

Na osnovu člana 73. stav 1 tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015), u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama kao i člana 38. Statuta Adriatic Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), Upravni Odbor Banke, usvaja

## OPŠTE USLOVE KORIŠĆENJA DEBITNIH KARTICA

### I. UVODNE ODREDBE

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: Adriatic Bank a.d. Beograd

Sedište: Opština: Beograd- Palilula, ul. Dalmatinska br. 22, 11 000 Beograd

Poreski identifikacioni broj (PIB): 100003148

Matični broj (MB): 07534183

Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-14501-28

Internet stranica Banke: [www.adriaticbank.rs](http://www.adriaticbank.rs)

e-mail adresa: [client.service@adriaticbank.rs](mailto:client.service@adriaticbank.rs); [office@adriaticbank.rs](mailto:office@adriaticbank.rs)

Kontakt centar: +381 11 33 06 300

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem 269 od 12.11.1990.godine.

Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Banka, kao pružalac platnih usluga, ovim Uslovima korišćenja debitnih kartica (u daljem tekstu: Uslovi) koji je prilog i sastavni deo Opštih uslova pružanja platnih usluga za fizička lica i preduzetnike kao i Opštih uslova pružanja platnih usluga za pravna lica (u daljem tekstu zajednički naziv: Opšti uslovi) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, (u daljem tekstu: Zakon), pruža informacije klijentima u vezi korišćenja debitnih kartica i uređuje međusobna prava i obaveze Banke i fizičkih lica, preduzetnika i pravnih lica (u daljem tekstu: Klijent).

Opšti uslovi i ovi Uslovi se smatraju sastavnim delom pojedinačnog ugovora o izdavanju i korišćenju kartica (u daljem tekstu: Ugovor), a koji zajedno sa dokumentima:

- Ugovor o otvaranju i vođenju računa
- Tarifa naknada za platne usluge Banke (u daljem tekstu: Tarifa)
- Terminski plan
- uslovi za pojedine usluge/proizvode Banke, bilo da su sastavni deo pojedinog ugovora ili su dostupni Klijentima na internet prezentaciji i/ili u prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup.

čine Okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona, a koji se smatra zaključenim na neodređeno vreme.

Smatra se da je Klijent zaključio Okvirni ugovor potpisivanjem Ugovora o otvaranju i vođenju računa, koji sadrži odredbu o prihvatanju i primeni odgovarajućih Opštih uslova, koji su njegov sastavni deo. Primena ovih Uslova kao sastavnog dela Okvirnog ugovora počinje od dana potpisivanja Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, osim ako samim Ugovorom nije drugačije određeno.

Pojedinačna primena ovih Uslova na ugovorne odnose sa Klijentima se obezbeđuje zaključenjem pisanog Ugovora Banke i Klijenta, s tim što je Banka u obavezi da primenjuje ove Uslove, odgovarajuće Opšte uslove, Posebne uslove za pojedine usluge/proizvode Banke i na već postojeće poslovne odnose u smislu Zakona, između Banke i Klijenta nastale po osnovu drugih oblika poslovne saradnje, po tada važećim propisima i aktima Banke i bez posebno zaključenog ugovora.



## II. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

**Klijent** označava fizičko lice (rezident i nerezident), preduzetnika, poljoprivrednika ili pravno lice koje ima otvoren platni račun kod Banke i sa Bankom zaključuje Ugovor o otvaranju i vođenju računa, ili se obratio Banci za korišćenje platne usluge;

**Platni račun** (dalje: Račun) je račun koji Banka na osnovu Ugovora i ovih Opštih uslova, otvara Klijentu, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga.

