

U primeni od 20.07.2023. godine

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa AD Beograd, Upravni odbor Banca Intesa AD Beograd, donosi

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA  
BANCA INTESA AD BEOGRAD  
ZA KREDITNE KARTICE ZA FIZIČKA LICA**

**1. UVODNE ODREDBE**

**1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke**

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za kreditne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja), Banca Intesa AD Beograd, uređuje:

- uslove pod kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja kreditnih kartica za fizička lica,
- informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta,
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke,
- informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
- uslove za izmene i dopune, kao i prestanak Okvirnog ugovora, kao i
- informacije o zaštiti korisnika platnih usluga.

Opštim uslovima poslovanja smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima.

Pojmovi korišćeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeće značenje:

- 1) Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava, koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) Platni nalog** označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 3) Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka;
- 4) Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 5) Korisnik** označava fizičko lice koji je potpisnik Okvirnog ugovora o korišćenju limita za kreditnu karticu;
- 6) 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;
- 7) Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava, koja su predmet platne transakcije;
- 8) Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje i u kome je dužna da omogućiti izvršenje platne transakcije svom Korisniku kao korisniku platnih usluga;

- 9) Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 10) 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;
- 11) Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa;
- 12) 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;
- 13) 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;
- 14) 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;
- 15) Treća država** do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji označava svaku stranu državu, a nakon tog dana – državu koja nije država članica EU;
- 16) Banka** označava Banca Intesa AD Beograd sa sedištem u Beogradu-Novu Beograd, ul. Milentija Popovića 7b, MB:07759231, PIB:100001159, koja ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke;
- 17) Slip** označava potvrdu o izvršenoj transakciji kreditnom karticom;
- 18) Kreditna kartica** označava instrument plaćanja i identifikacije koje izdaje Banca Intesa AD Beograd na zahtev Korisnika, a po osnovu ugovora sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda kreditne kartice;
- 19) Prodajno mesto** označava prodajno mesto trgovca na kome se obavezno prihvataju kreditne kartice, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga;
- 20) 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;
- 21) Autorizacija** označava proces u kome se vrši odobravanje transakcija po kreditnim karticama;
- 22) Samouslužni uređaj** označava elektronski uređaj namenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanja robe i/ili usluga i uplate gotovog novca u dinarima (ili u evrima na uređaju na kojem je to omogućeno), na kojem se transakcije sprovode korišćenjem kreditne kartice i identifikacijom Korisnika, na način uslovljen od strane samog samouslužnog uređaja;
- 23) POS (Point of Sale) terminal** označava elektronski uređaj koji služi za prihvatanje kreditnih kartica na isplatnom i prodajnom mestu;
- 24) Bankomat (ATM uređaj)** označava elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca u dinarima i u evrima na uređaju na kojem je to omogućeno, proveru stanja na računu Korisnika i drugim uslugama, koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja;
- 25) Isplatno mesto** označava mesto na kojem je poslovni subjekt ovlašćen da prihvata kreditnu karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS terminalu;
- 26) Digitalno bankarstvo** je usluga Banke koja obuhvata projektna rešenja za elektronsko i mobilno bankarstvo koje Banka stavlja na raspolaganje Korisniku, a putem kojih mu je daljinskom elektronskom komunikacijom omogućeno obavljanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga, pri čemu nije potrebno fizičko prisustvo Korisnika i zaposlenih Banke na istom mestu;
- 27) Digitalni novčanik** označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako generiše virtuelizovanu karticu/virtuelizovane kartice u

svrhu iniciranja platnih transakcija. Uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, koji istovremeno određuje 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 registrovati kao virtuelizovanu karticu;

**28) Virtuelizovana 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 isplativim 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 virtuelizovati;

**29) Mobilni uređaj** označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;

**30) 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;

**31) Pristupnica** je skup ličnih i adresnih podataka o Korisniku, koje Korisnik da Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko Kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

Korisnik i Banka sklapaju Okvirni ugovor o korišćenju limita za kreditnu karticu (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), koji sadrži:

- Zahtev za izdavanje kreditne kartice,
- Ugovor o korišćenju limita za kreditnu karticu (u daljem tekstu: Ugovor),
- Obavezne elemente ugovora o korišćenju limita za kreditnu karticu, i
- Opšte uslove poslovanja.

Korisnik ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta ugovora i to na način koji će 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.

