

OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PREPAID KARTICA

I OPŠTE ODREDBE I PODRUČJE PRIMENE

Član 1.

Opštim uslovima izdavanja i korišćenja PrePaid kartica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se prava i obaveze NLB Banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) i potrošača/ pravnog lica/preduzetnika po osnovu izdavanja, prihvatanja i korišćenja PrePaid kartice (u daljem tekstu: Kartica) koju korisnik Kartice upotrebljava za izvršavanje platnih transakcija, odgovornost, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem transakcija Karticom, način ostvarivanja zaštite prava korisnika Kartica, način i sredstva komunikacije, kao i uslovi za izmene i dopune odnosno prestanak ugovornog odnosa.

Odredbe ovih Opštih uslova se odnose na izvršavanje transakcija korišćenjem Kartice, koje za predmet imaju domaće transakcije koje se izvršavaju u dinarima i međunarodne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

II POJMOVI

Član 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

Banka

NLB Banka AD Beograd

11070 Beograd (Novi Beograd), Bulevar Mihajla
Pupina 165v

PIB: SR 100001931

Matični broj: 07737068

Šifra delatnosti: 6419

Broj računa: 908-20501-70

BIC (SWIFT): KOBBSBG

REUTERS dealing code KOMB

Internet stranica Banke: www.nlb.rs

E-mail adresa za komunikaciju:
kontakt.centar@nlb.rs

Telefon: +381 11/20 18 600

Fax: +381 11/34 410 335

Spisak regiona i ekspozitura Banke sa adresama za komuniciranje nalazi se objavljen na Internet stranici Banke.

Banka je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem NBJ O.br. 206 od 03.07.1991. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br. 12.

Kartica - personalizovan platni instrument (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat/reizdat radi obnove ili zamene od strane Banke, koji omogućava Korisniku da podiže gotov novac i/ili vrši plaćanje robe i usluga;

Visa PrePaid kartica ima karakter **platnog instrumenta**, dok **Visa Gift** kartica ima karakter platnog instrumenta male novčane vrednosti čija ukupna vrednost novčanih sredstava deponovanih na partiji kartice ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000,00 RSD;

Korisnik Visa Prepaid – potrošač, fizičko lice kome Banka izdaje Karticu na osnovu njegovog, odnosno zahteva Vlasnika partije (Korisnik);

Vlasnik partije Visa Prepaid – punoletno fizičko lice na čiji se zahtev izdaje Visa PrePaid kartica, njemu samom ili nekom drugom fizičkom licu;

Kupac Visa Gift kartice (Kupac) – fizičko ili pravno lice koje podnosi zahtev za izdavanje/kupovinu Visa Gift kartice u cilju korišćenja ili davanja na korišćenje nekom punoletnom fizičkom licu (Korisniku);

Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

Zahtev – zahtev koji podnosi potencijalni Vlasnik partije/Kupac Visa Gift u cilju izdavanja/kupovine Kartice;

Potvrda o preuzimanju Kartice – dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice.

Ugovor za Visa Prepaid – Ugovor o izdavanju i korišćenju Kartice kojim su definisani uslovi izdavanja i korišćenja Kartice za konkretnog Vlasnika partije;

Potpisivanje podrazumeva svojeručno potpisivanje na papiru ili odgovarajućem uređaju (npr. tablet) uz istovremeno fizičko prisustvo obe strane ili upotrebom sredstva komunikacije na daljinu uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa ili korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta;

Sredstvo komunikacije na daljinu označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva davaoca usluga i korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon);

Autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

Personalizovani sigurnosni elementi Kartice – označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije. To mogu biti sledeći podaci sa Kartice: ime i prezime Korisnika, broj Kartice, rok važnosti kartice, CVV2 broj (trocifreni broj na poledini Kartice pored panela za potpis Korisnika), PIN;

Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak uključujući personalizovane sigurnosne elemente koji se mogu iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji; U slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;

Kvalifikovani elektronski potpis je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju;

PIN (Personal Identification Number) – predstavlja lični identifikacioni broj, kojim se Korisnik identifikuje prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu, koji je kao takav strogo poverljiv i poznat isključivo Korisniku za Visa Gift kartice PIN služi isključivo za proveru raspoloživog iznosa stanja po partiji Kartice;

Jedinstvena identifikaciona oznaka – broj Kartice tj partije Kartice koji se definiše Ugovorom;

Bankomat/ATM – elektronski uređaj koji Korisniku omogućava podizanje gotovog novca 24 časa dnevno; kao i proveru stanja na računu kartice i druge usluge u zavisnosti od tipa bankomata;

Beskontaktni čitač – uređaj za beskontaktno plaćanje na kome se nalazi simbol: ;

POS terminal – (Point of Sale Terminal) elektronski uređaj koji se instalira na prodajnom/prihvatnom mestu i služi za zaključivanje i procesiranje transakcija po Karticama;

Korisnički račun/slip - (Transaction Receipt) je račun sa POS terminala na kome se nalaze svi podaci sa Kartice, kao i potpis Korisnika (ukoliko transakcija nije verifikovana PIN-om), koji služi kao dokaz da je transakcija zaključena;;

CNP transakcija - transakcija kod koje se u cilju njenog zaključenja, prodajnom/prihvatnom mestu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom/prihvatnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), Internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtovima, telefonska, kataloška prodaja i sl.);