**Platna transakcija** označava prenos novčanih sredstava na platni račun trgovca, koji inicira platilac, ili drugo lice za njegov račun, ili trgovac, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i trgovca;

**Trgovac** je primalac plaćanja, odnosno fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije na osnovu platne kartice;

**Platna transakcija na osnovu platne kartice** jeste platna transakcija koja se inicira i izvršava na osnovu upotrebe platne kartice putem kartičnog, telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja ili softvera, u skladu s poslovnim pravilima kartičnih sistema plaćanja i korišćenjem infrastrukture tih sistema, a koja se ne smatra transferom odobrenja ili direktnim zaduženjem u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge;

**Platni nalog** označava instrukciju Klijenta kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke, a koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

**Potrošena sredstva** predstavljaju zbir svih obavljenih knjigovodstveno evidentiranih transakcija u zemlji i/ili inostranstvu korišćenjem debitne kartice i pripadajućih naknada, provizija i troškova;

**Rezervisana sredstva** podrazumevaju odobrene transakcije koje još nisu knjigovodstveno evidentirane;

**Raspoloživa sredstva** predstavljaju razliku između knjigovodstvenog stanja Računa i Potrošenih sredstava kao i eventualnih rezervisanih sredstava;

**Platna kartica** je platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije;

**Debitna kartica** je platna kartica koja se koristi za iniciranje transakcije debitnom karticom, uključujući i pripejd karticu i svaku drugu platnu karticu koja nije kreditna kartica;

**Pripejd kartica** je platna kartica na kojoj je pohranjen elektronski novac i koja se koristi za iniciranje transakcije debitnom karticom;

**Transakcija debitnom karticom** je platna transakcija na osnovu platne kartice koja nije transakcija kreditnom karticom

**Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice;

**PIN** (eng: personal identification number) lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Klijentu, koji omogućava identifikaciju Klijenta kod korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu i koji je kao takav strogo poverljiv;

**CVV2 kod** - trocifreni broj koji se nalazi na poledini kartice i koji se koristi za verifikaciju kartice prilikom plaćanja na Internetu.

**BANKOMAT / ATM** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca i/ili korišćenje drugih usluga (npr. transfer novčanih sredstava, upit u stanje, i dr);

**POS terminal** označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski (EFTPOS);

**Kartični sistem plaćanja (eng. payment card scheme)** označava jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija na osnovu platnih kartica, a obuhvata i posebno telo, organizaciju ili subjekta koji donose odluke o poslovanju ovog sistema i odgovorni su za poslovanje tog sistema;

**Neodobrena platna transakcija** obavljena korišćenjem kartice označava platnu transakciju nastalu korišćenjem izgubljenih ili ukradenih kartica, odnosno platna transakcija za čije izvršenje Klijent nije dao saglasnost u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom o platnim uslugama između Klijenta i izdavaoca kartice;

**Centar za autorizaciju** označava treće lice angažovano radi obrade podataka, autorizacije platnih transakcija, obezbeđivanja stalnog telekomunikacionog pristupa ka zvaničnim organizacijama sistema plaćanja (npr. VISA International, DinaCard);

**Procesor** je lice koje pruža tehničku uslugu obrade i/ili prenosa platnog naloga između prihvatioca i izdavaoca.



### III. DEBITNE KARTICE

#### 1. VRSTE DEBITNIH KARTICA I USLOVI POD KOJIMA IH BANKA IZDAJE

Banka Klijentima izdaje DinaCard debitne kartice koje su validne za plaćanje u zemlji i VISA debitne kartice validne za plaćanje u zemlji i inostranstvu, pod uslovima utvrđenim Okvirnim ugovorom, Opštim uslovima i ovim Uslovima. Debitna kartica se odobrava sa rokom važenja do 2 godine.

Banka izdaje debitnu karticu, kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (DinaCard), na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje debitne kartice od strane Klijenta (u daljem tekstu: Zahtev) i zaključenog Okvirnog ugovora.

Banka izdaje debitnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (VISA debitna kartice) samo na poseban zahtev Klijenta, korisnika platnih usluga, dat u pismenoj formi i zaključenog Okvirnog ugovora, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz prethodnog stava.

