

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa AD Beograd, Upravni odbor Banca Intesa AD Beograd, donosi

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA
BANCA INTESA AD BEOGRAD
ZA DEBITNE KARTICE ZA FIZIČKA LICA**

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za debitne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za debitne kartice) Banca Intesa AD Beograd uređuje:

- uslove pod kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja debitnih kartica za fizička lica,
- informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta,
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke,
- informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
- uslove za izmene i dopune, kao i prestanak Okvirnog ugovora, kao i
- informacije o zaštiti Korisnika.

Opštim uslovima poslovanja smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima.

Pojmovi korišćeni u OUP-ima za debitne kartice imaju sledeće značenje:

1) Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

2) Platni nalog označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

3) Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka;

4) Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

5) Korisnik označava fizičko lice, koje na osnovu potpisanog Okvirnog ugovora koristi jednu od debitnih kartica iz ponude Banke;

6) Platilac označava fizičko lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko lice koje izdaje platni nalog;

7) Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

8) Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje i u kome je dužna da omogućiti izvršenje platne transakcije svom Korisniku kao korisniku platnih usluga;

9) Datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

10) Referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

11) Jedinствена identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenу identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa;

12) Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

13) Domaća platna transakcija označava platnu transakciju, kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

14) Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju, kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

15) Treća država, do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, označava svaku stranu državu, a nakon tog dana – državu koja nije država članica EU;

16) Banka označava Banca Intesa AD Beograd, sa sedištem u Beogradu-Novi Beograd, ul. Milentija Popovića 7b, MB: 07759231, PIB: 100001159, koja ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke;

17) Slip označava potvrdu o izvršenoj transakciji debitnom karticom;

18) Debitna kartica označava instrument plaćanja i identifikacije koje izdaje Banka na zahtev Korisnika, a po osnovu ugovora sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda debitne kartice;

19) Prodajno mesto označava prodajno mesto trgovca na kome se obavezno prihvataju debitne kartice, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga;

20) Internet prodajno mesto označava prodajno mesto gde se izlaganje i prodaja proizvoda i usluga, kao i sve ostale radnje vezane za proces prodaje, vrši putem elektronskih kanala komunikacije (internet, telefon, mejl) i bez fizičkog kontakta trgovca i Korisnika;

21) Autorizacija označava proces u kome se vrši odobravanje transakcija po debitnim karticama;

22) Samouslužni uređaj označava elektronski uređaj namenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanju robe i/ili usluga i uplate gotovog novca u dinarima (ili u evrima na uređaju na kojem je to omogućeno), a na kojem se transakcije sprovode korišćenjem debitne kartice i identifikacijom Korisnika, na način uslovljen od strane samog samouslužnog uređaja.

23) POS (Point of Sale) terminal označava elektronski uređaj koji služi za prihvatanje debitnih kartica na prodajnom mestu;

24) Bankomat (ATM uređaj) označava elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca u dinarima i u evrima na uređaju na kojem je to omogućeno, proveri stanja na računu Korisnika, i druge usluge koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja;

25) Isplatno mesto označava mesto na kojem je poslovni subjekt ovlašćen da prihvata debitnu karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS terminalu;

26) Digitalno bankarstvo je usluga Banke koja obuhvata projektna rešenja za elektronsko i mobilno bankarstvo koje Banka stavlja na raspolaganje Korisniku, a putem kojih mu je daljinskom elektronskom komunikacijom omogućeno obavljanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga, pri čemu nije potrebno fizičko prisustvo Korisnika i zaposlenih Banke na istom mestu;

27) Wave2Pay usluga označava dodatnu platnu uslugu vezanu uz tekući račun koja omogućava Korisniku obavljanje beskontaktnih platnih transakcija za plaćanje robe i/ili usluga na za to predviđenim prodajnim mestima. Wave2Pay usluga koristi se putem mobilnog telefona na kom je instalirana Wave2Pay aplikacija, putem virtuelizovanih kartica i kreiranog mPIN-a, a sve detaljno regulisano Opštim uslovima poslovanja za Wave2Pay uslugu za fizička lica;

28) Digitalni novčanik označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako generiše virtuelizovanu karticu/virtuelizovane kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, koji istovremeno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju digitalni novčanik. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više debitnih kartica koje mu je izdala Banka registrovati kao virtuelizovanu karticu;

29) Virtuelizovana kartica označava digitalni prikaz debitne kartice u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktnu platnu transakciju na prodajnim i isplatnim mestima, kao i bankomatima koja omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja i/ili na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja. Banka, kao izdavalac kartice, određuje vrste kartica koje je moguće virtuelizovati;

30) Mobilni uređaj označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;

31) Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge) označava pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u kom Banka, na osnovu sporazuma o saradnji sa pružaocem usluge, Korisniku omogućava da registruje jednu ili više debitnih kartica koje Banka izdaje.