Prodajno/prihvatno mesto - je primalac novčanih sredstava koja su predmet transakcije;

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (banka prodajnog/prihvatnog mesta) – banka preko koje prodajno/prihvatno mesto vrši procesiranje podataka o transakcijama nastalih Karticom;

Partija kartice - namenski račun u dinarima (RSD) na kojem se vode sve Kartice i na kojoj se evidentiraju sve finansijske promene nastale korišćenjem Kartice;

Platna usluga - podrazumeva uslugu izdavanja i prihvatanja Kartice i izvršavanja transakcija iniciranih upotrebom Kartice ,

Platni nalog - označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije inicirane upotrebom Kartice; kod korišćenja Kartice Platnim nalogom se smatra prijem podataka od strane prihvatioca Kartice/kartičarskih asocijacija na obradu (finansijsko zaduženje/knjiženje);

Terminski plan – plan po kojem Banka obrađuje dospele podatke o transakcijama Karticom u cilju finansijskog zaduženja partije Kartice i knjiženja istih, a koji ne može biti duži od jednog dana računajući od dana prijema Platnog naloga;

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

Međunarodna 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;

Treća država do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, treća država označava svaku stranu državu, a nakon tog dana - državu koja nije država članica;

Datum transakcije - datum kada je Korisnik dao saglasnost za očitavanje podataka Kartice u cilju zaključenja transakcije i Banka autorizovala tu transakciju;

Dnevni limiti potrošnje – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00) nivou;

Autorizacija – proces kojim Banka odobrava transakciju Korisnika Kartice i autentifikuje ga;

Datum finansijskog zaduženja (knjiženja) – datum prispeća podataka o transakciji kod Banke na obradu;

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kojem Banka posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa Terminskim planom;

Kurs - kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta za transakcije nastale u inostranstvu, a koji Banka čini dostupnim Korisniku;

Trajni nosač podataka - 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

NOTIFIKACIJE predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke;

Izvod – je izveštaj koji sadrži informacije o dospelim obavezama, pojedinačnim platnim transakcijama, i to o referentnoj oznaci ili drugim podacima koji omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i o primaocu plaćanja, o iznosu platne transakcije u valuti u kojoj je zadužen račun, o vrstama i iznosima naknada, iznosima kamata, o kursu zamene valuta i iznosu platne transakcije nakon zamene valuta i o datumu valute zaduženja odnosno datumu prijema platnog naloga.;;

Obnova roka važenja/Reizdavanje Kartice – izdavanje Kartice nakon isteka važnosti Kartice, na kojoj je naznačen novi rok važnosti;

Blokiranje kartice – oglašavanje Kartice za nevažeću;

Kartičarske asocijacije – asocijacije koje definišu pravila/standarde/procedure poslovanja Karticama (Visa Inc).



NLB Pay - bankarska aplikacija koja se instalira na mobilni uređaj u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Pay digitalnog novčanika.

Digitalni novčanik - usluga elektronskog plaćanja koja omogućava Korisniku da sačuva Karticu u digitalnom obliku na uređaju i izvrši plaćanja pomoću Kartice u digitalnom obliku (npr. Google Pay, Apple, Pay, Garmin Pay, itd.)

Platni brend ima značenje utvrđeno zakonom koji uređuje međubankarske naknade i posebna pravila poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica;

III OKVIRNI UGOVOR O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KARTICA

Predugovorna faza

Član 3.

Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora u cilju informisanja i upoznavanja sa uslovima izdavanja i korišćenja i obaveznim elementima ugovora dostavlja Vlasniku partije/Kupcu Visa Gift kartice kao potencijalnom korisniku sledeće propisane obavezne elemente:

- Nacrt Ugovora (samo za Visa Prepaid)
- Ove Opšte uslove
- Pregled tarifa naknada platne kartice
- Terminski plan za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača

Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora sa kojima se Korisnik može saglasiti i prihvatiti nakon isteka 2 dana od prijema. Zaključenje Ugovora Korisnik može zahtevati i odmah nakon prijema dokumentacije davanjem izjave u pisanoj formi.

Ukoliko se Korisnik opredeli za ličnu dostavu, Okvirni ugovor Banka overava pečatom i potpisom uz unos datuma uručenja na dokumentaciji. Ukoliko se Korisnik opredeli za dostavu putem e-maila Banka će smatrati da su poslata pdf dokumenta konačna i validna bez potpisa i pečata.

Zaključivanje Okvirnog ugovora

Član 4.

Vlasnik Partije/Kupac Visa Gift koji prihvati ponuđene uslove podnosi Zahtev za izdavanje kartice na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (u daljem tekstu: Zahtev). U slučaju podnošenja Zahteva za Visa PrePaid karticu elektronskim putem, identifikacija Korisnika/Kupca/Vlasnika Partije se vrši u skladu sa ugovorom o korišćenju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva potrošača.

Okvirni ugovor se sastoji od sledeće dokumentacije:

- ovi Opšti uslovi
- Pregled tarifa naknada platne kartice
- Terminski plan za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača
- Ugovor o izdavanju i korišćenju Visa Prepaid kartice (izuzev za Visa Gift karticu za koju se ugovor ne zaključuje u pisanoj formi)

Banka predmetnu prethodno navedenu dokumentaciju dostavlja u momentu zaključenja ugovora putem e-maila na prijavljenu e-mail adresu u sistemu Banke, kao i na drugom trajnom nosaču podataka ili lično uručenjem u poslovnim prostorijama Banke.

Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Banka i Vlasnik Partije potpišu Ugovor o izdavanju i korišćenju Visa Prepaid kartice (u daljem tekstu: Ugovor).

Banka može uskratiti izdavanje i/ili korišćenje Kartice Vlasniku Partije/Kupcu Visa Gift, u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, odnosno ukoliko Korisnik postupa suprotno zakonima i drugim propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:

- Svojeručnog potpisa na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke koji ima dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata
- Kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
- Svojeručnog elektronskog potpisa na tabletu ili sl.uređaju, čije je prikupljanje i čuvanje propisano domaćim i međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke,
- Davanja saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije, kod ugovaranja na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara
- I drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima

(u daljem tekstu potpisivanje).

Potpisivanjem Ugovora Vlasnik Partije potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora, kao i da mu je u predugovornoj fazi dostavljen nacrt istog.

Okvirni ugovor za Visa Gift Banka sa Kupcem Visa Gift ne zaključuje u pisanoj formi.

Član 5.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija korišćenjem Kartice, prava i obaveze ugovornih strana po osnovu izdavanja i korišćenja Kartice. Okvirni ugovor sadrži sve obavezne elemente odnosno informacije propisane zakonom kojim se uređuju platne usluge i zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Okvirni ugovor se zaključuje na period koji odgovara roku važnosti Kartice, a koji se utvrđuje ugovorom.

Okvirni ugovor između Banke i Vlasnika partije/Kupca se zaključuje na srpskom jeziku na kojem će se obavljati i komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa izuzev ukoliko Vlasnik partije/Kupac Visa Gift zahteva zaključenje Okvirnog ugovora na jeziku koji nije srpski u kom slučaju će se isti zaključiti na engleskom jeziku na kojem će se obavljati i komunikacija..

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da zahteva da mu se, tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Vlasnik partije ima pravo da od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

IV IZDAVANJE KARTICE

Član 6.

Banka pruža usluge izdavanja internacionalno važećih platnih instrumenata – PrePaid debitnih kartica, koje se upotrebljavaju za izvršavanje platnih transakcija pri čemu Korisnik raspolaže iznosom uplaćenih sredstava u valuti RSD po partiji Kartice.

Banka izdaje sledeće vrste Kartica:

- Visa PrePaid (u daljem tekstu: Visa PrePaid)
- VisaGift (u daljem tekstu: Visa Gift)

Kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Korisnika Visa Prepaid kartice i nije prenosiva. Visa Gift kartica je prenosiva, u smislu da Kupac Visa Gift određuje Korisnika (ako istu poklanja trećem licu).

Banka ne može Korisniku Visa Prepaid izdati karticu koju on nije zahtevao, osim ukoliko je potrebno zameniti već izdatu Karticu. Izuzetak čine Visa Gift kartice za koje se ne radi zamena nego se na zahtev izdaje nova Kartica.

U okviru jedne partije može biti izdato najviše 3 (tri) Visa PrePaid.

U okviru jedne partije može biti izdata najviše 1 (jedna) Visa Gift kartica.

Da bi Kartica mogla da se koristi, na partiju Kartice neophodno je deponovati određeni iznos sredstava u valuti RSD.

Za Visa Gift karticu je:

- minimalan iznos deponovanih sredstava 2.000,00 RSD,
- maksimalan iznos deponovanih sredstava 15.000,00 RSD;

Na deponovana sredstva Banka ne može plaćati kamatu niti davati bilo koju drugu imovinsku korist u toku perioda dok su sredstva po istoj deponovana.

Visa Gift kartica nije dopunjiva. Koristi se do iznosa deponovanih sredstava po partiji kartice, nakon čega prestaje da važi.

Banka zadržava pravo izmene vrste i karakteristika Kartica u cilju njihovog unapređivanja.

Član 7.

Korisnik može biti punoletno fizičko lice koje podnese Zahtev za izdavanje Kartice.

Korisnik Visa PrePaid kartice može biti i lice sa 11 i više godina starosti, ukoliko je u njegovo ime Zahtev podnelo punoletno fizičko lice. Punoletno lice koje podnosi Zahtev za izdavanje Visa PrePaid kartice može i ne mora biti Korisnik. Na ime ovog lica otvara se partija Visa PrePaid Kartice i isto se tretira kao Vlasnik partije.

Korisnik Visa Gift kartice može biti punoletno fizičko lice koje je Karticu dobilo od strane Kupca Visa Gift. Kupac Visa Gift kartice može biti punoletno fizičko lice, kao i pravno lice.

Član 8.

Kartica se izdaje na osnovu popunjenog i potpisanog Zahteva za izdavanje Visa PrePaid/Visa Gift kartice.

Klijenti koji su korisnici elektronskih servisa mogu podneti Zahtev za Visa PrePaid karticu online.

U slučaju online podnošenja zahteva, Vlasnik partije potvrđuje da je upoznat da mu može biti izdata samo jedna Kartica na njegovo ime bez mogućnosti određivanja drugih Korisnika i da je saglasan da se odredbe Okvirnog ugovora/Opštih uslova koje regulišu maksimalan broj izdatih Kartica po partiji Kartice ne primenjuju. Zahtev podnet elektronskim putem važi bez potpisa Vlasnika partije.



