

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 AD BEOGRAD (u daljem tekstu: Banka), Upravni Odbor Banke, usvaja

## OPŠTE USLOVE KORIŠĆENJA KREDITNIH KARTICA

### I. UVODNE ODREDBE

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: ADRIATIC BANK AD 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 kreditnih 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 kreditnih 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, čiji su 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, 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 kreditne 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;

**Kreditna kartica** je platna kartica koja se koristi za iniciranje transakcije kreditnom karticom;

**Transakcija kreditnom karticom** je platna transakcija na osnovu platne kartice kod koje se platilac zadužuje za iznos transakcije u celosti ili delimično na unapred utvrđeni kalendarski dan, u skladu sa uslovima utvrđenim ugovorom o izdavanju kreditne kartice, bez obzira na to da li se obračunava i plaća kamata;

**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 poleđini kartice i koji se koristi za verifikaciju kartice prilikom plaćanja na Internetu.

**Kreditni limit** – predstavlja ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu. Kreditni limit se odnosi na osnovnu i sve dodatne kreditne kartice, koje se dodeljuju Klijentu na njegov pisani zahtev tako da se korišćenjem svake kreditne kartice umanjuje raspoloživi kreditni limit po drugim kreditnim karticama izdatim po osnovu Okvirnog ugovora.

**Izvod** - promet po kreditnoj kartici podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji se izrađuje za određeni period i dostavlja Klijentu

**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.  
**Minimalni iznos za uplatu** - obavezan deo uplate i predstavlja iznos koji je Klijent dužan da uplati do datuma dospeća, naznačenog na Izvodu dostavljenom od strane Banke,  
**Datum dospeća**- 15. dan u mesecu do kada je Klijent u obavezi da izmiri Minimalni iznos za uplatu. Ukoliko je 15. dan u mesecu subota, nedelja ili državni/verski praznik, dospeće se pomera za prvi sledeći radni dan.

### III. KREDITNE KARTICE

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

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

Banka izdaje kreditnu karticu na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje kreditne kartice od strane Klijenta (u daljem tekstu: Zahtev) i zaključenog Okvirnog ugovora .

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

Nezavisno od kreditne kartice, Banka dostavlja Klijentu PIN kod (lični identifikacioni broj) koji može da se koristi jedino uz kreditnu 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 kreditne kartice. Jedino lice koje ima pristup svom PIN broju je Klijent na čije ime glasi kreditna 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 Kreditne kartice. Kreditna 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 Kreditne kartice koja će biti zadržana ukoliko je korišćena ubacivanjem u prorez bankomata.

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

Rok važnosti kreditne kartice ističe u 24:00 časova poslednjeg dana u mesecu i godini koji su naznačeni na kreditnoj kartici. Korišćenje kreditne 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 kreditne kartice za fizička lica, a neograničen broj dodatnih kreditnih za pravna lica i preduzetnike. Osnovna kreditna 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 kreditnih kartica se uređuje Okvirnim ugovorom, Opštim uslovima i ovim Uslovima. Sve odredbe Okvirnog ugovora, Opštih uslova i ovih Uslova koje se odnose na osnovnu kreditnu karticu važe i za dodatnu kreditnu karticu.

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

Na zahtev Klijenta, podnet 30 (trideset) dana pre isteka roka važnosti kartice, Banka vrši izdavanje kreditne kartice sa novim rokom važnosti. Po produženju roka važenja kreditne kartice reizdavanjem, PIN kod se ne menja te se važećim smatraju ranije dostavljeni personalizovani sigurnosni elementi.

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

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

Klijent je u obavezi da kreditnu 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 kreditnu karticu kada dobije novu, nakon čega je Banka obavezna da uništi kreditnu karticu.

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

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

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

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

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

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

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

Klijent se obavezuje da redovno izmiruje naknade za izvršene usluge Banke, kamate i druga zaduženja nastala povodom i u vezi korišćenja računa i kreditne 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 kreditnu karticu iz vida. Klijent bi trebalo da zahteva da mu se kreditna kartica vrati odmah nakon plaćanja odnosno provlačenja kreditne 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 kreditne 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 kreditne kartice za platne transakcije gde kreditna 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 kreditnoj 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 CVV2 kod.
- 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 kreditne kartice.

Klijent je u obavezi da prati ostvarenu potrošnju kreditnim karticama. Klijent i ovlašćeni korisnici dodatnih kartica mogu da raspolažu sredstvima samo u granicama pokrića.

### **3. UPOTREBA KREDITNE KARTICE**

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

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

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

Kreditnim 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 limita. Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom platnom transakcijom preko odobrenog kreditnog limita od strane Banke, 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 kreditnim karticama u zemlji obračunava se u dinarima i zadužuje račun Klijenta do visine limita pokrića na računu, dok se za potrošnju nastalu upotrebom kreditnih kartica u inostranstvu zadužuje 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 Klijenta u RSD po prodajnom kursu BANKE na datum zaduženja i naplaćuje Klijentu fiksnu naknadu, za konverziju valute iz EUR u RSD, u skladu sa Tarifom 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 koja je sastavni deo ovog dokumenta, po sopstvenom kursu, i takav iznos prosleđuje BANCI na knjiženje.

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 kreditnim 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 kreditne kartice i PIN koda da podigne gotovinu sa bankomata na kome su istaknuti znak i/ili logo kreditne kartice.

Kreditnom karticom mogu biti podignuti samo iznosi do visine Kreditnog limita odobrenog od strane Banke, uključujući i iznose naknada, koji 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 poleđini kreditne 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. OBRAČUN KAMATA, NAKNADA I TROŠKOVA**

Banka po kreditnim karticama ugovara, obračunava i naplaćuje kamatu pod uslovima utvrđenim Okvirnim ugovorom, Opštim Uslovima i ovim Uslovima.