Korisnik i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnom računu (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) koji sadrži:

- Zahtev za izdavanje debitne kartice,
- Ugovor o odgovarajućem platnom računu Korisnika u okviru kojeg su odredbe o poslovanju debitnom karticom (u daljem tekstu: Ugovor),
- OUP za debitne kartice,
- Opšti uslovi poslovanja za platne račune i platne usluge korisnika (u daljem tekstu OUP),
- Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
- Uslovi korišćenja debitnih kartica
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga fizičkih lica i poljoprivrednika,

Korisnik ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta ugovora i to na način koji će Korisniku platnih usluga omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

1.2. Nadležnost za donošenje

Opšte uslove poslovanja i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor. Između dve redovne sednice Upravnog odbora, opšti akt iz tačke 1.1 stav 2 može doneti i Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

1.3. Odnos između Ugovora, OUP-a za debitne kartice i OUP-a

OUP za debitne kartice smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP-e te se primenjuju zajedno sa OUP-ima.

U slučaju međusobne neusklađenosti između odredbi Ugovora, OUP-a za debitne kartice i OUP-a, u odnosima između Banke i Korisnika obavezujuće su najpre odredbe zaključenog Ugovora i ovih OUP-a za debitne kartice.

U slučaju međusobne neusklađenosti između Ugovora i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, obavezujuće su najpre odredbe Ugovora.

2. DEBITNE KARTICE

2.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje debitne kartice

Banka izdaje debitne kartice Korisnicima Banke, pod uslovima utvrđenim ovim OUP-ima za debitne kartice.

Ukoliko Korisniku izdaje debitnu karticu, Banka bez naknade izdaje debitnu karticu, kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Pored kartice iz prethodnog stava, Banka na poseban zahtev Korisniku može izdati i drugu karticu iz svoje ponude, a kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije.

Izdate debitne kartice su vlasništvo Banke. Banka Korisniku može izdati debitne kartice iz važeće ponude.

Banka može izdati dodatne debitne kartice za lica ovlašćena po platnom računu Korisnika. U tom slučaju Korisnik je dužan da korisnike dodatnih debitnih kartica upozna sa načinom i uslovima korišćenja debitne kartice definisanim Okvirnim ugovorom, pri čemu Korisnik zadržava odgovornost da se debitne kartice koriste u skladu sa Okvirnim ugovorom.

2.2. Obaveze i prava Banke i Korisnika

Podatke koji se odnose na poslovanje debitnom karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa pozitivnim propisima. Potpisivanjem zahteva za izdavanje debitne kartice, Korisnik daje saglasnost da Banka sredstvima za automatsku obradu ili klasičnim sredstvima ispostavi, obrađuje i čuva lične podatke koje je naveo u svom zahtevu.

Debitna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo Korisnik.

Zbog sigurnosti poslovanja Korisnik je dužan da debitnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) (kod debitnih kartica kod kojih se isti izdaje), čuva i sa njima odgovorno postupa. Korisnik je dužan da preduzme sve razumne mere zaštite PIN-a radi sprečavanja zloupotreba debitne kartice, odnosno da ne zapisuje PIN na kartici ili dokumentu koji se čuva uz debitnu karticu, ne koristi pomoć drugih pri unosu PIN-a, kao i da preduzima ostale odgovarajuće mere da ne bi došlo do zloupotrebe debitne kartice.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje debitne kartice izdate na njegovo ime uključujući i sve dodatne kartice.

Banka je dužna da obezbedi Korisniku da samo on ima pristup PIN-u (kod debitnih kartica kod kojih se isti izdaje) do uručenja debitne kartice. Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem Korisniku debitne kartice i PIN-a.

Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunata cena nije u skladu sa onom iz Okvirnog ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za Korisnika ili se razlika vraća Korisniku.

Debitnu karticu je moguće koristiti na prodajnim mestima, isplatnim mestima i bankomatima u zemlji i u inostranstvu sa oznakom kartičarske organizacije, kao i kod daljinske trgovine na malo koja je omogućena upotrebom ove debitne kartice. U slučaju kupovine putem interneta, Korisniku se preporučuje da prethodno debitnu karticu prijavi u sistem 3D Secure, ukoliko je omogućeno, ili koristi druge mehanizme zaštite koje Banka nudi.

Za transakcije izvršene na prodajnom mestu, bankomatu i isplatnom mestu izdaje se potvrda o transakciji. Kopiju potvrde o transakciji zadržava Korisnik za svoju evidenciju. U slučaju daljinske trgovine (posredstvom interneta, kao i putem kataloške i telefonske prodaje i sl.), fizička prisutnost debitne kartice nije moguća, pa u toj situaciji potvrdu o izvršenoj transakciji Korisnik dobija putem mejla ili putem telefaksa.

Debitna kartica se ne sme koristiti protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom. Svaka upotreba debitne kartice suprotno zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (korišćenje kartice kao sredstvo osiguranja podmirenja duga nije dozvoljeno, kao ni korišćenje debitne kartice za kupovinu pornografskih sadržaja, prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje) i ima za posledicu prestanak prava korišćenja, oduzimanje debitne kartice i povlači odgovornost Korisnika za sve eventualne gubitke.

