminalima na šalterima banaka za autentifikaciju transakcija
- 15) **CVV** - trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini kartice, koji se koristi za plaćanja bez prisustva Kartice (kupovine putem Interneta, kataloške ili telefonske prodaje) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima kartice
- 16) **Personalizovani sigurnosni elementi kartice** - elementi Kartice potrebni za realizaciju plaćanja robe i usluga i za podizanje gotovine podrazumevaju: broj Kartice, datum važenja Kartice, potpis, PIN kod, CVV kod i drugi dodatni sigurnosni elementi za zaštitu plaćanja preko interneta
- 17) **Tarifnik** - Izvod iz akta Banke o tarifi naknada i drugim troškovima koje Banka naplaćuje Korisnicima
- 18) **Bankomat** – elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca i proveri stanja na računima korisnika, kao i drugim uslugama
- 19) **POS terminal** - uređaj preko koga se transakcije vrše elektronskim putem i služi za obavljanje transakcija plaćanja robe i usluga na Prodajnim mestima i za isplatu gotovine na šalterima banaka
- 20) **Prodajno mesto** – lokacija pravnog ili fizičkog lica koje u okviru svoje registrovane delatnosti prihvata kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga
- 21) **Obračunski period** - period za koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata po Kreditu i za koji period dostavlja Korisniku Izvod

- 22) **Dan obračuna** - dan u svakom mesecu na koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata za Obračunski period
- 23) **Izvod** - obaveštenje koje sadrži informacije o izvršenim transakcijama i promenama po Računu kartice, kao i informacije o iznosu za plaćanje i Raspoloživom iznosu, a koje Banka jednom mesečno dostavlja Korisniku
- 24) **Minimalni iznos za uplatu** - deo iskorišćenog iznosa Kredita, uvećanog za naknade, kamate, provizije i troškove, koji dospevaju za plaćanje u svakom Obračunskom periodu
- 25) **Neodobrena transakcija** - transakcija izvršena bez saglasnosti Korisnika
- 26) **Račun** - račun Korisnika u Banci sa koga se vrši automatska naplata mesečnih i drugih obaveza po Kreditu
- 27) **NBS** - Narodna banka Srbije
- 28) **Kartični sistemi** - Kartičarska organizacija za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (VISA International za VISA kreditne kartice, Mastercard SA Europe za Mastercard kreditne kartice i Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice)
- 29) **Procesor** - kompanija koja za Banku vrši uslugu procesiranja (obradu) transakcija platnim karticama
- 30) **Direktni kanali** - sredstva daljinske internet komunikacije i telekomunikacije između Banke i Klijenta koja Klijentima omogućavaju korišćenje određenih finansijskih i nefinansijskih usluga Banke bez fizičke prisutnosti Klijenta u Banci (udaljeno) a obuhvataju internet bankarstvo, mobilno bankarstvo i SMS servis kao i ostale buduće slične servise
- 31) **3Dsecure** - dodatna zaštita kod plaćanja karticama putem interneta kod koje klijent autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednoratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način. Kod Visa kartica ova usluga se naziva Verified by Visa a kod Mastercarda ima naziv Mastercard Secure code.

## 2. IZDAVANJE KARTICE

Radi odobravanja Kredita, Korisnik podnosi Banci Zahtev, pristupnicu i ostalu dokumentaciju propisanu od strane Banke. Korisnik je saglasan da Banka može vršiti proveru dostavljenih podataka, kao i da može zahtevati dostavljanje dodatnih informacija i dokumentacije ukoliko se za tim ukaže potreba. Banka ima diskreciono pravo da odbije Zahtev bez posebnog obrazloženja, ukoliko drugačije nije propisano zakonom.

Zahtev mora biti uredno popunjen, a dokumentacija koja se predaje Banci mora biti kompletna.

Banka vrši procenu kreditne sposobnosti Korisnika na osnovu podataka koje joj je Korisnik dostavio i uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika na osnovu njegove potpisane saglasnosti, a sve u skladu sa svojim internim aktima.

Ako je Zahtev odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz prethodnog stava, Banka je dužna da Korisnika bez naknade odmah, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, obavesti o podacima iz te baze.

O odobrenju Zahteva, Banka obaveštava Korisnika pozivom za zaključenje Okvirnog ugovora i uručenje Kartice.

Kartica važi do poslednjeg dana meseca i godine koji su naznačeni na Kartici i nakon isteka važenja ne može se koristiti.

