

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE VISA BUSINESS KREDITNE KARTICE SA BESKAMATNIM PERIODOM ZA PRAVNA LICA



Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za izdavanje i korišćenje visa business kreditne kartice sa beskamatnim periodom za pravna lica je OTP Banka Srbija a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, 21 000 Novi Sad, matični broj 08603537 e-mail office@otpbanka.rs internet stranica: www.otpbanka.rs

OTP Banka Srbija a.d Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, matični broj 08603537, u svojstvu društva sticaoca i Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, Trg slobode 7, matični broj 08074313, u svojstvu društva prenosioca su u postupku sprovođenja statusne promene pripajanja na osnovu koje će se Vojvođanska banka a.d. Novi Sad pripojiti OTP Banci Srbija a.d Novi Sad.
Predviđeni dan pripajanja je 26.04.2019. godine.

Počev od predviđenog dana pripajanja, OTP Banka Srbija a.d Novi Sad nastaviće da posluje pod imenom Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, sa sedištem u Novom Sadu, Trg slobode 5, matični broj: 08603537, PIB: 100584604, žiro račun: 908-32501-57, S.W.I.F.T.: OTPVRS22. e mail office@voban.rs, stranica: www.voban.rs (u daljem tekstu: Banka).

Banka ima dozvolu za rad izdatu Rešenjem Narodne banke Jugoslavije G.br. 415 od 05.05.1995. godine.

Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 11000 Beograd vrši nadzor nad Bankom u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji.

Ovi Opšti uslovi zajedno sa Ugovorom o izdavanju i korišćenju VISA Business kreditne kartice, Izvodom iz akta Banke o tarifi naknada i drugim troškovima koje Banka naplaćuje Klijentima i Uputstvom o načinu postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja kartice, čine Okvirni ugovor.

1. POJMOVI

- 1) **Opšti uslovi** - Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje VISA Business kreditne kartice
- 2) **Kartica** - platni instrument koji omogućava Korisniku, plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine do visine Kreditnog limita
- 3) **Klijent** - pravno lice, rezident, koje sa Bankom zaključuje Okvirni ugovor
- 4) **Korisnik** - jedno ili više fizičkih lica kojima Banka na zahtev Klijenta izdaje Karticu vezanu za Račun kartice i čije ime je utisnuto na kartici
- 5) **Kredit** - revolving kredit koji Banka odobrava Klijentu i kojim se raspolaže korišćenjem Kartice/a
- 6) **Zahtev** - Zahtev za izdavanje Kartice
- 7) **Ugovor** - Ugovor o izdavanju i korišćenju VISA Business kreditne kartice
- 8) **Uputstvo** - Uputstvo o načinu postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja kartice
- 9) **Kreditni limit** - maksimalni iznos Kredita koji se može koristiti u periodu važenja Kartice/a
- 10) **Raspoloživi iznos** - neiskorišćeni ili obnovljeni iznos Kredita koji je na raspolaganju Korisnicima umanjeno za iznos rezervisanih sredstava
- 11) **Račun kartice** - račun na kome se vode knjigovodstveni podaci o platnim transakcijama nastalim korišćenjem Kartica, uključujući i kamate, provizije, naknade i troškove, kao podaci o Kreditnom limitu i Raspoloživom iznosu
- 12) **PIN** - tajni lični identifikacioni broj koji se upotrebljava prilikom plaćanja robe i usluga na POS terminalima i prilikom podizanja gotovine na bankomatima i POS terminalima na šalterima banaka za autentifikaciju transakcije
- 13) **CVV** - trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini kartice, koji se koristi za plaćanja bez prisustva kartice (kupovine putem Interneta, kataloške ili telefonske prodaje) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima kartice
- 14) **Personalizovani sigurnosni elementi kartice** - elementi Kartice potrebni za realizaciju plaćanja robe i usluga i za podizanje gotovine podrazumevaju: broj Kartice, datum važenja Kartice, potpis, PIN kod, CVV kod i drugi dodatni sigurnosni elementi za zaštitu plaćanja preko interneta
- 15) **Tarifnik** - Izvod iz akta Banke o tarifi naknada i drugim troškovima koje Banka naplaćuje Klijentima

