

## POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA ZA FIZIČKA LICA

### 1. UVODNE ODREDBE

Ovi Posebni uslovi za korišćenje kreditnih kartica za fizička lica, uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i korisnika platnih usluga preduzetnika i pravnih lica u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), kao i prava i obaveze Korisnika platnih usluga - fizičkih lica), uslovi po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja kreditnih kartica, naknade, kamatne stope i kurs zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke, kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor). Okvirni ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, zajedno sa ovim Posebnim uslovima za korišćenje kreditnih kartica za fizička lica, čine:

- Opšti uslovi poslovanja AIK Banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: OUP),
  - Obavezni elementi ugovora
  - Tarifa naknada za usluge Banke za fizička lica (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
  - Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija za fizička lica koji čini prilog ovih Posebnih uslova (u daljem tekstu: Terminski Plan),
  - Limit za korišćenje platnih instrumenata,
- Čine Okvirni ugovor (u daljem tekstu: Okvirni Ugovor/Ugovor).

Pojmovi korišćeni u Posebnim uslovima korišćenja imaju sledeće značenje:

1. Pod **fizičkim licima** u smislu ovih Posebnih uslova poslovanja podrazumevaju se:
  - **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
  - **Registrovano poljoprivredno gazdinstvo** jeste fizičko lice-poljoprivrednik, koje obavlja poljoprivrednu proizvodnju, koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava kao nosilac gazdinstva, a nije Potrošač.
2. **Korisnik** označava fizičko lice, koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;
3. **Kreditna kartica** je platni instrument - platna kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice radi korišćenja kreditnog limita radi kupovine roba i usluga i/ili podizanje gotovine.
4. **Kreditni limit** označava ukupan iznos do kojeg Korisnik kartice (osnovne ili dodatne kreditne kartice) može obavljati transakcije;
5. **Osnovna kreditna kartica** označava platnu karticu koju Banka izdaje Korisniku, odnosno njegovom zakonskom zastupniku, radi korišćenja kreditnog limita;
6. **Dodatna kreditna kartica** označava platnu karticu koju Banka na zahtev korisnika izdaje licu koje odredi korisnik i koja je vezana za račun osnovne kreditne kartice;
7. **PIN** označava lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku, koji korisnik koristi za autorizaciju platnih transakcija, a pri korišćenju kreditne kartice na bankomatu i POS terminalima;
8. **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platioc ili kao primalac plaćanja, ili se inicira u ime platioca a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
9. **Platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
10. **Platni nalog** označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
11. **Izvršavanje novčane doznake** je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.
12. **Iniciranje platne transakcije** označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije.
13. **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;
14. **Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.
15. **Izdavanje platnih instrumenata** je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga.
16. **Platni brend** je svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaka, simbol ili njihova kombinacija kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice.
17. **Kobrendiranje platnog instrumenta** (eng. co-

- branding) jeste uključivanje najmanje jednog platnog brenda i najmanje jednog brenda koji nije platni brend na istom platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici.
18. **Prihvatanje platnih transakcija** je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.
  19. **Iniciranje plaćanja** je usluga kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioaca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.
  20. **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioaca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;
  21. **Pružalac usluge pružanja informacija o računu** je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga
  22. **Platilac** označava fizičko lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko lice koje izdaje platni nalog;
  23. **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
  24. **Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
  25. **Pouzdana autentifikacija korisnika** označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;
  26. **Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
  27. **Osetljivi podaci o plaćanju** označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju
  28. **POS terminal** označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski (EFTPOS);
  29. **Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje i dr.);
  30. **Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora (npr srednji kurs NBS);
  31. **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
  32. **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju, kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
  33. **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju, kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države; Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama. Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom platnom transakcijom smatra se i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država. Banka ne izvršava međunarodne platne transakcije u virtuelnim valutama
  34. **Virtuelna valuta** je vrsta digitalne imovine koju nije izdala i za čiju vrednost ne garantuje centralna banka niti drugi organ javne vlasti, koja nije nužno vezana za zakonsko sredstvo plaćanja i nema pravni status novca ili valute, ali je fizička ili pravna lica prihvataju kao sredstvo razmene i može se kupovati, prodavati, razmenjivati, prenesti i čuvati elektronski;
  35. **3D secure** usluga označava uslugu koja Banka obezbeđuje korisniku prilikom plaćanja platnom karticu na internetu kod trgovaca koji su uključeni u Mastercard SecureCode i/ili Verified by Visa programu, a koja korisniku kartice pruža dodatnu zaštitu od neovlašćenog korišćenja kartice tokom internet transakcije.
  36. **Jednokratna lozinka (One Time Password)** predstavlja jednokratnu numeričku šifru koju kreira Korisnik prilikom plaćanja na 3D Secure internet prodajnim mestima

- J  
A  
V  
N  
O
37. **Datum transakcije** je dan kada je Korisnik kartice inicirao odnosno, dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
  38. **Datum valute** je dan kada Banka zadužuje kreditnu karticu Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije;
  39. **Mesečni izvod** je pisana informacija, o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama, o kamatama, naknadama, obavljenom plaćanju, ukupnom dugu, minimalnoj mesečnoj obavezi koju treba platiti, datumu izvoda i danu dospeća duga
  40. **Obračunski period** - period između dva uzastopna datuma izvoda;
  41. **Datum dospeća** je dan do kog je Korisnik osnovne kartice u obavezi da izvrši plaćanje dospеле obaveze, odnosno minimalne mesečne obaveze, odnosno dospеле rate
  42. **Trajni nalog** je platna usluga za izvršenje naloga za plaćanje - nalog kojim Korisnik kartice unapred daje saglasnost Banci da tereti njegov tekući račun kod Banke u korist Banke, za iznos dospelih obaveza iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice;
  43. **Slip** označava potvrdu o izvršenoj transakciji platnom karticom;
  44. **Prodajno mesto** označava prodajno mesto trgovca na kome se obavezno prihvataju kreditne kartice, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga;
  45. **Internet prodajno mesto** označava prodajno mesto gde se izlaganje i prodaja proizvoda i usluga, kao i sve ostale radnje vezane za proces prodaje, vrši putem elektronskih kanala komunikacije (internet, telefon, mejl) i bez fizičkog kontakta trgovca i Korisnika;
  46. **Isplatno mesto** označava mesto na kojem je poslovni subjekt ovlašćen da prihvata kreditnu karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS terminalu;
  47. **Digitalni novčanik** označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako tokenizuje karticu/kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Pored ugovornog odnosa sa Bankom, uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, što se posebno odnosi na vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju digitalni novčanik. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više kreditnih kartica koje mu je izdala Banka dodati u aplikaciju digitalni novčanik;
  48. **Digitalizovana kartica** označava digitalni prikaz kreditne kartice u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktnu platnu transakciju na prodajnim i isplatnim mestima i bankomatima koja omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja i/ili na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja. Banka, kao izdavalac kartice, određuje vrste kartica koje je moguće digitalizovati
  49. **Mobilni uređaj** označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;
  50. **Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge)** označava pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u kom Banka, na osnovu sporazuma o saradnji sa pružaocem usluge, Korisniku omogućava da registruje jednu ili više kreditnih kartica koje Banka izdaje;

## 2. Uslovi za korišćenje kreditnih kartica

Na osnovu podnetog zahteva od strane Korisnika, Banka izdaje kreditnu karticu Korisniku i ista je vlasništvo Banke, glasi na ime korisnika i neprenosiva je.

Banka može Korisniku dostaviti kreditnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) u filijali Banke ili pismom na adresu Korisnika, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

U slučaju dostavljanja na adresu Korisnika, Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem kartice i ličnog identifikacionog broja (PIN-a), s tim da Korisnik snosi rizik neuspele dostave kartice, ukoliko Banci nije dao tačnu adresu ili nije blagovremeno prijavio svaku eventualnu promenu svoje adrese.

Korespondencija između Banke i Korisnika obavlja se putem mesečnih izveštaja, SMS-a, elektronske pošte i pismom, kao i push porukama, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Po prijemu kartice, korisnik je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poleđini kartice. Potpis mora biti istovetan kao potpis na Zahtevu. Određene transakcije se vrše na osnovu potpisa korisnika, te ukoliko korisnik nije potpisao kreditnu karticu u odgovarajućem prostoru, korisnik će se smatrati odgovornim za navedene transakcije nastale tom kreditnom karticom.

Korisnik je isključivo ovlašćen da koristi karticu, dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena. Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu u slučaju korišćenja kartice od strane drugih lica, osim u slučajevima predviđenim ovim Prilogom. Svaka kartica važi do isteka meseca koji je naveden na kartici.

Kartica se koristi u zemlji ili u zemlji i inostranstvu za plaćanje robe i usluga, i podizanje gotovog novca na svim prodajnim mestima, bankomatima i šalterima banaka, kao i internetu sa vidno istaknutim znakom kartične organizacije, na način koji garantuje bezbednost transakcije. Korisnik je obavezan da karticu koristi u skladu sa zakonom i prilikom plaćanja isključivo radi kupovine i plaćanja roba i usluga koji nisu zabranjeni važećim propisima.

Korišćenje kreditne kartice dozvoljeno je u okviru posebnih dnevnih limita koje Banka propisuje, koji su sastavni deo ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za fizička lica.

Banka može izdati dodatne kreditne kartice na zahtev korisnika. Dodatne kartice se izdaju u skladu sa ovim Prilogom.

