

# Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica

u primjeni od 17.05.2021.godine

## 1. UVODNE ODREDBE

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sledeće značenje:

**1.1. Banka** – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica, registrovana u Centralnom registru privrednih subjekata u Podgorici pod brojem: 4-0001617 i matičnim brojem (PIB): 02351242, sa sjedištem u Podgorici, ulica Arsenija Boljevića 2A, račun: 907-54001-10, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 19991, e-mail: info@erstebank.me. Organ ovlašćen za nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaoca platnih usluga je Centralna banka Crne Gore.

**1.2. Akti Banke** – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same.

**1.3. Klijent** – u smislu ovih Opštih uslova fizičko lice - potrošač koji sa Bankom zaključi Okvirni ugovor.

**1.4. Okvirni ugovor** – u smislu ovih Opštih uslova, Okvirni ugovor koji Osnovni korisnik sklapa sa Bankom čine:

- Ugovor o transakcionom računu;
- Opšti uslovi računa;
- Ugovor o korišćenju debitne platne kartice za transakcioni račun;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica;
- Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima;
- Katalog provizija sektora Stanovništva;
- Pripadajući Posebni opšti uslovi za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent ako Klijent pored Računa i Kartice ugovara i dodatnu uslugu.

**1.5. Račun** – transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i Opštih uslova računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno prometne usluge za koju se veže platna kartica.

**1.6. Opšti uslovi računa** – Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

**1.7. Kartica** – debitna platna kartica koja omogućava Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta i Kartica na rate kojom se Korisniku omogućava raspolaganje sredstvima isključivo iz odobrenog Limita za rate (LZR) na bankomatima, EFT-POS terminalima i u trgovini putem interneta. Banka je izdavalac i vlasnik Kartice.

**1.8. Limit za rate (LZR)** – je ukupna suma dozvoljene potrošnje po svim Karticama na rate na osnovu odobrenog prekoračenja po Računu Osnovnog korisnika, koji Banka svojom odlukom slobodno određuje i mijenja i o njemu obavještava Osnovnog korisnika i isti je dio Računa korisnika.

**1.9. Korisnik** – fizičko lice koje koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu te može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik.

**1.10. Osnovni korisnik** - je fizičko lice, Klijent Banke (vlasnik Računa), kome je Banka izdala Karticu shodno Okvirnom ugovoru i čije je ime utisnuto na Kartici.

**1.11. Dodatni korisnik** - je fizičko lice koje je ovlašćeno od strane Osnovnog korisnika ili na osnovu zakona može raspolagati sredstvima na Računu, a kojem je Banka izdala Karticu i čije je ime utisnuto na Kartici. Dodatni korisnik može biti na primjer opunomoćenik, zakonski zastupnik, staratelj.

**1.12. Opšti uslovi** – Opšti uslovi izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica.

**1.13. Ugovor** – Ugovor o korišćenju debitne platne kartice za transakcioni račun.

**1.14. Broj kartice** – broj od 16 numeričkih znakova koji je naveden na Kartici, a na osnovu kojeg se identifikuju transakcije nastale korišćenjem Kartice.

**1.15. PIN** – lični identifikacioni broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika za transakcije nastale Karticom, a poznat je isključivo Korisniku.

**1.16. Personalizovana sigurnosna obilježja kartice** – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika (Internet, katalogska i telefonska prodaja – MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili trocifreni kontrolni broj utisnut na Kartici i/ili Mastercard Identity Check jednokratna lozinka.

**1.17. Mastercard Identity Check jednokratna lozinka** – 6-cifreni broj koji Korisnik dobija putem SMS obavještenja i koji služi za autentifikaciju transakcije od strane Korisnika na pojedinim prodajnim mjestima bez prisustva trgovca (internet prodajna mjesta koja podržavaju Mastercard Identity Check način plaćanja).