- 16) **Bankomat** - elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca i proveri stanja na računima korisnika, kao i drugim uslugama
- 17) **POS terminal** - uređaj preko koga se transakcije vrše elektronskim putem i služi za obavljanje transakcija plaćanja robe i usluga na Prodajnim mestima i za isplatu gotovine na šalterima banaka
- 18) **Prodajno mesto** - lokacija pravnog ili fizičkog lica koje u okviru svoje registrovane delatnosti prihvata kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga
- 19) **Obračunski period** - period za koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata po Kreditu i za koji period dostavlja Klijentu Izvod
- 20) **Dan obračuna** - dan u svakom mesecu na koji Banka vrši obračun dospelih obaveza, naknada, provizija, troškova i kamata za Obračunski period
- 21) **Izvod** - obaveštenje koje sadrži informacije o izvršenim transakcijama i promenama po Računu kartice, kao i informacije o iznosu za plaćanje i Raspoloživom iznosu, a koje Banka jednom mesečno dostavlja Klijentu
- 22) **Neodobrena transakcija** - transakcija izvršena bez saglasnosti Korisnika
- 23) **Račun** – račun Klijenta u Banci sa koga se vrši automatska naplata mesečnih i drugih obaveza po Kreditu
- 24) **NBS** - Narodna banka Srbije
- 25) **Kartični sistem** - Kartičarska organizacija za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (VISA International za VISA kartice)
- 26) **3Dsecure** - dodatna zaštita kod plaćanja karticama putem interneta kod koje klijent autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednokratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način. Kod Visa kartica ova usluga se naziva Verified by Visa a kod Mastercarda ima naziv Mastercard Secure code.

2. IZDAVANJE KARTICE

Radi odobravanja Kredita, Klijent podnosi Banci Zahtev, pristupnicu i ostalu dokumentaciju propisanu od strane Banke. Klijent je saglasan da Banka može vršiti proveru dostavljenih podataka, kao i da može zahtevati dostavljanje dodatnih informacija i dokumentacije ukoliko se za tim ukaže potreba. Banka ima diskreciono pravo da odbije Zahtev bez posebnog obrazloženja.

Zahtev mora biti uredno popunjen, a dokumentacija koja se predaje Banci mora biti kompletna. U Zahtevu, Klijent imenuje lica kojima Banka izdaje Kartice.

O odobrenju Zahteva, Banka obaveštava Klijenta pozivom za zaključenje Okvirnog ugovora i uručenje Kartica.

Na Karticama je utisnuto ime i prezime Korisnika na koga Kartica glasi.

Kartica važi do poslednjeg dana meseca i godine koji su naznačeni na Kartici i nakon isteka važenja ne može se koristiti.

Korisnik, lično, u poslovnim prostorijama Banke preuzima Karticu i kovertu u kojoj se nalazi PIN. U ime Korisnika, Kartice i kovertu sa PIN kodovima, može preuzeti Klijent u poslovnim prostorijama Banke.

Banka snosi rizik dostavljanja Korisniku Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice. Ukoliko Klijent preuzima Kartice u ime Korisnika, Banka snosi rizik dostavljanja Klijentu Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Korisnik je u obavezi da odmah po prijemu Kartice, proveri podatke na Kartici, čitljivost PIN-a, kao i da li Kartica, odnosno koverat sa PIN-om sadrži eventualna oštećenja. U slučaju bilo kakvih nedostataka ili oštećenja u tom pogledu, Korisnik je dužan da o tome odmah obavesti Banku.

Odmah po prijemu Kartice, Korisnik je dužan da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice. Banka je vlasnik svih Kartica koje je izdala i na njen zahtev svaka Kartica mora biti bezuslovno vraćena.

U slučaju da Korisnik, odnosno Klijent, ne preuzme Karticu u roku od 3 meseca od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

3. KORIŠĆENJE KARTICE

Sredstva Kredita mogu se koristiti samo putem Kartica. Korisnik čije ime je utisnuto na Kartici je jedino lice koje je ovlašćeno za njeno korišćenje što znači da Kartica nije prenosiva i ne sme biti data na korišćenje trećem licu.

Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu na POS terminalima, bankomatima i šalterima banaka, koji imaju vidno istaknut znak VISA, kao i za plaćanje putem interneta i kataloške i telefonske prodaje, do visine Raspoloživog iznosa na Računu kartice i u okviru ugovorenih limita potrošnje. U zavisnosti od sigurnosnih procena, Banka može uvoditi limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija i dr.

Vraćanjem iskorišćenog iznosa Kredita obnavlja se Raspoloživi iznos u visini izvršenih otplata Kredita, maksimalno do visine Kreditnog limita. Iskorišćeni, a otplaćeni iznos Kredita može se ponovo koristiti u periodu važenja Kartice.

Korisnik je u obavezi da koristi Karticu u skladu sa Uputstvom, kao i u skladu sa ostalim propisanim i ugovorenim uslovima, te mora voditi računa i preuzeti sve mere predostrožnosti kako Kartica ne bi bila izgubljena, ukradena, zloupotrebljena ili data na korišćenje drugoj osobi.

U slučaju da je Kartica zadržana na bankomatu, ponovno aktiviranje Kartice se vrši na zahtev Klijenta u prostorijama Banke. U slučaju blokade PIN-a na POS terminalu ponovno aktiviranje Kartice vrši se na bankomatima Banke.