Sve odredbe Priloga koje se odnose na osnovnu karticu važe i za dodatnu karticu. Korisnik osnovne kartice će biti odgovoran za sve kupovine i podizanje gotovine odnosno korišćenje kartice, uključujući sve kamate, naknade i troškove nastale korišćenjem dodatne(ih) kartice(a). Osnovna i dodatne kartice dele isti kreditni limit. Za transakcije obavljene osnovnom i svim dodatnim karticama zadužuje se račun kartice osnovnog korisnika. Korisnik osnovne kartice će biti odgovoran za sve obaveze i naknade u okviru korišćenja osnovne i dodatne kartice, bez obzira da li su iznosi korišćeni sa ili bez saznanja korisnika osnovne kartice. Banka od korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada AIK BANKE AD Beograd utvrđenoj aktima Banke (u daljem tekstu: Tarifa). Banka zadržava pravo da korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi.

### **3. Otplata dugovnog salda**

Mesečni izveštaj sadrži transakcije, kamate i naknade obračunate od datuma preseka prethodnog obračunskog perioda do datuma preseka tekućeg obračunskog perioda. Transakcije koje nisu realizovane do datuma kreiranja tekućeg izvoda biće evidentirane u sledećem.

Korisnik je u obavezi da izvrši jednu ili više uplata od datuma preseka (kreiranja) izvoda, za obračunski period, do datog roka za plaćanje i to u ukupnom iznosu ne manjem od iznosa označenog kao minimum za plaćanje, osim ako nije drugačije ugovoreno. Za Korisnike koji imaju otvoren dinarski tekući račun ili paket računa u Banci, izmirenje obaveza po kreditnoj kartici vršiće se putem trajnog naloga. Ukoliko se izmirenje obaveza vrši na ovaj način, Korisnik je dužan da na svom tekućem računu, koji se vodi kod Banke, o rokovima dospeća novčanih obaveza po kreditnoj kartici, obezbedi dovoljno sredstava za njihovo izmirenje, kao i kamata, naknada i svih drugih troškova po Tarifi Banke.

Minimalni iznos mesečne obaveze za plaćanje definisan je pojedinačnim ugovorom sa Korisnikom.

Banka zadržava pravo da za vreme trajanja Ugovora može promeniti visinu minimalne mesečne uplate, o čemu će obavestiti korisnika u skladu sa odredbama o izmenama i dopunama Ugovora.

### **4. Beskamatna otplata transakcije na rate**

Korisnik ima pravo da se obrati Banci sa zahtevom da transakcije izmiruje u vidu beskamatne otplate na više rata. U cilju realizacije ovog prava korisnika, korisnik mora podneti zahtev za podelu na rate Banci do datuma kreiranja prvog sledećeg izvoda na jedan od sledećih načina: pisanim putem u filijali, preko zvaničnog sajta Banke, elektronskim putem, a u skladu sa tehničkim mogućnostima, i to putem elektronskog i mobilnog bankarstva ili putem SMS-a, nakon izvršene transakcije ili telefonskim putem pozivanjem Kontakt Centra Banke.

Korisnik je upoznat da Banka može omogućiti opciju „Podele na rate“ za određene vrste kartica, na prodajnim mestima partnera sa kojima Banka ima zaključen ugovor o saradnji. Spisak partnera na čijim

prodajnim mestima Korisnik ima ovu mogućnost se nalazi objavljen na internet prezentaciji Banke. Odabir broja rata na koji će biti podeljena konkretna transakcija u objektima partnera Korisnik vrši na samom prodajnom mestu, u skladu sa uslovima podele na rate koje partner omogućava. Korisnik daje saglasnost za podelu na rate konkretne transakcije u objektima partnera potvrđivanjem transakcije unosom PIN broja ili potpisivanjem odgovarajućeg slipa prilikom samog obavljanja transakcije.

Ukoliko dospele obaveze iz prethodnog obračunskog perioda nisu izmirene u ugovorenom roku, korisnik neće moći da izvrši podelu na rate. Podela na rate će biti omogućena ponovo nakon izmirenja dospelih obaveza.

Korisnik se savetuje da odmah nakon nastanka transakcije izvrši podelu na rate na neki od gore navedenih načina kako bi izbegao obračun kamate za period od dana izvršenja transakcije do dana podnošenja zahteva za podelu transakcije na rate.

U slučaju obraćanja Banci telefonskim putem, Korisnik je upoznat da Banka može snimati predmetni razgovor, a snimak će služiti kao dokaz o prijemu zahteva Korisnika da predmetnu transakciju otplaćuje na više rata.

Transakcije kupovine robe i usluge, u iznosu od 3.000,00 RSD do 5.999,00 RSD moguće je podeliti na 3 ili 6 rata. Transakcije kupovine u iznosu većem od 6.000,00 RSD moguće je podeliti na 3, 6, 9 i 12 rata.

U pogledu transakcija podizanja gotovine na bankomatima i šalterima minimalni iznos transakcije je 3.000,00 RSD. Transakcije podizanje gotovine na bankomatima i šalterima moguće je podeliti na 3 ili 6 rata.

Korisnik se obavezuje da u slučaju otplate transakcije na rate Banci plati jednokratnu naknadu u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke. Jednokratna naknada se knjiži na dan podele transakcije na rate.

Banka će u svakom mesečnom izveštaju prikazati transakcije na rate dospele za plaćanje.

Iznos odobrenog kreditnog limita računa kartice umanjuje se za ukupan iznos transakcije podeljene na rate i isti se parcijalno oslobađa kao raspoloživi saldo prilikom otplate svake mesečne rate.

U slučaju da korisnik odustane od transakcije koja je podeljena na rate, iz bilo kojih razloga, dužan je da dostavi Banci pisani zahtev za proglašenje dospelim preostalih rata koje nisu dospele na naplatu, a Banka zadržava iznos jednokratne naknade.

U slučaju kašnjenja sa plaćanjem bilo koje rate predmetne transakcije, Korisnik gubi pravo na otplatu iste bez kamate i na predmetnu ratu biće obračunata zakonska zatezna kamata od momenta dospelosti. Ukoliko je stopa ugovorene kamate viša od zakonske zatezne kamate, primenjuje se ugovorena kamatna stopa. Zakonska zatezna kamata je promenljiva. NBS je objavljuje na svojoj internet prezentaciji i primenjuje se od narednog dana od dana objavljivanja.

Korisnik će takođe biti obavezan da plati kamatu definisanu u Okvirnom Ugovoru i u slučaju podnošenja zahteva za podelu na rate, a za period od dana izvršenja



transakcije do dana podnošenja zahteva za podelu transakcije na rate.

Banka zadržava pravo da ukine mogućnost otplate na rate uz prethodno obaveštavanje Korisnika u skladu sa odredbama ovog Priloga.

## 5. Uslovi za korišćenje platnih usluga

### 5.1. Personalizovan sigurnosni element

Banka Korisniku izdaje personalizovan sigurnosni element (lični identifikacioni broj), koji predstavlja kombinaciju brojeva (u daljem tekstu: PIN), koji služi za autentifikaciju Korisnika pri upotrebi kreditne kartice.

Nakon odobrenja kreditne kartice, ista se po izradi šalje u filijalu Banke ili na kućnu adresu korisnika, odnosno na adresu koju je korisnik prijavio Banci kao adresu za korespondenciju sa Bankom, u skladu sa tehničkim mogućnostima. U slučaju dostave na adresu Korisnika, Korisniku se prvo šalje PIN kod koji može da se koristi jedino uz karticu. Kartica se šalje nakon PIN koda, na adresu Korisnika, odnosno na adresu koju je korisnik prijavio Banci kao adresu za korespondenciju.

PIN kod, koji se smatra elektronskim potpisom Korisnika, sačinjen je u uslovima potpune zaštite tajnosti podataka. Korisnik je u obavezi da zapamti PIN kod čim ga dobije i da kovertu sa PIN kodom čuva u tajnosti.

Zbog sigurnosti poslovanja Korisnik je dužan da kreditnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) i druge personalizovane elemente (broj kartice, datum isteka, sigurnosni kod na poledjini kartice tj. CVV ili CVC, ime i prezime na kartici i broj računa) čuva odvojeno i da sa njima odgovorno postupaju.

Banka je dužna da obezbedi korisniku da samo on ima uvid u lični identifikacioni broj (PIN) do uručjenja kreditne kartice.

Korisnik je dužan da, odmah po prijemu kartice i PIN-a preduzme sve razumne mere za njihovu zaštitu, da čuva karticu i tajnost PIN-a i drugih personalizovanih sigurnosnih elementa kartice, da preduzme sve potrebne mere kako bi onemogućio da kartica i/ili PIN kod i/ili drugi personalizovani sigurnosni elementi kartice dođu u posed trećeg lica kao i da onemogućiti neovlašćeni pristup, krađu i nepravilnu upotrebu istih.

Korisnik je u obavezi da čuva karticu na sigurnom mestu, kao i da ne ostavlja karticu na mestu gde je dostupna drugim licima kao što je npr. radno mesto, automobil itd. Prilikom unosa PIN-a na bankomatu ili POS terminalu isti se ukucava uz svu moguću diskreciju. Korisnik se savetuje da se uveri da ga niko ne gleda, da PIN ukucava skrivajući tastaturu rukom. Korisnik se takođe savetuje da ne dozvoli nikome da ga ometa prilikom ukucavanja PIN-a. Ukoliko korisnik primeti neobične okolnosti, savetuje se da odmah informiše Banku i/ili gde je moguće i trgovca. Pre potvrde transakcije treba obavezno proveriti iznos transakcije. Prilikom plaćanja na POS terminalima, Korisnik se savetuje da ne ispušta kreditnu karticu iz vida. Korisnik treba da zahteva da mu se kreditna kartica vrati odmah nakon plaćanja odnosno izvršenja transakcije na POS terminalu.