Vlasnik partije/Kupac Visa Gift u Zahtev unosi odgovarajuće lične podatke, uključujući podatke za komunikaciju i informisanje (email adresa, adresa stanovanja, broj fiksnog/mobilnog telefona).

Vlasnik partije u Zahtev za izdavanje Visa PrePaid kartice pored svojih ličnih podataka, unosi lične podatke Korisnika i podatke za komunikaciju sa Korisnikom.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift se obavezuje da Banku blagovremeno obavesti o svakoj promeni podataka, kao i da Banci na njen zahtev pruži dodatne informacije odnosno dokumentaciju od značaja za donošenje odluke o izdavanju Kartice.

Broj Zahteva za izdavanje Visa Gift kartica nije ograničen.

Ukoliko je Kupac Visa Gift kartice pravno lice, potpisan i overen Zahtev se podnosi na memorandumu pravnog lica, i neophodno je da sadrži sledeće podatke: broj Kartica, svrhu kupovine i iznose namenjene svakom pojedinačnom budućem Korisniku (ukoliko ih ima više).

Odnosi između Banke i pravnog lica kao Kupca regulišu se Protokolom o poslovnoj saradnji.

Prilikom podnošenja Zahteva Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je obavezan da Banci prezentuje lična identifikaciona dokumenta.

Na osnovu podnetog zahteva se potpisuje Ugovor o izdavanju i korišćenju Visa Prepaid kartice, nakon čega se Vlasnik partije može opredeliti za način dostavljanja platne kartice.

Ukoliko se Korisnik opredelio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke, karticu i PIN kod preuzima najkasnije u roku od 3 (tri) meseca uz potpisivanje Potvrde o uručenju. Potrebno je da Korisnik aktivira karticu prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu uz obavezan unos PIN koda. Prilikom preuzimanja Kartice Korisnik je u obavezi da proveri tačnost podataka i ispravnost kartice, i potpiše je na poleđini. Visa Gift karticu Korisnik preuzima isključivo u ekspozituri Banke.

Ukoliko se opredelio za dostavljanje na kućnu adresu, Banka će izraditi i dostaviti karticu na kućnu adresu koju je Korisnik naznačio na zahtevu. Po dobijanju kartice potrebno je da Korisnik karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu uz obavezan unos PIN koda kojeg Banka isporučuje putem SMS na registrovani broj telefona u Banci.



Rok važenja i obnova Kartice

Član 9.

Visa PrePaid kartice se izdaju sa rokom važenja do 3 (tri) godine.

Visa Gift se izdaje sa rokom važenja do 2 (dve) godine.

Kartica važi do poslednjeg dana meseca u godini koja je navedena na Kartici.

Obnova Visa PrePaid kartice se tretira kao novo izdavanje kartice i vrši se na pisani Zahtev Vlasnika partije u mesecu isteka, ili nakon isteka postojeće Kartice, pod uslovom da je istu koristio u skladu sa Okvirnim ugovorom.

Ukoliko se Korisnik opredelio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke, karticu i PIN kod preuzima najkasnije u roku od 3 (tri) meseca uz potpisivanje Potvrde o uručanju. Potrebno je da Korisnik aktivira karticu prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu uz obavezan unos PIN koda. Prilikom preuzimanja Kartice Korisnik je u obavezi da proveriti tačnost podataka i ispravnost kartice i potpiše je na poleđini. Visa Gift karticu Korisnik preuzima isključivo u ekspozituri Banke.

Korisniku koji se odlučio za dostavu reizdate kartice na kućnu adresu nakon potpisivanja Ugovora o izdavanju i korišćenju Visa Prepaid kartice, Banka će izraditi i dostaviti karticu na kućnu adresu koju je Korisnik naznačio na zahtevu. Potrebno je da karticu Korisnik aktivira prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu uz obavezan unos PIN koda kojeg Banka isporučuje putem SMS na registrovani broj telefona u Banci.

Visa Gift kartica se ne reizdaje.

Zamena u slučaju oštećenja Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN

Član 10.

U slučaju oštećenja Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je u obavezi da se obrati Banci radi zamene. Usluga zamene Kartice u slučaju oštećenja, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, naplaćuje se u skladu sa Tarifom naknada.

Prilikom obraćanja Banci radi zamene Kartice, usled oštećenja, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift potpisuje Zahtev za zamenu Kartice, uz koji je obavezan da preda Karticu koju treba zameniti.

V KORIŠĆENJE KARTICE

Član 11.

Visa PrePaid kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak Visa za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima;
- bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija;
- podizanje gotovine u mreži bankomata;
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta.

Visa PrePaidkarticu je moguće koristiti za:

- ✓ za kontaktne transakcije,
- ✓ za beskontaktno transakcije,

ukoliko na sebi poseduju znak za beskontaktno plaćanje



Kontaktne transakcije su one transakcije koje se zaključuju tako što se Kartica fizički očitava na POS terminalu (neophodan je fizički kontakt Kartice i POS terminala).

Prilikom plaćanja robe/usluga Karticom, kod kontaktnih transakcija, Korisnik potpisuje Korisnički slip/račun ili unosi svoj PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mesta.