**1.18. Bankomat (ATM)** – elektronski uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu gotovine s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa Korisnika Kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

**1.19. EFT-POS terminal** – elektronski uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen sprovođenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovine (ako je na blagajni) kao i ostalih platnih transakcija podržanih na njemu, a koje se kreiraju Karticom.

**1.20. Zahtjev** - Zahtjev za promjenu statusa i uslova Kartice

**1.21. Dnevni limiti** – ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici.

**1.22. Referentna kursna lista** – kurs definisan od strane kartične kuće Mastercard International, a koji se koristi u obračunu originalnog iznosa kartične transakcije u protivvrijednosti iskazanog u eurima kao domaćoj valuti terećenja Računa.

**1.23. Rezervacija (viseća autorizacija)** - transakcija koja je odrađena na EFT-POS terminalu, ATM-u ili internet trgovini, za koju Banka još nije dobila zvanično zaduženje Korisnikovog Računa, ali umanjuje raspoloživo stanje istog do zvaničnog zaduženja ili razduženja od strane Mastercarda. Rok do kojeg transakcija može biti u statusu viseće autorizacije je do 7 dana od dana njenog nastanka, nakon čega ista zadužuje ili razdužuje Korisnikov Račun.

**1.24. Mobilni uređaj** – Mobilnim uređajem se za potrebe Opštih uslova smatra prenosni elektronski uređaj za komunikaciju (mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.

**1.25. Digitalni novčanik** – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružaoca usluge koje omogućava dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružaoca usluge u svrhu korištenja Kartice mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvataju Digitalnu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružalac usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.

**1.26. Digitalna kartica** – personalizovani sigurnosni kredencijali sačuvani u Digitalnom novčaniku bazirani na Kartici koju je Banka izdala Korisniku, koja se kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korišćenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Svi ugovoreni uslovi izdavanja i korišćenja određene Kartice između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitalnu karticu, osim ako je ovim odredbama drugačije definisano. Izdavalac Digitalne kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.

**1.27. Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge)** – pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila dodavanje i korišćenje Kartice koju je izdala Korisniku u obliku Digitalne kartice.

## 2. OPŠTE ODREDBE

**2.1.** U odnosu na Opšte uslove računa ovi Opšti uslovi smatraju se posebnim, a regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju Kartice, te prava i obaveze Banke u pružanju usluga vezanih uz Karticu.

**2.2.** U slučaju kolizije ovih Opštih uslova i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Opštih uslova izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica, pa Opštih uslova računa, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

### 3. POSTUPAK IZDAVANJA KARTICE I PIN-a

**3.1.** Osnovni korisnik ugovara korišćenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom Ugovora, Osnovni korisnik izjavljuje da je pročitao pripadajuće Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proističu.

**3.2.** Banka će, po potpisu Ugovora, naručiti izradu Kartice i PIN-a:

- Osnovnom korisniku starijem od 18 godina nakon sklapanja Ugovora o transakcionom Računu;
- Dodatnom korisniku po zahtjevu Osnovnog korisnika koji je prethodno opunomoćio istog po svom transakcionom Računu.

**3.3.** Osnovni korisnik je obavezan da svakog Dodatnog korisnika upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova, Opštih uslova računa i odredbama Ugovora o otvaranju transakcionog računa i Ugovora na osnovu kojeg je Dodatnom korisniku izdata Kartica.

**3.4.** Korisnik će preuzeti karticu i PIN u filijali Banke.

**3.5.** Korisnik je dužan odmah nakon preuzimanja Kartice istu potpisati.

**3.6.** Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik.

### 4. KORIŠĆENJE KARTICE

#### Osnovna obilježja Kartice

**4.1.** Kartica predstavlja platni instrument (bankarski proizvod) u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje robe i usluga na ovlašćenim prodajnim mjestima sa oznakom pripadajuće platne kartice u zemlji i inostranstvu;
- za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatom mjestima sa oznakom pripadajuće platne kartice u zemlji i inostranstvu;
- ostale usluge.