Ukoliko korisnik veruje da njegov PIN kod nije više tajan, korisnik se savetuje da odmah promeni PIN na bankomatu. Ako korisnik ne može da promeni PIN kod, u

obavezi je da odmah kontaktira Banku, i blokira karticu. Korisnik se savetuje da broj Kontakt centra Banke drži uvek kod sebe da bi mogao da kontaktira Banku u bilo koje vreme.

Prilikom promene PIN kod-a korisnik se savetuje da ne bira broj koji je previše očigledan (deo datuma rođenja, poštanski kod, prva 4 broj telefona itd...)

U slučaju korišćenja kartice za transakcije gde kartica nije prisutna, korisnik je u obavezi da preuzme osnovne mere predostrožnosti koje obuhvataju sledeće:

- ✓ Ne slati osetljive informacije o kartici i druge personalizovane sigurnosne elemente kartice putem mejl ili SMS poruka, telefona, faksa i svih ostalih kanala komunikacije. uključujući i internet sajtove i ni na koji način ih ne otkrivati trećim licima.
- ✓ Za obavljanje ovih transakcija dovoljna su samo tri podatka - broj kartice, datum isteka i sigurnosni kod.
- ✓ Preporučuje se korišćenje samo proverenih i pouzdanih sajtova. Nikad ne ostavljajte svoje podatke ako nemate nameru da izvršite transakciju. Za internet transakcije neophodno je da korisnik lično unese sve neophodne elemente za izvršenje transakcije.

Obaveza je korisnika da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kreditne kartice, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila, radi blokade kartice. Obaveza je korisnika da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji. Obaveza je korisnika da neizostavno i bez odlaganja obavesti Banku, pisanim putem, o bilo kojoj okolnosti koja bi mogla da onemogućiti ispunjenje obaveza korisnika iz Ugovora.

Korisniku se preporučuje da redovno proverava prisutnost kartice.

### 5.2. Forma i način davanja i opozivanja saglasnosti za izdavanje platnog naloga ili izvršenje platnih transakcija

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Smatra se da je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je u toku transakcije validacija podataka sa kartice, odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice izvršena na jedan od sledećih načina:

- očitavanjem čipa ili beskontaktnim očitavanjem čipa i unosom PIN-a na POS terminalu ili kod pojedinih POS terminala sa i bez potpisanog slipa,
- beskontaktnim očitavanjem čipa sa kartice i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca i bankomatu,
- potpisom slipa prilikom očitavanja magnetne trake,
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (npr. internet transakcije) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV/CVC kod, jednokratna lozinka - One Time Password (OTP))
- upotrebom Digitalnog novčanika na način opisan u ovim Posebnim uslovima.

PIN, unet pri izvršavanju transakcije i potvrđen kao ispravan, smatra se elektronskim potpisom transakcije od strane korisnika.

Platna transakcija za koju je korisnik dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Odobrena platna transakcija u sistemu Banke se evidentira kao rezervacija sve do trenutka knjiženja transakcije, do maksimalnih 30 dana.

Ako korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u formi i na način koji su utvrđeni Ugovorom i ovim Prilogom, smatra se da platna transakcija nije odobrena.

Banka može odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz ovog člana, odnosno kada je to utvrđeno propisima ili ukoliko kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata, ukoliko Banka posumnja da je u pitanju zloupotreba kartice i obavestiti korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije (usmeno, putem slipa, mejla ili SMS kao kanalom komunikacije opredeljenom u Zahtevu za izdavanje kartice kreditne kartice) o razlozima odbijanja, ako je moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom..

### **5.3. Transakcije koje su izvršene na prodajnim mestima**

Korisnik može, u zavisnosti od vrste kartice, da istu koristi u zemlji i/ili inostranstvu za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima koje prihvataju kartice sa vidno istaknutim znakom kartičarske organizacije.

Banka kreditira korisnika tako što vrši plaćanja u ime korisnika prodavcu na prodajnom mestu za iznos naveden na slipu, s tim što dugovni iznosi moraju biti u okviru dozvoljenog limita. Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom transakcijom preko kreditnog limita, a na osnovu koje je slip izdat, kao ni za obaveze plaćanja iznosa nastalih kao posledica takvih transakcija.

Korisnik prima kopiju slipa koji se izdaje na osnovu navedenih transakcija.

Kartica je samo tehničko sredstvo za obavljanje plaćanja. Banka neće biti ni u kom slučaju odgovorna za eventualne greške, propuste ili nepravilno obavljene transakcije od strane prodajnog mesta u pogledu transakcija korisnika, kao ni za eventualne prigovore i/ili zahteve koji mogu nastati u odnosu na transakcije obavljene na prodajnim mestima.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih karticom, korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala (akceptantu). Banka nije odgovorna za ispravnost, kvalitet roba i usluga plaćenih karticom.

U slučaju mogućnosti podnošenja zahteva za kreditnu karticu kod zaposlenog Banke na trgovačkom mestu,

Korisnik može navesti u podnetom Zahtevu da želi da prva transakcija bude obavljena odmah po popunjavanju istog i dostavljanju svih neophodnih informacija, tada Banka, ukoliko je Zahtev odobren i ukoliko je iznos prve transakcije u okviru odobrenog limita Kartice, Korisniku može da izuzetno odobri ovu transakciju i dostaviti Karticu uz odobreni kreditni limit umanjen za iznos navedene transakcije i pripadajućih naknada i troškova. Banka može, u bilo koje vreme, blokirati izvođenje transakcije na prodajnim mestima, u cilju zaštite interesa Korisnika kartice ili u slučaju da isti prekrši Opšte uslove, uz obaveštavanje Korisnika na način utvrđen ovim Prilogom.

### **5.4. Transakcije koje se obavljaju preko bankomata (automata za gotovinsku isplatu)**

Usluge Banke su Korisniku dostupne preko bankomata u zavisnosti od tehničkih mogućnosti bankomata, ove usluge se sastoje prevashodno od podizanja gotovine, mogućnost promene PIN-a i informacije o stanju na računu Korisnika i druge usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Korisnik može kombinovanom upotrebom Kartice i PIN koda biti u mogućnosti da podigne iznose u gotovom sa bankomata na kome su istaknuti znak i/ili logo Kartice.

Samo iznosi koji su sastavljeni od celih deljivih brojeva u dinarima (RSD) (druge valute ukoliko se kartica koristi u inostranstvu) mogu biti podignuti putem Kartice, do visine dozvoljenog limita odobrenog od strane Banke. Iznos koji se podiže i dugovni iznos Korisnika kartice ne sme preći Korisnikov kreditni limit koji je utvrđen od strane Banke, shodno članu 6. ovog Priloga.

Bankomat na zahtev Korisnika izdaje potvrdu za svaku izvršenu transakciju, kojom se potvrđuju nalozi koje je dao Korisnik. U slučaju da potvrda nije izdata zbog tehničke greške bankomata, Korisnik može da kontaktira Kontakt centar Banke na telefone navedene na poleđini kartice.

Banka može, u bilo koje vreme, blokirati izvođenje transakcije preko bankomata, u cilju zaštite interesa Korisnika kartice ili u slučaju da isti prekrši Opšte uslove i pozitivne propise, uz obaveštavanje Korisnika na način utvrđen ovim Prilogom. Banka može bez prethodnog obaveštenja, privremeno ili trajno prekinuti rad bilo kog bankomata.

### **5.5. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platnih usluga odnosno pojedinačnih platnih transakcija**

Vreme prijema naloga za plaćanje označava trenutak u kojem je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sprovela postupak autentifikacije.

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije).

Transakcije inicirane kreditnom karticom na POS terminalima ili bankomatima Banke, ili tuđe mreže izvršiće se odmah.

Knjiženja i prenos trgovcu će se vršiti zavisno od toga da li je korisnik transakciju inicirao u okviru ili van poslovnog dana banke.

## **6. Kreditni limit**

Korisnici osnovne i svih dodatnih kartica mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog kreditnog limita kreditne kartice osnovnog korisnika koji utvrđuje Banka i koji je definisan u Okvirnom Ugovoru.

Transakcije koje Korisnik obavlja Karticom ne smeju preći maksimalan limit ovde označen kao kreditni limit. Korisnik se obavezuje da ostavi raspoloživa sredstva na kartici za naplatu kamate i naknada, kako njihov obračun ne bi uzrokovao prekoračenje kreditnog limita.

Ukoliko korisnik prekorači odobreni kreditni limit, Banka će naplatiti naknadu u skladu sa Tarifom.

Banka može, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, Korisniku kartice da umanjí iznos kreditnog limita, imajući u vidu trenutne finansijske mogućnosti korisnika, njegovu kreditnu sposobnost i poštovanje odredbi ovog Priloga Opštih uslova kao i celokupni rizik.

Banka može, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, Korisniku kartice da predloži povećanje iznosa odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Korisniku kartice promeni kreditna sposobnost (poboljša kreditna sposobnost), i Korisnik kartice uredno izvršava obaveze iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i po osnovu korišćenja drugih proizvoda u Banci (npr. kredita, pozajmice po tekućem računu i dr). O izmenjenom iznosu kreditnog limita Banka će Korisnika obavestiti pisano (mailom ili na drugom trajnom nosaču podataka) o nameri izmene limita i tražiti da se u roku od 15 dana izjasni pisano da li prihvata predložene izmene. Ukoliko Korisnik kartice ne prihvati izmenu visine kreditnog limita (povećanje limita), može o tome da obavesti Banku u roku od 15 (petnaest) dana računajući od datuma slanja obaveštenja, u kom slučaju nastavlja da koristi karticu/e u skladu sa kreditnim limitom utvrđenim pre izmene. O svojoj odluci da ne prihvati izmenu (povećanje limita), Korisnik kartice može da obavesti Banku pisano pozivanjem Kontakt centra Banke ili imejlom na adresu Banke, kao i svim ostalim ugovorenim načinima komunikacije.