Klijent odgovara za pravilno korišćenje svih Kartica izdatih po Okvirnom ugovoru.

U slučaju isteka važnosti Kartice ili zahteva od strane Banke za vraćanje Kartice, Kartica se ne sme koristiti i Klijent snosi svu štetu nastalu korišćenjem takve Kartice. Korisnik je u obavezi da na zahtev Prodajnog mesta, pokaže dokument kojim se može identifikovati.

Klijent može opozvati pravo korišćenja Kartice Korisniku, podnošenjem pisanog zahteva Banci u kom slučaju će Banka blokirati Karticu onom Korisniku na koga se opoziv odnosi. Klijent može zahtevati izdavanje Kartice drugom Korisniku, podnošenjem pisanog zahteva Banci.

Korisnik može opozvati korišćenje Kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci uz istovremeni povraćaj Kartice na šalteru Banke i tom prilikom će Kartica biti uništena.

Kreditni limit se ne sme prekoračiti. U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Kreditnog limita, prekoračen iznos dospeva na naplatu odmah.

Klijent preuzima obavezu da upozna Korisnike sa Uputstvom i drugim propisanim i ugovorenim uslovima za korišćenje Kartice, načinom prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, uslovima blokade Kartice, kao i drugim uslovima propisanim ovim Opštim uslovima.

4. REIZDAVANJE KARTICE

Nakon isteka roka važenja, Banka može automatski izdati nove Kartice.

Prilikom reizdavanja, Banka vrši proveru kreditne sposobnosti Klijenta u skladu sa internim aktima Banke. Ukoliko se utvrdi da Klijent ne ispunjava uslove za reizdavanje i/ili da pre isteka Kartice u periodu od 6 meseci ili više nije bilo transakcija po Računu kartice i/ili nastupi neki od uslova za raskid Okvirnog ugovora, Banka ima pravo da ne izvrši reizdavanje Kartica. U slučaju reizdavanja, nove kartice mogu biti kartice iste vrste ili kartice druge vrste koje imaju iste funkcionalnosti kao kartice kojima je istekao rok važenja.

Banka može vršiti reizdavanje Kartica, jednom ili više puta.

Ukoliko Klijent želi da promeni Korisnike, u obavezi je da Banku obavesti o tome najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti Kartica.

5. SAGLASNOST I OPOZIV SAGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje platne transakcije, Korisnik daje:

- unošenjem PIN-a ili potpisom
- davanjem/unošenjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (npr. broj kartice, CVV broj i dr.) za platne transakcije bez prisustva Kartice
- samom predajom ili postupkom korišćenja Kartice na Prodajnim mestima na kojima se plaćanje odvija bez unošenja PIN-a ili potpisa, kao što je beskontaktno plaćanje, plaćanje putarina i sl. (npr. na uređajima preko kojih se platne transakcije vrše samim prislanjanjem ili provlačenjem Kartice), a do iznosa transakcija propisanih od strane Kartičnog sistema i Banke.
- unosom jednokratne lozinke (OTP) za 3D Secure autentifikaciju (Verified by Visa, Mastercard Secure code) Transakcija za koju je saglasnost data unosom jednokratne lozinke za plaćanje putem interneta ili unosom PINa na bankomatu ili POS terminalu smatra se neporecivom.

Klijent, odnosno Korisnik, ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od gore predviđenih načina, izuzev ukoliko Klijent sa Bankom ne postigne drugačiji dogovor. Ako je Korisnik dao saglasnost za platnu transakciju preko Prodajnog mesta, transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti Prodajnog mesta po formi i sadržini prihvatljivoj za Banku.

Ukoliko je saglasnost za izvršenje transakcije potrebno dati potpisom, Korisnik je u obavezi da na Prodajnom mestu potpiše potvrdu o transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na Kartici i da jedan primerak potvrde zadrži za sebe.

Korisnik je u obavezi da jedan primerak odštampanog računa (slipa) sa bankomata i POS terminala zadrži za sebe, a u slučaju plaćanja putem interneta, odnosno kataloških i telefonskih prodaja, dužan je da sačuva kopiju i broj narudžbe i drugu prpratnu dokumentaciju.

6. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Korisnik izdaje platni nalog za izvršenje platne transakcije na jedan od načina predviđenih prethodnom tačkom ovih Opštih uslova. Klijent je u obavezi da za svaku transakciju ima Raspoloživi iznos na Računu kartice za pokriće transakcije, kao i za naknade provizije i troškove, kako transakcija ne bi bila odbijena.

Nakon davanja saglasnosti za izvršenje transakcije od strane Korisnika, transakcija se obrađuje (vrši se provera važenja Kartice, postojanja blokade Kartice, pokrića na Računu kartice i dr.) i u zavisnosti od rezultata obrade transakcija se odobrava ili odbija.