## 1.2. Nadležnost za donošenje

Opšte uslove poslovanja i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor. Između dve redovne sednice Upravnog odbora, opšti akt iz tačke 1.1 stav 2. može doneti i Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

## 1.3. Odnos između Ugovora i Opštih uslova poslovanja

U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog Ugovora i Opštih uslova poslovanja, u odnosima između Banke i Korisnika obavezujuće su najpre odredbe zaključenog Ugovora, a zatim odredbe ovih Opštih uslova poslovanja.

## 2. KREDITNE KARTICE

### 2.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje kreditne kartice i vrste kreditnih kartica

Banka izdaje kreditne kartice Korisnicima Banke pod uslovima utvrđenim ovim Opštim uslovima poslovanja.

Izdane kreditne kartice su vlasništvo Banke. Banka Korisniku može izdati kreditne kartice iz važeće ponude.

Na zahtev Korisnika Banka može izdati dodatne kreditne kartice. U tom slučaju Korisnik je dužan da korisnike dodatnih kreditnih kartica upozna sa načinom i uslovima korišćenja kreditne kartice definisanim Okvirnim ugovorom, pri čemu Korisnik zadržava odgovornost da se kreditne kartice koriste u skladu sa Okvirnim ugovorom.

## **2.2. Obaveze i prava Banke i Korisnika**

Podatke koji se odnose na poslovanje kreditnom karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa pozitivnim propisima. Potpisivanjem zahteva za izdavanje kreditne kartice, Korisnik daje saglasnost da Banka, obrađuje i čuva lične podatke koje je naveo u svom zahtevu.

Kreditna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo Korisnik.

Zbog sigurnosti poslovanja Korisnik je dužan da kreditnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) čuva i sa njima odgovorno postupa. Korisnik je dužan da preduzme sve razumne mere zaštite PIN-a radi sprečavanja zloupotreba kreditne kartice, odnosno da ne zapisuje PIN na kartici ili dokumentu koji se čuva uz kreditnu karticu, ne koristi pomoć drugih pri unosu PIN-a, kao i da preduzima ostale odgovarajuće mere da ne bi došlo do zloupotrebe kreditne kartice.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kreditne kartice izdate na njegovo ime, uključujući i sve dodatne kartice.

Banka je dužna da obezbedi Korisniku da samo on ima pristup PIN-u do uručenja kreditne kartice. Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem Korisniku kreditne kartice i PIN-a.

Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunata cena nije u skladu sa onom iz Okvirnog ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za Korisnika ili se razlika vraća Korisniku.

Kreditnu karticu je moguće koristiti na prodajnim mestima, isplatnim mestima i bankomatima u zemlji i u inostranstvu sa oznakom kartičarske organizacije, kao i kod daljinske trgovine na malo koja je omogućena upotrebom ove kreditne kartice. U slučaju kupovine putem interneta, Korisniku se preporučuje da prethodno kreditnu karticu prijavi u sistem 3D Secure, ukoliko je omogućeno, ili koristi druge mehanizme zaštite koje Banka nudi.

Za transakciju izvršenu na prodajnom mestu, bankomatu i isplatnom mestu izdaje se potvrda o transakciji. Kopiju potvrde o transakciji zadržava Korisnik za svoju evidenciju. U slučaju daljinske trgovine (posredstvom interneta, kao i putem kataloške i telefonske prodaje i sl.), fizička prisutnost kreditne kartice nije moguća, pa u toj situaciji potvrdu o izvršenoj transakciji Korisnik dobija putem imejla ili putem telefaksa.

Kreditna kartica se ne sme koristiti protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom. Svaka upotreba kreditne kartice suprotno zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (korišćenje kartice kao sredstvo osiguranja podmirenja duga nije dozvoljeno, kao ni korišćenje kreditne kartice zakupovinu pornografskih sadržaja, prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje) i ima za posledicu prestanak prava korišćenja, oduzimanje kreditne kartice i povlači odgovornost Korisnika za sve eventualne gubitke.

### 2.3. Plaćanje na rate

Korisnik kreditne kartice može plaćati robu i usluge na rate na prodajnim mestima koja sa Bankom imaju ugovor o prihvatanju platnih kartica Banke sa opcijom plaćanja na rate kreditnim karticama. Korisnik prilikom plaćanja može odabrati opciju plaćanja na rate, uz odabir broja rata, pri čemu maksimalan broj rata zavisi od prodajnog mesta.