Banka snosi rizik dostavljanja Korisniku Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Korisnik, lično, u poslovnim prostorijama Banke preuzima Karticu i kovertu u kojoj se nalazi PIN i u obavezi je da odmah po prijemu Kartice, proveriti podatke na Kartici, čitljivost PIN-a, kao i da li Kartica, odnosno koverat sa PIN-om sadrži eventualna oštećenja. U slučaju bilo kakvih nedostataka ili oštećenja u tom pogledu, Korisnik je dužan da o tome odmah obavesti Banku.

Ukoliko Korisnik u roku od deset dana od dana zaključenja Ugovora ne dostavi Banci potvrdu o izmirenim obavezama po plasmanu ako se Kreditom refinansira plasman u drugoj banci, Banka ima pravo da ne izvrši uručenje Kartica.

Odmah po prijemu Kartice, Korisnik je dužan da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Banka je vlasnik svih Kartica koje je izdala i na njen zahtev svaka Kartica mora biti bezuslovno vraćena. Kartica i pravo korišćenja Kartice glase na ime Korisnika i nisu prenosivi na treće lice.

U slučaju da Korisnik, ne preuzme Karticu u roku od 3 meseca od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

## 3. DODATNE KARTICE

Na zahtev Korisnika, Banka će izdati Dodatne kartice licima koja on odredi. Korisnik može ovlastiti najviše još dve osobe za korišćenje Kredita putem Dodatnih kartica. Dodatni korisnik čije je ime utisnuto na Dodatnoj kartici je jedino lice koje je ovlašćeno za njeno korišćenje što znači da Dodatna kartica nije prenosiva i ne sme biti data na korišćenje trećem licu.

Korisnik odgovara za pravilno korišćenje Dodatnih kartica.

Ovlašćenje za korišćenje Kredita putem Dodatnih kartica važi do opoziva. Korisnik može opozvati pravo korišćenja Dodatne kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci u kom slučaju će Banka blokirati Dodatnu karticu Dodatnom korisniku na koga se opoziv odnosi.

Dodatni korisnik može opozvati korišćenje Dodatne kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci uz istovremeni povraćaj Dodatne kartice na šalteru Banke kom prilikom će Dodatna kartica biti uništena.

Dodatni korisnici preuzimaju Dodatne kartice lično u poslovnim prostorijama Banke, pod istim uslovima koji važe za Korisnika. Sva pravila koja važe za Korisnika u pogledu preuzimanja Kartice, načina korišćenja Kartice, davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije, prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, primenjuju se i na Dodatne korisnike i na Dodatne kartice.

#### 4. REIZDAVANJE KARTICE

Nakon isteka roka važenja, Banka može automatski izdati nove Kartice.

Prilikom reizdavanja, Banka vrši ponovnu procenu kreditne sposobnosti Korisnika u skladu svojim internim aktima. Ukoliko se utvrdi da Korisnik ne ispunjava uslove za reizdavanje i/ili da pre isteka Kartice u periodu od 6 meseci ili više nije bilo transakcija po Računu kartice i/ili nastupi neki od uslova za raskid Okvirnog ugovora, Banka ima pravo da ne izvrši reizdavanje Kartica. U slučaju reizdavanja, nove kartice mogu biti kartice iste vrste ili kartice druge vrste koje imaju iste funkcionalnosti kao kartice kojima je istekao rok važenja.

Banka može vršiti reizdavanje Kartica, jednom ili više puta.

Ukoliko Korisnik želi da promeni Dodatne korisnike, u obavezi je da Banku obavesti o tome najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti Kartica.

#### 5. KORIŠĆENJE KARTICE

Sredstva Kredita mogu se koristiti samo putem Kartica. Kartice se mogu koristiti do visine Raspoloživog iznosa na Računu kartice u okviru Kreditnog limita i ugovorenih limita potrošnje. U zavisnosti od sigurnosnih procena, Banka može uvoditi limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija i dr.

VISA kreditna kartice su platni instrumenti koji imaju međunarodno važenje i mogu se koristiti u zemlji i u inostranstvu, za plaćanje roba i usluga na POS terminalima i za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima na šalterima banaka, koji imaju istaknut znak VISA, kao i za plaćanje putem interneta i kataloške i telefonske prodaje.

Mastercard kreditne kartice su platni instrumenti koji imaju međunarodno važenje i mogu se koristiti u zemlji i u inostranstvu, za plaćanje roba i usluga na POS terminalima i za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima na šalterima banaka, koji imaju istaknut znak Mastercard, kao i za plaćanje putem interneta i kataloške i telefonske prodaje.

Vraćanjem iskorišćenog iznosa Kredita obnavlja se Raspoloživi iznos u visini izvršenih otplata Kredita, maksimalno do visine Kreditnog limita. Iskorišćeni a otplaćeni iznos Kredita može se ponovo koristiti u periodu važenja Kartice. Dodatni korisnici ne mogu koristiti Kredit nakon isteka važenja Osnovne kartice.