Kamatna stopa može biti izražena na godišnjem, ili mesečnom nivou. Obračun nominalne kamate vrši se uz primenu konformne metode. Pri obračunu kamate Banka primenjuje stvaran broj dana u mesecu u odnosu na godinu od 365 dana. Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna ili promenljiva i za svaku vrstu kreditne kartice je bliže definisana Okvirnim ugovorom.

Obračun redovne kamate se vrši mesečno, poslednjeg dana u mesecu, za tekući mesec. Obračun redovne kamate se vrši konformnom metodom. Banka obračunava kamatu na iznos potrošenih sredstava, s tim da se na iznos sredstava iskorišćenih po osnovu pojedinačne transakcije kamata obračunava od prvog dana u narednom mesecu pod uslovom da Klijent do datuma dospeća u narednom mesecu prema Banci ne izmiri u celosti ukupne obaveze obračunate na poslednji dan meseca u kome je pojedinačna transakcija izvršena.

U slučaju docnje sa izmirivanjem minimalnog iznosa za uplatu po osnovu Okvirnog Ugovora, Klijent je dužan Banci platiti zateznu kamatu u skladu sa zakonskim propisima (u daljem tekstu Zatezna kamata). U slučaju da je ugovorena redovna kamatna stopa viša od zatezne kamate, ugovorena redovna kamata teče i nakon što Klijent dospe u docnju. Zatezna kamata će se obračunavati na sve neisplaćene iznose koji se duguju i plativi su po Okvirnom Ugovoru, uključujući glavnica, kamatu, jednokratnu naknadu kao i ostale troškove i druge plative iznose, za period od datuma docnje Klijenta pa do datuma konačne isplate zaostalih iznosa (Datum otplate).

#### **5. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA**

Klijent je dužan da svoje obaveze prema Banci izmiruje redovno, mesečno ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.

Banka dostavlja Klijentu, poštom ili na e-mail adresu Klijenta, jednom mesečno Izveštaj o novonastalim obavezama (u daljem tekstu: Izvod) kojim se Klijent obaveštava o svim transakcijama i naknadama nastalim korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, iznosu trenutnog zaduženja za obračunsku period, minimalnom iznosu za uplatu, kao i o roku dospeća mesečnih obaveza. Ukoliko Klijent ne primi Izvod do 10.-og u mesecu, dužan je da se odmah obrati Banci radi njegovog obaveštenja, u protivnom smatraće se obaveštenim.

Model otplate duga kod kreditnih kartica je tzv. Revolving model.

Minimalni iznos za uplatu se sastoji od iznosa potrošenih sredstava izračunatih prema procentu iz Okvirnog Ugovora kao i iznosa pripadajućih dospelih kamata i naknada, ali ne može biti manji od RSD 1,000 kod kreditnih kartica za fizička lica odnosno RSD 5,000 kod kreditnih kartica za pravna lica i preduzetnike. U slučaju kada je iznos obaveza prema Banci po Okvirnom Ugovoru manji od pomenutih iznosa, Klijent je u obavezi da isti izmiri u celosti.

Klijent može u svakom momentu prevremeno da otplati dug po kreditnoj kartici bez naknade.

Klijent ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za vrstu transakcija "Card not present" koje ne rezultiraju ispostavljanje uobičajenog računa/slipa.

## 6. REKLAMACIJE

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

Sistem za obradu transakcija kreditnih kartica vrši uparivanje autorizacionih zahteva (upita) izvršenih prilikom korišćenja kreditnih kartica na POS terminalima i ATM 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.

## 7. 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 KREDITNE 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

## 8. POSTUPANJE U SLUČAJU OŠTEĆENJA, GUBITKA, KRAĐE ILI ZLOUPOTREBE KREDITNE KARTICE

Klijent je u obavezi da gubitak / krađu kreditne kartice prijavi odmah nakon saznanja, bez odlaganja, a platnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podataka sa Kreditne 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 kreditnu karticu. U skladu sa Klijentovim zahtevom, Banka pokreće proceduru izdavanja nove kreditne kartice i PIN-a.

Ukoliko Klijent nakon prijave nestanka pronađe kreditnu 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 kreditne kartice, Klijent može zahtevati obnovu kreditne kartice.

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

## 9. PRAVO BANKE DA IZVRŠI BLOKADU KREDITNE KARTICE

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

Banka je dužna da obavesti Klijenta o nameri i o razlozima blokade kreditne kartice, pre blokade iste, a najkasnije odmah nakon blokade, na način predviđen ugovorenim procedurom za bezbedno obaveštavanje Klijenta u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji.

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

## **10. 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 zloupotrebjen 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 zloupotrebjenom platnom instrumentu u skladu sa Zakonom,
- ukoliko su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen,
- 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.

## **11. PRESTANAK KORIŠĆENJA KREDITNE KARTICE**

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

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

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

Ukoliko Klijent ne želi da produži rok važenja kreditne kartice dužan je da o tome obavesti Banku 30 dana pre isteka roka važenja kreditne kartice i da isplati Banci ukupno dugovanje najkasnije do datuma dospeća navedenom na izvodu za mesec u kom kreditna kartica ističe.

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 kreditnih kartica ili da ih blokira.

U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe kreditne kartice, Klijent je dužan da vrati kreditnu karticu Banci i izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja kreditnom karticom, uključujući i dodatne kreditne kartice, do dana vraćanja kreditne kartice 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 Klijenta, u slučaju da dođe u posed iste.

## **12. 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 preduzima 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 – fizičko lice ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana od kada je učinjena povreda prava ili interesa. Klijent – pravno lice može podneti prigovor na rad banke u roku od 60 dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od tri godine od dana kad je ta povreda učinjena.

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**