## 3. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA

### 3.1. Forma i način davanja i povlačenja saglasnosti

1. Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

- a) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava, za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančinih naknada, kada je to Okvirnim ugovorom propisano kao obaveza, povezanih sa izvršenjem (porezi, carine, naknade drugih banaka itd.);
- b) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- c) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra autorizovanom:

- uručenjem kreditne kartice zaposlenom na prodajnom mestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji (slipa),
- uručenjem kreditne kartice na isplatnom mestu, radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine, generisane iz POS terminala na isplatnom mestu,
- unošenjem PIN-a na POS terminalu i bankomatu,
- unošenjem ili dostavljanjem podataka s kreditne kartice ili njenog virtuelizovanog prikaza kreiranog u aplikaciji Digitalnog bankarstva, uključujući i sigurnosne elemente zahtevane na internet prodajnom mestu,
- postupanjem s kreditnom karticom, na način kako to uslovljava samouslužni uređaj,
- postupanjem sa kreditnom karticom na prodajnom / isplatnom mestu kod kojeg se ne zahteva unos PIN-a, ni potpis na potvrdi o transakciji do određenog iznosa transakcije, u skladu sa pravilima kartičarske organizacije,
- upotrebom Digitalnog novčanika odnosno Virtuelizovane kartice na način definisan u tački 7.1. Opštih uslova poslovanja.

Korisnik kreditne kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije kreditnom karticom, nakon što je ista autorizovana.

2. Kada se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku.

3. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga iz ove tačke ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

### 3.2. Dostavljanje

#### 3.2.1. Dostavljanje koje Banka vrši Korisniku

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Korisniku obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu prebivališta odnosno boravišta Korisnika, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS i telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije, kao i zaštite poverljivosti i tajnosti podataka i zaštite podataka o ličnosti Korisnika.

Dostavljanje iz prethodnog stava ove tačke Banka vrši, u skladu sa nalogom i saglasnošću Korisnika i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava Korisnik može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

Korisniku elektronskog i mobilnog bankarstva Banka dostavljanje iz stava 1. ove tačke vrši u skladu sa Okvirnim ugovorom o pružanju usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i poljoprivrednike.

Korisnik je dužan da svaku promenu ličnih i adresnih podataka, kao i promenu rezidentnosti, prijavi Banci (lično – u ekspozituri Banke, preko pošte, imejl-porukom ili faksom), a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastale promene.

U slučaju da Korisnik blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, imejl-adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, koje je Korisnik predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti, od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Korisniku koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

- a) na dan predaje pismena pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke, u skladu sa Okvirnim ugovorom i datim podacima i saglasnošću Korisnika u vezi sa dostavljanjem.

Ukoliko pošta dostavljena Korisniku bude vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Korisnik odredio, Banka može prestatu dalje slanje Korisniku pisanih pošiljki i obaveštenja, sve dok Korisnik ne obavesti Banku o promeni podataka, koji su značajni za urednu dostavu.

Banka u skladu sa propisima, Opštim uslovima poslovanja i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na imejl adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećih lica sa koji ima zaključen ugovor o vršenju dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost Korisnika.

Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lica koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Korisniku, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.



### 3.2.2. Dostavljanje koje Korisnik vrši Banci

Korisnik vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, javnim oglasima i reklamnim materijalom, internet prezentacijom Banke i u skladu sa drugim instrukcijama koje Banka pismeno dostavi Korisniku.

U zavisnosti od prirode posla, u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Korisnikom, Banka može zahtevati da Korisnik određene isprave i obaveštenja dostavi Banci:

- a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je kopija verna originalu;
- b) sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- c) sa overom „APOSTILLE“ ili drugom potvrdom o legalizaciji u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

### 3.3. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

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

Primljeni nalog će Banka izvršiti uz uslov da je od prodajnog mesta kao Primaoca plaćanja odnosno od drugog pružaoca platnih usluga kao Primaoca plaćanja primila platni nalog.

Banka će primljeni nalog izvršiti u skladu sa uslovima kartičarske organizacije, ali ne kasnije od 60 dana od datuma prijema takvog naloga.