Kreditni limit se ne sme prekoračiti. U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Kreditnog limita, prekoračeni iznos dospeva na naplatu odmah.

Ako se Banka i Korisnik saglase da se Kreditni limit poveća, Banka je dužna da ponovo proceni kreditnu sposobnost Korisnika.

Kartice se moraju koristiti u skladu sa Uputstvom, kao i u skladu sa ostalim propisanim i ugovorenim uslovima. Korisnik mora voditi računa i preduzeti sve mere predostrožnosti kako Kartica ne bi bila izgubljena, ukradena, zloupotrebljena ili data na korišćenje drugoj osobi.

U slučaju da je Kartica zadržana na bankomatu, ponovno aktiviranje Kartice se vrši na zahtev Korisnika u prostorijama Banke. U slučaju blokade PIN-a na POS terminalu ponovno aktiviranje Kartice vrši se na bankomatima Banke.

U slučaju isteka važnosti Kartice ili zahteva od strane Banke za vraćanje Kartice, Kartica se ne sme koristiti i Korisnik snosi svu štetu nastalu korišćenjem takve Kartice. Korisnik je u obavezi da na zahtev Prodajnog mesta, pokaže dokument kojim se može identifikovati.

U skladu sa tehničkim mogućnostima, Banka može Klijentu da omogući upravljanje karticama putem Direktnih kanala (I-bank i m-bank servisa), o kojim mogućnostima će Klijent biti obavešten (ponudom ovakve opcije u samoj aplikaciji,

putem reklamnih poruka i sl.). Na prava i odgovornosti povodom korišćenja usluga putem Direktnih kanala, pored ovih Opštih uslova, primenjuju se i Opšti uslovi za korišćenje direktnih kanala za fizička lica.

## 6. SAGLASNOST I OPOZIV SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje platne transakcije, Korisnik daje:

- unošenjem PIN-a ili potpisom
  - davanjem/unošenjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (npr. broj kartice, CVV broj i dr.) za platne transakcije bez prisustva Kartice
  - samim prezentovanjem ili postupkom korišćenja Kartice na Prodajnim mestima na kojima se plaćanje odvija bez unošenja PIN-a ili potpisa, kao što je beskontaktno plaćanje, plaćanje putarina i sl. (npr. na uređajima preko kojih se platne transakcije vrše prisanjanjem ili provlačenjem Kartice-očitavanjem magnetnog zapisa kartice) a do iznosa transakcija propisanih od strane Kartičnog sistema i Banke.
  - unosom jedne lozinke (OTP) za 3D Secure autentifikaciju (Verified by Visa, Mastercard Secure code)
- Transakcija za koju je saglasnost data unosom jedne lozinke za plaćanje putem interneta ili unosom PINa na bankomatu ili POS terminalu smatra se neporecivom.

Korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od gore predviđenih načina, izuzev ukoliko Korisnik sa Bankom ne postigne drugačiji dogovor. Ako je Korisnik dao saglasnost za platnu transakciju preko Prodajnog mesta, transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti Prodajnog mesta po formi i sadržini prihvatljivoj za Banku.

Ukoliko je saglasnost za izvršenje transakcije potrebno dati potpisom, Korisnik, odnosno Dodatan Korisnik, je u obavezi da na Prodajnom mestu potpiše potvrdu o transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na Kartici i da jedan primerak potvrde zadrži za sebe.

Korisnik je u obavezi da jedan primerak odštampanog računa (slipa) sa bankomata i POS terminala zadrži za sebe, a u slučaju plaćanja putem interneta, odnosno kataloških i telefonskih prodaja, dužan je da sačuva kopiju i broj narudžbe i drugu prateću dokumentaciju.

## 7. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Korisnik izdaje platni nalog za izvršenje platne transakcije na jedan od načina predviđenih prethodnom tačkom ovih Opštih uslova. Korisnik je u obavezi da za svaku transakciju ima Raspoloživi iznos na Računu kartice za pokriće transakcije, kao i za naknade provizije i troškove, kako transakcija ne bi bila odbijena.

Nakon davanja saglasnosti za izvršenje transakcije od strane Korisnika, transakcija se obrađuje (vrši se provera važenja Kartice, postojanja blokade Kartice, pokrića na Računu kartice i dr.) i u zavisnosti od rezultata obrade transakcija se odobrava ili odbija.

O odbijanju transakcije, Korisnik na Prodajnom mestu, odnosno na isplatnom mestu, dobija obaveštenje o neuspešnoj/odbijenoj transakciji.