O odbijanju transakcije, Korisnik na Prodajnom mestu, odnosno na isplatnom mestu dobija obaveštenje o neuspešnoj/odbijenoj transakciji.

Smatra se da je Banka primila platni nalog korišćenjem Kartice u momentu kada transakcija, koja je prethodno autorizovana od strane Korisnika stigne u Banku na realizaciju nakon izvršenja obračuna (kliringa) u Kartičnom sistemu i nakon zaduženja obračunskog računa Banke.

Banka rezerviše sredstva na Računu kartice za iznos transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, do zaduženja Računa kartice. Rezervisanjem sredstava umanjuje se Raspoloživi iznos.

7. NAKNADE, PROVIZIJE I TROŠKOVI

Naknade, provizije i troškove koje Banka obračunava na usluge koje pruža po Okvirnom ugovoru, utvrđuju se i obračunavaju u skladu sa Tarifnikom.

Transakcije nastale u valuti RSD, kao i naknade, provizije i troškovi nastali u valuti RSD, evidentiraju se u valuti RSD.

Transakcije nastale u valuti različitoj od valute RSD, kao i naknade, provizije i troškove vezane za ove transakcije, evidentiraju se u valutu EUR bez obzira na valutu u kojoj je transakcija nastala.

Ukoliko je transakcija nastala u originalnoj valuti koja je različita od valuta EUR i RSD, konverziju u valutu EUR vrši Kartični sistem po zvaničnom obračunskom kursu koji koristi navedeni Kartični sistem na dan transakcije i koji je dostupan na zvaničnom Internet stranici Kartičnog sistema. Banka nema uticaja na formiranje ovog kursa. Ukoliko se konverzija vrši uz naplatu naknade, takva naknada se utvrđuje Tarifnikom. Kurs kartične asocijacije Visa Internacional javno je dostupan na WEB adresi <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates> Kurs kartične asocijacije Mastercard Europe sprl javno je dostupan na WEB adresi <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>.

Za konverziju iz valute EUR u valutu RSD u svrhu rezervacije sredstava na Računu kartice i zaduženja Računa kartice, Banka primenjuje svoj prodajni kurs za EUR na dan transakcije.

Prodajni kurs Banke za EUR dostupan je na internet stranici Banke.

Promene kursa zamene valute primenjuju se odmah i bez obaveštavanja Klijenta.

Ako Klijent ne plati Banci bilo koju novčanu obavezu o dospeću dužan je da Banci pored iznosa novčane obaveze u čijem je ispunjenju zadocnio plati zateznu kamatu na to potraživanje i to od narednog dana od dana dospeća do konačne isplate potraživanja po stopi utvrđenoj važećim propisima.

8. OTPLATA OBAVEZA

Dospele obaveze Banka automatski naplaćuje sa Računa. Klijent je u obavezi da na Računu obezbedi dovoljno sredstava za ispunjenje obaveza po Okvirnom ugovoru.

Ukoliko Klijent nema Račun ili na Računu nema dovoljno sredstava za naplatu dospelih obaveza, dužan je da sam ispunjava dospele obaveze.

Ukoliko Klijent nakon potpisivanja Ugovora otvori tekući račun u Banci, u obavezi je da podnese zahtev za promenu načina otplate obaveza automatskom naplatom sa tog računa.

Banka ima pravo da naplati bilo koju dospelu obavezu po Okvirnom ugovoru iz sredstava koja se nalaze na bilo kom računu Klijenta kod Banke.

9. DOSTAVA IZVODA I REKLAMACIJE

Banka jednom mesečno, a najkasnije deset dana od Dana obračuna, dostavlja Klijentu Izvod na ugovoreni način, uz naplatu naknade propisane Tarifnikom.

Ukoliko Klijent ne primi Izvod, u roku od osam dana od Dana obračuna, dužan je da odmah kontaktira Banku i da se informiše o visini svoje obaveze. U slučaju da Banka utvrdi da je Izvod dostavljen, Klijentu će biti ponovo dostavljen Izvod uz naplatu naknade predviđene Tarifnikom. Nedobijanje Izvoda ne odlaže rok za izmirenje obaveza.

Klijent se obavezuje da proveri tačnost podataka na Izvodu i ukoliko utvrdi neslaganje, da podnese reklamaciju Banci u što kraćem roku, a ne dužem od pet dana računajući od dana dostavljanja Izvoda Klijentu. Banka će ispitati svako osporavanje ili neslaganje zaduženja, odnosno odobrenja po Računu kartice, na koje ukaže Klijent, obezbediti relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i u zavisnosti od rezultata provere izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na Računu kartice. Ukoliko je reklamacija neosnovana, Banka će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifnikom.

U slučaju neodobrenih transakcija i prigovora primenjuju se rokovi definisani u tačkama 12 i 15 ovih Opštih uslova.