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

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan, s tim da, ako taj dan nije poslovni dan, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja Korisnikovog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj Platni račun zaduži za iznos platne transakcije. Banka primaoca plaćanja dužna je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu tog pružaoca. U slučaju domaće platne transakcije, ako Korisnik na platni račun kod Banke uplati gotov novac u valuti tog platnog računa – Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primio gotov novac.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, Banka nije dužna da Klijentu dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije i naknadama banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku iniciranja takve platne transakcije ne raspolaže takvim informacijama, već da o tome pruži informacije u očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

### 3.4. Obaveze Korisnika

Korisnik preuzima potpunu odgovornost za zakonito i ugovoreno korišćenje kreditnih kartica izdatih po Okvirnom ugovoru.

Korisnik se obavezuje:

- da uredno i blagovremeno izmiruje sve obaveze nastale upotrebom kreditnih kartica izdatih po Okvirnom ugovoru, te da u ugovorenom roku plaća naknadu, proviziju i ostale troškove;
- da neizostavno i bez odlaganja obavesti Banku, pisanim putem, o bilo kojoj okolnosti koja bi mogla da onemogućiti ispunjenje obaveza Korisnika iz Okvirnog ugovora.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa obavezujućim odredbama ove tačke, sve obaveze Korisnika po Okvirnom ugovoru, smatraju se dospelim.

#### **4. INFORMACIJE I PODACI O KURSU ZAMENE VALUTA**

##### **4.1. Kurs zamene valute**

Obaveze koje nastaju upotrebom kreditne kartice u inostranstvu Banka dobija obračunate u evrima (EUR).

Izuzetno, transakcije koje nastaju upotrebom kreditne kartice u zemlji kod pojedinih trgovaca (npr. aviokompanije), a u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, Banka dobija obračunate u evrima (EUR).

Konverziju iz originalne valute transakcije u evre (EUR) vrši kartičarska organizacija po sopstvenoj kursnoj listi koja važi u trenutku obrade transakcije.

#### **5. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE**

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, povezano sa pravima i obavezama iz ovog Okvirnog ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljajuće se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći na adresi: [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs). Adresa za komunikaciju Korisnika sa Bankom je [kontakt@bancaintesa.rs](mailto:kontakt@bancaintesa.rs).

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja izvod o izvršenim platnim transakcijama.

Korisnik ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

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

##### **6.1. Postupanje u slučaju oštećenja, krađe ili gubitka kartice**

O uništenju odnosno oštećenju kreditne kartice, Korisnik obaveštava Banku u pisanoj formi, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. O gubitku ili krađi kreditne kartice Korisnik je dužan da obavesti Banku telefonskim putem (tel: 011/30 10 160) ili u ekspozituri Banke, odmah po saznanju. Ukoliko je Banku obavestio telefonom, to obaveštenje mora potvrditi u pisanoj formi korišćenjem odgovarajućeg obrasca, u najbližoj poslovnoj jedinici Banke, u roku od tri dana od dana prijave Banci.

Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu kreditne kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Banka će sa danom prijema obaveštenja o gubitku, krađi ili drugoj zloupotrebi kreditnih kartica, oglasiti kreditnu karticu nevažećom kroz elektronske sisteme zaštite. U slučaju da Korisnik posle prijave nestanka pronađe kreditnu karticu, ne sme je koristiti, već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice - Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.



Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom, koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio:

- 1) svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju kreditne kartice,
- 2) obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

Banka će Korisniku putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je prijavio u Banci, slati informaciju o svakoj transakciji izvršenoj u inostranstvu kao i putem usluge Digitalnog bankarstva u slučaju korišćenja iste. Za transakcije izvršene u zemlji, Banka će Korisniku slati informaciju putem usluge Digitalnog bankarstva u slučaju korišćenja iste, a na zahtev Korisnika slanjem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je prijavio u Banci. Banka će putem telefona ili imejla koje je Korisnik prijavio u Banci obavestiti Korisnika o svakoj transakciji koja se može smatrati rizičnom. Korisnik je dužan, da odmah po dobijanju poruke o potrošnji koju ne prihvata kao svoju, obavesti Banku pozivom kontakt centra Banke ili u ekspozituri i izvrši blokadu svoje kreditne kartice.

## **6.2. Zamena kreditne kartice**

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kreditne kartice, Korisnik ima pravo na zamenu iste.

U slučaju oštećenja kreditne kartice ili promene ličnih podataka Korisnika, Korisnik ima pravo na zamenu kreditne kartice.