**4.2.** Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu ili Limitu za rate, a u granicama Dnevnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz saglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika, uz dostavljen potpisan Zahtjev. Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da ne izvrši promjenu dnevnog limita, bez obaveze da prethodno Korisniku daje obrazloženje o svojoj odluci.

**4.3.** Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika prilikom korišćenja kartice smatra se:

- umetanje i korišćenje Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a,
- davanje, provlačenje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatom mjesta, te zavisno o sistemu (EFT-POS terminalu/samouslužnom uređaju) potvrde transakcije bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa,
- unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice (broj Kartice, datum isteka Kartice i trocifreni kontrolni broj utisnut na poleđini Kartice), Mastercard Identity Check jednokratne lozinke, te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje.

#### Naplata troškova

**4.4.** Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju transakcije.

**4.5.** Pri plaćanju Karticom, Korisnik odgovarajući dokument evidencije troška dobija za sebe.

**4.6.** Osnovni korisnik preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu svih Kartica izdatih uz Račun.

**4.7.** Sve transakcije koje su napravljene Karticom, kao i pripadajuće naknade, obračunavaju se u eurima. Za troškove učinjene Karticama u inostranstvu, Banka će iznos transakcije načinjen u stranoj valuti prikazati preračunat u eure po Referentnoj kursnoj listi Mastercard International-a uvećan za troškove konverzije shodno Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima, bez obaveze da o tome prethodno obavijesti Korisnika. Korisnik će na Izvodu po Računu vidjeti transakciju u neurskoj valuti kao i kurs sa pripadajućom naknadom obračunat u momentu terećenja Računa.

**4.8.** Transakcije napravljene Karticom na prihvatnom ili isplatom mjestu koje ima ponuđenu konverziju u eure mogu podleći drugačijem kursu koji je odredila finansijska institucija vlasnik ATM/POS terminala. Korisnik, potvrdom ove usluge (Dynamic Currency Conversion), prihvata kurs i iznos transakcije u eurima koji je prikazan na ekranu/potvrdi i kojim će mu biti terećen Račun.

**4.9.** Zbog višekratnog mijenjanja Referentne kursne liste od strane Mastercard Internationala, mogući su različiti kursevi za transakcije koje se naprave u istom danu, u istoj valuti.

**4.10.** Korisnik Kartice ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale Karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije, osim ukoliko Prodajno mjesto dostavi Banci pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju saglasnost za opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

## 5. POSEBNA PRAVILA KARTICE NA RATE

**5.1.** Kartica na rate se koristi za plaćanje robe i usluga kao i za isplatu gotovine na Bankomatima Banke uz otplatu na rate, ako je Osnovnom korisniku Banka odobrila korištenje Limita za rate i izdala Karticu na rate.

**5.2.** Transakcije učinjene Karticom na rate umanjuju raspoloživa sredstva na Limitu za rate po izvršenju transakcije.

**5.3.** Transakcije učinjene Karticom na rate se dijele na rate shodno tabeli razreda prikazanoj u Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima.

**5.4.** Korisnik ima mogućnost da vrši promjenu podrazumijevanog broja rata u poslovnici Banke ili Netbankingu više puta u toku kalendarskog mjeseca u kojem je transakcija Karticom na rate obrađena u Banci. Datum obrade se ne mora poklapati sa datumom izvršenja transakcije.

**5.5.** Rate po osnovu transakcija učinjenih Karticom na rate dospijevaju 05-og u mjesecu i iste se naplaćuju sa Računa korisnika. Banka na mjesečnom nivou vrši obračun i naplatu naknade za ratu.

**5.6.** Za transakcije koje su obrađene od 01. u mjesecu datum dospijeća prve rate će biti 05. narednog mjeseca.

**5.7.** Naknade vezane uz korištenje Kartice na rate na Bankomatu rezervišu se i naplaćuju sa Računa Osnovnog Korisnika shodno važećoj Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima. U slučaju da Korisnik nema raspoloživih sredstava na Računu za naplatu naknade transakcija na Bankomatu neće biti odobrena.