Beskontaktno transakcije su one transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala.

Prilikom plaćanja robe/usluga Karticom, kod beskontaktnih transakcija, Korisnik prinosi Karticu do čitača za beskontaktno plaćanja, odnosno prinosi Karticu do čitača za beskontaktno plaćanja i unosi svoj PIN, zavisno od iznosa transakcije.



Svi čitači za beskontaktno plaćanja na sebi imaju sledeći simbol:

Beskontaktno transakcije se mogu vršiti samo na prodajnim mestima koja su opremljena POS terminalima koji poseduju čitače za beskontaktno plaćanja.

Iznos transakcije za beskontaktno plaćanja bez unosa PIN definiše kartičarska organizacija Visa. O visini iznosa beskontaktnih transakcija bez unosa PIN Korisnici mogu da se informišu na web stranici Banke www.nlb.rs

Banka je iz bezbednosnih razloga uvela pravilo po osnovu kojeg periodično zahteva unos PIN koda na POS trgovačkim mestima radi identifikacije korisnika nakon čega se nastavlja nesmetano korišćenje Kartice za vršenje beskontaktnih transakcija.

Podizanje gotovine na bankomatima i plaćanje roba i usluga, uključujući i internet kupovine je moguće u okviru propisanih dnevnih limita:

Vrsta kartice	Iznosi limita (RSD)	
	Podizanje gotovine	POS/internet kupovine
Visa Prepaid	100.000	300.000

Korisnik može pisanim putem zahtevati izmenu dnevnog limita za kupovinu/internet i podizanje gotovine, podnošenjem Zahteva za promenu limita.

Visa Gift kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak Visa za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima.

Dnevni limit potrošnje na POS terminalu

- u zemlji i inostranstvu iznosi 15.000,00 RSD za Visa Gift debitnu karticu

Korisnik prepaid kartice istu može koristiti do iznosa raspoloživih sredstava deponovanih po partiji Kartice. U momentu iniciranja transakcije Korisnik mora imati pokriće za iznos transakcije i iznos eventualnih naknada po partiji Kartice. Takođe, korisnik može da inicira transakciju za koju je Tarifnikom Banke predviđena pripadajuća naknada. U tom slučaju Korisnik će biti zadužen za iznos transakcije uvećan za iznos pripadajuće naknade.

Korisnik kartice dužan je da Karticu koristi u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora. Vlasnik partije /Kupac Visa Gift kartice snosi odgovornost za korišćenje Kartice i dužan je da upozna krajnjeg korisnika sa sadržajem Okvirnog ugovora, kako bi Visa PrePaid/Visa Gift kartica bila korišćena u skladu sa odredbama istog.

Korišćenje Kartice za plaćanja na POS terminalima

Član 12.

Kartica se može koristiti na POS terminalima prodajnih mesta u cilju plaćanja robe/usluga. Korisnik je dužan da, na zahtev prodajnog mesta, pokaže identifikacionu ispravu.

Obaveza prodajnog mesta je da izda jedan primerak Korisničkog računa/slipa, koji je Korisnik obavezan da zadrži za svoju evidenciju i potrebe eventualne reklamacije.



Korišćenje Kartice za CNP transakcije

Član 13.

Visa PrePaid kartica se može koristiti za CNP (Card Not Present) transakcije, kod kojih se u cilju njihovog zaključenja, prodajnom/prihvatnom mestu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom/prihvatnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtovima, telefonska, katalogska prodaja i sl.).

Korisnik mora imati u vidu da korišćenje Visa PrePaid/ kartice za plaćanje CNP transakcija nosi rizik od zloupotrebe koji postoji pri prenošenju podataka o kartici i ličnih podataka kroz javnu mrežu. Korisniku se preporučuje da pre namere korišćenja kartice za ovaj vid plaćanja, od Banke pribavi dodatne informacije o mogućoj zaštiti.

Banka u skladu sa preporukama kartičarskih asocijacija može onemogućiti korišćenje kartice za plaćanje robe i usluga na prihvatnim mestima na internetu, a u cilju zaštite Korisnika kartice od zloupotrebe.

Korišćenje Kartice za podizanje gotovog novca

Član 14.

Korisnik može koristiti Visa PrePaid/ karticu za:

- podizanje gotovine na bankomatima, i
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta;

Podizanje gotovine Visa PrePaid karticom moguće je u slučaju raspoloživog iznosa zahtevane transakcije po partiji Visa PrePaid kartice, a u okviru propisanih dnevnih limita podizanja gotovine .

Za gotovinske isplate Korisnik plaća naknadu, u skladu sa Tarifom naknada.

Isplata gotovine sa partije Kartice na šalteru Banke

Član 15.

Banka je dužna da na zahtev Kupca Visa Gift izvrši isplatu celokupnog preostalog iznosa inicijalno uplaćenih sredstava na dan prestanka važenja kartice ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja kartice.

Korišćenje Visa Prepaid kartica u okviru digitalnih novčanika

Član 16.

Visa Prepaid kartice Korisnik može koristiti za digitalna plaćanja dodavanjem platne kartice u digitalni novčanik u skladu sa odredbama posebnih pravila i uslova korišćenja digitalnih novčanika koja čine sastavni deo okvirnog ugovora o prepaid karticama.