Debitna kartica se može koristiti za podizanje gotovog novca na bankomatima, plaćanje roba i usluga na POS terminalima u zemlji i inostranstvu i plaćanje roba i usluga preko interneta gde je vidno istaknut znak kartičarske organizacije DinaCard i VISA.

Dostavljanje debitne kartice i pripadajućeg PIN koda za fizička lica se vrši putem pošte na adresu koju je Klijent dostavio Banci u skladu sa Opštim uslovima, ili u prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup.

Dostavljanje debitne kartice i pripadajućeg PIN koda za preduzetnike i pravna lica se vrši u prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup.

Nezavisno od debitne kartice, Banka dostavlja Klijentu PIN kod (lični identifikacioni broj) koji može da se koristi jedino uz debitnu karticu u cilju odobrenja platnih transakcija i to na način na koji je to regulisano Opštim uslovima i ovim Uslovima.

Klijent dobija od Banke PIN kod koji je u obavezi da zapamti, drži strogo u tajnosti i isti ne čuva u pisanoj formi u blizini debitne kartice. Jedino lice koje ima pristup svom PIN broju je Klijent na čije ime glasi debitna kartica.

Klijent se prilikom podizanja gotovog novca na bankomatu, kao i prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalima, identifikuje unosom svog PIN-a ili potpisom na dokumentu o obavljenoj platnoj transakciji (u daljem tekstu: slip), osim u slučaju beskontaktnih plaćanja/podizanja gotovine, u visini ispod iznosa propisanih od strane kartičnih organizacija ili banke primaoca plaćanja/isplatioca, za koje nije neophodan unos PIN-a.

Broj neuspešnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Nakon trećeg pogrešnog unosa PIN će biti blokiran.

Ukoliko je Klijent tri puta pogrešno uneo PIN na:

- POS terminalu, PIN je blokiran na samom čipu debitne kartice. Debitna kartica se deblokira korišćenjem na bilo kom bankomatu i to pravilnim unosom PIN-a (upit stanja je dovoljna akcija za automatsku deblokadu PIN-a).
- bankomatu, Klijent treba da se obrati Banci radi deblokade PIN-a/ vraćanja Debitne kartice koja će biti zadržana ukoliko je korišćena ubacivanjem u prorez bankomata.

Debitna kartica je vlasništvo Banke i jedino je Klijent ovlašćen da je koristi dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena.

Rok važnosti debitne kartice ističe u 24:00 časova poslednjeg dana u mesecu i godini koji su naznačeni na debitnoj kartici. Korišćenje debitne kartice posle isteka roka važenja ili posle proglašenja iste nevažećom, kao i posle raskida Okvirnog ugovora između Banke i Klijenta je zabranjeno.

Banka na zahtev i na osnovu pisane saglasnosti Klijenta izdaje najviše dve dodatne debitne kartice za fizička lica, a neograničen broj dodatnih debitnih za pravna lica i preduzetnike. Osnovna debitna kartica za pravna lica i preduzetnike se ne izrađuje.

Dodatne kartice fizičkih lica se izdaju sa istim rokom važenja kao i osnovna kartica.

Dodatne kartice preduzetnika i pravnih lica se izdaju sa istim rokom važenja kao i prva izdata dodatna kartica.

Upotreba dodatnih debitnih kartica se uređuje Okvirnim ugovorom, Opštim uslovima i ovim Uslovima. Sve odredbe Okvirnog ugovora, Opštih uslova i ovih Uslova koje se odnose na osnovnu debitnu karticu važe i za dodatnu debitnu karticu.

Osnovna i dodatne debitne kartice vezane su za isti tekući račun tj., za platne transakcije obavljene osnovnom i svim dodatnim debitnim karticama zadužuje se tekući račun Klijenta. Klijent je odgovoran za sve obaveze i naknade u okviru korišćenja osnovne i dodatnih debitnih kartica.