## 6. BESKONTAKTNO PLAĆANJE

**6.1.** Banka izdaje Kartice sa beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju utisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Na prodajnom mjestu Korisnik odabira želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFT-POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na EFT-POS uređaj). Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, zavisi od zemlje u kojoj je postavljen terminal prodajnog mjesta prema okvirima definisanim od strane kartične kuće.

Na terminalima u Crnoj Gori maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 40,00 EUR, te saglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

Za transakcije Karticom Banke iznad iznosa od 40,00 EUR na terminalima u Crnoj Gori, odnosno iznad maksimalno definisanog iznosa beskontaktno transakcije, zavisno od zemlje u kojoj je postavljen terminal prodajnog mjesta prema okvirima definisanim od strane kartične kuće, saglasnost za izvršenje takve beskontaktno platne transakcije Korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno, od Korisnika, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije i pripadajućim PIN-om. Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autorizovanih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine realizacije platnih transakcija ili tehnoloških preduslova, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obaveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realizovanoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku.

Ako Korisnik insistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slip-a). Korisnik s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktno platne transakcije, te je Korisnik dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom, te stanje po pripadajućem Računu. Korisnik s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom Karticom s pažnjom dobrog privrednika, onemogućiti ustupanje iste trećim licima, brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu sprovode u njegovom prisustvu i pod njegovim nadzorom.

## 7. ROK VAŽENJA KARTICE I OBNAVLJANJE KARTICE

**7.1.** Rok važenja Kartice određuje Banka, a Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od četiri godine i važi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

**7.2.** Kartica se automatski obnavlja na rok važenja od četiri godine, ukoliko Korisnik nije zatvorio Račun/Limit za rate i redovno ispunjava svoje obaveze u skladu sa ovim Opštim uslovima i drugim Aktima Banke.

**7.3.** Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji Broj kartice. Izdaje se u mjesecu koji prethodi isteku roka važenja postojeće Kartice.

**7.4.** Ukoliko Korisnik ne želi reizdavanje kartice, potrebno je pisanim putem da se obrati banci 60 dana prije isteka roka važenja kartice podnošenjem potpisanog Zahtjeva.

**7.5.** Kartica se preuzima u filijali Banke.

- Karticu je potrebno preuzeti u roku do 2 mjeseca od momenta narudžbe kartice za kartice koje su naručene na zahtjev klijenta
- Karticu je potrebno preuzeti u roku do 2 mjeseca od isteka roka važenja prethodne kartice za kartice koje su naručene automatski (kao što je objašnjeno pod 6.2).

U slučaju ne preuzimanja kartice u predviđenom roku, Banka može zaračunati pripadajuću naknadu za izradu kartice shodno važećoj Odluci o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima.

**7.6.** Kartice se aktiviraju i spremne su za korišćenje u roku do 2h od uručenja u filijali Banke.

**7.7.** Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već je Korisnik dužan uništiti takvu karticu, odnosno prerezati po vertikali preko čipa i magnetne trake.

**7.8.** Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati novu Karticu (u slučaju oštećenja Kartice, promjene imena i prezimena Korisnika ili iz nekog drugog razloga), a Banka će mu uz novu Karticu s drugim Brojem kartice izdati i novi PIN.

## 8. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

**8.1.** U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je dužan odmah o tome najbržim putem obavijestiti Banku radi blokiranja kartice i sprječavanja zloupotrebe i to na broj telefona Call centra +382 20 409 490 ili +382 20 409 491 koji je utisnut i na poleđini Kartice. Isti je dužan u najkraćem roku nakon telefonske blokade posjetiti najbližu filijalu Banke kako bi pismenim putem zahtijevao da se blokira Kartica, odnosno kako bi podnio Zahtjev za izdavanje nove kartice.

**8.2.** Korisnik snosi finansijsku odgovornost za troškove nastale neovlašćenim korišćenjem Kartice do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi, a nakon toga finansijsku odgovornost snosi Banka.