2.3. Plaćanje na rate

Banka samostalno može Korisniku debitne kartice izdate uz platni račun u dinarima odobriti uslugu plaćanja roba ili usluga na rate debitnom karticom. Banka po odobrenju Korisniku dostavlja obaveštenje o maksimalnom iznosu raspoloživom za plaćanje na rate na način utvrđen odeljkom 9.1. OUP koji uređuje dostavljanje.

U slučaju iz prethodnog stava, plaćanje na rate se može vršiti na prodajnim mestima koja sa Bankom imaju ugovor o prihvatanju platnih kartica Banke sa opcijom plaćanja na rate debitnim karticama. Korisnik prilikom plaćanja može odabrati opciju plaćanja na rate, uz odabir broja rata, pri čemu maksimalan broj rata zavisi od prodajnog mesta. Korisniku rate na naplatu dospevaju mesečno, s tim da prva rata dospeva odmah pri inicijalnoj obradi transakcije, a svaka sledeća sukcesivno na po mesec dana u odnosu na datum dospeća prve rate. Prilikom dospeća rate korisniku se ne naplaćuje kamata, osim ukoliko na dan dospeća na platnom računu nema raspoloživih sredstava i izmirenjem rate dospe u nedozvoljeno prekoračenje kada se za svaki dan docnje obračunava kamata u skladu sa odeljkom 2.2. OUP. Nakon realizacije transakcije plaćanja na rate, maksimalni raspoloživi iznos za plaćanje na rate se umanjuje za ukupan iznos nedospelih rata. Naplata dospele rate vrši se zaduživanjem platnog računa uz koji je vezana debitna kartica kojom je transakcija izvršena. Izmirenjem dospele rate za isti iznos se uvećava maksimalni raspoloživi iznos za plaćanje na rate debitnom karticom.

Korisnik usluge plaćanja na rate debitnom karticom ne može istovremeno koristiti opciju izdavanja čekova.

Korisnik kome je odobrena usluga plaćanja na rate debitnom karticom može u ekspoziturama Banke, ili drugim kanalom koji Banka omogući, podneti zahtev za ukidanje ove usluge, uz obavezu prethodnog izmirenja svih nedospelih rata. Korisnik u svakom trenutku može od Banke zahtevati prevremeno dospeće nedospelih rata radi njihovog izmirenja.

Banka periodično razmatra odobrenje usluge i može Korisniku da obnovi ili obustavi pravo na dalje korišćenje, o čemu ga na ugovoreni način obaveštava. Po isteku navedenog perioda, Banka razmatra obnovu usluge i o rezultatu na ugovoreni način obaveštava Korisnika.

U slučaju da Banka Korisniku obnovi pravo na korišćenje usluge, obaveštenje iz prethodnog stava obuhvata i podatak o maksimalnom iznosu raspoloživom za plaćanje na rate. Ukoliko Banka Korisniku ne obnovi pravo na korišćenje usluge, otplata nedospelih rata se nastavlja prema dinamici dospeća utvrđenoj na način iz stava 2. ove tačke.

Banka u svakom trenutku iz opravdanih razloga može Korisniku ukinuti pravo na korišćenje usluge plaćanja na rate debitnom karticom, o čemu ga obaveštava na način utvrđen odeljkom 9.1. OUP koji uređuje dostavljanje.

2.4. Reklamacije

Za rešavanje reklamacija u vezi sa poslovanjem debitnim karticama nadležna je Banka. Sve reklamacije Korisnik podnosi u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke, korišćenjem odgovarajućeg obrasca ili na drugi način, u skladu sa pravilima dostavljanja regulisanim ovim OUP-om za debitne kartice.

Krajnji rok za podnošenje reklamacije je odmah nakon saznanja o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja.

Banka nije odgovorna za kvalitet robe/usluga, koje Korisnik plaća debitnom karticom.

Ukoliko Korisnik reklamira robu/uslugu na prodajnom mestu, Korisnik je dužan da izmiri obaveze prema Banci, bez obzira na spor Korisnika sa prodajnim mestom.

3. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA

3.1. Forma i način davanja i povlačenja saglasnosti

1. Banka će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:
 - a) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančinih naknada, kad je to Okvirnim ugovorom propisano kao obaveza, povezanih sa izvršenjem (porezi, carine, naknade drugih banaka itd.);
 - b) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
 - c) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra autorizovanom:

- a) uručenjem debitne kartice zaposlenom na prodajnom mestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji (slipa);
- b) uručenjem debitne kartice na isplatnom mestu, radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generisane iz POS terminala na isplatnom mestu,
- c) unošenjem PIN-a na POS terminalu i bankomatu;
- d) unošenjem ili dostavljanjem podataka s debitne kartice ili njenog virtuelizovanog prikaza kreiranog u aplikaciji Digitalnog bankarstva, uključujući i sigurnosne elemente zahtevane na internet prodajnom mestu,
- e) postupanjem s debitnom karticom na način kako to uslovljava samouslužni uređaj;

- f) postupanjem sa debitnom karticom na prodajnom / isplatnom mestu kod kojeg se ne zahteva unos PIN-a, ni potpis na potvrdi o transakciji do određenog iznosa transakcije, u skladu sa pravilima kartičarske organizacije,
- g) upotrebom Digitalnog novčanika odnosno Virtuelizovane kartice na način definisan u tački 7.1 OUP za debitne kartice.