Dodavanje platne kartice u digitalni novčanik Korisnik vrši prateći uputstva istaknuta na sajtu Banke ili kod dobavljača digitalnog novčanika. Platnu karticu Korisnik može dodati u digitalni novčanik preko NLB Pay aplikacije ili aplikacije dobavljača digitalnog novčanika. U okviru aplikacije će biti prikazane dostupne aktivne platne kartice koje su registrovane u sistemu Banke za koje je moguće izvršiti dodavanje u digitalni novčanik.

Digitalni novčanik omogućava vršenje beskontaktnog plaćanja na POS terminalima i bankomatima u zemlji i inostranstvu, kao i kupovine na internetu kod svih internet trgovaca koji prihvataju plaćanje putem digitalnih novčanika.

Digitalni novčanik nije moguće koristiti ukoliko mobilni uređaj prethodno Korisnik nije zaštitio barem jednim od bezbedonosnih elemenata (lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica).

Sve transakcije nastale korišćenjem digitalnog novčanika izvršavaju se na isti način i pod istim uslovima kao i transakcije nastale plaćanjem putem fizičkih platnih kartica.

VI IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Saglasnost za izvršenje platne transakcije

Član 17.

Osnovni uslov za izvršenje platne transakcije je saglasnost Korisnika Visa Prepaid/Visa Gift kartice.

Banka će izvršiti platnu transakciju iniciranu upotrebom Kartice ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja. U odsustvu saglasnosti za izvršenje platne transakcije smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Platna transakcija se smatra odobrenom tj. autorizovanom ako je primenom odgovarajućih procedura proverena i potvrđena upotreba Kartice, uključujući i personalizovane sigurnosne elemente.

U zavisnosti od načina/mesta korišćenja Kartice (POS, bankomat, šalter, CNP i sl.), saglasnost se daje unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od strane Korisnika, a koji su predviđeni za konkretnu vrstu transakcije.

Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice na prodajnom mestu trgovca, kao i prilikom podizanja gotovine na bankomatima Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjižnje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka primenjuje zateznu kamatnu stopu propisanu Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ili nominalnu redovnu kamatnu stopu iz ugovora ako je ona veća od stope zakonske zatezne kamate.

Član 18.

Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije:

- stavljanjem Kartice na raspolaganje prodajnom/prihvatnom mestu radi očitavanja relevantnih podataka u cilju obezbeđenja autorizacije, uz potpis na Korisničkom računu/slipu,
- unosom PIN-a na POS terminalu/bankomatu,
- stavljanjem na raspolaganje/unosom minimuma relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice na prodajnom/prihvatnom mestu (CNP transakcije/Manual Key Entry transakcije: unosi podatke sa Kartice i identifikuje se CVV2 brojem koji je odštampan na poledini Kartice, unosi jednokratni kod,
- na pojedinim prodajnim/prihvatnim mestima na kojima se zbog brzine izvršavanja transakcija ili tehnoloških preduslova, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija (Visa Inc), transakcije sprovode bez potpisa na Korisničkom računu/slipu i/ili unosa PIN-a (plaćanje putarina i sl.) Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno stavljanjem Kartice na raspolaganje za očitavanje.

Za transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina, smatra se da su odobrene od strane Korisnika.

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije - platiočev pružalac platnih usluga ne može rezervisati sredstva na platiočevom platnom računu ako platilac nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na platiočevom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

Potpisani Korisnički račun/slip, odnosno elektronski podaci o transakciji potvrđeni unosom nekog od sigurnosnih elemenata Kartice (PIN, CVV2, jednokratni kod i sl.), predstavljaju potvrdu date saglasnosti od strane Korisnika. Korisnik Kartice obavezan je da jedan primerak Korisničkog računa/slipa kao potvrdu o datoj saglasnosti zadrži za sebe i isti u slučaju reklamacije predoči Banci.

Za pojedina internet plaćanja zbog brzine izvršavanja transakcija, kao i boljeg korisničkog iskustva, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija, transakcije se sprovode bez unosa i potvrde lozinke. Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno unosom podataka sa kartice na internet prodajnom mestu

Prijem i rok za izvršenje platnog naloga

Član 19.

Vreme prijema platnog naloga u Banci izdatog upotrebom Kartice je momenat prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odnosno momenat prijema podataka o platnoj transakciji na obradu, a koje je Banci dostavio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

Korišćenje Kartice na POS terminalu/bankomatu/CNP prodajnom mestu i autorizacija transakcije ne predstavljaju vreme prijema platnog naloga u Banci.

Član 20.

Proces bezgotovinskog plaćanja podsredstvom Kartice funkcioniše tako što u momentu iniciranja transakcije Banka samo daje potvrdu/autorizaciju da je Kartica validna i da Korisnik po partiji Kartice ima raspoloživ iznos sredstava za konkretnu transakciju. Ukoliko su svi uslovi ispunjeni i potvrda/autorizacija data, Banka za iznos inicirane transakcije vrši rezervaciju sredstava po partiji Kartice.

Rok za izvršenje platnog naloga počinje da teče kada Banka primi platni nalog izdat upotrebom Kartice od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

Banka Korisnikov platni račun ne može zadužiti pre prijema platnog naloga.

Nakon prijema podataka o platnim transakcijama na obradu, Banka vrši zaduženje partije Kartice i oslobađa rezervisana sredstva.