Smatra se da je Banka primila platni nalog korišćenjem Kartice u momentu kada transakcija, koja je prethodno autorizovana od strane Korisnika, stigne u Banku na realizaciju nakon izvršenja obračuna (kliringa) u Kartičnom sistemu, odnosno kod Procesora, i nakon zaduženja obračunskog računa Banke.

Banka rezerviše sredstva na Računu kartice za iznos izvršene transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, do zaduženja Računa kartice. Rezervisanjem sredstava umanjuje se Raspoloživi iznos.

## 8. KAMATA, NAKNADE, PROVIZIJE I TROŠKOVI

Visina kamatne stope koja se obračunava na iskorišćena sredstva Kredita, definiše se Ugovorom.

Naknade, provizije i troškove koje Banka obračunava na usluge koje pruža po Okvirnom ugovoru, utvrđuju se i obračunavaju u skladu sa Tarifnikom.

Transakcije nastale u valuti RSD, kao i naknade, provizije i troškovi nastali u valuti RSD, evidentiraju se u valuti RSD.

Transakcije nastale u valuti različitoj od valute RSD, kao i naknade, provizije i troškovi vezani za ove transakcije, evidentiraju se u valuti EUR bez obzira na valutu u kojoj je transakcija nastala.

Ukoliko je transakcija nastala u originalnoj valuti koja je različita od valuta EUR i RSD, konverziju u valutu EUR vrši Kartični sistem po zvaničnom obračunskom kursu koji koristi navedeni Kartični sistem na dan transakcije i koji je dostupan na zvaničnoj Internet stranici Kartičnog sistema. Banka nema uticaja na formiranje ovog kursa. Ukoliko se konverzija vrši uz naplatu naknade, takva naknada se utvrđuje Tarifnikom.

Kurs kartične asocijacije Visa International javno je dostupan na WEB adresi <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Kurs kartične asocijacije Mastercard SA Europe javno je dostupan na WEB adresi <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

Za konverziju iz valute EUR u valutu RSD Banka primenjuje svoj prodajni kurs za EUR na dan transakcije.

Prodajni kurs Banke za EUR dostupan je na internet stranici Banke.

Promene kamatne stope i kursa zamene valuta primenjuju se odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa.

Ako Korisnik ne plati Banci bilo koju novčanu obavezu o dospeću dužan je da Banci pored iznosa novčane obaveze u čijem je ispunjenju zadonio plati zateznu kamatu na to potraživanje i to od narednog dana od dana dospeća do konačne isplate potraživanja po stopi utvrđenoj važećim propisima.

Ako je stopa ugovorene kamate veća od stope zatezne kamate, Banka ima pravo da u slučaju docije na dospelu glavnici i kamatu primeni ugovorenu kamatu umesto zatezne kamate u skladu sa odredbama propisa kojima se uređuju obligacioni odnosi.

## 9. OTPLATA OBAVEZA

Korisnik može, bez naknade, u bilo kom momentu uplatiti veći iznos od Minimalnog iznosa ili otplatiti celokupan iznos iskorišćenog Kredita.

Dospele obaveze Banka automatski naplaćuje sa Računa. Korisnik je u obavezi da na Računu obezbedi dovoljno sredstava za ispunjenje obaveza po Okvirnom ugovoru.

Ukoliko Korisnik nema Račun ili na Računu nema dovoljno sredstava za naplatu dospelih obaveza, dužan je da sam ispunjava dospele obaveze.

Ukoliko Korisnik nakon potpisivanja Ugovora otvori tekući račun u Banci, u obavezi je da podnese zahtev za promenu načina otplate obaveza automatskom naplatom sa tog računa.

Banka ima pravo da naplati bilo koju dospelu obavezu po Okvirnom ugovoru iz sredstava koja se nalaze na bilo kom računu Korisnika kod Banke.

## 10. DOSTAVA IZVODA I REKLAMACIJE

Banka jednom mesečno, a najkasnije deset dana od Dana obračuna, dostavlja Korisniku Izvod, bez naknade, na ugovoreni način.

Ukoliko Korisnik ne primi Izvod, u roku od osam dana od Dana obračuna, dužan je da odmah kontaktira Banku i da se informiše o visini svoje obaveze. U tom slučaju, ukoliko Banka utvrdi da Izvod nije dostavljen, Korisniku će dostaviti Izvod bez naknade. U slučaju da je Izvod dostavljen, Korisniku će biti dostavljen Izvod uz naplatu naknade predviđene Tarifnikom. Nedobijanje Izvoda ne odlaže rok za izmirenje obaveza.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka na Izvodu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci u što kraćem roku, a ne dužem od pet dana računajući od dana dostavljanja Izvoda Korisniku. Banka će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po Računu kartice, na koje ukaže Korisnik, obezbediti relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i u zavisnosti od rezultata provere izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na Računu kartice. Ukoliko je reklamacija neosnovana, Banka će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifnikom.