**8.3.** Nakon što Korisnik u filijali Banke preda pismeno obavještenje o gubitku ili krađi Kartice zajedno s potpisanim i ovjerenim Zahtjevom za promjenu statusa, Banka će po odobrenju istog, izdati mu zamjensku Karticu i PIN.

**8.4.** Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, nije ovlašćen da je koristi, već je o tome dužan obavijestiti Banku. Banka može po zahtjevu korisnika deblokirati pronađenu Karticu, ukoliko prethodno već nije izdala novu zamjensku karticu ili ukoliko pronađena kartica nije blokirana na nemogućnost deblokade.

## 9. OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE

**9.1.** Banka će obavijestiti Korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama preko izvoda prometa po Računu/Limita za rate na zahtjev istog i to na šalteru Banke u pisanoj formi, odmah po zaduženju računa transakcijama.

**9.2.** Reklamacije koje proističu iz korišćenja Kartice, Korisnik je dužan dostaviti pisanom prijavom Banci odmah nakon saznanja, a najkasnije 13 mjeseci od dana nastanka sporne transakcije, odnosno dana zaduženja računa vezanog za karticu.

**9.3.** Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik.

**9.4.** Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja tog troška, ali u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija od strane Banke, odobriće se povraćaj novca za iznos sporne transakcije na Račun Korisnika.

**9.5.** Radi izbjegavanja bilo kakvog dvoumljenja, Ugovor koji sklapaju Korisnik i Banka, a uz koji je izdata Kartica, ne predstavlja Povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu

potrošača. Korisnik i Banka saglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam bira, a Banka ne utiče na njegov izbor na bilo koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom, kao i kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvaliteta i isporuke robe i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem/prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane prodajnog mjesta.

**9.6.** Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute oznake pripadajuće platne kartice, ili ako zbog neispravnog korišćenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupovine Karticom.

**9.7.** Korisnik snosi svu štetu nastalu neovlašćenim i nepravilnim korišćenjem svih Kartica vezanih uz Račun.

## 10. ODGOVORNOSTI KORISNIKA

**10.1.** Korisnik se obavezuje da obavijesti Banku pisanim putem o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona i sl.), te jemči za potpunost i tačnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom snosiće odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

**10.2.** U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan, postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog i savjesnog vlasnika te je obavezan:

- da onemogući trećim licima korišćenje Kartice;
- da čuva tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije saopštavati trećim licima, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom;
- da prilikom unosa PIN-a pazi da niko ne vidi unijeti tajni broj. U slučaju da posumnja da je neko upoznat s PIN-om, dužan je da izmijeni PIN na bankomatu Banke s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korišćenje Kartice s tako kompromitovanim PIN-om, dužan je odmah obavijestiti Banku pozivom na Call centar sa zahtjevom za blokadu, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala;
- da se brine da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu sprovedu uz njegovo prisustvo i pod njegovim nadzorom;
- da preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, da čuva tajnost Mastercard Identity Check jednokratne lozinke i da ne daje podatke o Kartici, osim u slučaju korišćenja Kartice u skladu sa ovim Opštim uslovima.

**10.3.** Odgovornost za štete nastale nepažljivim korišćenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Korisnika. Sav rizik zloupotrebe PIN-a i Mastercard Identity Check jednokratne lozinke pada isključivo na teret Korisnika kartice.

**10.4.** Korisnik se obavezuje da Karticu neće koristiti u protivzakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriji zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvatanjem ovih Opštih uslova preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticama koje su predmet ovih Opštih uslova.

**10.5.** Korisnik je upoznat sa mogućnošću da za ugovoreni proizvod prima obavještenja informativnog ili drugog karaktera od strane Banke i drugih članica Erste grupe, različitim kanalima distribucije Banke.