Na zahtev Klijenta, podnet pre isteka roka važnosti kartice, Banka vrši izdavanje debitne kartice sa novim rokom važnosti (reizdavanje), ukoliko su ispunjeni zakonski uslovi, odnosno Banka može reizdati debitnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (VISA debitna kartice) samo ukoliko je u vreme reizdavanja Klijentu sa istog tekućeg računa izdata i debitna kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi obrade, netiranja i poravnanja naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (DinaCard). Po produženju roka važenja debitne kartice reizdavanjem, PIN kod se ne menja te se važećim smatraju ranije dostavljeni personalizovani sigurnosni elementi.

## **2. OBAVEZE KLIJENTA – ZAŠTITNE MERE**

Prilikom uručenja debitne kartice, Klijent je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poleđini debitne kartice. Nepotpisana debitna kartica je nevažeća i Klijent snosi eventualne posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane debitne kartice. Potpis mora biti istovetan kao potpis na zahtevu za izdavanje debitne kartice.

Klijent je u obavezi da debitnu karticu koristi u skladu sa zakonom i isključivo obavlja kupovinu i plaćanje roba i usluga koje nisu zabranjene važećim propisima.

Klijent je u obavezi da vrati Banci isteklu debitnu karticu kada dobije novu, nakon čega je Banka obavezna da uništi debitnu karticu.

Klijent je u obavezi da čuva debitnu karticu na sigurnom mestu, kao i da ne ostavlja debitnu karticu na mestu gde je dostupna drugim licima.

Klijent je u obavezi da debitnu karticu koristi samo u svrhe za koje je ona namenjena.

Klijent ne sme debitnu karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja.

Klijent je dužan da na eventualni zahtev primaoca debitne kartice pokaže identifikacionu ispravu (ličnu kartu ili pasoš).

Klijent je dužan da, na zahtev prodavca roba i/ili usluga, preda debitnu karticu kojem je od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja.

Klijent je odgovoran za sve transakcije plaćanja i podizanje gotovog novca, odnosno korišćenje debitne kartice, uključujući i sve naknade nastale korišćenjem dodatne(ih) debitne(ih) kartice(a) kao i bilo koju povredu Okvirnog ugovora po osnovu korišćenja dodatne debitne kartice.

Klijent će biti odgovoran za sve obaveze i naknade u okviru korišćenja osnovne i dodatne debitne kartice.

Klijent se obavezuje da redovno izmiruje naknade za izvršene usluge Banke, kamate i druga zaduženja nastala povodom i u vezi korišćenja računa i debitne kartice.

Klijent je u obavezi da PIN kod čuva tajnim. Strogo je zabranjeno PIN kod otkriti bilo kome, čak ni članovima porodice ili prijateljima ili drugim osobama. Niko nema prava da zna PIN kod Klijenta uključujući i Banku izdavaoca.

Klijent je u obavezi da zapamti PIN kod čim ga dobije i u obavezi je da odmah uništi dopis putem koga je dobio PIN kod.

Klijent ne sme, ni u kom slučaju, da zapisuje PIN kod, čak ni u formi koda, npr. maskirajući ga kao broj telefona.



Klijent je u obavezi da na bankomatima, kao i na POS terminalima, gde je to obavezno, PIN kod ukucava uz svu moguću diskreciju. Klijent bi trebalo da se uveri da ga niko ne gleda, pokrivajući tastaturu rukom. Klijent bi trebalo da ne dozvoli nikom da ga ometa prilikom ukucavanja PIN-a. Ukoliko Klijent primeti neobične okolnosti, savetuje se da prekine sa obavljanjem radnje i da odmah informiše Banku, a gde je moguće i trgovca.

Prilikom plaćanja na POS terminalima, Klijent ne bi trebalo da ispušta debitnu karticu iz vida. Klijent bi trebalo da zahteva da mu se debitna kartica vrati odmah nakon plaćanja odnosno provlačenja debitne kartice kroz POS terminal. Ukoliko Klijent ima dobar razlog da veruje da je njegov PIN kompromitovan, Klijent bi trebalo da odmah o tome obavesti Banku.

