

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za izdavanje i korišćenje debitne kartice za pravna lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) 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

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

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

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).

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

## 1. POJMOVI

- 1) **Opšti uslovi** - Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje debitne kartice za pravna lica;
- 2) **Kartica** - platni instrument koji omogućava Korisniku, plaćanje robe i usluga i podizanje gotovine do visine Raspoloživih sredstava;
- 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 i čije ime je utisnuto na Kartici;
- 5) **Zahtev** - Zahtev za izdavanje Kartice;
- 6) **Ugovor** - Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice (VISA, DinaCard ili druge kartice, u zavisnosti od toga koje kartice Banka ima u ponudi);
- 7) **Uputstvo** - Uputstvo o načinu postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja kartice;
- 8) **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 transakcija;
- 9) **CVV** - trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva kartice (kupovine putem Interneta, kataloške ili telefonske prodaje) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima kartice;
- 10) **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;
- 11) **Tarifnik** - Izvod iz akta Banke o tarifi naknada i drugim troškovima koje Banka naplaćuje Klijentima;
- 12) **Bankomat** - elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca i proveru stanja na računima korisnika, kao i drugim uslugama;
- 13) **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;
- 14) **Prodajno mesto** - lokacija pravnog ili fizičkog lica koje u okviru svoje registrovane delatnosti prihvata kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga;
- 15) **Neodobrena transakcija** - transakcija izvršena bez saglasnosti Korisnika;
- 16) **Račun** – dinarski račun Klijenta u Banci za koji su vezane Kartice i na koji se knjiže sve transakcije, naknade, provizije i troškovi nastali korišćenjem Kartica;
- 17) **Raspoloživa sredstva** - sredstva na Računu umanjena za iznos rezervisanih sredstava, uvećana za iznos dozvoljenog prekoračenja računa;
- 18) **NBS** - Narodna banka Srbije;

- 19) **Kartični sistem** Kartičarska organizacija za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (VISA International za VISA kartice, Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice i dr.);
- 20) **Domaća platna kartica** - kartica 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;
- 21) **Međunarodna platna kartica** - kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji;
- 22) **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

Saglasno Zakonu o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica (Dalje: Zakon o međubankarskim naknadama), Banka je dužna da Klijentu bez naknade izda Domaću platnu karticu.

Saglasno Zakonu o međubankarskim naknadama, Međunarodnu platnu karticu Banka može izdati samo na poseban zahtev Klijenta dat u pismenoj formi i to samo ako je Klijentu za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i Domaća platna kartica. Saglasno tome, Banka može izdati Klijentu na njegov pisani zahtev Međunarodnu platnu karticu (Visa debitne kartice i dr.), isključivo ukoliko je u trenutku izdavanja te kartice Klijentu već izdata i DinaCard kartica, odnosno eventualno druga Domaća platna kartica.

Radi izdavanja Kartice, 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, ukoliko nije drugačije propisano zakonom.

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 Kartici 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 koja glasi na njegovo ime i kovertu u kojoj se nalazi PIN.

Banka snosi rizik dostavljanja Korisniku Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Korisnik je u obavezi je 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, dužan je 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

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.

Visa Business debitna kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga na POS terminalima i za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima na šalterima banaka, koji imaju vidno istaknut znak VISA, kao i za plaćanje putem interneta i kataloške i telefonske prodaje, do visine Raspoloživih sredstava 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.

DinaCard kartica se može koristiti u zemlji za plaćanje roba i usluga na POS terminalima i za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima na šalterima banaka, koji imaju vidno istaknut znak DinaCard, do visine Raspoloživih sredstava 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.

Banka može Klijentu ponuditi i Kartice drugih brendova, o čijim karakteristikama i funkcionalnostima će obavestiti Klijenta.

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 preduzeti 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.

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 odgovara za pravilno korišćenje svih Kartica izdatih po Okvirnom ugovoru.

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.

Raspoloživa sredstva se ne smeju prekoračiti. U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja, prekoračen iznos dospeva na naplatu odmah. Ukoliko je Klijentu po Računu odobreno dozvoljeno prekoračenje/pozajmica po računu, Raspoloživa sredstva obuhvataju i sredstva dozvoljenog prekoračenja/pozajmice po računu. Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju/pozajmici po računu definišu se prava i obaveze Klijenta i Banke u vezi sa dozvoljenim prekoračenjem/pozajmicom.

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 Okvirnim ugovorom.

### 4. REIZDAVANJE KARTICE

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

Prilikom reizdavanja Kartice, Banka može Klijentu da izda (reizda) Međunarodnu platnu karticu samo na njegov pisani zahtev i samo ukoliko je u trenutku izdavanja te kartice Klijentu već izdata i DinaCard kartica, odnosno eventualno druga Domaća platna kartica, sve saglasno čl. 2 stavovi 1 i 2 ovih Opštih uslova.