**10.6.** U cilju nadogradnje postojećeg sistema zaštite Kartica i zaštite interesa Korisnika od zloupotreba korišćenja Kartica u tzv. visokorizičnim državama, Banka je implementirala Real Time Modul, koji omogućava Banci da podesi korišćenje Kartica u zavisnosti koja je država u pitanju. U tom cilju u tzv. visokorizičnim državama će korišćenje Kartice u pravilu biti onemogućeno dok Korisnik ne izrazi izričitu namjeru da mu se u tim državama omogući korišćenje Kartice. Korisnik isto može učiniti dostavljanjem Banci ispunjenog Zahtjeva (forma ovog Zahtjeva, sa popisom tzv. visokorizičnih država, se može naći na sajtu Banke) ili putem kontakt telefona utisnutog na poleđini Kartice i to 24h dnevno, uz poštovanje procedure koju Banka tom prilikom zahtijeva.

Korisnik koji ima namjeru koristiti Karticu na bankomatima i/ili EFT-POS u visokorizičnim državama, potrebno je da o tome prethodno i pravovremeno obavijesti Banku, kako bi Banka omogućila nesmetan rad Kartice u tim zemljama, kao što je objašnjeno u prethodnom pasusu.

**10.7.** Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Opštih uslova od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

## 11. NAKNADE

**11.1.** Naknade vezane uz izdavanje i korišćenje Kartice naplaćuju se sa Računa Osnovnog Korisnika, bez dodatne saglasnosti od strane Korisnika.

**11.2.** Naknade su objavljene na internet stranici i/ili su dostupne u filijalama Banke.

**11.3.** Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi nezavisno od naziva koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Osnovni korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, i ostala eventualna davanja i obaveze koje je Banka dužna obračunati shodno pozitivnim propisima, a nastale po osnovu korišćenja proizvoda i usluga banke.

## 12. BLOKADA KORIŠĆENJA I OTKAZ KARTICE

**12.1.** Korisnik može u svakom trenutku uskratiti korišćenje Kartice dodatnim korisnicima, dostavljanjem Zahtjeva u pisanoj formi u najbližoj filijali Banke.

**12.2.** Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokira korišćenje Kartice ako se za to steknu uslovi, a posebno:

- ako je tri puta uzastopno pogrešno ukucan PIN;
- ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran;
- postoji bilo koja dospjela obaveza Korisnika odnosno lica odgovornog za plaćanje troškova po Kartici;
- u slučaju smrti Korisnika;
- kada je prijavljena krađa ili gubitak Kartice,
- u slučaju sumnje na neovlašćeno korišćenje ili korišćenja Kartice sa namjerom prevare;
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez prethodnog upozorenja.

**12.3.** Korišćenje Kartice može se deblokirati prihvatanjem od strane Banke potpisanog Zahtjeva, prethodno dostavljenog od strane Korisnika u filijali Banke, ukoliko su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

**12.4.** Banka može trajno uskratiti pravo korišćenja Kartice ukoliko Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, bez pridržavanja otkaznog roka i bez navođenja razloga.

**12.5.** Korisnik može u svako doba dostaviti Banci Zahtjev za otkaz/trajnu blokadu kartice u pisanoj formi i vraćanjem Kartice Banci.

**12.6.** Blokadom Kartice ili otkazom ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale do momenta blokade i eventualne sporedne troškove.

**12.7.** U slučaju otkaza od strane Korisnika ili Banke, Banka ne izvršava povraćaj obračunatih naknada, nastalih do momenta otkaza/blokade.

## 13. DODAVANJE KARTICE U DIGITALNI NOVČANIK I NJENO KORIŠĆENJE

### 13.1. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik

Korisnik samostalno odlučuje i sa Pružaocem usluge Digitalnog novčanika ugovara uslugu Digitalnog novčanika. Ugovaranjem usluge Digitalnog novčanika Korisnik može na način određen od strane Pružaoca usluge Digitalnog novčanika dodati svoju važeću Karticu u Digitalni novčanik u vidu Digitalne kartice te je kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu (e-commerce) gdje je omogućeno korišćenje ovakvog oblika plaćanja. Banka nije učesnik tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obaveze iz tog ugovora te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcionisanja te usluge.