Platna transakcija inicirana Karticom se, u zavisnosti od momenta prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice), realizuje istog poslovnog dana.

Odbijanje transakcije

Član 21.

Banka ne može odbiti izvršenje transakcije kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni ovim Opštim uslovima, osim ako je drugačije utvrđeno nekim drugim propisima.

Banka će odbiti izvršenje transakcije ako nisu ispunjeni svi uslovi za njeno izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako Korisnik nema raspoloživi iznos sredstava po partiji Kartice za zahtevani iznos autorizacije,
- ako je pogrešno unet neki od relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od strane Korisnika,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje transakcije za plaćanje,
- u slučaju da je Kartica iz bilo kog razloga trajno ili privremeno blokirana
- u slučaju da je istekao rok važenja Kartice.

U slučaju odbijanja transakcije izdate upotrebom Kartice iz nekog od navedenih razloga, smatraće se da ista nije ni primljena i neće biti finansijski obrađena, odnosno partija Kartice neće biti zadužena.

Na zahtev Korisnika, Banka može dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 22.

Korisnik ne može opozvati transakciju nakon davanja saglasnosti za izvršenje transakcije primaocu plaćanja, osim izuzetno, u slučaju dogovora sa Bankom i uz obaveznu saglasnost primaoca plaćanja tj. prodajnog/prihvatnog mesta.

Korisnik ne može opozvati saglasnost i finansijsko zaduženje po osnovu date saglasnosti i realizovanog platnog naloga, nakon što je platni nalog primljen i obrađen od strane Banke, izuzev u posebnim slučajevima kada je zaduženje neopravdano.

Član 23.

Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice može od Banke zatražiti potvrđivanje raspoloživosti iznosa potrebnog za izvršenje platne transakcije na osnovu kartice ili platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici, ako je platilac dao izričitu saglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti, ako je platilac inicirao platnu transakciju katicom ili platnim instrumentom zasnovanim na platnoj kartici u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti i ako je sebe autentifikovao pred Bankom pre slanja svakog takvog zahteva. Banka je dužna da bez odlaganja da jednostavan odgovor u obliku „da“ ili „ne“ koji ne sme sadržati informaciju o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne sme potvrđivanje čuvati niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka ne sme onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca. Platilac može zatražiti od Banke identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

VII IZMIRIVANJE OBAVEZA

Član 24.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift se obavezuje da sve obaveze nastale po Kartici izmiruje deponovanjem sredstava po partiji Kartice, odnosno na teret partije Kartice.

Pod obavezama podrazumevaju se sve nastale transakcije zaključene Karticom/ama i naknade nastale korišćenjem iste/ih.

Član 25.

U slučaju postojanja dospelih neizmirenih potraživanja Banke po osnovu korišćenja Kartice, uključujući i sve naknade, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je saglasan da Banka svoje dospelo potraživanje može naplatiti iz sredstava na ostalim računima Vlasnika partije/Kupca Visa Gift koji se vode kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa, i ovlašćuje Banku za davanje naloga za plaćanje sa navedenih računa u korist onog računa/partije kod Banke na kojem je evidentirano dugovanje Korisnika. U slučaju da na računima Vlasnika partije/Kupca Visa Gift nema dovoljno sredstava u

valuti plaćanja, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovim deviznim računima koristeći prodajni kurs Banke na datum izvršenja prenosa. Banka će o izvršenom izmirivanju potraživanja obavestiti Vlasnika partije/Kupca Visa Gift putem pisanim putem.

VIII ZAŠTITNE MERE

Obaveze Vlasnika partije/Kupca Visa Gift i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice

Član 26.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je dužan:

- da koristi Karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- da u Zahtev unese tačne i verodostojne podatke, da Banku blagovremeno obavesti o svakoj promeni podataka navedenih u istom, kao i da Banci na njen zahtev pruži dodatne informacije od značaja za Ugovor;
- da prilikom preuzimanja Kartice proveri njenu ispravnost i tačnost podataka na Kartici, potpiše Karticu i obrazac Potvrdu o uručanju ukoliko karticu preuzima u ekspozituri Banke; Vlasnik partije i Kupac Visa Gift Kartice nisu u obavezi da potpišu Karticu, osim u slučaju da su oni istovremeno i Korisnici kartice;
- da prilikom dobijanja Kartice i PIN-a izvrši proveru ispravnosti podataka i o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku;
- da odmah po prijemu Kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice, odnosno da dodeljeni PIN i podatke Kartice drži u tajnosti kako bi zaštitio Karticu od zloupotreba; posebno je važno da se PIN ne zapisuje na Kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz Karticu;
- Korisnik snosi sve finansijske posledice u slučaju nepotpisane Kartice, otkrivanja PIN-a neovlašćenoj osobi, ili ustupanja Kartice na korišćenje trećim licima;
- da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem Kartice, a u rokovima predviđenim Okvirnim ugovorom;
- da Karticu ne koristi za nezakonite svrhe, uključujući kupovinu robe ili plaćanje usluga koji su zakonom zabranjeni;
- da odmah po prijemu Izvoda, a najkasnije u roku 13 meseci, u pisanom obliku obavesti Banku u slučaju da ima primedbe u vezi zaključenih transakcija, odnosno podnese reklamaciju.