Ukoliko nepoznata osoba pita Klijenta za PIN kod, Klijent je u obavezi da ne otkriva informaciju o PIN kod-u i dužan je da o događaju odmah obavesti Banku.

Klijent bi trebalo da objavljeni broj Kontakt centra Banke uvek sebi učini dostupnim kako bi mogao da kontaktira Banku u bilo koje vreme i kada je to potrebno.

Klijent se obavezuje da minimum jednom dnevno proverava prisutnost debitne kartice. Ukoliko Klijent ne postupi po ovoj obavezi smatraće se da je postupio sa nehatom.

Klijent je dužan da vodi računa da internet platne transakcije obavlja samo na za to određenim internet stranicama koje su podržane od strane sertifikovanog kartičnog sistema (Verified by VISA, DinaCard). Klijent nikada ne sme da koristi svoj PIN pri kupovini putem interneta.

U slučaju korišćenja debitne kartice za platne transakcije gde debitna kartica nije prisutna (internet plaćanja, telefonska plaćanja, poštom) Klijent je u obavezi da preduzme osnovne mere predostrožnosti koje obuhvataju sledeće:

- nikad ne šalje informacije i podatke o debitnoj kartici putem i-mejl poruka ili na navodnom sajtu banke, a Banka ili zaposleni Banke Klijentu nikad neće tražiti ove informacije.
- za obavljanje platnih transakcija preko interneta ili telefona, dovoljna su samo tri podatka - broj kartice, datum isteka i kontrolni broj (CVV2kod.).
- da koristi zaštićeni internet pretraživač ako je na internet stranici na kojoj je formular za unos podataka o kartici i dužan je da uvek proveri da li internet adresa te stranice sadrži „https:“

Klijent ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice.

Klijent je u obavezi da prati ostvarenu potrošnju debitnim karticama koja je ograničena raspoloživim sredstvima na tekućem računu.

Klijent i ovlašćeni korisnici dodatnih kartica mogu da raspoložu sredstvima sa računa samo u granicama pokrića.

### 3. UPOTREBA DEBITNE KARTICE

#### A. Platne transakcije debitnim karticama koje se vrše na prodajnim mestima

Zavisno od vrste kartice, Klijent može da koristi debitnu karticu u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima koje prihvataju debitne kartice.

Kao dokaz o izvršenju platne transakcije na prodajnim mestima, Klijent unosi PIN kod ili potpisuje dokument o obavljenoj platnoj transakciji na mestima gde prodajno mesto akceptanske mreže/Banke ne podržava upotrebu pin koda. Podaci o platnoj transakciji i prodajnom mestu su navedeni na slipu i sistemski evidentirani, osim ukoliko Klijent ne izabere da obavlja platne transakcije van prodajnog mesta (tj. telefonom, poštom, elektronskim porukama ili nekim drugim sredstvom komunikacije), kada su podaci o izvršenoj platnoj transakciji samo sistemski evidentirani.

Debitna kartica je namenjena za obavljanje platnih transakcija na prodajnim mestima koja raspoložu EFT/POS terminalima ili imprinterima.

Debitnim karticama ne mogu se vršiti transakcije na inostranim internet stranicama registrovanim za priređivanje igara na sreću.

Banka vrši plaćanja u ime Klijenta prodavcu na prodajnom mestu za iznos naveden na slipu koji je potpisan od strane Klijenta ili samo sistemski evidentiran, s tim što dugovni iznosi moraju biti u okviru raspoloživog stanja po tekućem računu. Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom platnom transakcijom preko raspoloživog stanja na tekućem računu a na osnovu koje je slip izdat, kao ni za obaveze plaćanja iznosa nastalih kao posledica takvih platnih transakcija.



Klijent prima kopiju slipa koji se izdaje na osnovu navedenih platnih transakcija.

Klijent je dužan da čuva kopije slipova/računa radi lične evidencije i eventualne reklamacije.