### 13.2. Korišćenje Digitalne kartice

Digitalnu karticu Korisnik može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korišćenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uslovi i način korišćenja usluge Digitalnog novčanika uređuju se između Korisnika i Pružaoca usluge. Korisnik autorizuje, odnosno daje saglasnost za platnu transakciju iniciranu korišćenjem Digitalne kartice putem Personalizovanih sigurnosnih obilježja sačuvanih od strane Korisnika u Digitalnom novčaniku Pružaoca usluge. Za platne transakcije izvršene Digitalnom karticom, naplata troškova izvršava se na isti način kao da je transakcija inicirana Karticom pomoću koje je generisana Digitalna kartica. Ako Korisnik ima više Digitalnih kartica u istom Digitalnom novčaniku, Korisnik određuje redoslijed Digitalnih kartica za iniciranje platnih transakcija prema pravilima koja određuje Pružalac usluge Digitalnog novčanika.

### 13.3. Zamjena Kartice i nove Kartice

Ako Banka iz bilo kojeg razloga Korisniku zamijeni Karticu na osnovu koje je Korisnik kreirao Digitalnu karticu u Digitalnom novčaniku (npr. ako je prethodna istekla), Banka će novu Karticu povezati s Digitalnom karticom koju je Korisnik dodao u Digitalni novčanik u trenutku aktivacije nove Kartice. Ako iz bilo kojeg razloga Banka nije u mogućnosti povezati novu Karticu s Digitalnom karticom dodatoj na osnovu stare Kartice, Korisnik mora obaviti postupak dodavanja nove Kartice u Digitalni novčanik.

Ako iz bilo kojeg razloga dođe do prestanka ugovora na osnovu kojeg je Banka Korisniku izdala Karticu, a na osnovu koje je generisana Digitalna kartica ili Banka iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korišćenje Kartice (blokira karticu), istovremeno prestaje i pravo korišćenja Digitalne kartice. Brisanje Digitalne kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja Kartice na osnovu koje je generisana izbrisana Digitalna kartica i ukoliko nakon toga Korisnik želi ponovno koristiti svoju Karticu kao Digitalnu karticu, može je ponovo registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Digitalne kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obaveze Korisnika da izmiri sve obaveze nastale tom Digitalnom karticom prije brisanja.

### 13.4. Prestanak ili ograničavanje prava korišćenja Digitalne kartice

Banka ima pravo u svako doba onemogućiti pravo dodavanja ili trajnog ili privremenog korišćenja Digitalne kartice ako se za to steknu uslovi, a posebno:

- Ukoliko posumnja da neovlašćena osoba pokušava dodati Karticu u Digitalni novčanik,
- Ukoliko u postupku dodavanja Kartice u Digitalni novčanik Banka ima informaciju da je Mobilni uređaj na kojem se pokušava dodati Kartica bio izgubljen ili ukraden,
- Ukoliko Banka ne dozvoljava dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje Kartice u Digitalni novčanik Pružaoca usluge,
- Ukoliko se sumnja na neovlašćeno korišćenje Kartice i/ili Digitalne kartice, odnosno korišćenje Kartica s namjerom prevare,
- U slučaju blokade ili isteka Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalna kartica,
- U slučaju blokade ili isteka automatski obnovljene Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalna kartica,
- Na zahtjev Korisnika.

Blokada Kartice odnosno onemogućavanje korišćenja od strane Banke vrijedi i za Digitalnu karticu koja je kreirana na osnovu Kartice. Blokada Digitalne kartice ne mora imati za posljedicu blokadu Kartice na osnovu koje je kreirana Digitalna kartica.

Ukoliko Pružalac usluge digitalnog novčanika iz bilo kog razloga Korisniku onemogućiti dodavanje i korišćenje Digitalne kartice Banke, Korisnik se mora obratiti Pružaocu usluge. Banka nema mogućnost niti obavezu uticati na Pružaoca usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku.