Banka ne odgovara za eventualne reklamacije koje se tiču kvaliteta ili eventualnih pravnih ili materijalnih nedostataka kupljene robe ili primljenih usluga, kao ni za eventualno neispunjenje ili delimično ispunjenje obaveza od strane Prodajnog mesta. Za takve reklamacije, Korisnik se obraća Prodajnom mestu.

Sve nepravilnosti i neispravnosti na potvrdi (slipu) sa POS terminala Korisnik je dužan da reklamira neposredno na Prodajnom mestu prilikom plaćanja Karticom.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko Prodajno mesto eventualno odbije da prihvati Karticu ili Korisniku da pogrešne informacije.

Banka ne odgovara ukoliko transakcija bude odbijena usled nedostatka telekomunikacione veze sa Kartičnim sistemom koji vrši obradu transakcije.

10. SREDSTVA OBEZBEĐENJA

Radi obezbeđenja potraživanja Banke i urednog izmirenja obaveza nastalih korišćenjem Kartica, Klijent je dužan da pre izdavanja Kartica obezbedi sredstva obezbeđenja definisana Ugovorom.

Tokom perioda otplate kredita Klijent može predložiti Banci zamenu jednog ili više sredstava obezbeđenja. Banka će prihvatiti navedeni predlog ukoliko oceni da ponuđena sredstva obezbeđenja po vrednosti i naplativosti odgovaraju postojećim sredstvima obezbeđenja. Svi eventualni troškovi u vezi predložene zamene sredstava obezbeđenja padaju na teret Klijenta.

Banka ima pravo da aktivira sredstva obezbeđenja u slučaju da Klijent dođe u docnju za bilo koju novčanu obavezu iz Okvirnog ugovora, kao i u u slučaju nastupanja uslova za raskid Okvirnog ugovora.

Klijent je saglasan da Banka može bez odlaganja aktivirati menicu u slučaju da dođe do blokade Računa, odnosno u slučaju docnje Klijenta po bilo kojoj obavezi iz Okvirnog ugovora, bez prethodnog obaveštavanja Klijenta.

11. GUBITAK, ZLOUPOTREBA ILI KRAĐA KARTICE

Klijent, odnosno Korisnik, je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obavesti Banku i da zahteva blokadu Kartice, na telefone 0700 480 048, 021 48 00 048 i 021 520 333. Klijent, odnosno Korisnik može prijaviti krađu, gubitak kartice ili zloupotrebu Kartice, i u najbližoj filijali Banke. U slučaju usmenog obaveštavanja, korisnik je u obavezi da u roku od tri dana dođe u filijalu i na predviđenom obrascu, pismenim putem potvrdi blokadu kartice. U slučaju da to ne uradi kartica ostaje blokirana.

Banka će po prijemu obaveštenja, blokirati Karticu, a na zahtev Klijenta Banka može ponovo aktivirati Karticu ili izdati novu karticu.

Klijent, odnosno Korisnik je dužan da krađu Kartice i neovlašćeno korišćenje Kartice bez odlaganja prijavi MUP-u.

Klijent snosi sve gubitke nastale usled gubitka, krađe i/ili zloupotrebe Kartice/a i/ili Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice, uključujući i troškove blokiranja i eventualnog izdavanja nove Kartice.

Klijent ne snosi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je Klijent, odnosno Korisnik, obavestio Banku da je Kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta, odnosno Korisnika.

U slučaju da Klijent, odnosno Korisnik, pronađe Karticu, koju je prethodno prijavio kao nestalu, Kartica se ne sme koristiti već ista odmah mora biti vraćena Banci.

Klijent, odnosno Korisnik, obaveštava Banku o oštećenju Kartice na način predviđen stavom 1 ove tačke. U slučaju oštećenja Kartice ili izmene ličnih podataka Korisnika utisnutih na Kartici, Banka će izvršiti zamenu Kartice.

12. NEODOBRENA TRANSAKCIJA

Klijent je u obavezi da obavesti Banku o neodobrenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju o toj platnoj transakciji (subjektivni rok) pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni Banci najkasnije u roku od 8 dana od dana zaduženja (objektivni rok).

Banka ima pravo da odbaci svaku reklamaciju podnetu zbog neodobrene platne transakcije podnete po isteku roka iz prethodnog stava, ako je Banka Klijentu obezbedila informacije o platnoj transakciji putem Izvoda ili drugog obaveštenja o ovoj transakciji.

U slučaju da Klijent tvrdi da Korisnik nije odobrio platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka će u postupku reklamacije proveriti da li je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Ukoliko Banka utvrdi da je transakcija autentifikovana, odnosno ispravno izvršena, Banka će Klijentu predložiti dokaze o autentifikovanoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji. Platna transakcija je autentifikovana ako Banka primenom odgovarajućih procedura proveri i potvrdi upotrebu upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente kartice.