## **6.3. Pravo Banke na blokadu kreditne kartice**

Banka može onemogućiti korišćenje kreditne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kreditne kartice, zatim ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kreditne kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje kreditne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenim prekoračenjem računa Korisniku.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade kreditne kartice, pre blokade kreditne kartice, a najkasnije odmah nakon blokade.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje kreditne kartice ili je zameniti novom kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

## **6.4. Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije**

Izuzetno od odgovornosti Banke za neodobrene platne transakcije, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, do iznosa od 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- izgubljene ili ukradene kreditne kartice, ili
- kreditne kartice koja je bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili proističu iz neispunjenja sledećih obaveza Korisnika usled njegove namere ili krajnje nepažnje:

- dužnosti Korisnika da koristi kreditne kartice u skladu sa propisima, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje te kartice,

- dužnosti da odmah po prijemu kreditne kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata te kartice,
- dužnosti da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kreditne kartice, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

Korisnik neće snositi gubitke iz ove tačke ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljennoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj kreditnoj kartici u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i Okvirnim ugovorom, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija, koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je kreditna kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

#### **6.5. Zahtev Korisnika za pravilno izvršenje platne transakcije**

Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje iste odmah nakon saznanja o platnoj transakciji, a pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

#### **6.6. Odgovornost Banke za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije**

Banka je odgovorna za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da u skladu sa zakonom, odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neizvršena ili nepravilno izvršena i neodobrena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije.

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da, u skladu sa zakonom, Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavestio o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj i neodobrenoj 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 Banka Korisniku nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu i neodobrenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, a ako je Korisnik obavesti o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj i neodobrenoj platnoj transakciji, odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Odredbe iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

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

Banka će Korisniku na njegov zahtev da izvrši 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 Okvirnim 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 stava 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 dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva za povraćaj, u roku od 10 poslovnih dana.

Ukoliko Banka izvrši povraćaj reklamiranog iznosa Korisniku, a u reklamacionom postupku koji sprovodi prema pravilima kartičarske organizacije ustanovi da je reklamacija bila neosnovana, Banka će bez posebne saglasnosti Korisnika zadužiti njegovu kreditnu karticu za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ako odbije zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti:

- 1) o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa,
- 2) o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama, kao i
- 3) 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 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji.

## 7. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALNOG NOVČANIKA

### 7.1. Aktivacija, korišćenje i vršenje platnih transakcija Virtuelizovanom 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 kreditnu karticu u Digitalni novčanik bilo putem aplikacije Pružaoca usluge bilo putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem kreditne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se Virtuelizovana kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na kreditnu karticu čija je Virtuelizovana 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 odnosno Virtuelizovanom karticom Korisnik daje prinošenjem 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 kreditnu karticu Korisnika. Informacije o izvršenim platnim transakcijama putem usluge Digitalnog novčanika Korisnik osim od Banke može dobiti i od Pružaoca usluge.

Virtuelizovanom karticom nije moguće vršiti plaćanja na rate.

## **7.2. Prestanak ili ograničenje prava korišćenja Virtuelizovane kartice, zamena odnosno obnova kreditne kartice**

Ako iz bilo kog razloga dođe do raskida Okvirnog ugovora po kom je Banka Korisniku izdala kreditnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz, ukoliko Korisnik odustane od korišćenja kreditne kartice ili Banka uskrati Korisniku pravo na korišćenje kreditne kartice, istovremeno prestaje i pravo korišćenja Virtuelizovane kartice.

Banka može trajno ili privremeno blokirati Virtuelizovanu karticu iz razloga koji se odnose na sigurnost pružanja platnih usluga, na sumnju na neovlašćeno korišćenje Virtuelizovane kartice, odnosno njeno korišćenje radi prevare. Banka će obavestiti Korisnika o nameri i razlozima blokade Virtuelizovane kartice pre blokade, a najkasnije odmah nakon blokade, osim ako bi davanje takvog obaveštenja bilo protivno objektivno opravdanim razlozima bezbednosti ili propisima. Banka će ponovo omogućiti registrovanje Virtuelizovane kartice kada prestanu da postoje razlozi za blokadu. Razlozi privremene i trajne blokade odnosno onemogućavanja korišćenja kreditne kartice, važe i za Virtuelizovanu karticu. Blokada kreditne kartice ima za posledicu i blokadu Virtuelizovane kartice, dok blokada Virtuelizovane kartice ne mora imati za posledicu blokadu kreditne kartice.