### 13.5. Sigurnost

U svrhu sigurnosti, dodavanjem Kartice u Digitalni novčanik na Mobilnom uređaju, Korisnik je dužan postupati s Mobilnim uređajem sa dužnom pažnjom te je obavezan preduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti Personalizovanih sigurnosnih obilježja sačuvanih u Digitalnom novčaniku.

Obaveze načina postupanja sa Karticom koje je Korisnik preuzeo okvirnim ugovorom sa Bankom odnose se i na Personalizovane sigurnosne obilježje sačuvane u formi Digitalne kartice u Digitalnom novčaniku. U svrhu sigurnosti Korisnik se obavezuje da:

- Neće dodavati svoje Kartice u Digitalni novčanik koji se nalazi na Mobilnom uređaju drugog korisnika,
- Na Mobilnom uređaju na kojem postoji dodata ili se planira dodati Digitalna kartica Banke, neće odabrati sigurnosne postavke (lozinka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja na način da ih druge osobe mogu pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- Drugim osobama neće ustupiti odabrane sigurnosne postavke (lozinku, tajni broj, zadani uzorak) za pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja na kojem ima dodate ili planira dodati Digitalne kartice Banke,
- Drugim osobama neće omogućiti pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja čuvanjem njihovih biometrijskih podataka (otisak prsta, sken lica i dr.),
- U slučaju sumnje da su sigurnosne postavke (lozinka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju na kojem ima dodatu ili planira dodati Digitalnu karticu Banke, poznate drugim osobama, iste će bez odgađanja zamijeniti.



Platne transakcije inicirane Digitalnom karticom smatrati će se učinjenim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili svojih Personaliziranih sigurnosnih obilježja za Mobilni uređaj, u skladu sa članom 8. Opštih uslova. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitalnom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe člana 10. Opštih uslova.

### 13.6. Naknade

Banka ne naplaćuje Korisniku naknadu za registraciju kartice u Digitalnom novčaniku niti za korišćenje Digitalne kartice. Banka nema uticaj na naplatu naknada od strane Pružaoca usluge Digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih osoba koji pružaju usluge direktno ili indirektno povezane s tom uslugom.

### 13.7. Obrada ličnih podataka i podataka Korisnika od strane Pružalaca usluge

Pružalac usluge ujedno je i rukovaoc zbirke ličnih podataka, odnosno pravno lice koje određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka Korisnika sa kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika, te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku tog ugovora. Banka nema uticaja niti je odgovorna za način na koji Pružalac usluge prima i obrađuje podatke.

Banka ne odgovara za dostupnost Digitalnog novčanika putem elektronskih komunikacionih mreža koje omogućavaju korišćenje Digitalnog novčanika čiju dostupnost osiguravaju pružaoci elektronskih komunikacionih usluga na koje Banka ne može uticati, uključujući i pružaoca elektronskih komunikacionih usluga samog Korisnika. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, kao niti za prenos podataka putem ovih usluga od Pružaoca usluge do Korisnikovog Mobilnog uređaja i obratno niti za čuvanje podataka na Mobilnom uređaju.

## 14. ZAVRŠNE ODREDBE

**14.1.** Ovi Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni u svim filijalama Banke.

**14.2.** U slučaju promjene Opštih uslova, Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika, na internet stranici Banke i u filijalama Banke.

Ako Korisnik nije saglasan sa izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Okvirni ugovor. Otkaz mora biti u pisanom obliku i dostavljen Banci najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu.

Smatraće se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih uslova ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

**14.3.** Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

**14.4.** Korisnik i Banka će sve sporove koji mogu proisteći iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke pokušati da riješe sporazumno.

**14.5.** Predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu Korisnik i Banka mogu podnijeti Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

**14.6.** Za rješavanje mogućih sporova koji mogu proisteći iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

**14.7.** Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima, primjenjuju se odredbe Opštih uslova računa.

**14.8.** Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 17.05.2020. godine. Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova, prestaju da važe prethodni.