U slučaju transakcija iz tačke 13 primenjuju se rokovi iz te tačke, a u slučaju prigovora primenjuju se rokovi definisani tačkom 16 ovih Opštih uslova.

Banka ne odgovara za eventualne reklamacije koje se tiču kvaliteta ili eventualnih pravnih ili materijalnih nedostataka kupljene robe ili primljenih usluga, kao ni za eventualno neispunjenje ili delimično ispunjenje obaveza od strane Prodajnog mesta. Za takve reklamacije, Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, se obraća Prodajnom mestu.

Sve nepravilnosti i neispravnosti na potvrdi (slipu) sa POS terminala Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, je dužan da reklamira neposredno na Prodajnom mestu prilikom plaćanja Karticom.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko Prodajno mesto eventualno odbije da prihvati Karticu ili Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, da pogrešne informacije.

Banka ne odgovara ukoliko transakcija bude odbijena usled nedostatka telekomunikacione veze sa Kartičnim sistemom, odnosno Procesorom, koji vrši obradu transakcije.

## 11. SREDSTVA OBEZBEĐENJA

Radi obezbeđenja potraživanja Banke i urednog izmirenja obaveza nastalih korišćenjem Osnovne i Dodatnih kartica, Korisnik je dužan da pre izdavanja Kartica obezbedi sredstva obezbeđenja definisana Ugovorom.

Tokom perioda otplate Kredita Korisnik može predložiti Banci zamenu jednog ili više sredstava obezbeđenja. Banka će prihvatiti navedeni predlog ukoliko oceni da ponuđena sredstva obezbeđenja po vrednosti i naplativosti odgovaraju postojećim sredstvima obezbeđenja. Svi eventualni troškovi u vezi predložene zamene sredstava obezbeđenja padaju na teret Korisnika.

Banka ima pravo da aktivira sredstva obezbeđenja u slučaju da Korisnik dođe u docnju za bilo koju novčanu obavezu iz Okvirnog ugovora, kao i u slučaju nastupanja uslova za raskid Okvirnog ugovora.

U slučaju da Korisnik promeni poslodavca, u obavezi je da dostavi Banci novu administrativnu zabranu overenu od strane novog poslodavca, ukoliko je administrativna zabrana ugovorena kao sredstvo obezbeđenja.

## 12. GUBITAK, ZLOUPOTREBA ILI KRAĐA KARTICE

Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obavesti Banku i da zahteva blokadu Kartice, na telefone 0700 480 048, 021 48 00 048 i 021 520 333. Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, može prijaviti krađu, gubitak kartice ili zloupotrebu Kartice, i u najbližoj filijali Banke. U slučaju usmenog obaveštavanja, korisnik je u obavezi da u roku od tri dana dođe u filijalu i na predviđenom obrascu, pismenim putem potvrdi blokadu kartice. U slučaju da to ne uradi kartica ostaje blokirana.

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

Banka će po prijemu obaveštenja, blokirati Karticu. Na zahtev Korisnika Banka može izdati novu karticu.

Korisnik je dužan da krađu Kartice i neovlašćeno korišćenje Kartice bez odlaganja prijavi MUP-u.

Korisnik ne snosi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je Korisnik, odnosno Dodatni korisnik obavestio Banku da je Kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika, odnosno Dodatnog korisnika.

U slučaju da Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, pronađe Karticu, koju je prethodno prijavio kao nestalu, ne sme je koristiti već je obavezan da je odmah vrati Banci.

Korisnik obaveštava Banku o oštećenju Kartice na način predviđen stavom 1 ove tačke. U slučaju oštećenja Kartice ili izmene ličnih podataka Korisnika utisnutih na Kartici, Banka će izvršiti zamenu Kartice.

## 13. NEODOBRENA TRANSAKCIJA

Korisnik je u obavezi da obavesti Banku o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju o toj platnoj transakciji (subjektivni rok) pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni Banci najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja (objektivni rok).

Po isteku roka od 13 meseci od dana zaduženja, Korisnik gubi pravo na ostvarivanje prava po osnovu reklamacije za neizvršenu, nepravilno izvršenu ili neodobrenu platnu transakciju, ako je Banka Korisniku obezbedila informacije o platnoj transakciji putem Izvoda ili drugog obaveštenja o ovoj transakciji.

U slučaju da Korisnik tvrdi da nije odobrio platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka će u postupku reklamacije proveriti da li je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Ukoliko Banka utvrdi da je transakcija autentifikovana, odnosno ispravno izvršena, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autentifikovanoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji. Platna transakcija je autentifikovana ako Banka primenom odgovarajućih procedura proveri i potvrdi upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente kartice.