Korisnik debitne kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije debitnom karticom, nakon što je ista autorizovana.

2. Kada se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

3. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga iz ove tačke ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

3.2. Dostavljanje

Korisnik vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om za debitne kartice, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka pismeno dostavi Korisniku.

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Korisnikom, Banka može zahtevati da Korisnik određene isprave i obaveštenja dostavi Banci:

- a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
- b) sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- c) sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

Odredbe o dostavljanju detaljno su regulisane OUP-om.

3.3. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

Vreme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sprovedla postupak autentifikacije.

Primljeni nalog će Banka izvršiti uz uslov da je od prodajnog mesta kao primaoca plaćanja odnosno od drugog pružaoca platnih usluga kao primaoca plaćanja primila platni nalog.

Banka će primljeni nalog izvršiti u skladu sa uslovima kartičarske organizacije, ali ne kasnije od 60 (šezdeset) dana od datuma prijema takvog naloga.

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije).

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan, s tim da ako taj dan nije poslovni dan, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja Korisnikovog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije. Banka primaoca plaćanja dužna je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu tog pružaoca. U slučaju domaće platne transakcije, ako Korisnik na platni račun kod Banke uplati gotov novac u valuti tog platnog računa – Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primila gotov novac.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, Banka nije dužna da Korisniku dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije i naknadama banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku iniciranja takve platne transakcije ne raspolaže takvim informacijama, već da o tome pruži informacije u očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

3.4. Obaveze Korisnika

Korisnik preuzima potpunu odgovornost za zakonito i ugovoreno korišćenje debitnih kartica izdatih po Okvirnom ugovoru.

Korisnik se obavezuje:

- da na računu obezbedi dovoljno sredstava radi izmirenja svih obaveza nastalih upotrebom debitnih kartica izdatih po Okvirnom ugovoru, te da u ugovorenom roku plaća naknadu, proviziju i ostale troškove;
- da neizostavno i bez odlaganja obavesti Banku, pisanim putem, o bilo kojoj okolnosti koja bi mogla da onemogućiti ispunjenje obaveza Korisnika iz Okvirnog ugovora.

4. INFORMACIJE I PODACI O KURSU ZAMENE VALUTA

4.1. Kurs zamene valute

Transakcije plaćanja robe/usluge i isplate gotovog novca koje nastaju upotrebom debitne kartice u zemlji, Banka dobija obračunate u dinarima (RSD).

Izuzetno, Banka sledeće transakcije izvršene u zemlji dobija obračunate u evrima (EUR):

- transakcije koje nastaju upotrebom debitne kartice u zemlji kod pojedinih trgovaca (npr. aviokompanije), u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija,
- transakcije isplate sredstava u evrima (EUR) na bankomatima Banke sa deviznog platnog računa, koji može biti u valuti evro ili drugoj stranoj valuti.

Transakcije plaćanja robe/usluge i isplate gotovog novca koje nastaju upotrebom debitne kartice u inostranstvu Banka dobija obračunate u evrima (EUR). Konverziju iz originalne valute transakcije u evre (EUR) vrši kartičarska organizacija po sopstvenoj kursnoj listi koja važi u trenutku obrade transakcije.

Transakcije priliva po osnovu posebne funkcionalnosti za prenos sredstava na debitnu karticu Banka dobija obračunate u dinarima (RSD). Konverziju iz originalne valute transakcije u dinare (RSD) vrši kartičarska organizacija po sopstvenoj kursnoj listi koja važi u trenutku obrade transakcije.

Konverzija iz obračunske valute u valutu platnog računa uz koji je debitna kartica izdata, ukoliko se razlikuju, vrši se u skladu sa Ugovorom.

5. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, povezano sa pravima i obavezama iz ovog Okvirnog ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljajuće se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći na adresi: www.bancaintesa.rs. Adresa za komunikaciju Korisnika sa Bankom je kontakt@bancaintesa.rs.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja izvod o izvršenim platnim transakcijama.

Korisnik ima pravo da bilo kada u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

6. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

6.1. Postupanje u slučaju oštećenja, krađe ili gubitka kartice

O uništenju odnosno oštećenju debitne kartice, Korisnik obaveštava Banku u pisanoj formi, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. O gubitku ili krađi debitne kartice Korisnik je dužan da obavesti Banku telefonskim putem (tel: 011/30 10 160) ili u ekspozituri Banke, odmah po saznanju. Ukoliko je Banku obavestio telefonom, to obaveštenje mora potvrditi u pisanoj formi korišćenjem odgovarajućeg obrasca, u najbližoj poslovnoj jedinici Banke, u roku od 3 (tri) dana od dana prijave Banci.

Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu debitne kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Banka će sa danom prijema obaveštenja o gubitku, krađi ili drugog zloupotrebi debitnih kartica, oglasiti debitnu karticu nevažećom kroz elektronske sisteme zaštite. U slučaju da Korisnik posle prijave nestanka pronađe debitnu karticu, ne sme je koristiti, već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem debitne kartice, odnosno podataka sa debitne kartice, Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik snosi gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom, koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio:

- 1) svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju debitne kartice,
- 2) obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja debitne kartice, odnosno podataka s debitne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

Banka će Korisniku slati informaciju o svakoj transakciji izvršenoj u inostranstvu putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je prijavio u Banci, kao i putem usluga Wave2Pay ili Digitalnog bankarstva u slučaju korišćenja istih. Za transakcije izvršene u zemlji, Banka će Korisniku slati informaciju putem usluga Wave2Pay ili Digitalnog bankarstva u slučaju korišćenja istih. Banka će Korisnika putem telefona ili mejla koje je prijavio u Banci obavestiti o svakoj transakciji koja se može smatrati rizičnom. Korisnik je dužan, da odmah po dobijanju poruke o potrošnji koju ne prihvata kao svoju, obavesti Banku pozivom kontakt centra Banke ili u ekspozituri Banke i izvrši blokadu svoje debitne kartice.

6.2. Zamena debitne kartice

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe debitne kartice, Korisnik ima pravo na zamenu iste.

U slučaju oštećenja debitne kartice ili promene ličnih podataka Korisnika, Korisnik ima pravo na zamenu debitne kartice.

6.3. Pravo Banke na blokadu debitne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje debitne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost debitne kartice, zatim ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju debitne kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenim prekoračenjem računa Korisniku.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade debitne kartice, pre blokade debitne kartice, a najkasnije odmah nakon blokade.

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

6.4. Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

Izuzetno od odgovornosti Banke za neodobrene platne transakcije, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, do iznosa od 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- a) izgubljene ili ukradene debitne kartice, ili
- b) debitna kartica koja je bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili proističu iz neispunjenja sledećih obaveza Korisnika usled njegove namere ili krajnje nepažnje:

- a) dužnosti Korisnika da koristi debitne kartice u skladu sa propisima, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje te kartice;
- b) dužnosti da odmah po prijemu debitne kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata te kartice;
- c) dužnosti da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi debitne kartice, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

Korisnik neće snositi gubitke iz ove tačke, ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj debitnoj kartici u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i ovim Okvirnim ugovorom, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija, koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je debitna kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

6.5. Zahtev Korisnika za pravilno izvršenje platne transakcije

Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje iste odmah nakon saznanja o platnoj transakciji, a pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

6.6. Odgovornost Banke za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da u skladu sa zakonom, odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena ili nepravilno izvršena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije.

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka dužna je da u skladu sa zakonom Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavestio o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj i neodobrenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku Banka nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu i neodobrenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 (trinaest) meseci, a ako je Korisnik obavesti o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj i neodobrenoj platnoj transakciji, odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Određbe iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile, koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

6.7. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

Banka će Korisniku na njegov zahtev da izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj), koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- a) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- b) 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.

Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ove tačke, a Korisnik se ne može pozivati na uslov iz stava 1. alineja 2) ove tačke, ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 (pedeset šest) dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva za povraćaj, u roku od 10 (deset) poslovnih dana.

Ukoliko Banka izvrši povraćaj reklamiranog iznosa Korisniku, a u reklamacionom postupku koji sprovodi prema pravilima kartičarske organizacije ustanovi da je reklamacija bila neosnovana, Banka će bez posebne saglasnosti Korisnika zadužiti njegov platni račun za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ako odbije zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti:

- 1) o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa,

- 2) o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama, kao i
- 3) o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz stava 1. ove tačke ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 (dvadeset osam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji.

7. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALNOG NOVČANIK

7.1. Aktivacija, korišćenje i vršenje platnih transakcija Virtuelizovanom karticom

Korisnik ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružaocem usluge. Banka nije ugovorna strana, ne preuzima, niti može preuzeti prava i obaveze iz tog ugovora, ne odgovara za dostupnost niti za način funkcionisanja te usluge.

Korisnik može registrovati svoju debitnu karticu u Digitalni novčanik bilo putem aplikacije Pružaoca usluge bilo putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se Virtuelizovana kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na debitnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz, a u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je Korisnik zaključio sa Bankom.

Ukoliko korisnik ima više registrovanih platnih kartica u Digitalnom novčaniku, samostalno određuje kojom od njih će inicirati platnu transakciju.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika odnosno Virtuelizovanom karticom Korisnik daje prinošenjem Mobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge. Za iznos tako izvršene platne transakcije Banka će zadužiti platni račun Korisnika za koji je vezana registrovana debitna kartica. Informacije o izvršenim platnim transakcijama putem usluge Digitalnog novčanika Korisnik osim od Banke može dobiti i od Pružaoca usluge.

Virtuelizovanom karticom nije moguće vršiti plaćanja na rate.

7.2. Prestanak ili ograničenje prava korišćenja Virtuelizovane kartice, zamena odnosno obnova debitne kartice

Ako iz bilo kog razloga dođe do raskida Okvirnog ugovora po kom je Banka Korisniku izdala debitnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz, ukoliko Korisnik odustane od korišćenja debitne kartice ili Banka uskrati Korisniku pravo na korišćenje debitne kartice, istovremeno prestaje i pravo korišćenja Virtuelizovane kartice.