## **7. Limit za izvršenje transakcija kreditnim karticama**

Banka utvrđuje dnevne limite potrošnje i podizanja gotovine, maksimalni broj transakcija na dnevnom nivou, koji se objavljuju na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke, u okviru dokumenta Limiti za korišćenje platnih instrumenata.

Banka na zahtev Korisnika, u pisanoj formi može odobriti promenu ovih limita, povećanje ili smanjenje.

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita. Korisnik će biti prethodno obavešten o svakom novom limitu.

## **8. Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta**

### **8.1. Kurs zamene valute**

Banka izvršava platni nalog u valuti, oznaci valute na koju isti glasi. Transakcije inicirane korišćenjem kreditne kartice u zemlji obračunavaju se u dinarima i zadužuju račun kartice Korisnika do visine raspoloživog kreditnog limita dok se za transakcije inicirane korišćenjem kreditne kartice u stranoj valuti zadužuje račun kartice Korisnika u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu Banke na dan knjiženja transakcije. Zemljom izvršenja transakcije se smatra zemlja gde je prihvatilac registrovan. u sistemu kartičarskih organizacija. Promene kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama referentnog kursa.

### **8.2. Naknade**

Visina naknada za obavljanje platnih usluga i sprovođenje drugih platnih transakcija dostupna je na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke.

Korisnik je u momentu potpisivanja Zahteva upoznat sa Tarifom Banke, kao sastavnim delom Okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje Banka naplaćuje.

Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa kreditne kartice.

Banka ima pravo da izmeni iznose naknada i drugih troškova ili da uvede nove o čemu će obavestiti Korisnika u skladu sa odredbama o izmenama i dopunama Ugovora. Vrsta i visina naknade za usluge koje Banka pruža Korisnicima, uključujući i one povezane s načinom na koji i učestalošću s kojom se dostavljaju ili čine dostupnim informacije u skladu sa Zakonom, utvrđuju se ugovorom sa Korisnikom, u skladu sa važećom Tarifom Banke. Naknade su utvrđene u fiksnom iznosu, kao nominalna vrednost i/ili u odredjenom procentu u odnosu na iznos transakcije.

U slučaju nepotpune uplate ili kašnjenja u plaćanju minimalnog mesečnog iznosa u odnosu na visinu iste i datum dospeća, koji su navedeni u mesečnom izveštaju, Korisniku će se zaračunavati naknada za slanje pismene opomene u skladu sa Tarifom.

### **8.3. Kamata**

Na iznos iskorišćenog kreditnog limita Banka obračunava i naplaćuje kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi koja je za svaku pojedinačnu vrstu kreditne kartice navedena u Ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice zaključenim između korisnika i Banke. Kamata na transakcije kupovine zaračunava se od dana knjiženja transakcije do datuma izmirenja duga po izvršenoj transakciji. Na transakcije podizanja gotovine kamata se zaračunava od dana izvršenja (za transakcije realizovane u mreži Banke) odnosno od datuma knjiženja (za transakcije realizovane u mreži drugih banaka) do datuma izmirenja duga po izvršenoj transakciji. Važeća ugovorena mesečna kamatna stopa navodiće se u svakom Mesečnom Izveštaju.

Ukoliko se potrošnja po osnovu transakcija kupovine i troškovi korišćenja Kartice iz prethodnog meseca isplate u celosti do roka za plaćanje, ne obračunava se kamata na transakcije kupovine iz stava 1. ovog člana, osim ako nije ugovorom drugačije definisano.

Banka primenjuje proporcionalni metod obračuna kamatne stope, na godinu od 360 dana.

Zaduženje se smanjuje sa svakom izvršenom uplatom tako što se od uplaćenog iznosa najpre izmiruje dospeli dug po osnovu proknjiženih rata, zatim naknade, zatezna kamata, redovna kamata, transakcije kupovine, i na kraju transakcije podizanja gotovine. Na dospela nenaplaćena potraživanja Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu od momenta dospelosti. Ukoliko je stopa ugovorene kamate viša od zakonske zatezne kamate, primenjuje se ugovorena kamatna stopa. Zakonska zatezna kamata je promenljiva. NBS je objavljuje na svojoj internet prezentaciji i primenjuje se od narednog dana od dana objavljivanja.

Banka ne obračunava ugovorenu kamatu na naknade i već obračunatu kamatu iz prethodnog obračunskog perioda, već samo na iznos izvršene transakcije, odnosno iznos obavljene kupovine ili podignute gotovine, kao i na dospele, a neizmirene rate do roka za plaćanje navedenog na izvodu.

Banka je ovlašćena da, za vreme trajanja Ugovora, vrši promene kamatne stope koje se mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope koju objavljuje NBS.

Ako se kamatna stopa promeni u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja korisnika.

## 9. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i Banke

### 9.1. Obaveštenja

Korisnik dostavlja kontakt podatke Banci, prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, ukoliko dođe do promene nekog podatka.

Sredstva za komunikaciju između Korisnika i Banke u zavisnosti od vrste komunikacije mogu biti:

- usmenim putem - posetom filijali, pozivanjem Kontakt centra Banke
- pisanim putem - obaveštenja, dopisi i druga pismena
- elektronska komunikacija - podrazumeva internet prezentaciju Banke, chat, elektronsku poštu, aplikativna rešenja elektronskog i mobilnog bankarstva i opcije u okviru istih u zavisnosti od tehničkih mogućnosti (in-app poruke, push poruke), korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), slanje SMS poruka, odnosno korišćenje aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom, kao i korišćenje drugih aplikativnih rešenja koje je Banka učinila dostupnim u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Korisniku koji Banci dostavi e-mail (adresu elektronske pošte) Banka će dostaviti na istu, između ostalog i sledeće:

- Izveštaje o naplaćenim naknadama, sve u skladu sa Zakonom o platnim uslugama,
- Obaveštenja o visini promenljive kamatne stope po kreditnim karticama,
- Mesečne izveštaje po kreditnoj kartici,
- Evidencije o transakcijama, kao i sva ostala obaveštenja za sve proizvode u korišćenju, kao i za sve nove proizvode a u skladu sa važećim propisima i odredbama zaključenog ugovora,

kao i druga zakonom predviđena obaveštenja.

Banka zadržava pravo da korisnike putem SMS poruke ili push poruke, ako za to postoje tehnički uslovi, obavesti o korišćenju kartice, ali i da ovim putem dostavi druga obaveštenja korisniku.

Dostavom na prethodno opisan način Banka ispunjava zakonsku i ugovornu obavezu obaveštavanja.

Korisnik je obavezan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni adrese, mejl adrese, broja telefona. U slučaju da korisnik ne ispoštuje pomenutu obavezu, smatraće se da je slanje svakog dokumenta ispravno urađeno, ukoliko Banka pošalje obaveštenje na adresu, mejl adresu, broj telefona navedenu u zahtevu.

Potpisivanjem zahteva na označenom mestu, smatra se da je korisnik prihvatio i saglasio se sa svim odredbama ovih Posebnih uslova, koji su sastavni deo Okvirnog Ugovora.

Za svaku komunikaciju između Banke i korisnika, povezano s pravima i obavezama iz Ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju. Banka je ovlašćena da koristi sve kontakt podatke koje je korisnik dostavio prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom (npr. broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, broj telefona, poštanska adresa i drugo), odnosno Banka pored odabranog načina komunikacije u vezi sa ispunjavanjem ugovorenih obaveza, dostavljanja obaveštenja i informacija može obavestavati Korisnika putem telefona, SMS poruka, putem elektronskog i mobilnog bankarstva, korišćenjem govornih automata, elektronskom poštom i/ili drugim kanalima elektronske komunikacije, odnosno upotrebom drugih sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s Korisnikom (npr. korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su, push i in-app poruke, Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), chat-om, preko internet portala, a koje mu je Banka učinila dostupnim. Banka može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju.



Korisnik može o izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni izabranog načina komunikacije da se izjasni tako što obaveštava Banku na način kojim se neosporno može utvrditi identitet korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, SMS-a sa registrovanog mobilnog broja, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, neposredno dolaskom u filijalu, korišćenjem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp i dr).

Banka garantuje tajnost podataka u skladu sa Zakonom o bankama, kao i da će podaci biti korišćeni samo za navedene svrhe. U slučaju nemogućnosti prijema obaveštenja usled krivice korisnika (neizmireni računi prema provajderu korisnika, greška u sistemu provajdera korisnika, neispravna / nepotpuna adresa, promenjen broj telefona) Banka ne snosi odgovornost za eventualno proisteklu indirektnu ili direktnu štetu.

Sve merodavne podatke (naknade, kursevi i ostalo) povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći na internet prezentaciji Banke. Korisnik ima pravo na jedan primerak Ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija Ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, koje su utvrđene kao obavezni elementi Ugovora, i to na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Svako obaveštenje, zahtev ili opomena za izmirivanje obaveza izdata od strane Banke, čak i ukoliko se odnosi na dodatnu karticu, slaće se korisniku osnovne kartice na adresu navedenu u Zahtevu za izdavanje kartice ili na novu adresu, ukoliko je korisnik pisanim putem obavestio Banku o promeni adrese. Izričito je ugovoreno da će se poslednja prijavljena adresa korisnika bezuslovno i neopozivo smatrati zakonitom adresom istog za sve svrhe, na koju će se slati obaveštenja ili na koju treba slati sva dokumenta.

Svaki zahtev, obaveštenje, vraćanje kartice ili eventualno potraživanje od strane korisnika, a u vezi sa korišćenjem kartice, upućivaće se Banci na adrese i telefone objavljene u informativnim brošurama ili mesečnim izveštajima.