Ukoliko Banka utvrdi da se radi o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj platnoj transakciji, Banka će bez odlaganja izvršiti povraćaj te transakcije Klijentu uvećan za iznos svih naknada koje je naplatila Klijentu i svih kamata na koje bi Klijent imao pravo da neodobrene platna transakcija nije izvršena, odnosno Račun kartice će vratiti u stanje u kojem bi bio da neodobrene platna transakcija nije izvršena.

Banka će na osnovu reklamacije Klijenta, pokrenuti reklamacioni postupak kod Kartičnog sistema koji se sprovodi u skladu sa pravilima i rokovima definisanim pravilima Kartičnog sistema. Ukoliko reklamacioni postupak bude rešen u korist Banke, Banka će izvršiti povraćaj, odnosno Račun kartice će vratiti u stanje u kojem bi bio da reklamirana transakcija nije izvršena saglasno iznosima navedenim u pozitivno rešenim reklamacijama. U tom slučaju, Klijent će biti oslobođen plaćanja troškova reklamacije.

Ukoliko reklamacioni postupak pred Kartičnim sistemom ne bude rešen u korist Banke i/ili su protekli rokovi za njegovo pokretanje, sve gubitke nastale usled neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene transakcije snosi Klijent. U tom slučaju, Klijent snosi i sve troškove reklamacionog postupka.

Klijent snosi sve gubitke, uključujući i troškove i štetu, koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Klijenta i/ili Korisnika ili ukoliko usled namere ili krajnje nepažnje:

- odmah nakon saznanja za gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice, Klijent, odnosno Korisnik, o tome odmah ne obavesti Banku;
- Korisnik ne koristi Karticu u skladu sa Uputstvom i ostalim propisanim i ugovorenim uslovima;
- odmah nakon prijema Kartice, Korisnik ne preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Klijent neće snositi gubitke ako Banka nije obezbedila Klijentu, odnosno Korisniku odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj Kartici, osim ukoliko su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta i/ili Korisnika.

Ako Banka u utvrdi svoju odgovornost za neizvršenu i/ili nepravilno izvršenu platnu transakciju Banka može, u roku predviđenom za izvršenje transakcije, pravilno izvršiti domaću platnu transakciju i bez zahteva Klijenta.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao Korisnik preko Prodajnog mesta odobren na računu pružaoca platnih usluga Prodajnog mesta, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje transakcije.

Isključena je odgovornost Banke u vezi sa izvršenjem platne transakcije i pružanje usluga uređenih Okvirnim ugovorom u slučajevima kada nastupe okolnosti na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za izvršenje transakcije i pružanje usluga, ili ako je to predviđeno zakonom.

Smetnjama u obavljanju usluga uređenih Okvirnim ugovorom smatraju se svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacija, radnji i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma Banka odbije izvršenje ili stornira izvršenje platne transakcije ili produži rokove izvršenja platne transakcije.

13. PRAVO BANKE NA BLOKADU KARTICE

Banka ima pravo da onemogući korišćenje Kartica (blokada kartice) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja prema Banci.

Banka je dužna da obavesti Klijenta o nameri blokade Kartice i razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade Kartice ili ako postoji rizik za Banku da obaveze po Kartici neće biti izmirene, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Kartice Banka je dužna da Klijentu dostavi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka neće obavestiti Klijenta u skladu sa prethodnim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

U zavisnosti od razloga blokade, Banka može ponovo omogućiti korišćenje Kartice ili može Klijentu, odnosno Korisniku, izdati novu Karticu kada prestanu razlozi za blokadu.

Opravdanim razlogom za blokadu Kartice, smatraju se naročito: značajno pogoršanje kreditne sposobnosti Klijenta, korišćenje Kartice/a suprotno Uputstvu i ostalim propisanim i ugovorenim uslovima, docnja Klijenta u izmirivanju obaveza prema Banci, kao i nastupanje drugih razloga za raskid Okvirnog ugovora od strane Banke.

Troškove blokiranja i zamene kartice snosi Klijent, u skladu sa Tarifnikom.

Banka vrši blokadu Kartice u slučaju saznanja za smrt Korisnika, kao i u slučaju brisanja Klijenta iz nadležnog registra.

14. PRAVO BANKE NA USTUPANJE POTRAŽIVANJA I ANGAŽOVANJE TREĆEG LICA RADI NAPLATE POTRAŽIVANJA

U slučaju neizmirenja obaveza po Okvirnom ugovoru, Banka ima pravo da sva svoja potraživanja prema Klijentu proda/ustupi drugoj Banci ili drugom pravnom licu (prijemniku potraživanja) u skladu sa pozitivnim propisima ili da angažuje treće lice radi naplate svih svojih potraživanja prema Klijentu.