Ukoliko Banka utvrdi da se radi o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobreno platnoj transakciji, Banka će bez odlaganja izvršiti povraćaj te transakcije Korisniku uvećan za iznos svih naknada koje je naplatila Korisniku i svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena, odnosno Račun kartice će vratiti u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa od 3.000,00 RSD, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili Kartice koja je bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti Personalizovane sigurnosne elemente kartice.

Korisnik snosi sve gubitke, uključujući i troškove i štetu, koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika i/ili Dodatnog korisnika ili ukoliko Korisnik i/ili Dodatni korisnik usled namere ili krajnje nepažnje:

- odmah nakon saznanja za gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice o tome odmah ne obavesti Banku;
- ne koristi Karticu u skladu sa Uputstvom i ostalim propisanim i ugovorenim uslovima;
- odmah nakon prijema Kartice ne preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Korisnik neće snositi gubitke ako Banka nije obezbedila Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj Kartici, osim ukoliko su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika, odnosno Dodatnog korisnika.

Ako Banka u roku predviđenom za izvršenje transakcije utvrdi svoju odgovornost za neizvršenu i/ili nepravilno izvršenu platnu transakciju Banka može, u roku predviđenom za izvršenje transakcije, pravilno izvršiti domaću platnu transakciju i bez zahteva Korisnika.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao Korisnik, odnosno Dodatni korisnik, preko Prodajnog mesta odobren na računu pružaoca platnih usluga Prodajnog mesta, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje transakcije.

Isključena je odgovornost Banke u vezi sa izvršenjem platne transakcije i pružanje usluga uređenih Okvirnim ugovorom u slučajevima kada nastupe okolnosti na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za izvršenje transakcije i pružanje usluga, ili ako je to predviđeno zakonom.

Smetnjama u obavljanju usluga uređenih Okvirnim ugovorom smatraju se svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacija, radnji i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma Banka odbije izvršenje ili stornira izvršenje platne transakcije ili produži rokove izvršenja platne transakcije.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije; 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja. Korisnik može podneti zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Korisnik nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz prethodnog stava ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) Korisnik je dao Banci saglasnost za izvršenje transakcije; 2) Banka ili primalac plaćanja je najmanje 28 dana pre dana dospeća pružio Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji. Korisnik se ne može pozivati na to da je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu. Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava. Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz prethodnog stava, u roku od 10 poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Banka odgovara Korisniku 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.

#### 14. PRAVO BANKE NA BLOKADU KARTICE

Banka ima pravo da onemogući korišćenje Osnovne kartice, kao i svih Dodatnih kartica (blokada kartice) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja prema Banci.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade Kartice i razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade Kartice ili ako postoji rizik za Banku da obaveze po Kartici neće biti izmirene, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Kartice Banka je dužna da Korisniku dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka neće obavestiti Korisnika u skladu sa prethodnim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

U zavisnosti od razloga blokade, Banka može ponovo omogućiti korišćenje Kartice ili može Korisniku, odnosno Dodatnom korisniku, izdati novu Karticu kada prestanu razlozi za blokadu.

Opravdanim razlogom za blokadu Kartice, smatraju se naročito: značajno pogoršanje kreditne sposobnosti Korisnika, korišćenje Kartice/a suprotno Uputstvu i ostalim propisanim i ugovorenim uslovima, docnja Korisnika u izmirivanju obaveza prema Banci, kao i nastupanje drugih razloga za raskid Okvirnog ugovora od strane Banke.

Banka vrši blokadu Kartice i u slučaju saznanja za smrt Korisnika.

## 15. PRAVO BANKE NA USTUPANJE POTRAŽIVANJA I ANGAŽOVANJE TREĆEG LICA RADI NAPLATE POTRAŽIVANJA

U slučaju neizmirenja obaveza po Okvirnom ugovoru, Banka ima pravo da sva svoja potraživanja prema Korisniku proda, odnosno ustupi drugoj banci (prijemniku potraživanja) ili da angažuje treće lice radi naplate svih svojih potraživanja prema Korisniku.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da u slučaju ustupanja potraživanja nastalog po Okvirnom ugovoru, odnosno angažovanja trećeg lica radi naplate potraživanja nastalih po osnovu Okvirnog ugovora, podatke koji su poznati Banci, a odnose se na visinu potraživanja, način otplate, rok dospeća, sredstva obezbeđenja, podatke o ličnosti odnosno lične podatke Korisnika i sve druge podatke do kojih je Banka došla u postupku odobravanja ovog Kredita i u roku važenja Okvirnog ugovora, a u vezi sa Korisnikom, može saopštiti prijemniku potraživanja, odnosno trećem licu radi naplate potraživanja nastalih po osnovu korišćenja Kartice.