## 9.2. Prijem informacija od strane korisnika

Smatraće se da je svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila korisniku, u skladu sa ugovorenim načinom komunikacije, primljeni od strane korisnika i to:

- ukoliko su postavljeni u aplikaciji elektronskog i mobilnog bankarstva - na dan postavljanja
- ukoliko su poslani elektronskom poštom - na dan kada je elektronska pošta poslata
- ukoliko su poslani poštom - na dan predaje pošti ili privrednom društvu koje je registrovana za vršenje dostave,
- ukoliko su poslani SMS porukom - na dan slanja SMS poruke

- ukoliko su poslani drugim kanalom elektronske komunikacije, odnosno sredstvom komunikacije koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa korisnikom (npr. slanjem Viber, WhatsApp, push poruke i slično) - na dan slanja poruke

Banka ne snosi odgovornost za isporuku, odnosno funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije, koje nisu deo njenih informacionih sistema a za koje se korisnik izjasnio (npr. kada antivirusni program Korisnika blokira prijem elektronske pošte, poslate sa adrese elektronske pošte Banke i slično.).

Obaveza Korisnika je da omogući sve tehničke i ostale preduslove za funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije za koje se izjasnio (npr. da je dostavljena adresa elektronske pošte aktivna, da Korisnik nije blokirao Banku kao pošiljaoca za SMS ili Viber isporuku, da je korisnik omogućio prijem push poruka za aplikaciju mobilnog bankarstva Banke i slično.)

## 9.3. Dodatni servisi i posebna upotreba dostavljenih kontakt podataka

Banka Korisniku može omogućiti pristup i upotrebu dodatnih servisa, gde se u procesu identifikacije ili autorizacije, koriste dostavljeni kontakt podaci, samostalno ili u kombinaciji sa drugim metodama identifikacije ili autorizacije a na osnovu korisničkih uputstava za ove servise, uključujući:

- Kontakt centar
- Govorni automat (IVR)
- SMS/Push notifikacije
- ChatBot servis
- On-line zahteve

## 9.4. Mesečni izveštaji

Svakog meseca, bez naknade, Banka šalje korisniku poštom, putem mail-a ili u okviru naloga elektronskog ili mobilnog bankarstva ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, izvod o dugovnom saldu i izvršenom prometu u toku obračunskog perioda na računu kartice, ovde označenog kao mesečni izveštaj, koji se izdaje na osnovu poslovnih knjiga Banke, a u kome će biti navedene sve transakcije izvršene korišćenjem kartice kao i sve knjigovodstvene promene po računu kartice odnosno: a) Sve transakcije nastale korišćenjem kartice (osnovne i dodatnih) (kupovina roba i plaćanje usluga, podizanje gotovine itd.), b) naknada koje Banka obračunava po osnovu kartice propisane Tarifom; c) sve uplate od strane Korisnika; d) datumi vršenja navedenih transakcija/ datumi knjiženja transakcija; e) stanje iz prethodnog mesečnog izveštaja; f) novo stanje, zajedno sa pripadajućim naknadama i troškovima; g) Minimum za plaćanje (ukoliko postoji), h) rok za plaćanje l) kreditni limit, j) važeća ugovorena mesečna nominalna kamatna stopa, k) datum obračunskog perioda, l) dospelje rate za plaćanje, lj) obračunatakamata

Korisnik je upoznat sa mogućnošću izmirivanja minimalnog dela dospelih obaveza koje Banka definiše procentualno i na osnovu dostavljenih mesečnih izveštaja.

Korisnik prihvata da mesečni izveštaji i izvodi iz poslovnih knjiga Banke koji se vode u računarskom sistemu predstavljaju validan dokaz njegovih obaveza nastalih korišćenjem kartice.

Izričito je ugovoreno da će se dobrovoljna, celovita ili delimična isplata dugovanja od strane korisnika, a po osnovu mesečnog izveštaja smatrati bezuslovnim prihvatanjem sadržine izveštaja i iznosa dugovanja nastalog posedovanjem i korišćenjem kartice, a sve u skladu sa navodima u izveštaju.

Podaci svake transakcije izvršene posredstvom kartice registruju se u sistemima Banke i biće navedeni na slipovima izdatim na prodajnom mestu ili bankomatu. Pomenuti slipovi smatraće se validnim dokazom izvršenih transakcija.

Transakcije koje iz bilo kog razloga nisu registrovane u Mesečnom izveštaju biće registrovane u narednom.

Mesečni izveštaj će sadržati transakcije načinjene od strane Korisnika osnovne i Korisnika svih dodatnih kartica, i slaće se korisniku osnovne kartice.

Korisnik izjavljuje i prihvata da Banka može da mu dostavlja izvode, obaveštenja (osim obaveštenja koja se po osnovu ovog Priloga i Ugovora dostavljaju u pisanoj formi poštom), potrebne informacije i podatke o kreditnoj kartici i na drugom trajnom nosaču podataka te da će takav način dostave smatrati punovažnim.

## 10. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

### 10.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kreditne kartice

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila, radi blokade kartice. U slučaju krađe ili zloupotrebe kartice, preporuka je da korisnik krađu, odnosno zloupotrebu kartice prijavi i Ministarstvu unutrašnjih poslova.

U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu kartice. Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice snosi Korisnik. U slučaju da korisnik posle prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice istu pronađe ne sme je koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

Korisnik je dužan, da odmah po dobijanju poruke o potrošnji koju ne prihvata kao svoju, kao i u slučaju da je kartica izgubljena ili ukradena, obavesti Banku pozivom kontakta centra Banke.

U slučaju oštećenja kartice odnosno u slučaju da je kartica izgubljena/ukradena, korisnik može u filijali Banke podneti zahtev za izdavanje nove kartice koja će zameniti oštećenu.

Prilikom potpisivanja zahteva za izdavanje nove kartice, korisnik će Banci vratiti oštećenu karticu. Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom

instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

### 10.2. Pravo Banke za blokadu kreditne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje 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 ili u skladu sa važećim Zakonima Republike Srbije koji to predviđaju, kada je korišćenje kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa korisniku.

Banka je dužna da obavesti korisnika o nameri i o razlozima blokade kartice, pre blokade kartice, a najkasnije odmah nakon blokade SMS porukom, mailom, pismenim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka. Banka će ponovo omogućiti korišćenje kartice ili je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

Dodatno Banka je ovlašćena da blokira karticu i sve pripadajuće servise ukoliko se dese sledeće okolnosti ili postoji sumnja da su se desile:

- Smrt Korisnika
- Ukoliko se dokaže u odgovarajućem postupku da je korisnik uključen u prevaru ili zloupotrebu kartice
- Korisnik ne izvršava svoje dospele novčane obaveze po kartici u rokovima utvrđenim Ugovorom
- Ukoliko se ustanovi da je kartica odobrena na osnovu netačnih, lažnih ili falsifikovanih podataka koji su bili bitni za donošenje odluke Banke o odobrenju kartice a koji su utvrđeni nakon zaključenja Ugovora o korišćenju kreditne kartice,
- Ako korisnik upotrebi karticu za svrhe koje se razlikuju od namene koje su opisane u Ugovoru o korišćenju kreditne kartice,
- U slučaju da Banka aktivira neke od sredstava obezbeđenja definisana Ugovorom,
- U drugim slučajevima predviđenim zakonom

### 10.3. Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije - platiočev pružalac platnih usluga ne može rezervisati sredstva na platiočevom platnom računu ako platilac nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Banka Korisnika je dužna da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na Korisnikovom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

### 10.4. Odgovornost Banke i Korisnika za iniciranje platnih transakcija ili neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ne dovodeći u pitanje obaveze iz odredbi člana 5.1., 10.5. i 10.6. ovih Posebnih uslova, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Pravo je korisnika platnih usluga da od svoje Banke, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Ako korisnik platnih usluga tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena - njegova Banka, ako tvrdi suprotno, za deo usluge koji pruža, dužna je da dokaže da je platna transakcija u tom delu bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je u delu usluge koju on pruža platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran.

Platna transakcija je autentifikovana, u smislu st. 4. i 5. ovog člana, ako je pružalac platnih usluga primenom odgovarajućih procedura proverio i potvrdio upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ako platilac tvrdi da nije odobrio platnu transakciju izvršenu upotrebom platnog instrumenta ili iniciranu preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja - evidencija pružaoca platnih usluga o upotrebi tog instrumenta, odnosno o iniciranju platne transakcije nije nužno i dovoljan dokaz da je platilac odobrio platnu transakciju, da je delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje.

Banka, a shodnom primenom i pružalac usluge iniciranja plaćanja, u slučaju iz prethodnog stava 4, dužan je da obezbedi dokaze koji čine verovatnim da je korisnik platnih usluga delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje.

#### **10.5. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju**

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili

2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta iz ovih Posebnih uslova usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana u sledećim slučajevima:

1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;

2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;

3) ako Banka nije u svakom trenutku obezbedila da Korisnik može da je na odgovarajući način i bez naknade obavesti o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika;

4) ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Ako Banka zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju Korisnika, dužan je da Banci nadoknadi štetu koju je ona zbog toga pretrpela.

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

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Narodna banka Srbije može propisati da Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa koji je niži od 3.000 dinara, naročito uzimajući u obzir prirodu personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen.

#### **10.6. Odgovornost Banke za neodobrene platne transakcije**

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije Banka je dužna da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obaveštena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, osim ako Banka sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Korisnika, u kom slučaju je Banka dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

1) obrazloži Korisniku odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili

2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, ako nakon dodatne provjere zaključi da Korisnik nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Banka je dužna da platni račun Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platnog računa Korisnika bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Banka je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, odredbe ovog člana primenjuju se na Banku kao pružaoca usluge vođenja računa.