Banka može trajno ili privremeno blokirati Virtuelizovanu karticu iz razloga koji se odnose na sigurnost pružanja platnih usluga, na sumnju na neovlašćeno korišćenje Virtuelizovane kartice, odnosno njeno korišćenje radi prevare. Banka će obavestiti Korisnika o nameri i razlozima blokade Virtuelizovane kartice pre blokade, a najkasnije odmah nakon blokade, osim ako bi davanje takvog obaveštenja bilo protivno objektivno opravdanim razlozima bezbednosti ili propisima. Banka će ponovo omogućiti registrovanje Virtuelizovane kartice kada prestanu da postoje razlozi za blokadu. Razlozi privremene i trajne blokade odnosno onemogućavanja korišćenja debitne kartice, važe i za Virtuelizovanu karticu. Blokada debitne kartice ima za posledicu i blokadu Virtuelizovane kartice, dok blokada Virtuelizovane kartice ne mora imati za posledicu blokadu debitne kartice.

Banka će onemogućiti korišćenje Virtuelizovane kartice i u slučaju da usluga Digitalnog novčanika u kome je generisana Virtuelizovana kartica više nije dostupna za debitne kartice koje izdaje, a o tome će blagovremeno obavestiti Korisnika.

Pružalac usluge može onemogućiti korišćenje Virtuelizovane kartice iz nekog od razloga koji je ugovoren s Korisnikom. U tom slučaju, Banka ne može niti ima obavezu da utiče na Pružaoca usluge u pogledu dostupnosti Digitalnog novčanika Korisniku.

U situaciji redovne obnove debitne kartice, nije potrebna ponovna aktivacije Virtuelizovane kartice kroz Digitalni novčanik. U slučaju nepreuzimanja debitne kartice, Banka zadržava pravo da onemogući korišćenje Virtuelizovane kartice u Digitalnom novčaniku. Ako Banka iz bilo kog razloga Korisniku zameni debitnu karticu koju je registrovao u Digitalnom novčaniku novom debitnom karticom (na primer, ako je prijavljena kao izgubljena), nije potrebna ponovna aktivacije Virtuelizovane kartice kroz Digitalni novčanik.

Brisanje Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja debitne kartice čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz. Ako nakon brisanja Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik želi ponovno da koristi svoju debitnu karticu kao Virtuelizovanu karticu, može je ponovno registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika obaveze da izmiri sve obaveze nastale tom karticom pre brisanja.

Nemogućnost korišćenja Virtuelizovane kartice iz navedenih razloga ne oslobađa Korisnika obaveze da plati ili obezbedi sredstva na platnom računu za plaćanje svih obaveza nastalih upotrebom debitne kartice i Virtuelizovane kartice.

7.3. Bezbednost

Registrovanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku na određenom Mobilnom uređaju, Korisnik preuzima obavezu da s dužnom pažnjom postupa s Mobilnim uređajem, kao i da preduzme sve razumne mere radi zaštite i očuvanja poverljivosti informacija smeštenih na Mobilnom uređaju, a koje je ugovorio s Pružaocem usluge, za potrebe davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika, odnosno Virtuelizovanom karticom. Obaveze u pogledu načina postupanja s personalizovanim sigurnosnim elementima platnih instrumenata, koje je Korisnik preuzeo Okvirnim ugovorom, odnose se i na Mobilni uređaj i ove elemente. Sve platne transakcije inicirane Virtuelizovanom karticom smatraće se iniciranim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili svojih personalizovanih sigurnosnih elemenata za Mobilni uređaj. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Virtuelizovanom karticom shodno se primenjuju odredbe tačkaka 6.4. do 6.7. OUP za debitne kartice.

Korisnik se obavezuje:

- da će, prilikom kreiranja personalizovanih sigurnosnih elemenata za Mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne elemente koje bilo ko iz bilo kog razloga može pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- da onemogući pristup svom Mobilnom uređaju otiskom prsta drugih lica ili putem prepoznavanja lica drugih lica,

- ako je, pre ugovaranja Digitalnog novčanika i generisanja Virtuelizovane kartice, postavio sigurnosne elemente na svom Mobilnom uređaju kao što su lozinka, zadati uzorak za zaključavanje Mobilnog uređaja ili pristup otiskom prsta, da ih pregleda i izmeni sve sigurnosne elemente koji su postavljeni na način da ih bilo ko može pogoditi i o kojima je Korisnik već, neposredno ili posredno, dao informacije drugim licima,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznati ili bi mogli biti poznati njegovi personalizovani sigurnosni elementi za Mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni elementi za pristup Mobilnom uređaju, izmeniti te elemente bez odlaganja, a u slučaju gubitka ili krađe Mobilnog uređaja ili sumnje u zloupotrebu Mobilnog uređaja ili personalizovanih sigurnosnih elemenata, da će bez odlaganja obavestiti Banku u skladu sa tačkom 6.1. OUP za debitne kartice.

7.4. Naknada za uslugu Digitalnog novčanika

Banka nema uticaja na naplatu naknada od strane Pružaoca usluge za uslugu koju pruža ili trećih lica koji pružaju usluge povezane s tom uslugom.