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 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)
- Trasakcija za koju je saglasnost data unosom jednokratne lozinkle 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 pokriće na Računu za iznos 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 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 za iznos transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, do zaduženja Računa. Rezervisanjem sredstva umanjuju se Raspoloživa sredstva.

## 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 i automatski se naplaćuju sa Računa.

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, 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.

Za iznos transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, Banka vrši zaduživanje sredstava na Računu za koji su vezane Kartice.

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

## 8. DOSTAVA IZVODA I REKLAMACIJE

Banka obaveštava Klijenta o izvršenim transakcijama i promenama po Računu, putem izvoda po Računu, u skladu sa odredbama okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa.

Klijent se obavezuje da proveri tačnost podataka na izvodu po Računu 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, 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. 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 10 i 12 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 obraća se 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.



## 9. 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. Na zahtev Korisnika Banka može 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.

## 10. NEODOBRENA TRANSAKCIJA

Klijent je u obavezi da obavesti Banku o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili 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 neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije podnete po isteku roka iz prethodnog stava, ako je Banka Klijentu obezbedila informacije o platnoj transakciji putem izvoda po Računu 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 predočiti dokaze o autentifikovanoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji. Platna transakcija je autentifikovana ako Banka primenom odgovarajućih procedura proveri i potvrdi 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 neodobrena platna transakcija nije izvršena, odnosno Račun kartice će vratiti u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

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 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.

Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije; 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja. Klijent može podneti zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Klijent nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz prethodnog stava ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) Korisnik je dao Banci saglasnost za izvršenje transakcije; 2) Banka ili primalac plaćanja je najmanje 28 dana pre dana dospeća pružio Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji. Klijent se ne može pozivati na to da je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenem referentnom kursu. Banka može zahtevati da Klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava. Banka je dužna da Klijentu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz prethodnog stava, u roku od 10 poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Banka odgovara Klijentu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

## 11. 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 kada je korišćenje Kartice povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja/pozajmice po Računu.

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 o 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 izdati novu Karticu kada prestanu razlozi za blokadu.

Opravdanim razlogom za blokadu Kartice, smatraju se naročito: 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.

## 12. 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 zakona i 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, 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.

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.

## 13. OBAVEŠTAVANJE I NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Banka pruža informacije Klijentu na šalterima Banke, na internet 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.), kao i o svakoj promeni adrese za dostavljanje, odnosno promeni bilo kog drugog kontakt podatka koji je dostavljen Banci, odmah po nastupanju promene a najkasnije u roku od 3 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 po Računu.



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.

## 14. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Okvirni 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 raskine Okvirni ugovor, bez navođenja razloga, 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 dosijea Klijenta neistinit, nepotpun i/ili pravno nevažeći;
- ako je bilo koja izjava Klijenta nepotpuna, neistinita i/ili ništava iz bilo kog razloga;
- 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;
- Klijent podnese Banci zahtev za gašenje Računa ili nastupe drugi uslovi za gašenje Računa;
- blokada Računa.

U slučaju raskida okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa i/ili gašenja Računa, automatski se raskida i ovaj Okvirni ugovor.

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

## 15. 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 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.

## 16. ZAVRŠNE ODREDBE

Klijentu se uručuje jedan primerak Okvirnog ugovora.

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.

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.

Izuzetno od prethodnog stava, 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 čine sastavni deo okvirnog ugovora kojim se reguliše otvaranje i vođenje Računa. U slučaju nesaglasnosti Opštih uslova i okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje i vođenje Računa, 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.

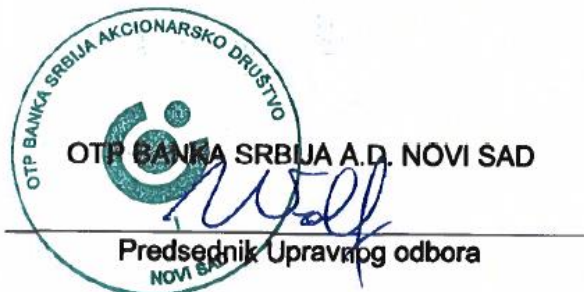
Ukoliko dođe do nesaglasnosti između:

- 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 poslovanja 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 primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja - IV deo - Prilog 10 Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje debitne kartice za pravna lica usvojeni na sednici Upravnog odbora OTP Banke Srbija a.d. Novi Sad broj 24390/15 od 13.08.2015. godine a koji su u primeni od 01.01.2015. godine sa svim kasnije usvojenim izmenama i dopunama.



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