

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za izdavanje i korišćenje debitnih kartica za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) 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

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

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

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).

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 debitne 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 debitne kartice za fizička lica
- 2) **Kartica** - platni instrument koji omogućava Korisniku, plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine do visine Raspoloživih sredstava
- 3) **Osnovna kartica** - Kartica koju Banka izdaje Korisniku
- 4) **Dodatne kartice** - Kartice koje Banka na zahtev Korisnika izdaje Dodatnim korisnicima
- 5) **Korisnik** - fizičko lice koje sa Bankom zaključuje Okvirni ugovor u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti
- 6) **Dodatni korisnik** - jedno ili više fizičkih lica kojima Banka na zahtev Korisnika izdaje Dodatne kartice
- 7) **Zahtev** - Zahtev za izdavanje Kartice
- 8) **Ugovor** - Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice
- 9) **Uputstvo** - Uputstvo o načinu postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja kartice
- 10) **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
- 11) **CVV** - trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva kartice (kupovine putem Interneta, kataloške ili telefonske prodaje) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima kartice
- 12) **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
- 13) **Tarifnik** - Izvod iz akta Banke o tarifi naknada i drugim troškovima koje Banka naplaćuje Klijentima
- 14) **Bankomat** - elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca i proveri stanja na računima korisnika, kao i drugim uslugama
- 15) **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
- 16) **Prodajno mesto** - lokacija pravnog ili fizičkog lica koje u okviru svoje registrovane delatnosti prihvata kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga
- 17) **Neodobrena transakcija** - transakcija izvršena bez saglasnosti Korisnika

- 18) **Račun** - dinarski račun Klijenta u Banci za koji su vezane Kartice i na koji se knjiže sve transakcije, naknade, provizije i troškovi nastali korišćenjem Kartica
- 19) **Raspoloživa sredstva** - sredstva na Računu umanjena za iznos rezervisanih sredstava , uvećana za iznos dozvoljene pozajmice
- 20) **NBS** - Narodna banka Srbije
- 21) **Kartični sistem** - Kartičarska organizacija za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (VISA International za VISA kartice, Mastercard SA Europe za Mastercard kartice i Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice.)
- 22) **Domaća platna kartica** - kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji
- 23) **Međunarodna platna kartica** - kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji.
- 24) **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
- 25) **3Dsecure** - dodatna zaštita kod plaćanja karticama putem interneta kod koje klijent autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednorazne 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

Saglasno Zakonu o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica (Dalje: Zakon o međubankarskim naknadama), Banka je dužna da Klijentu bez naknade izda Domaću platnu karticu.

Saglasno Zakonu o međubankarskim naknadama Međunarodnu platnu karticu Banka može izdati samo na poseban zahtev Klijenta dat u pismenoj formi i to samo ako je Klijentu za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i Domaća platna kartica iz prethodnog stava.

Radi izdavanja Kartice, 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 .

Ukoliko Korisnik zahteva Karticu kao deo usluga po otvorenom platnom računu sa osnovnim uslugama, Banka nema diskreciono pravo da odbije izdavanje Kartice i dužna je da Karticu izda.

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

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.

Korisnik može generisati PIN SMS-om i dobiti karticu na kućnu adresu.

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.

U slučaju izdavanja Mastercard Prepaid kartice, izdaje se samo jedna Kartica na kojoj je utisnuto ime i prezime Korisnika.

U slučaju izdavanja Visa Virtual debitne kartice, izdaje se samo jedna Kartica na kojoj je utisnuto ime i prezime Korisnika. Postoji mogućnost izdavanja digitalne Visa virtual debitne kartice kada se kartica fizički ne izrađuje, već korisnik sve neophodne podatke o kartici preuzima preko e- bank aplikacije. Za ovu karticu se ne izdaje PIN kod i ona služi isključivo za plaćanje na Internetu i kupovinu putem kataloške i telefonske prodaje i ne može se koristiti za plaćanje na POS terminalima i za podizanje gotovine.