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

Banka ima pravo da o dospelosti platne transakcije, naknade, troška, provizije zaduži račun Klijenta za iznos istih. Potrošnja debitnim karticama u zemlji obračunava se u dinarima i zadužuje tekući račun Klijenta do visine pokrivača na računu, dok se za potrošnju nastalu upotrebom debitnih kartica u inostranstvu zadužuje tekući račun Klijenta u dinarskoj protivvrednosti.

Za sve transakcije koje je VISA International registrovala kao inostrane tj za koje je Banka od VISA International dobila knjiženje u valuti EUR, Banka zadužuje račun KORISNIKA u RSD po prodajnom kursu Banke na datum zaduženja i naplaćuje KORISNIKU fiksnu naknadu, za konverziju valute iz EUR u RSD, u skladu sa Tarifom naknada koja je sastavni deo ovog dokumenta. Naknada za konverziju valute iz EUR u RSD, za transakcije koje je VISA International evidentirala kao inostrane, Banka primenjuje srednji kurs NBS na dan zaduženja.

Ukoliko je izvorna valuta inostrane transakcije različita od valute EUR, VISA International vrši konverziju izvorne valute u valutu EUR i uvećava transakciju za naknadu, u skladu sa Tarifom naknada koja je sastavni deo ovog dokumenta, po sopstvenom kursu, i takav iznos prosleđuje BANCI na knjiženje.

VISA International: <https://travel.visa.com/apcemea/rs/en/travel-tools.html>

Datum zaduženja Računa može biti različit od datuma nastanka transakcije i zavisi od datuma obrade u VISA International i NCPK (Nacionalni Centar za Platne Kartice).

U nekim slučajevima, iznos zaduženja može da se razlikuje od iznosa rezervisanih sredstava zbog obračunatih naknada, provizija i kursnih razlika.

## **B. Platne transakcije debitnim karticama koje se obavljaju preko bankomata i šaltera banaka**

Usluge Banke su Klijentu dostupne preko bankomata u zavisnosti od tehničkih mogućnosti bankomata, ove usluge se sastoje prevashodno od podizanja gotovine i informacije o stanju na računu Klijenta.

Klijent može kombinovanom upotrebom debitne kartice i PIN koda da podigne gotovinu sa bankomata na kome su istaknuti znak i/ili logo debitne kartice.

Debitnom karticom mogu biti podignuti samo iznosi do visine raspoloživih sredstava na tekućem računu, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom.

Bankomat na zahtev Klijenta izdaje potvrdu za svaku izvršenu platnu transakciju, kojom se potvrđuju nalozi koje je dao Klijent. U slučaju da potvrda nije izdata zbog tehničke greške bankomata, Klijent je dužan da kontaktira Korisnički centar Banke pozivanjem brojeva telefona navedenih na poledini debitne kartice ili na internet stranici Banke. Na osnovu zahteva, Banka može da pruži pomoć Klijentu.

Banka može bez prethodnog obaveštenja, privremeno ili trajno prekinuti rad bilo kog bankomata.

## **4. REKLAMACIJE**

U slučaju da je pokrenut reklamacioni postupak kod davaoca licence (npr. VISA / DinaCard) vezan za platne transakcije Klijenta, do povraćaja neiskorišćenih sredstava i gašenja računa može doći tek po potpunom okončanju reklamacionog postupka i namirivanja svih potraživanja Banke.

Sistem za obradu platnih transakcija debitnih kartica vrši uparivanje autorizacionih zahteva (upita) izvršenih prilikom korišćenja debitnih kartica na POS terminalima i ATMA sa platnom transakcijom.

Ukoliko se platne transakcije sistemski ne „upare“, dolazi do pojave duplih rezervacija. Banka vrši praćenje i proveru duplih rezervacija i oslobađanje (zatvaranje) istih ukoliko se utvrdi da je došlo do rezervisanja više sredstava po računu Klijenta, u odnosu na iznos platne transakcije.