#### **10.7. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao Korisnik (platilac)**

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

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

Banka je dužna da u slučaju iz stava 2. ovog člana obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun Korisnika zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

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

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u slučaju iz stava 4. ovog člana obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena utvrđenog Zakonom, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev Banke koja istupa u ime Korisnika, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno u skladu sa Zakonom i ovim Posebnim uslovima.

Ukoliko je Banka odgovorna za neizvršenu ili

nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužna je da Korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Korisnikovim pružaocem platnih usluga u smislu st. 1. do 4. i stava 6. ovog člana smatra se Banka.

U slučaju platne transakcije iz prethodnog stava, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je Banka primila platni nalog u skladu s članom 5.5. ovih Posebnih uslova i da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana, te da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak povezan s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije i dužan je da dokaze o tome dostavi bez odlaganja na zahtev Banke.

Ako je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije iz stava 8. ovog člana - dužan je da Banci odmah po njenom zahtevu nadoknadi iznos ostvarenog gubitka, odnosno iznos koji je u vezi s povraćajem platio.

#### **10.8. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik (platilac) preko primaoca plaćanja**

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci kao pružaocu platnih usluga Korisniku.

Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog Banci.

Ako je platni nalog dostavljen Banci nakon roka utvrđenog između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, odnosno Banke, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku.

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

Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa stavom 4. ovog člana, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog



računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i Banci, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 4. ovog člana - Banka je odgovorna Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Na postupanje Banke koja je odgovorna u skladu sa stavom 6. ovog člana primenjuju se odredbe člana 10.7. stav 2. i 3. ovih Posebnih uslova.

Banka neće biti odgovorna u skladu sa prethodnim stavom ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

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

#### **10.9. Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije**

Banka je dužna da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako Korisnik obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja. Ako Korisniku nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa iz prethodnog stava i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Korisnik obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Ako je u izvršenje platne transakcije iz stava 1. ovog člana bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja - povraćaj iznosa iz tog stava Korisnik platnih usluga zahteva od banke koja vodi račun tog korisnika.

#### **10.10. Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**

Ako Banka primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije. Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od Banke podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava Korisniku ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogućiti primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ovog člana ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. tog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

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

1) ako platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može istog poslovnog dana pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može,

istog poslovnog dana kada je primo nalog, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

Povraćaj sredstava iz stava 2. tačka 1) i stava 4. tač.

1) i 3) ovog člana ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

#### **10.11. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku**

Banka će Korisniku, na njegov zahtev, izvršiti povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj), koju je inicirao primalac plaćanja ili 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 Ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ove tačke, a Korisnik se ne može pozivati na uslov iz stave 1. alineja 2) ove tačke ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu. Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili ga obavestiti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema ovog Zahteva. Datum valute odobrenja platnog računa Korisnika može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava. Ako odbije Zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za odbijanje obavesti Korisnika i o postupku ostvarivanja zaštite njegovih prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz stava 1. ove tačke ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;

2) da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 (dvadesetosam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

#### **10.12. 3D Secure zaštita**

U cilju dodatne zaštite Korisnika prilikom plaćanja putem interneta, platne kartice Banke mogu imati mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju. Ukoliko sajt na kome se vrši plaćanje podržava 3D Secure zaštitu, Banka može da zatraži dodatnu autentifikaciju korisnika putem unosa jednokratne lozinke (One Time Password-a (OTP)).

### **11. Digitalni novčanik**

Pravila i uslovi izvršavanja bezgotovinskih platnih transakcija korišćenjem funkcionalnosti Digitalnog novčanika određeni su ovim Posebnim uslovima i Pravilima i uslovima AIK banke za korišćenje funkcionalnosti, koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora za izdavanje i korišćenje kreditne kartice.

#### **11.1. Aktivacija digitalnog novčanika, korišćenje i vršenje platnih transakcija digitalizovanom karticom**

Korisnik ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružaocem usluge. Banka nije ugovorna strana, ne preuzima, niti može preuzeti prava i obaveze iz tog ugovora, ne odgovara za dostupnost niti za način funkcionisanja te usluge.

Korisnik može registrovati svoju platnu kreditnu karticu u Digitalni novčanik bilo putem aplikacije Pružaoca usluge bilo putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem platne kreditne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se elektronska kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na kreditnu karticu čija je elektronska kartica digitalni prikaz, a u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je Korisnik zaključio sa Bankom.

Ukoliko korisnik ima više registrovanih platnih kartica u Digitalnom novčaniku, samostalno određuje kojom od njih će inicirati platnu transakciju.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika Korisnik daje priloženjem Mobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge. Za iznos tako izvršene platne transakcije Banka će zadužiti račun kreditne kartice Korisnika. Informacije o izvršenim platnim transakcijama putem usluge Digitalnog novčanika Korisnik osim od Banke može dobiti i od Pružaoca usluge.

Elektronskom karticom nije moguće vršiti plaćanja na rate u mreži partnera.

#### **11.2. Uslovi za korišćenje usluga digitalnog novčanika**

Usluga digitalnog novčanika je besplatna. Naknade i troškovi koji za Korisnika nastaju u vezi sa transakcijama regulisani su u skladu sa okvirnim ugovorom odnosno ugovorom u izdavanju odnosno Kartice.

Da bi Korisnik dodao svoju Karticu u digitalni novčanik na svom mobilnom uređaju, neophodno je da broj mobilnog telefona, koji koristi na tom uređaju prilikom aktivacije

usluge, bude prethodno registrovan u Banci. Ukoliko Korisnik nema registrovan broj svog mobilnog telefona u Banci, Banka ima pravo da dodatno identifikuje Korisnika ili da odbije registraciju. Korisnik može dodati jednu Karticu u najviše 9 uređaja.

Pružalac usluge će omogućiti plaćanje korišćenjem digitalnog novčanika na mobilnom uređaju. Usluga digitalnog novčanika omogućava Korisnicima Kartica da registruju karticu u aplikaciju i upravljaju tokenom. Token je surogat kartice u okviru usuge digitalnog novčanika, koji se kreira kada se kartica registruje u aplikaciji digitalni novčanik na mobilnom uređaju. Dodavanje kartice u digitalni novčanik za funkcionalnost usluge podrazumeva obavezu Korisnika da unese broj kartice, datum isteka kartice, CVC kod (trocifreni broj ispisan na poleđini kartice) i unos osnovnih podataka o Korisniku. Nakon registracije i prihvatanja ovih Pravila i uslova za korišćenje usluge digitalnog novčanika, Korisnik dobija jednokratni verifikacioni kod na broj telefona registrovan u Banci koji treba da unese u polje određeno za unos.

Usluga digitalnog novčanika Korisniku omogućava, nakon što sačuva karticu u aplikaciji digitalnog novčanika, da izvrši bezbedno plaćanje u prodavnicama, u aplikacijama i na web-lokacijama koje podržavaju aplikaciju pružaoca usluge i prihvataju platnu karticu Banke.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija korisnik vrši prinošenjem POS uređaju uređaja na kome je instalirana aplikacija digitalnog novčanika i ukoliko je neophodno Korisnik se identifikuje (potvrđuje transakciju).

Usluga omogućava Korisnicima da registruju platnu Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika i upravljaju tokenom. Token se kreira kada se kartica registruje i sačuva u aplikaciji digitalnog novčanika, potom omogućava da se izvrši bezbedno plaćanje na prodajnim mestima koja poseduju NFC tehnologiju i tako prihvataju digitalne Kartice (iz aplikacije Digitalnog novčanika). Korisnik ima mogućnost da doda više od jedne kartice u aplikaciju digitalnog novčanika. Prva kartica koju Korisnik doda postaje primarna kartica za plaćanje. Korisnik u svakom trenutku može naknadno podešavati i menjati Karticu koja će biti primarna.

Korišćenjem usluge digitalnog novčanika Korisnik može da izvrši transakciju do limita dozvoljenih od strane Banke, a koje je Korisnik ugovorio sa Bankom.

Korisnik ima pravo da zahteva registraciju Kartice u digitalnom novčaniku samo na uređajima čiji je zakoniti vlasnik/držalac. Registracija Kartice može se pokrenuti direktno iz aplikacije digitalnog novčanika. Upis kartice u aplikaciju treba vršiti samo na IOS/Android uređajima sa originalnim softverom, kompatibilnim sa aplikacijom određenog pružaoca usluge, sa NFC tehnologijom i sa operativnim sistemom koji je naznačen od strane Pružaoca usluge. Pružalac usluge može postaviti svoja postupvena ograničenja ili restrikcije na korišćenje digitalnog novčanika. Da bi se kartica upisala u aplikaciju digitalnog novčanika, Korisnik mora kumulativno

ispunjavati uslove koje postavlja pružalac usluga na osnovu posebnog ugovora zaključenog između Korisnika i Pružaoca usluge. AIK Banka nije odgovorna za postavljanje i/ili izmenu uslova pružaoca usluge iz tog ugovora.

Banka ima pravo da jednostrano ukine mogućnost izvršenja transakcije u digitalnom novčaniku ili da onemogući kreiranje tokena (digitalizaciju platne kartice), u slučaju sumnje na zloupotrebu podataka sa Kartice, u slučaju sumnje na prevarno ponašanje Korisnika, trećih lica ili sumnje na izvršenje neovlašćenih transakcija na strani kartične šeme. U slučaju da Korisnik nema registrovani broj telefona u sistemu banke, neće moći da izvrši registraciju Kartice u digitalni novčanik. U slučaju sumnje da su bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac itd) za pristup mobilnom uređaju koji ima dodatnu digitalizovanu karticu ili se planira dodavanje, kompromitovana tj poznata drugima, Banka će po tom saznanju izvršiti blokadu Kartice čime će biti blokirani svi povezani tokeni u svim uređajima, o čemu će promptno obavestiti Korisnika.