Klijent je saglasan i ovlašćuje Banku da u slučaju ustupanja potraživanja nastalog po Okvirnom ugovoru, odnosno angažovanja trećeg lica radi naplate potraživanja nastalih po osnovu Okvirnog ugovora, podatke koji su poznati Banci, a odnose se na visinu potraživanja, način otplate, rok dospeća, sredstva obezbeđenja, podatke o ličnosti odnosno lične podatke zastupnika Klijenta i sve druge podatke do kojih je Banka došla u postupku odobravanja Kredita i u roku važenja Okvirnog ugovora, a u vezi sa Klijentom, može saopštiti prijemniku potraživanja, odnosno trećem licu radi naplate potraživanja nastalih po osnovu korišćenja Kartice.

15. ZAŠTITA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Klijent ima pravo na prigovor, u pisanoj formi Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju platne usluge, odredaba zakonai drugih propisa kojima se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, odredaba Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge, ili obaveza iz Okvirnog ugovora, u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Klijent ima pravo, pre pokretanja sudskog spora, da podnese pritužbu NBS, Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, adresa NBS, ulica Nemanjina 17, 11000 Beograd ili poštanski fax 712,11000 Beograd ili e-mail adresa: zastita.korisnika@nbs.rs, ukoliko je nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom zakonom, u pisanoj formi, u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili protekom zakonskog roka za odgovor na prigovor.

Ukoliko je Klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom zakonom, sporni odnos između Klijenta kao podnosioca prigovora i Banke može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

16. OBAVEŠTAVANJE I NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Banka pruža informacije Klijentu na šalterima Banke, na internet stranici Banke, telefonskim putem, dostavljanjem dopisa i obaveštenja, isticanjem informacija na u filijali/šalterskim mestima i prostorijama Banke namenjenim klijentima.

Sva obaveštenja i druga pismena koja Banka dostavlja Klijentu šalju se na poslednju kontakt adresu koju je Klijent dostavio Banci, što uključuje i dostavljanje putem elektronske pošte, SMS porukom, faksom ili na drugom trajnom nosaču podataka ili na drugi način koji omogućava pisanu komunikaciju sa Klijentom.

Klijent je dužan da Banku izvesti:

- o svakoj promeni ličnih podataka Korisnika (imena, prezimena, državljanstva, adrese stanovanja i dr.);
- o svakoj promeni adrese za dostavljanje i o promeni bilo kog drugog kontakt podatka koji je dostavljen Banci;
- o svakoj činjenici i okolnosti relevantnoj za ispunjavanje ugovorenih obaveza, a naročito u vezi sa podacima unetim u dokumentaciju Kredita, sredstvima obezbeđenja, odnosno o podacima koji su relevantni za ocenu njegovog finansijskog stanja i kreditne sposobnosti.

Klijent je dužan da o promenama navedenim u prethodnom stavu obavesti Banku odmah po nastupanju promene, a najkasnije u roku od 3 radna dana, pisanim putem ili lično, uz dostavljanje dokaza o promenama.

O svakoj statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod nadležnog organa ili organizacija, Klijent je dužan da u roku od 3 dana od dana prijema rešenja o toj promeni, obavesti Banku, pisanim putem ili lično, i dostavi joj dokaz o promeni.

Banka može dostavljati Klijentu obaveštenja i informacije, putem Izvoda.

Klijent je u obavezi da obezbedi tehničke uslove koji su potrebni za komunikaciju sa Bankom putem izabranih načina komunikacije (mobilni uređaj i sl.).

Sva obaveštenja koja Klijent dostavlja Banci dostavljaju se na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih jedinica, ili na e-mail adresu navedenu u ovim Opštim uslovima, ukoliko za pojedina obaveštenja nije ugovoreno ili propisano drugačije ili Klijent nije dobio od Banke pisanu informaciju da se ista mogu slati na drugačiji način.

Svi ugovori se sklapaju na srpskom jeziku te se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija na srpskom jeziku.

17. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

Klijent ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, raskine Okvirni ugovor pisanom izjavom uz otkazni rok od mesec dana.

Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, raskine Okvirni ugovor upućivanjem pisanog obaveštenja Klijentu uz otkazni rok od mesec dana.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez otkaznog roka u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Opravdanim razlogom za raskid Okvirnog ugovora od strane Banke u smislu prethodnog stava smatraju se naročito sledeći slučajevi:

- Klijent docni u izmirenju bilo koje novčane obaveze iz Okvirnog ugovora ili drugog pravnog posla zaključenog sa Bankom;
- Banka utvrdi da je bilo koji dokument potreban za formiranje kreditnog dosijea Klijenta neistinit, nepotpun i/ili pravno nevažeći;
- Klijent na zahtev Banke u roku od 7 radnih dana ne dostavi dokumentaciju potrebnu za ponovnu procenu kreditne sposobnosti;
- ako je bilo koja izjava Klijenta nepotpuna, neistinita i/ili ništava iz bilo kog razloga;
- Banka prilikom ponovne procene kreditne sposobnosti Klijenta utvrdi da Klijent ne zadovoljava uslove kreditne sposobnosti u skladu sa aktima Banke kojima se utvrđuju uslovi kreditne sposobnosti;
- dođe do pokretanja postupka stečaja, likvidacije ili druge statusne promene, odnosno drugog uslova koji može dovesti do prestanka Klijenta;
- Kartica/e se koriste suprotno Uputstvu i drugim propisanim i ugovorenim uslovima;
- blokada Računa.