Troškove neosnovane reklamacije Banka će naplatiti Klijentu u skladu sa važećom odlukom o Tarifi za usluge koje Banka primenjuje u svom poslovanju.



## 5. LIMITI POTROŠNJE

Klijent može da podiže gotovinu na bankomatima i šalterima banaka na kojima je istaknut znak kartice čiji je korisnik, do iznosa dnevnog limita za podizanje gotovine ili do iznosa raspoloživih sredstava. Klijent može zahtevati izmenu visine dnevnih limita tako što će se obratiti Banci sa zahtevom. Klijent je obavešten o visini dnevnih limita u skladu sa ovim Uslovima.

TIP PLATNE TRANSAKCIJE	VRSTA DEBITNE KARTICE	
	DinaCard	VISA
IZNOS PODIZANJA GOTOVINE U ZEMLJI I INOSTRANSTVU	100.000 RSD	100.000 RSD
IZNOS PLAĆANJA ROBA I USLUGA U ZEMLJI I INOSTRANSTVU	100.000 RSD	100.000 RSD
BROJ PLATNIH TRANSAKCIJA ZA PODIZANJE GOTOVINE U ZEMLJI I INOSTRANSTVU	10	10
BROJ PLATNIH TRANSAKCIJA ZA PLAĆANJE ROBA I USLUGA U ZEMLJI I INOSTRANSTVU	99	99

## 6. POSTUPANJE U SLUČAJU OŠTEĆENJA, GUBITKA, KRAĐE ILI ZLOUPOTREBE DEBITNE KARTICE

Klijent je u obavezi da gubitak / krađu debitne kartice prijavi odmah nakon saznanja, bez odlaganja, a platnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem debitne kartice, odnosno podataka sa Debitne kartice, odmah posle tog saznanja i to Centru za autorizaciju (tel. 011/2071125) ili Banci (tel. 011/3306-300 ili bilo koji drugi broj telefona Banke dostupan na internet sajtu Banke).

Banka će odmah po prijemu prijave, iz prethodnog stava, blokirati debitnu karticu. U skladu sa Klijentovim zahtevom, Banka pokreće proceduru izdavanja nove debitne kartice i PIN-a.

Banka i Klijent snose troškove koji su posledica neovlašćenog korišćenja debitne kartice, u iznosu propisanom Zakonom o platnim uslugama, pod uslovom da je Klijent obavestio Banku o neodobrenoj platnoj transakciji, odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da je to obaveštenje, dostavio najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Klijent snosi sve troškove u vezi sa svakom platnom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini i/ili zbog neispunjenja svojih obaveza koje proizilaze iz odredaba ovih Uslova vezanih za prijavu gubitka / krađe / neovlašćenog korišćenja.

Finansijsku odgovornost za troškove nastale neovlašćenim korišćenjem debitne kartice od momenta blokiranja snosi Banka, osim u slučaju kada je Klijent izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare. Ukoliko Klijent nakon prijave nestanka pronađe debitnu karticu, ne sme je koristiti već je dužan da je poništenu (presečenu horizontalno, ispod piste za magnetni zapis) vrati Banci. Ukoliko je koristi, snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje.

U toku podnošenja pisane prijave o gubitku / krađi debitne kartice, Klijent može zahtevati obnovu debitne kartice.

Ukoliko je debitna kartica Klijenta oštećena ili su podaci o Klijentu promenjeni, pristupa se vanrednom reizdavanju oštećene debitne kartice na osnovu zahteva Klijenta.

## 7. PRAVO BANKE DA IZVRŠI BLOKADU DEBITNE KARTICE

Banka može onemogućiti korišćenje debitne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost debitne kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju iste ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Klijentu.

Banka je dužna da obavesti Klijenta o nameri i o razlozima blokade debitne kartice, pre blokade iste, a najkasnije odmah nakon blokade putem SMS.

Ukoliko nisu ispunjeni tehnički uslovi za obaveštavanje putem SMS, Banka će Klijenta obavestiti telefonskim putem, ili poštom na adresu navedenu u Ugovoru odnosno poslednju poznatu adresu.