### 11.3. Obaveze korisnika

Korisnik usluge digitalizovane kartice je u obavezi da:

- 1) registruje Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika samo na uređajima koji mu zakonski pripadaju i koje koristi samo Korisnik;
- 2) Korisnik je obavezan da postavi lozinku sa većim stepenom složenosti za obezbeđenje uređaja i da tu lozinku čuva na sigurnom mestu;
- 3) Na mobilnom uređaju na koji je dodao ili planira da doda Digitalizovanu karticu Banke neće koristiti bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac itd) za pristup (otključavanje mobilnog uređaja) na način da ih druga lica mogu pogoditi ili povezati sa Korisnikom
- 4) nakon upisa kartice u aplikaciju digitalnog novčanika Korisnik je dužan da obezbedi uređaj koji koristi sa istom pažnjom kojom mora čuvati karticu i da zaštititi Uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;
- 5) neće dozvoliti drugim licima pristup mobilnom uređaju tako što će čuvati njihove biometrijske podatke (otisak prsta, skeniranje lica itd)
- 6) bez odlaganja obavesti Banku u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje predmetne usluge;
- 7) bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređaja u kome je smešten token;
- 8) neprestano kontroliše račun za koji je vezana kartica i proverava transakcije napravljene korišćenjem usluge digitalizovane kartice i bez odlaganja obavesti Banku o bilo kakvoj neregularnosti ili nedostacima;
- 9) ne dozvoli izvršavanje transakcija od strane bilo kog trećeg lica, izuzev Korisnika i da na uređaju

- čuva samo sopstvene podatke u slučaju da se na uređaju vrši biometrijska verifikacija u cilju autentifikacije Korisnika i potvrde transakcije;
- 10) zaštititi sigurnosne opcije na uređaju (PIN i ostale sigurnosne elemente) od izlaganja i zloupotrebe;

Uklanjanjem tokena iz aplikacije digitalnog novčanika, uklanja se token samo iz tog uređaja. U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token, Banka će blokirati digitalizovanu platnu karticu samo na tom uređaju (neće doći do blokade platne kartice na drugim uređajima), a radi ponovne aktivacije digitalne platne kartice na tom uređaju, neophodno je ponovo inicirati postupak registracije u skladu sa ovim Pravilima.

U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom (digitalizovanom platnom karticom), Banka će ukloniti token samo na tom uređaju (što dovodi do deaktivacije digitalizovane platne kartice samo na tom uređaju). Korisnik će moći da koristi dalje platnu karticu kao i digitalni novčanik ukoliko je instaliran na drugom uređaju (a koji je isti u posedu Korisnika). Ukoliko Korisnik želi blokadu digitalizovane platne kartice na svim uređajima na kojima je isti instalirana aplikacija i u okviru nje digitalizovana platna kartica banke, mora to izričito zahtevati od banke.

U slučaju da je kartica trajno blokirana, Banka će deaktivirati sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi, što će dovesti do nemogućnosti plaćanja putem digitalnog novčanika karticom koja je trajno blokirana na svim uređajima na kojima se ta kartica nalazi. Ukoliko Korisnik po osnovu blokirane kartice traži Banci izdavanje nove zamenske kartice, Banka je u obavezi da mu aktivira novi token bez postupka registracije, odnosno u obavezi je da mu omogući korišćenje zamenske kartice kroz digitalni novčanik;

Ukoliko Korisnik naiđe na bilo koji problem u vezi sa korišćenjem predmetne usluge, može pozvati Kontakt centar Banke.

Banka obrađuje i štiti podatke o ličnosti u skladu sa Pravilima privatnosti, Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti i Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti koji su objavljeni na internet prezentaciji Banke i nalaze se u svim filijalama Banke;

#### **11.4. Obaveze Banke**

Banka se obavezuje:

1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kome je taj instrument izdat, ne dovodeći u pitanje obavezu Korisnika da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj)

2) da Korisnika obavesti o izvršenoj transakciji

3) da omogući Korisniku da u svakom trenutku može, odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavestiti AIK BANKU pružaoca platnih usluga ili da može da zahteva da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta ili ga zameni novim - kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

4) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik platnih usluga obavestio banku odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta.

5) da Korisnika jednom mesečno obavesti o prometu po računu slanjem izvoda što je ugovoreno okvirnim ugovorom o korišćenju računa i ili platne kartice.

Banka ne može Korisniku izdati platni instrument koji on nije zahtevao, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Korisniku platnih usluga.

Banka je dužna da Korisniku dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u slučaju da je Korisnik podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

Uvođenjem bezuslovne SIM provere, Banka uvodi obaveznu registraciju mobilnog broja telefona u sistemu Banke, što podrazumeva SMS obaveštavanje o svakoj odobrenoj autorizaciji platnom karticom (ili obaveštavanje putem push poruke, ako za to postoje tehničke mogućnosti), jednako i walletom. Korisnik je saglasan i prihvata da predmetna SMS notifikacija za korisnike aplikacije digitalnog novčanika se ne može isključiti.

#### **11.5. Isključenje odgovornosti Banke**

Banka nije odgovorna za:

- 1) plaćanja izvršena sa tokenom ako su ih izvršile druge osobe, uz saglasnost Korisnika (putem digitalnog novčanika).
- 2) bilo koji gubitak ili štetu (nematerijalnu ili materijalnu) zbog nepoštovanja ovih Pravila od strane Korisnika i/ili bilo koje važeće odredbe koje regulišu odnos između AIK Banke i Korisnika
- 3) bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu, kao što su, ali ne ograničavajući se na, gubitak profita, izgubljene zarade ili bilo koje druge slične gubitke koje Korisnik pretrpi zbog tehničkih nedostataka upotrebe aplikacije i usluga ili neadekvatnog kvaliteta aplikacije
- 4) bilo koju situaciju koja prekida, sprečava ili utiče na funkcionisanje bilo koje kartice upisane u aplikaciju, kao što su, ali ne ograničavajući se na, nedostupnost aplikacije ili internet usluge, komunikacije, kašnjenja mreže, ograničenja



pokrivenosti internet mreže, prekidi sistema i drugi tehnički problemi.

### **11.6. Uklanjanje tokena i blokiranje kartice**

Uklanjanjem tokena iz digitalnog novčanika, uklanja se token samo iz tog uređaja. Kod blokiranja Kartice sprovode se radnje opisane u skladu sa ugovorenim dokumentacijom i uslovima poslovanja. U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token (digitalizovana platna kartica Banke), Banka će izvršiti blokadu tokena (digitalizovane platne kartice) na tom uređaju, Korisnik će nakon toga moći da koristi dalje platnu karticu kao i digitalni novčanik ukoliko je instaliran na drugom uređaju (a koji je u posedu Korisnika), dok će Banka u slučaju gubitka kartice izvršiti blokadu platne Kartice čime će biti blokirani svi povezani tokeni u svim uređajima.

U slučaju iz tačke 7.1. Korisnik koji želi ponovo da aktivira token (digitalizovanu platnu karticu) na tom uređaju, u obavezi je da prođe postupak registracije u skladu sa ovim Uslovima i Pravilima korišćenja.

U slučaju kada se kartica gasi, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi.

### **11.7. Obrada podataka o ličnosti i platnim transakcijama iniciranim Digitalizovanom karticom**

Registrowanjem kreditne kartice u Digitalnom novčaniku kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, Korisnik ovlašćuje Banku da Pružaocu usluge dostavi identifikacione podatke o Korisniku i kreditnoj kartici koju registruje, uključujući i podatak o roku važenja kartice, a sve u cilju zaključenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge. Pružalac usluge je rukovalac obrade podataka o ličnosti u odnosu na lične podatke Korisnika s kojim je ugovorio Digitalni novčanik, te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vreme trajanja i po prestanku ugovora. Banka ne utiče i ne odgovara za način na koji Pružalac usluge preuzima i obrađuje podatke.

Tokom važenja i korišćenja Digitalizovane kartice Banka dostavlja Pružaocu usluge nepersonalizovane informacije o platnim transakcijama iniciranim digitalizovanom karticom u svrhu izvršenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge.

Ugovaranje i korišćenje Digitalnog novčanika uključuje sigurni prenos informacija putem elektronskih komunikacionih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružaoci elektronskih komunikacionih usluga na koje Banka ne može da utiče, uključujući i pružaoca elektronskih komunikacionih usluga samog Korisnika. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, za prenos podataka putem ovih usluga od Pružaoca usluge do Mobilnog uređaja Korisnika i obrnuto, kao ni za arhiviranje i čuvanje podataka na Mobilnom uređaju Korisnika.

### **12. Izbor platnog brenda i platne aplikacije (eng. cobadging)**

Banka ima pravo da uključi dva ili više različitih platnih brendova ili platnih aplikacija na platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici. Platni instrument zasnovan na platnoj kartici je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

Ukoliko Banka nudi ovu uslugu, fizičko lice - potrošač, kada zaključuje ugovor o platnoj usluzi, ima pravo da mu se izda platni instrument zasnovan na platnoj kartici s dva ili više platnih brendova.

Banka je dužna da u primerenom roku pre zaključenja ugovora o platnoj usluzi potrošaču dostavi jasne i objektivne informacije o platnim brendovima s kojim je ta usluga povezana, kao i o njihovim karakteristikama, uključujući njihove mogućnosti i primenljivost, troškove i mere zaštite.