U slučaju ustupanja potraživanja, Korisnik zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj Banci (prijemniku potraživanja), a koje je imao i prema Banci, a druga banka ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka je dužna da obavesti Korisnika ukoliko dođe do ustupanja potraživanja.

## 16. ZAŠTITA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Korisnik ima pravo na prigovor, u pisanoj formi Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju platne usluge, odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, odredaba Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge, ili obaveza iz Okvirnog ugovora, u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Korisnik ima pravo, pre pokretanja sudskog spora, da podnese pritužbu NBS, Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga na adresu: NBS, ulica Nemanjina 17, 11000 Beograd ili poštanski fah 712, 11000 Beograd ili email adresa: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs) ukoliko je nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom zakonom, u pisanoj formi, u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili protekom zakonskog roka za odgovor na prigovor.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom zakonom, sporni odnos između Korisnika kao podnosioca prigovora i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

## 17. ODUSTANAK OD UGOVORA

Korisnik ima pravo da odustane od Okvirnog ugovora u roku od 14 dana od dana njegovog zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak.

O svojoj nameri da odustane, Korisnik je dužan da obavesti Banku u roku iz prethodnog stava, dostavljanjem obaveštenja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka uz istovremeno vraćanje svih Kartica izdatih po Okvirnom ugovoru. Datum prijema obaveštenja od strane Banke smatra se datumom odustanka. Ukoliko Korisnik, pod



uslovima navedenim u ovom članu, odustane od Okvirnog ugovora, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz prethodnog stava, vrati banci glavicu i kamatu za vreme korišćenja Kredita.

## 18. OBAVEŠTAVANJE I NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Banka pruža informacije Korisniku na šalterima Banke, na internet stranici Banke, telefonskim putem, dostavljanjem dopisa i obaveštenja, isticanjem informacija u filijali/na šalterskim mestima i prostorijama Banke namenjenim klijentima.

Sva obaveštenja i druga pismena koja Banka dostavlja Korisniku šalju se na poslednju kontakt adresu koju je Korisnik dostavio Banci, što uključuje i dostavljanje putem elektronske pošte, SMS porukom, faksom ili na drugom trajnom nosaču podataka, u filijali/na šalteru Banke ili na drugi način koji omogućava pisanu komunikaciju sa Korisnikom.

Korisnik je dužan da Banku izvesti:

- o svakoj promeni ličnih podataka (imena, prezimena, državljanstva, adrese stanovanja i dr.), kao i o promeni ličnih podataka Dodatnih korisnika;
- o svakoj promeni adrese za dostavljanje i o promeni bilo kog drugog kontakt podatka koji je dostavljen Banci;
- o svakoj činjenici i okolnosti relevantnoj za ispunjavanje ugovorenih obaveza, a naročito u vezi sa podacima unetim u dokumentaciju Kredita, sredstvima obezbeđenja, odnosno o podacima koji su relevantni za ocenu njegovog finansijskog stanja i kreditne sposobnosti.

Korisnik je dužan da o promenama navedenim u prethodnom stavu obavesti Banku odmah po nastupanju promene, a najkasnije u roku od 3 radna dana, pisanim putem ili lično, uz dostavljanje dokaza o promenama.

Banka će Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti informacije koje su zakonom utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora, i to na način koji će Korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga koje su predmet Okvirnog ugovora, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama. Banka može Korisniku dostaviti navedene informacije, dostavljanjem nacрта Okvirnog ugovora, odnosno ponude.

Ukoliko sredstva obezbeđenja uspostavlja lice koje nije Korisnik, Banka će tom licu pre zaključenja Okvirnog ugovora dostaviti informacije iz prethodnog stava, a nakon njegovog zaključenja dostaviti kopiju Okvirnog ugovora s pregledom obaveznih elemenata.

Banka će u toku trajanja ugovornog odnosa, dostaviti Korisniku na njegov zahtev kopiju Okvirnog ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima ugovora koje su mu dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ukoliko nije ugovoreno dostavljanje Izvoda na papiru, Banka će Korisniku, na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti jednom mesečno Izvod na papiru u filijali/na šalteru Banke.

U poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na internet stranici, Banka će držati istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata novčane obaveze, na dnevnom nivou.

Banka će Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, dostaviti obaveštenje da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru i to u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza.

Banka dostavlja Korisniku i druge informacije, koje je dužna da dostavlja u skladu sa zakonom.