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



## 8. ODGOVORNOST KLIJENTA ZA NEODOBRENU PLATNU TRANSAKCIJU

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

- izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Klijent snosi sve gubitke u vezi sa svakom platnom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platnog instrumenta, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta i obavezu da na adekvatan način čuva PIN.

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija:

- ukoliko mu Banka nije u svakom trenutku obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu u skladu sa Zakonom,
- ukoliko su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen,
- ukoliko gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije,
- ukoliko je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka Banke ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene,
- ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Klijenta, osim ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Klijenta ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje platnog instrumenta - usled njegove namere ili krajnje nepažnje, kada Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija.

## 9. PRESTANAK KORIŠĆENJA DEBITNE KARTICE

Klijent koji ne želi da koristi debitnu karticu, dužan je da otkáže upotrebu debitne kartice i istu vrati Banci.

Klijent ima pravo da otkáže korišćenje pojedinačne debitne kartice tako što će podneti zahtev Banci.

Klijent se obavezuje da će prilikom vršenja otkaza debitne kartice iz prethodnog stava, Banci vratiti predmetnu debitnu karticu.

Ukoliko Klijent ne želi da produži rok važenja debitne kartice, o tome nije u obavezi da obavesti Banku.

Ukoliko Klijent ne postupa u skladu sa ovim Uslovima, odnosno Okvirnim ugovorom ili postupa suprotno zakonu, Banka može da raskine Ugovor i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih debitnih kartica ili da ih blokira.

U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe debitne kartice, Klijent je dužan da vrati debitnu karticu Banci i izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja debitnom karticom, uključujući i dodatne debitne kartice, do dana vraćanja debitne kartice Banci. Banka obaveštava prodajnu mrežu (trgovce) o zabrani upotrebe debitne kartice. Na osnovu ovog obaveštenja zaposleni na prodajnom mestu je ovlašćen da debitnu karticu oduzme od Klijenta, u slučaju da dođe u posed iste.

## 10. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA

### 1. Pravo na prigovor, pritužbu, mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa

Klijent ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi propisa kojima se uređuju platne i/ili finansijske usluge, Opštih pravila i uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora.

U poslovnim prostorijama u kojima Klijentu nudi usluge, Banka na vidnom mestu postavlja obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, njegovom postupanju po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije, kao i na početnoj stranici svoje internet prezentacije uz naznaku adrese za prijem imejla na koju Klijent može podneti prigovor.

Prigovor treba da sadrži podatke Klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.





Ukoliko Klijent prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad Banke i preuzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Primedbu klijenta koja ne sadrži elemente prigovora Banka će ispitati sa dužnom pažnjom i ako se mogu smatrati reklamacijom i Banka će postupati u skladu sa svojim internim aktima koji se odnose na konkretan proces u Banci (npr. platni promet, kartice, krediti).

Klijent ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana od kada je učinjena povreda prava ili interesa.

Prigovor se podnosi u pismenoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu [prigovori@adriaticbank.rs](mailto:prigovori@adriaticbank.rs). Po prijemu prigovora, banka izdaje potvrdu o prijemu. Banka ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka će sa dužnom pažnjom razmotriti navode iz primljenog prigovora i Klijentu dostaviti odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje, može produžiti rok za dostavljanje odgovora za dodatnih 15 dana, o čemu će obavestiti klijenta pismenim putem. Pisani prigovori koji su primljeni elektronskim putem ili putem internet stranice Banke, van utvrđenog radnog vremena Banke, smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo da se obrati pritužbom Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi na adresu:

NARODNA BANKA SRBIJE

Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga

Nemanjina 17, 11000 Beograd

ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd

ili elektronski na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs),

ili da zahteva rešavanje spornog odnosa posredovanjem pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Davalac sredstva obezbeđenja ima sva prethodna navedena prava kao i Klijent.

**Upravni odbor**