### **13. Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava**

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da odmah nakon prijema zahteva pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici odgovori da li je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos neophodan za izvršenje platne transakcije na osnovu platne kartice, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platnom računu Korisnika se u trenutku prijema ovog zahteva može pristupiti preko interneta;
- 2) Korisnik je Banci koja vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na takav zahtev određenog pružaoca platnih usluga kako bi potvrdila da je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice;
- 3) saglasnost iz tačke 2) ovog stava data je pre slanja prvog takvog zahteva.

Pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici zahtev iz stava 1. ovog člana može dostaviti ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platilac mu je dao izričitu saglasnost da uputi, odnosno da upućuje takav zahtev;
- 2) platilac je u iznosu iz stava 1. ovog člana inicirao platnu transakciju na osnovu platne kartice koristeći platni instrument zasnovan na platnoj kartici;
- 3) pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici autentifikuje sebe pred pružaocem platnih usluga koji vodi račun pre dostavljanja svakog pojedinačnog takvog zahteva i uspostavlja komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke s njim na bezbedan način.

Odgovor iz stava 1. ovog člana sadrži samo "da" ili "ne" bez navođenja stanja na platnom računu i ne može da se čuva niti da se koristi u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije.

Banka koja vodi račun Korisnika ne može na osnovu odgovora iz stava 1. ovog člana onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na platnom računu Korisnika.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je na zahtev Korisnika da ga informiše o pružaocu platnih usluga koji je dostavio zahtev iz stava 1. ovog člana i o datom odgovoru.

Odredbe st. 1. do 5. ovog člana ne primenjuju se na platni instrument zasnovan na kartici na kojoj je pohranjen elektronski novac.

#### **14. Autentifikacija**

Banka je dužna da primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika u slučajevima kada Korisnik:

- 1) pristupa platnom računu preko interneta;
- 2) inicira elektronsku platnu transakciju;
- 3) putem sredstva za komunikaciju na daljinu izvršava bilo koju aktivnost koja može imati uticaj na ispoljavanje rizika od prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršenjem platne transakcije.

U slučaju da platilac inicira elektronsku platnu transakciju iz stava 1. tačka 2) ovog člana na daljinu, Banka je dužna da primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika koja uključuje elemente za dinamičko povezivanje te transakcije sa određenim iznosom i primaoцем plaćanja.

Banka je dužna da u slučajevima iz stava 1. ovog člana uspostavi odgovarajuće mere sigurnosti za zaštitu poverljivosti i integriteta personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisnika.

Odredbe st. 2. i 3. ovog člana primenjuju se i na platne transakcije inicirane preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Odredbe st. 1. i 3. ovog člana primenjuju se i na pružaoca usluga pružanja informacija o platnom računu.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da omogući pružaocu usluge iniciranja plaćanja i pružaocu usluge pružanja informacija o platnom računu poštovanje procedure autentifikacije Korisnika koje je Banka obezbedila Korisniku u skladu sa st. 1. i 3. ovog člana, a pružaocu usluge iniciranja plaćanja i u skladu sa stavom 2. ovog člana.

#### **15. Uslovi za izmene i dopune i prestanak ugovora**

##### **15.1. Izmene i dopune Ugovora**

Sve izmene i dopune Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist korisnika i koje se prema propisima i ovom Prilogu mogu menjati i primenjivati odmah i bez Korisnikove prethodne saglasnosti.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Ugovora, dužna je da korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, koje Korisnik može prihvatiti ili odbiti pre predloženog dana početka njihove primene.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja

korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Smatra se da se korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Korisnika je Banka dužna da ga na lako uočljiv način obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

Banka je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem predloga iz prethodnog stava, obavesti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora, raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

##### **15.2. Uslovi za jednostrani raskid i ništavost odredaba Ugovora**

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Ugovor uz otkazni rok od mesec dana, bez naknade, dostavljanjem pisanog obaveštenja Banci, pri čemu je dužan da izmiri iskorišćeni kreditni limit i plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Ugovor će se smatrati raskinutim na zahtev korisnika kada se kumulativno steknu sledeći uslovi: kada Banka primi pismeni zahtev o raskidu i izmirivanjem svih obaveza nastalih posedovanjem i korišćenjem kartice. Korisnik je u obavezi da izmiri sva zaduženja koja su iz tehničkih razloga evidentirana sa zakašnjenjem.

Korisnik je u obavezi da Banci vrati kartice kojima je otkazana upotreba, zajedno sa obaveštenjem o otkazivanju kartice i da izmiri sve obaveze nastale ili koje će nastati upotrebom otkazanih kartica.

Ukoliko korisnik refinansira dug po kartici kreditom druge banke, obavezuje se da nakon uplate sredstava od strane druge banke dođe u filijalu Banke i podnese pisani zahtev radi prevremene otplate i gašenja kartice. Ukoliko korisnik ne podnese zahtev za prevremenu otplatu, Banka nema pravo da samoinicijativno i bez njegovog pisanog zahteva izvrši prevremenu otplatu i gašenje kartice.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Ugovora, koje nisu prethodno dostavljene korisniku - utvrde ništavim.

##### **15.3. Raskid ugovora od strane Banke**

Banka može da raskine Ugovor, uz otkazni rok od dva meseca, pri čemu je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostavi korisniku u pisanoj formi.

Banka, osim u navedenim slučajevima, ima pravo da jednostrano raskine ugovor sa Korisnikom i da Karticu oglasi nevažećom, pri čemu je korisnik u obavezi da odmah, najkasnije u roku od 3 dana od prijema obaveštenja o otkazu, izmiri sve obaveze nastale ili koje će nastati upotrebom kartica i to u sledećim slučajevima:

a) ukoliko korisnik ne plati minimalnu mesečnu ratu po osnovu dva uzastopna mesečna izveštaja; b) ukoliko bilo kakva sudska odluka, nalog za zaplenu ili izvršenje bude donet ili izvršen nad značajnim sredstvima korisnika a što bitno negativno utiče na njegovu sposobnost da otplati kredit; c) ukoliko je korisnik postupio nekorektno, skrivajući podatke unete u Zahtevu za dobijanje Kartice, ili dajući lažne podatke kao i u ostalim slučajevima utvrđenim Ugovorom. U slučaju otkaza od strane Banke ili Korisnika, zabranjuje se dalja upotreba svih izdatih kartica po ovom Ugovoru i iste se smatraju blokiranim. Po raskidu ugovora od strane Banke, ceo neizmireni dug postaće odmah dospelo i plativ.

Ako Banka raskine okvirni ugovor, korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka i korisnik imaju pravo da raskinu Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

#### **15.4. Oduzimanje kartice**

U slučaju povrede bilo koje od odredbi ovih Opštih uslova ili kašnjenja u plaćanju minimalne mesečne obaveze po kartici ili bilo kog drugog dospelog iznosa, Banka će imati pravo da ograniči kreditni limit i/ili da obustavi korišćenje kartice do celokupnog namirenja svih neizmirenih iznosa, uz dostavljanje obaveštenja Korisniku.

Shodno navedenom u prethodnom stavu, korisnik je u obavezi da na zahtev Banke vrati karticu.

#### **15.5. Produženje kartice i odabranih pratećih usluga**

Rok važenja Kartice, automatski se produžava po isteku iste. Svaka nova Kartica predstavlja produžetak roka važenja prethodne i na nju će biti primenjivani isti Opšti uslovi i Prilog opštim uslovima poslovanja prvobitno izabrane prateće usluge, ukoliko na odgovarajući način nisu promenjeni i o tome Korisnik obavešten. Korisnik će odmah nakon prijema nove Kartice, presecanjem poništiti staru Karticu i vratiti je Banci.

Ukoliko Korisnik ne želi da produži rok važenja Kartice i izabranih pratećih usluga, o tome će pisanim putem obavestiti Banku najkasnije 60 dana pre isteka roka važenja Kartice i istoj neće biti produžen rok važenja kao ni dodatnoj Kartici.

#### **16. Zaštita transakcija**

U cilju zaštite i sigurnosti transakcija Korisnik se obaveštava da može da bude sniman kamerom u vreme vršenja transakcija karticom (ukoliko takve tehničke mogućnosti postoje).

#### **17. Sredstva obezbeđenja**

Na ime obezbeđenja urednog izvršenja svih svojih obaveza po osnovu korišćenja kartice, korisnik se obavezuje da na zahtev Banke dostavi sredstva obezbeđenja definisana Ugovorom.

Korisnik je dužan da obavesti Banku o svakoj finansijskoj i poslovnoj izmeni svog statusa, uključujući povećanja / smanjenja plate, prelaska u drugi grad, promenu poslodavca kao i sve druge izmene, u najkraćem mogućem roku, ali ne kasnije od tri dana od izvršene promene. Korisnik je dužan da odmah obavesti Banku o prijemu od strane Poslodavca ili o slanju Poslodavcu bilo kojeg obaveštenja o prestanku radnog odnosa ili preduzimanju drugih koraka koji za cilj imaju isti rezultat.

#### **18. Tajnost i zaštita podataka o ličnosti u vezi s platnim uslugama**

Banka vrši obradu podataka o ličnosti Korisnika u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije i Opštim uslovima poslovanja AIK banke a.d.

Podaci o ličnosti Korisnika se obrađuju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, ispunjavanja pravnih obaveza Banke, kao i za obradu u marketinške svrhe ako je Korisnik dao izričit pristanak.

Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu, licu za zaštitu podataka o ličnosti i pravima lica na koje se podaci odnose dostupne su u OUP i Obaveštenju o obradi podataka o ličnosti, koje se nalazi na internet prezentaciji Banke i u filijalama i redovno se ažurira.

Banka i učesnici u platnom sistemu mogu prikupljati, obrađivati i međusobno razmenjivati podatke koji se odnose na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu korisnika platnih usluga, radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

#### **19. STUPANJE NA SNAGU**

Ovaj Prilog 5 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 06.05.2025. godine.