7.5. Obrada podataka o ličnosti i platnim transakcijama iniciranim Virtuelizovanom karticom

Registrowanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, Korisnik ovlašćuje Banku da Pružaocu usluge dostavi identifikacione podatke o Korisniku i debitnoj kartici koju registruje, uključujući i podatak o roku važenja kartice, a sve u cilju zaključenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge. Pružalac usluge je rukovalac obrade podataka o ličnosti u odnosu na lične podatke Korisnika s kojim je ugovorio Digitalni novčanik, te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vreme trajanja i po prestanku ugovora. Banka ne utiče i ne odgovara za način na koji Pružalac usluge preuzima i obrađuje podatke.

Tokom važenja i korišćenja Virtuelizovane kartice Banka dostavlja Pružaocu usluge nepersonalizovane informacije o platnim transakcijama iniciranim Virtuelizovanom karticom u svrhu izvršenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge.

Ugovaranje i korišćenje Digitalnog novčanika uključuje sigurni prenos informacija putem elektronskih komunikacionih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružaoci elektronskih komunikacionih usluga na koje Banka ne može da utiče, uključujući i pružaoca elektronskih komunikacionih usluga samog Korisnika. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, za prenos podataka putem ovih usluga od Pružaoca usluge do Mobilnog uređaja Korisnika i obrnuto, kao ni za arhiviranje i čuvanje podataka na Mobilnom uređaju Korisnika.

8. USLOVI KORIŠĆENJA VIRTUELIZOVANE KARTICE U APLIKACIJAMA DIGITALNOG BANKARSTVA BANKE

Korisnik aplikacija Digitalnog bankarstva Banke može kreirati digitalni prikaz debitne kartice odnosno debitnu karticu virtuelizovati u tim aplikacijama. Ovako kreiranu Virtuelizovanu karticu Korisnik može koristiti samo na internet prodajnim mestima i na njeno korišćenje shodno se primenjuju uslovi koji važe za debitnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz. Za jednu debitnu karticu moguće je kreirati više virtuelizovanih kartica koje mogu biti:

- jednokratne, za jednu transakciju, koje Korisnik može da iskoristi u roku od 5 (pet) dana,
- višekratne, koje Korisnik može da koristi u periodu koji je sam definisao, a koji može biti od 1 do 6 meseci.

Za iznos platnih transakcija izvršenih Virtuelizovanom karticom Banka će zadužiti platni račun Korisnika za koji je vezana debitna kartica čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz.

Virtuelizovanu karticu Korisnik može blokirati putem aplikacija Digitalnog bankarstva ili pozivom kontakt centra Banke.

9. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

9.1. Izmene i dopune Okvirnog ugovora

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da je Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema predloga iz prethodnog stava ove tačke, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom iz stava 1. ove tačke ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da sa s tim predlogom nije saglasio, o čemu će Banka obavestiti Korisnika istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

U slučaju iz stava 3. ove tačke, Banka je dužna da Korisnika, istovremeno sa dostavljanjem predloga iz tog stava, obavesti o njegovom pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Banka je dužna da Korisniku predlog iz stava 1. ove tačke dostavi u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Promene kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama referentnog kursa.

Ako se kurs zamene valuta promeni u korist Korisnika, ta promena se može primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

Banka je dužna da obezbedi jednak tretman Korisnika kod obračunavanja i primene promena kursa zamene valuta iz stava 6. i 7. ovog člana.

9.2. Uslovi za raskid, ništavost odredbi Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, bez naknade.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim ovim Okvirnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužan da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Korisnik i Banka mogu raskinuti Okvirni ugovor:

- 1) sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi,
- 2) jednostrano – pisanom izjavom jedne od ugovornih strana.

Banka i Korisnik mogu u pisanoj formi sporazumno raskinuti ugovorni odnos, zaključivanjem aneksa Okvirnog ugovora ili posebnog ugovora ili sporazuma kojim će se neopozivo saglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoje sporni odnosi.

Korisnik ima pravo jednostranog raskida ugovora u skladu sa zakonom u slučajevima utvrđenim Okvirnim ugovorom, zaključenim između Banke i Korisnika.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Okvirnog Ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 (petnaest) dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- da Korisnik u roku od 15 (petnaest) dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije);
- da nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Korisnikom, kao što su, između ostalog:
 - da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
 - da Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koje obavlja preko Banke;
- da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Korisnik počinio neko krivično delo, da se bavi nečasnim delatnostima ili njegovi nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);
- neaktiviranje kartice u roku od 90 (devedeset) dana od dana podnošenja Zahteva;
- da Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- da Korisnik ne poštuje svoje zakonske i ugovorne obaveze prema Banci.