Ukoliko je Korisnik maloletno lice, zakonski zastupnik daje prethodnu saglasnost Korisniku za korišćenjem prava i ispunjavanje obaveza shodno Ugovoru o poslovanju sa Karticom

Zakonski zastupnik maloletnog lica je odgovaran za obaveze nastale korišćenjem Kartice od strane maloletnog lica.

3. DODATNE KARTICE

Na zahtev Korisnika, Banka će izdati Dodatne kartice licima koja on odredi. Korisnik može ovlastiti najviše još dve osobe za korišćenje Raspoloživih sredstava putem Dodatnih kartica. Izuzetak su Mastercard Prepaid debitna kartica i Visa Virtual debitna kartica, kod kojih nije predviđena mogućnost izdavanja Dodatnih kartica.

U slučajevima izdavanja Dodatnih kartica, Banka može Dodatnom korisniku da izda Međunarodnu platnu karticu samo na pisani zahtev Korisnika i samo ukoliko je u trenutku izdavanja te kartice Dodatnom korisniku već izdata DinaCard kartica, odnosno eventualna druga Domaća platna kartica, sve saglasno stavovima 1 i 2 člana 2. ovih Opštih uslova. .

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 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. Na isti način, Korisnik može opozvati korišćenje Mastercard Prepaid kartice za maloletno lice.

Dodatni korisnik preuzima Dodatnu karticu 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 Kartice, Banka može Klijentu da izda (reizda) Međunarodnu platnu karticu samo na njegov pisani zahtev i samo ukoliko je u trenutku izdavanja te kartice Klijentu već izdata DinaCard kartica, odnosno eventualno druga Domaća platna kartica, saglasno stavovima 1 i 2 čl. 2 Opštih uslova.

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 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

Kartice se mogu koristiti do visine Raspoloživih sredstava na Računu u okviru 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.

U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Raspoloživih sredstava, prekoračen iznos dospeva na naplatu odmah. Ukoliko je po Računu odobreno dozvoljeno prekoračenje Korisniku, Raspoloživa sredstva obuhvataju i sredstva dozvoljenog prekoračenja. Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju definišu se prava i obaveze Korisnika i Banke u vezi sa dozvoljenim prekoračenjem.

Kartice se moraju koristiti u skladu sa Uputstvom, kao i u skladu sa ostalim propisanim i ugovorenim uslovima. Korisnik mora voditi računa i preuzeti 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 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 prislanjanjem ili provlačenjem Kartice-očitavanjem magnetnog zapisa kartice) a do iznosa transakcija propisanih od strane Kartičnog sistema i Banke.
 - unosom jednokratne lozinke (OTP) za 3D Secure autentifikaciju (Verified by Visa, Mastercard Secure code)
- Trasakcija za koju je saglasnost data unosom jednokratne lozinkle za plaćanje putem interneta ili unosom PINa na bankomatu ili POS terminalu smatra se neporecivom.t

Korisnik, ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je dao saglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od gore predviđenih načina, izuzev ukoliko Klijent 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 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 propratnu 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 pokriće na Računu za iznos 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 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 i nakon zaduženja obračunskog računa Banke.

Banka rezerviše sredstva na Računu za iznos transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, do zaduženja Računa. Rezervisanjem sredstava umanjuju se Raspoloživa sredstva.

8. NAKNADE, PROVIZIJE I TROŠKOVI

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

Transakcije nastale u valuti RSD, kao i naknade, provizije i troškovi vezani za ove transakcije, evidentiraju se u valuti RSD.

Transakcije nastale u valuti različitoj od valute RSD, kao i naknade, provizije i troškove vezane za ove transakcije, evidentiraju se u valutu 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 zvaničnom 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 Internacional 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 iznos transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, zadužuje se Račun u valuti transakcije. Valuta transakcije je valuta u kojoj je transakcija evidentirana (valuta RSD ili valuta EUR).

Ukoliko je valuta transakcije EUR, za iznos transakcije kao i za naknade, provizije i troškove vezane za ove transakcije, zadužuju se sredstva na Računu u valuti EUR. Ukoliko Kartica nije vezana za račun u valuti EUR ili na tom Računu nema dovoljno sredstava za pokriće ovih iznosa, zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD. Za konverziju iz valute EUR u valutu RSD Banka primenjuje svoj prodajni kurs za EUR na dan transakcije.