Ukoliko Korisnik zahteva dostavljanje Izvoda ili drugog obaveštenja čije je dostavljanje propisano zakonom, češće nego što je to propisano zakonom ili putem sredstva za komunikaciju koji nije ugovoren, Banka ima pravo na naplatu naknade propisane Tarifnikom.

Obaveštenja i informacije se mogu dostavljati Korisniku putem Izvoda.

Korisnik je u obavezi da obezbedi tehničke uslove koji su potrebni za komunikaciju sa Bankom putem izabраниh načina komunikacije (mobilni uređaj i sl.).

Sva obaveštenja koja Korisnik dostavlja Banci dostavljaju se na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih jedinica, ili na e-mail adresu navedenu u ovim Opštim uslovima, ukoliko za pojedina obaveštenja nije ugovoreno ili propisano drugačije ili Korisnik nije dobio od Banke pisanu informaciju da se ista mogu slati na drugačiji način.

Svi ugovori se zaključuju na srpskom jeziku te se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija na srpskom jeziku.

## 19. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, raskine Okvirni ugovor pisanom izjavom uz otkazni rok od mesec dana.

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

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, raskine Okvirni ugovor upućivanjem pisanog obaveštenja Korisniku uz otkazni rok od dva meseca.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez otkaznog roka u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Opravljanim razlogom za raskid Okvirnog ugovora od strane Banke u smislu prethodnog stava, smatraju se naročito sledeći slučajevi:

- Korisnik docni u izmirenju bilo koje novčane obaveze iz Okvirnog ugovora ili drugog pravnog posla zaključenog sa Bankom duže od 8 dana;
- Banka utvrdi da je bilo koji dokument potreban za formiranje kreditnog dosijea Korisnika neistinit, nepotpun i/ili pravno nevažeći;
- ako je bilo koja izjava Korisnika nepotpuna, neistinita i/ili ništava iz bilo kog razloga;
- Korisnik na zahtev Banke u roku od 7 radnih dana ne dostavi dokumentaciju potrebnu za ponovnu procenu kreditne sposobnosti;
- Banka prilikom ponovne procene kreditne sposobnosti Korisnika utvrdi da Korisnik ne zadovoljava uslove kreditne sposobnosti u skladu sa aktima Banke kojima se utvrđuju uslovi kreditne sposobnosti;
- Kartica/e se koriste suprotno Uputstvu i drugim propisanim i ugovorenim uslovima.

Važnost Kartica ističe danom raskida. Korisnik je u obavezi da vrati Banci sve Kartice izdate po Okvirnom ugovoru, najkasnije do dana raskida, a ukoliko ih vrati ranije, važnost Kartica ističe danom vraćanja.

Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

U slučaju raskida, sve obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru se smatraju dospelim. Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci za usluge pružene po Okvirnom ugovoru do dana njegovog raskida. Ako je Korisnik platio naknadu po Okvirnom ugovoru unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora propisanim zakonom koje nisu prethodno dostavljene Korisniku, utvrde ništavim na način predviđen pozitivnim propisima.

## 20. IZMENE I DOPUNE

Banka može Korisniku predložiti izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, s tim što će Korisniku dostaviti predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre dana početka njihove primene u pisanoj formi.

Nakon prijema predloga izmena i dopuna, Korisnik se može saglasiti u pisanoj formi da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna iz stava 1 ove tačke ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio.

Istovremeno sa dostavljanjem predloga iz prethodnog stava Banka će Korisnika obavestiti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, osim onih naknada i troškova koje su dospele do dana raskida Okvirnog ugovora.

## 21. ZAVRŠNE ODREDBE

Korisniku se uručuje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Na Ugovore koji su zaključeni pre primene Zakona o platnim uslugama, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba Ugovora iz prethodnog stava i odredaba ovih Opštih uslova, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju zajedno sa odredbama važećih Opštih uslova poslovanja Banke sa svim njihovim izmenama i dopunama usvojenim za vreme trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko dođe do nesaglasnosti između:

- odredaba Ugovora i Opštih uslova, primenjuju se odredbe Ugovora;
- odredaba važećih Opštih uslova poslovanja Banke i Opštih uslova, primenjuju se odredbe Opštih uslova.

U slučaju spora, nadležan je stvarno nadležni sud prema sedištu Banke.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad a primenjuju se počev od 28.04.2019. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Banke – IV deo – prilog 9 - opšti uslovi za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za fizička lica usvojeni na sednici Upravnog odbora Banke broj 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 17.03.2019. godina.

OTP BANKA SRBIJA A.D. NOVI SAD



Predsednik Upravnog odbora



Datum isticanja na oglasnoj tabli, internet stranici i u poslovnim prostorijama Banke: 21.02.2019. godine