Važnost Kartica ističe danom raskida. Klijent je u obavezi da vrati Banci sve Kartice izdate po Okvirnom ugovoru, najkasnije do dana raskida, a ukoliko ih vrati ranije, važnost Kartica ističe danom vraćanja.

U slučaju raskida, sve obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru se smatraju dospelim. Klijent je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci za usluge pružene po Okvirnom ugovoru do dana njegovog raskida.

18. IZMENE I DOPUNE

Banka će izmene i dopune ovih Opštih uslova istaći u poslovnim prostorijama Banke namenjenim klijentima na vidnom mestu i na internet stranici Banke, najkasnije 15 dana pre njihove primene. Izmene i dopune se primenjuju, bez posebnog obaveštavanja Klijenta, po isteku 15 dana od dana njihovog isticanja.

Izmene i dopune Tarifnika, Banka će istaći i u poslovnim prostorijama Banke namenjenim klijentima na vidnom mestu i na internet stranici Banke. Izmene i dopune se primenjuju bez posebnog obaveštavanja Klijenta, od dana njihovog isticanja.

U slučaju izmena i dopuna Uputstva, Banka će obavestiti Klijenta pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka da je došlo do izmena i učiniti mu dostupnim izmene i dopune njihovim isticanjem u poslovnim prostorijama Banke namenjenim klijentima na vidnom mestu i na internet stranici Banke.

Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmenama i dopunama Opštih uslova, Tarifnika i/ili Uputstva, ima pravo da u roku od 15 dana od dana njihovog isticanja, odnosno dostavljanja obaveštenja da je došlo do izmene Uputstva, pisanim putem obavesti Banku da prekida poslovnu saradnju i raskida Okvirni ugovor pri čemu je u obavezi da prethodno izmiri sve svoje obaveze prema Banci. Ukoliko to ne učini, smatraće se da je prihvatio izmene i dopune, danom njihovog isticanja.

Banka može Klijentu predložiti izmene i dopune odredaba Ugovora, s tim što će Klijentu dostaviti predlog tih izmena i dopuna najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene u pisanoj formi ili na drugom trajnom

nosaču podataka. Nakon prijema predloga izmena i dopuna, Klijent se može saglasiti u pisanoj formi da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene. Smatra se da se Klijent saglasio sa predlogom izmena i dopuna ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

Klijentu se uručuje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Ovim Opštim uslovima isključuju se iz primene odredbe iz glave II Zakona o platnim uslugama, osim odredaba člana 14 i 15, člana 16 stav 3 i 4 i člana 32, i isključuju se iz primene odredbe članova 37, 51, 53, 58, 60 i 63 Zakona o platnim uslugama, ukoliko su te odredbe suprotne odredbama Opštih uslova ili nisu sadržane u Opštim uslovima. Ograničava se primena člana 54 Zakona o platnim uslugama, tako što se isključuje primena odredbe stavova 4, 5 i 6 člana 54 navedenog zakona.

Na Ugovore koji su zaključeni pre primene Zakona o platnim uslugama, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba Ugovora iz prethodnog stava i odredaba ovih Opštih uslova, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju zajedno sa odredbama važećih Opštih uslova poslovanja Banke sa svim njihovim izmenama i dopunama usvojenim za vreme trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko dođe do nesaglasnosti između:

- odredaba Ugovora i Opštih uslova, primenjuju se odredbe Ugovora;
- odredaba važećih Opštih uslova poslovanja Banke i Opštih uslova, primenjuju se odredbe Opštih uslova.

U slučaju spora, nadležan je stvarno nadležni sud prema sedištu Banke.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad a primenjuju se počev od 26.04.2019. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Banke – IV deo – prilog 7 - Opšti uslovi za korišćenje visa business kreditne kartice sa beskamatnim periodom za pravna lica usvojeni na sednici Upravnog odbora Banke broj 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 17.03.2019. godine.

OTP BANKA SRBIJA A.D. NOVI SAD


Predsednik Upravnog odbora



Datum isticanja na oglasnoj tabli, internet stranici i u poslovnim prostorijama Banke: 21.02.2019. godine