Ukoliko je valuta transakcije RSD, za iznos transakcije kao i za naknade, provizije i troškove vezane za ove transakcije, zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD. Ukoliko Kartica nije vezana za račun u valuti RSD ili na tom Računu nema dovoljno sredstava za pokriće ovih iznosa, zadužuju se sredstva na Računu u valuti EUR. Za konverziju iz valute RSD u valutu EUR, Banka primenjuje svoj kupovni kurs za EUR na dan transakcije.

Za ostale naknade koje Banka naplaćuje po Okvirnom ugovoru, zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD. Ukoliko Kartica nije vezana za račun u valuti RSD ili na tom Računu nema dovoljno sredstava za pokriće ovih

naknada, zadužuju se sredstva na Računu u valuti EUR. Za konverziju iz valute RSD u valutu EUR, Banka primenjuje svoj kupovni kurs za EUR na dan dospeća naknade.

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

Promene kursa zamene valute primenjuju se odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

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

9. DOSTAVA IZVODA I REKLAMACIJE

Banka jednom mesečno obaveštava Korisnika o izvršenim transakcijama i promenama po Računu, bez naknade, putem izvoda po Računu, u skladu sa odredbama okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa.

Korisnik se obavezuje da proveri tačnost podataka na izvodu po Računu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci u što kraćem roku, a ne dužem od pet dana računajući od dana dostavljanja izvoda po Računu Korisniku. Banka će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po Računu, 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. Ukoliko je reklamacija neosnovana, Banka će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifnikom.

U slučaju transakcija iz tačke 11 primenjuju se rokovi iz te tačke, a u slučaju prigovora primenjuju se rokovi definisani tačkom 13 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 koji vrši obradu transakcije.

10. 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 i/ili Dodatnog korisnika.

U slučaju da 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 odlaskom u filijalu Banke. U slučaju oštećenja Kartice ili izmene ličnih podataka Korisnika utisnutih na Kartici, Banka će izvršiti zamenu Kartice.

11. 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 po Računu 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 neodobrenoj 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 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.

12. 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 ispuni svoju obavezu plaćanja prema Banci kada je korišćenje Kartice povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja po Računu.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o namerni 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 namerni 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: 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 u slučaju saznanja za smrt Korisnika.

13. 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 . adresa NBS, ulica Nemanjina 17, 11000 Beograd ili poštanski fah 712, 11000 Beograd ili email adresa: 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.

14. 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.), o promeni ličnih podataka Dodatnih korisnika, kao i o svakoj promeni adrese za dostavljanje, odnosno promeni bilo kog drugog kontakt podatka koji je dostavljen Banci, odmah po nastupanju promene a najkasnije u roku od 3 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.

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 Korisnik zahteva dostavljanje 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.

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

Banka može dostavljati Korisniku obaveštenja i informacije, putem izvoda po Računu.

Korisnik je u obavezi da obezbedi tehničke uslove koji su potrebni za komunikaciju sa Bankom putem izabranih 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.

15. 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.

Opravdanim 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 dosijea Korisnika neistinit, nepotpun i/ili pravno nevažeći;
- ako je bilo koja izjava Korisnika nepotpuna, neistinita i/ili ništava iz bilo kog razloga;
- Kartica/e se koriste suprotno Uputstvu i drugim propisanim i ugovorenim uslovima;
- Korisnik podnese Banci zahtev za gašenje Računa ili nastupe drugi uslovi za gašenje Računa.

U slučaju raskida okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa i/ili gašenja Računa, automatski se raskida i ovaj Okvirni ugovor.

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, 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.

16. 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.

17. 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 čine sastavni deo okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa, izuzev u slučaju izdavanja Mastercard Prepaid i Visa Virtual debitne kartice kod kojih se Račun otvara na osnovu Okvirnog ugovora.

U slučaju nesaglasnosti Opštih uslova i okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

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 poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad, a primenjuju se počev od 26.04.2019. godine.

Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja - IV deo – Prilog12 -Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje debitnih kartica za fizička lica usvojeni na sednici Upravnog odbora OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad broj 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 17.03.2019. godine.


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.