Banka je dužna da o jednostranom raskidu Okvirnog ugovora obavesti Korisnika, na način kojim se obezbeđuje potvrda o prijemu. Banka je dužna da u obaveštenju:

- 1) navede vrstu i visinu obaveza Korisnika po ugovoru koji se raskida, na dan sačinjavanja obračuna, sa napomenom da se visina obaveza uvećava za obračun do dana njihove isplate, kao i da o konačnom obračunu Korisnik može dobiti informaciju u Banci, uz navođenje neophodnih podataka za kontakt sa nadležnim organizacionim delom Banke;
- 2) navede rok za izmirivanje obaveza Korisnika;
- 3) Korisnika upozori na pravo Banke da u slučaju da Korisnik ne izmiri svoje obaveze u roku iz prethodne alineje, po svom opredeljenju aktivira sredstva obezbeđenja predata Banci ili zasnovana u korist Banke, u skladu sa Okvirnim ugovorom.

9.3. Prestanak korišćenja debitne kartice

Do prestanka korišćenja debitne kartice može doći na inicijativu Korisnika (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane Banke (zabrana upotrebe).

Korisnik koji ne želi da posluje debitnom karticom, dužan je da otkáže upotrebu debitne kartice i istu vrati Banci, na način i u roku regulisanim Okvirnim ugovorom sa Bankom.

Korisnik može debitnu karticu otkazati u svakom momentu bez naknade.

Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje debitne kartice najkasnije 60 (šezdeset) dana pre isteka roka debitne kartice, a koristi debitnu karticu u skladu sa ovim Okvirnim ugovorom, Banka mu može automatski obnoviti članstvo i izdati novu debitnu karticu pod uslovom da ispunjava uslove predviđene Okvirnim ugovorom i propisima. Rok važnosti debitne kartice upisan je na samoj debitnoj kartici.

U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe debitne kartice, Korisnik je dužan da vrati debitnu karticu Banci i izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja debitnom karticom, uključujući i dodatne debitne kartice, do dana vraćanja kartice Banci.

Ugovorne strane su saglasne da Banka ima pravo da neizmirene obaveze nastale iz poslovanja debitnim karticama naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima u Banci.

Izmirivanjem obaveza u skladu sa obaveštenjem Banke iz stava 9. tačke 8.2, Banka se ne odriče svog prava na naknadu eventualne štete u skladu sa zakonom.

Nakon raskida ugovornog odnosa Banka Korisniku stavlja na raspolaganje njegova preostala sredstva kod Banke koja su povezana sa raskinutim ugovornim odnosom (novčana sredstva, sredstva obezbeđenja i dr.), pod uslovom da je Korisnik u celini izmirio sve obaveze prema Banci.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovim OUP-ima za debitne kartice, odnosno Okvirnim ugovorom ili postupa suprotno zakonu, Banka može da raskine Okvirni ugovor i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih debitnih kartica ili da ih blokira.

Korisnik je dužan da sve obaveze u slučaju otkaza Okvirnog ugovora izmiri na dan podnošenja zahteva za otkaz. U slučaju zabrane upotrebe od strane Banke, Korisnik dospele obaveze namiruje odmah.

Korisnik je saglasan da izmiri eventualne obaveze koje mogu nastati u vreme korišćenja debitne kartice, a koje dospeju u roku do 30 (trideset) dana nakon podnošenja zahteva za otkaz odnosno nakon prestanka Okvirnog ugovora u slučaju zabrane upotrebe debitne kartice.

Korisnik je dužan da obaveze iz prethodnog stava ove tačke izmiri u roku od 3 (tri) dana od dana prijema posebnog obaveštenja od strane Banke o tome.

U slučaju prestanka korišćenja debitne kartice po bilo kom osnovu, na zahtev Banke, Korisnik mora vratiti debitnu karticu Banci.

Banka obaveštava prodajnu mrežu (trgovce) o zabrani upotrebe debitne kartice. Na osnovu ovog obaveštenja zaposleni na prodajnom mestu je ovlašćen da debitnu karticu oduzme od Korisnika, u slučaju da dođe u posed debitne kartice.

10. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA

10.1. Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo na pismeni prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ovog Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Banka ne može Korisniku, podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi na adresu Banke:
Banca Intesa AD Beograd,
Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata,
Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd
ili putem mejla: kontakt@bancaintesa.rs

10.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana – Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba ovog Okvirnog ugovora, zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

10.3. Vansudsko rešavanje sporova

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 (petnaest) dana, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu, koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 (pet) niti duži od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja tog predloga.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

11. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

11.1. Raspolaganje podacima

Korisnik je izričito saglasan da Banka, u skladu sa pozitivnim propisima, ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u Centralnu bazu podataka grupa Intesa Sanpaolo, članovima organa Banke, akcionarima Banke, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno

po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Okvirnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

11.2. Zaštita podataka o ličnosti

Banka ima pravo da, uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, mejl-adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

12. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Banka ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

13. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga je:

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

14. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj OUP za debitne kartice primenjuju se po isteku 2 (dva) meseca od datuma njihovog objavljivanja isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke, odnosno na internet stranici Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke. Delovi OUP za debitne kartice koji regulišu plaćanja roba ili usluga na rate debitnom karticom iz tačke 2.3, kao i delovi OUP za debitne kartice koji regulišu dostavljanje informacija o izvršenim transakcijama putem Digitalnog bankarstva iz tačke 6.1, primenjivaće se po sticanju tehničkih uslova.

Predsednik Upravnog odbora

Ignacio Jose Jaquotot Calvo