Banka će onemogućiti korišćenje Virtuelizovane kartice i u slučaju da usluga Digitalnog novčanika u kome je generisana Virtuelizovana kartica više nije dostupna za kreditne kartice koje izdaje, a o tome će blagovremeno obavestiti Korisnika.

Pružalac usluge može onemogućiti korišćenje Virtuelizovane kartice iz nekog od razloga koji je ugovoren s Korisnikom. U tom slučaju, Banka ne može niti ima obavezu da utiče na Pružaoca usluge u pogledu dostupnosti Digitalnog novčanika Korisniku.

U situaciji redovne obnove kreditne kartice, nije potrebna ponovna aktivacije Virtuelizovane kartice kroz Digitalni novčanik. U slučaju nepreuzimanja kreditne kartice, Banka zadržava pravo da onemogući korišćenje Virtuelizovane kartice u Digitalnom novčaniku. Ako Banka iz bilo kog razloga Korisniku zameni kreditnu karticu koju je registrovao u Digitalnom novčaniku novom kreditnom karticom (na primer, ako je prijavljena kao izgubljena), nije potrebna ponovna aktivacije Virtuelizovane kartice kroz Digitalni novčanik.

Brisanje Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja kreditne kartice čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz. Ako nakon brisanja Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik želi ponovno da koristi svoju kreditnu karticu kao Virtuelizovanu karticu, može je ponovno registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika obaveze da izmiri sve obaveze nastale tom karticom pre brisanja.

Nemogućnost korišćenja Virtuelizovane kartice iz navedenih razloga ne oslobađa Korisnika obaveze da plati ili obezbedi sredstva na platnom računu za plaćanje svih obaveza nastalih upotrebom kreditne kartice i Virtuelizovane kartice.

### 7.3. Bezbednost

Registrowanjem kreditne kartice u Digitalnom novčaniku na određenom Mobilnom uređaju, Korisnik preuzima obavezu da s dužnom pažnjom postupa s Mobilnim uređajem, kao i da preduzme sve razumne mere radi zaštite i očuvanja poverljivosti informacija smeštenih na Mobilnom uređaju, a koje je ugovorio s Pružaocem usluge, za potrebe davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika, odnosno Virtuelizovanom karticom. Obaveze u pogledu načina postupanja s personalizovanim sigurnosnim elementima platnih instrumenata, koje je Korisnik preuzeo Okvirnim ugovorom, odnose se i na Mobilni uređaj i ove elemente. Sve platne transakcije inicirane Virtuelizovanom karticom smatraće se iniciranim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili svojih personalizovanih sigurnosnih elemenata za Mobilni uređaj. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Virtuelizovanom karticom shodno se primenjuju odredbe tačaka 6.4. do 6.7. Opštih uslova poslovanja.

Korisnik se obavezuje:

- da će, prilikom kreiranja personalizovanih sigurnosnih elemenata za Mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne elemente koje bilo ko iz bilo kog razloga može pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- da onemogući pristup svom Mobilnom uređaju otiskom prsta drugih lica ili putem prepoznavanja lica drugih lica,
- ako je, pre ugovaranja Digitalnog novčanika i generisanja Virtuelizovane kartice, postavio sigurnosne elemente na svom Mobilnom uređaju kao što su lozinka, zadati uzorak za zaključavanje Mobilnog uređaja ili pristup otiskom prsta, da ih pregleda i izmeni sve sigurnosne elemente koji su postavljeni na način da ih bilo ko može pogoditi i o kojima je Korisnik već, neposredno ili posredno, dao informacije drugim licima,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznati ili bi mogli biti poznati njegovi personalizovani sigurnosni elementi za Mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni elementi za pristup Mobilnom uređaju, izmeniti te elemente bez odlaganja, a u slučaju gubitka ili krađe Mobilnog uređaja ili sumnje u zloupotrebu Mobilnog uređaja ili personalizovanih sigurnosnih elemenata, da će bez odlaganja obavestiti Banku u skladu sa tačkom 6.1. Opštih uslova poslovanja.

### 7.4. Naknada za uslugu Digitalnog novčanika

Banka nema uticaja na naplatu naknada od strane Pružaoca usluge za uslugu koju pruža ili trećih lica koji pružaju usluge povezane s tom uslugom.

### 7.5. Obrada podataka o ličnosti i platnim transakcijama iniciranim Virtuelizovanom 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 Virtuelizovane kartice Banka dostavlja Pružaocu usluge nepersonalizovane informacije o platnim transakcijama iniciranim Virtuelizovanom 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.

## **8. USLOVI KORIŠĆENJA VIRTUELIZOVANE KARTICE U APLIKACIJAMA DIGITALNOG BANKARSTVA BANKE**

Korisnik aplikacija Digitalnog bankarstva Banke može kreirati digitalni prikaz kreditne kartice odnosno kreditnu karticu virtuelizovati u tim aplikacijama. Ovako kreiranu Virtuelizovanu karticu Korisnik može koristiti samo na internet prodajnim mestima i na njeno korišćenje shodno se primenjuju uslovi koji važe za kreditnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz. Za jednu kreditnu karticu moguće je kreirati više virtuelizovanih kartica koje mogu biti:

- jednokratne, za jednu transakciju, koje Korisnik može da iskoristi u roku od pet dana
- višekratne, koje Korisnik može da koristi u periodu koji je sam definisao, a koji može biti od jedan do šest meseci.

Za iznos platnih transakcija izvršenih Virtualizovanom karticom Banka će zadužiti kreditnu karticu Korisnika za koju je vezana Virtuelizovana kartica.

Virtuelizovanu karticu Korisnik može blokirati putem aplikacija digitalnog bankarstva ili pozivom kontakt centra Banke.

## **9. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

### **9.1. Izmene i dopune Okvirnog ugovora**

Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika pre primene te izmene. U slučaju da Korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz Okvirnog ugovora, niti Okvirni ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Izuzetno od stava 1. ove tačke, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Korisnika - te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

U slučaju iz stava 2. ove tačke, Banka, je dužna da o izmenama iz tog stava bez odlaganja obavesti Korisnika u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum od kada se primenjuju ove izmene.

O predlogu izmene ugovornog odnosa u delu koji se ne odnosi na obavezne elemente ugovora u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka je dužna da obavesti Korisnika najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna Okvirnog ugovora u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Nakon prijema predloga iz prethodnog stava ove tačke, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako Korisnik nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti Okvirni ugovor, bez plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu Ugovora i vrati Banci karticu/e, o čemu je Banka dužna da obavesti Korisnika, istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna Okvirnog ugovora.



Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom iz stava 4. ove tačke ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da sa tim predlogom nije saglasio, o čemu će Banka obavestiti Korisnika istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

## **9.2. Prestanak korišćenja kreditne kartice**

Do prestanka korišćenja kreditne kartice može doći na inicijativu Korisnika (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane Banke (zabrana upotrebe).

Korisnik koji ne želi da posluje kreditnom karticom, dužan je da otkáže upotrebu kreditne kartice i istu vrati Banci, na način i u roku regulisanim Okvirnim ugovorom sa Bankom.

Korisnik može kreditnu karticu otkazati u svakom momentu bez naknade.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od dva meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim ovim Okvirnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužan da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog 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 Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje kreditne kartice najkasnije 60 dana pre isteka roka kreditne kartice, a koristi kreditnu karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom, Banka mu može automatski obnoviti članstvo i izdati novu kreditnu karticu. Rok važnosti kreditne kartice upisan je na samoj kreditnoj kartici.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovim Okvirnim ugovorom ili postupa suprotno zakonu, Banka može da raskine Okvirni ugovor i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih kreditnih kartica ili da ih blokira.

Osim u gore navedenim slučajevima, Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- 1) da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- 2) da Korisnik ne ispunji bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- 3) da Korisnik odmah po prijemu obaveštenja ne dostavi Banci nove menice na mesto onih koje je Banka iskoristila u postupku naplate svog potraživanja ili su iz bilo kog razloga prestale da budu validne, tako da Banci za vreme trajanja ugovora na raspolaganju uvek bude inicijalno ugovoreni broj validnih menica;
- 4) da Korisnik u roku od 15 dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije).
- 5) da nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Korisnikom, kao što su, između ostalog:
  - a) da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;



- b) da Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koje obavlja preko Banke;
- 6) da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Korisnik počinio neko krivično delo, da se bavi nečasnim delatnostima ili njegovim nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);
- 7) da se Korisnik neprimerenim rečnikom, tonom ili gestikulacijom obraća zaposlenima Banke i/ili drugim prisutnima u poslovnim prostorijama Banke ili ako faktičkim radnjama ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke (primera radi: odbija da napusti poslovne prostorije, namerno blokira pristup šalteru odnosno savetničkom mestu, uzastopno izvršava veći broj transakcija koje nemaju ekonomsku logiku (prebacuje više puta istu ili sličnu sumu novca sa jednog na drugi račun i nazad) i sl.);
- 8) da Korisnik ne poštuje svoje zakonske i ugovorene obaveze prema Banci.

Korisnik je dužan da sve obaveze u slučaju otkaza korišćenja kreditnih kartica izmiri na dan podnošenja zahteva za otkaz. U slučaju zabrane upotrebe od strane Banke, Korisnik dospele obaveze namiruje odmah.

Korisnik je saglasan da izmiri eventualne obaveze koje mogu nastati u vreme korišćenja kreditne kartice, a koje dospeju u roku do 30 dana nakon podnošenja zahteva za otkaz odnosno nakon prestanka Okvirnog ugovora u slučaju zabrane upotrebe kreditne kartice.

Korisnik je dužan da obaveze iz prethodnog stava ove tačke izmiri u roku od tri dana od dana prijema posebnog obaveštenja od strane Banke o tome.

U slučaju prestanka korišćenja kreditne kartice po bilo kom osnovu, na zahtev Banke, Korisnik mora vratiti kreditnu karticu Banci.

Banka obaveštava prodajnu mrežu (trgovce) o zabrani upotrebe kreditne kartice. Na osnovu ovog obaveštenja zaposleni na prodajnom mestu je ovlašćen da kreditnu karticu oduzme od Korisnika, u slučaju da dođe u posed kreditne kartice.

Banka ima pravo da neizmirene obaveze nastale iz poslovanja kreditnim karticama naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima u Banci.

## 10. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA

### 10.1. Pravo na reklamaciju

Za rešavanje svakog pismenog obraćanja kojim Korisnik osporava neodobrenu, nepravilno izvršenu ili neizvršenu platnu transakciju iniciranu korišćenjem kreditne kartice (reklamacija) nadležna je Banka. Reklamaciju Korisnik podnosi:

- u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke,
- pozivanjem Kontakt centra Banke, uz naknadno dostavljanje potpisanog obrasca koji podnosioc prima od Kontakt centra Banke,
- elektronskom poštom na imejl: [kontakt@bancaintesa.rs](mailto:kontakt@bancaintesa.rs),
- poštom na adresu: Banca Intesa ad Beograd, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd,
- preko odgovarajuće forme zahteva za reklamaciju na zvaničnoj internet prezentaciji Banke

Krajnji rok za podnošenje reklamacije je odmah nakon saznanja o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od datuma zaduženja.

Banka nije odgovorna za isporuku i kvalitet robe/usluga koje Korisnik plaća kreditnom karticom.

Ukoliko Korisnik reklamira robu/uslugu na prodajnom mestu, dužan je da izmiri obaveze prema Banci, bez obzira na spor sa prodajnim mestom.

## 10.2. Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo na pismeni prigovor Banci u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog s Korisnikom.

Banka ne može Korisniku, podnosiocu prigovora odnosno reklamacije, naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru odnosno reklamacije.

Prigovor se podnosi poštom na adresu:

Banca Intesa AD Beograd,

Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata,

Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd,

elektronskom poštom na imejl: [kontakt@bancaintesa.rs](mailto:kontakt@bancaintesa.rs), u ekspoziturama Banke ili preko internet prezentacije Banke.

## 10.3. Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na reklamaciju ili prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodne tačke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

## 10.4. Vansudsko rešavanje sporova

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na reklamaciju ili prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje, ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja Narodna banka Srbije sprovodi bez naknade.

Predlog za posredovanje se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

## **11. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

### **11.1. Raspolaganje podacima**

Korisnik je izričito saglasan da Banka, u skladu sa pozitivnim propisima, ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u Centralnu bazu podataka grupa Intesa Sanpaolo, članovima organa Banke, akcionarima Banke, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Okvirnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

### **11.2. Zaštita podataka o ličnosti**

Banka ima pravo da, uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, imejl adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## **12. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

Banka ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **13. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE**

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga je:

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

#### **14. STUPANJE NA SNAGU**

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se po isteku 15 dana od dana njihovog isticanja u ekspoziturama Banke odnosno na internet stranici Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

---

Draginja Đurić