Banka je dužna da obezbedi:

- dostupnost Kartice i personalizovanih sigurnosnih elemenata isključivo Vlasniku partije/Kupcu Visa Gift na čiji zahtev je Kartica izdata, dostavljanjem istih njegovoj matičnoj ekspozituri ili na drugi način dogovoren sa Vlasnikom partije/Kupcem Visa Gift, i snosi rizik dostavljanja;
- Korisniku raspoloživost sredstava do iznosa deponovanih sredstava po partiji Kartice, a u toku roka važenja Kartice;
- mogućnost da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice i sprečavanje svakog daljeg korišćenja Kartice nakon dobijanja tog obaveštenja;
- dostavljanje besplatnog Izvoda po partiji Kartice na zahtev Vlasnika partije, izuzimajući Visa Gift karticu;
- ponovno omogućavanje Korisniku korišćenja Kartice koja je bila blokirana, kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu;
- proveru stanja raspoloživih novčanih sredstava na Partiji kartice.

Banka snosi rizik dostavljanja Kartice i personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisniku.

Član 27.

U cilju prevencije zloupotrebe Banka Korisniku omogućava uslugu obaveštavanja o autorizaciji Kartice putem notifikacija. Navedeni servis omogućava Korisniku prijem notifikacija o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu. Notifikacije se naplaćuje u skladu sa Tarifnikom Banke. Uslugu obaveštenja putem notifikacija Banka ne pruža Korisnicima Visa Gift.

Član 28.

Za internet plaćanja Banka omogućava korišćenje sigurnosnih servisa kartičarskih organizacija. Preduslov za izvršenje internet plaćanja Karticom je aktivacija NLB Pay aplikacije putem koje Banka vrši pouzdanu autentifikaciju Korisnika.

Gubitak, krađa ili zloupotreba Kartice

Član 29.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obavesti Banku, što može učiniti u bilo kojoj ekspozituri Banke ili pozivanjem Kontakt centra Banke od 0 do 24h u cilju blokade Kartice. Blokadu kartice Vlasnik partije/Kupac Visa Gift može izvršiti samostalno, putem elektronskih servisa, ukoliko je Vlasnik partije/Kupac Visa Gift korisnik istih. Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci, ne navodi se PIN. Nakon blokade kartica Vlasnik partije/Kupac Visa Gift će biti automatski reizdata. Ukoliko je Vlasnik partije/Kupac Visa Gift blokadu izvršio dolaskom u ekspozituru, Banka će Vlasniku partije/Kupcu Visa Gift izdati potvrdu o izvršenoj blokadi. U slučaju krađe Kartice Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je obavezan da krađu prijavi i policiji.

Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumeva i mogućnost krađe i zloupotrebe podataka sa Kartice.

O gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice Banka obaveštava i mrežu primalaca kartica čime je oglašava za nevažeću. Troškove blokade (prijave/oglašavanja Kartice za nevažeću) snosi Vlasnik partije/Kupac Visa Gift.

U slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji Banka vrši pregled i analizu aktivnosti kartica kombinovanjem unapred postavljenih pravila u cilju pravovremenog identifikovanja sumnjivih transakcija i eventualne zloupotrebe, i na taj način spreči dalje neovlašćeno korišćenje kartice.

U cilju sprovođenja bezbednosne procedure za obaveštavanje Korisnika u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji, Banka će privremeno blokirati Karticu, pozvati Korisnika i izvršiti proveru identifikovane sumnjive transakcije bez razmene osetljivih poverljivih podataka Korisnika (PIN, br.kartice, OTP kodovi i sl.).

Član 30.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja odgovarajućeg računa, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa Kartice.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizilaze iz Okvirnog ugovora usled namere i krajnje nepažnje, kao i obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi i obavezu da na adekvatan način čuva PIN i podatke o Kartici.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift neće snositi gubitak ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je saglasan da u slučaju sumnje na zloupotrebu Kartice, Banka izvrši blokadu korišćenja Kartice. U slučaju da Banka sumnja na zloupotrebu Kartice, a Vlasnika partije/Kupca Visa Gift nije moguće kontaktirati, Banka će izvršiti blokadu Kartice i o tome obavestiti Vlasnika partije/Kupca Visa Gift, kada to bude bilo moguće.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift koji pronađe Karticu posle prijave gubitka, krađe ne sme je koristiti, već je obavezan da je poništenu (presečenu vertikalno preko piste za magnetni zapis/čipa) vrati Banci. U protivnom, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift snosi svu zakonsku odgovornost i finansijske obaveze prema Banci za neovlašćeno korišćenje Kartice.

Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, Vlasniku partije/Kupcu Visa Gift se na zahtev može izdati nova Kartica.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift snosi odgovornost za gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija usled gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova u okviru glave IX Odgovornost Banke i Vlasnika partije/Kupca Visa Gift u vezi sa izvršenjem transakcija i povraćaj iznosa transakcije.

Član 31.

Banka je dužna da, na zahtev Vlasnika partije/Kupca Visa Gift dostavi dokaz o tome da ju je Vlasnik partije/Kupac Visa Gift obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, u skladu sa članom 29. i članom 30. ovih Opštih uslova. Krajnji rok za podnošenje navedenog zahteva je 18 (osamnaest) meseci od dana obaveštavanja Banke od strane Vlasnika partije/Kupca Visa Gift.

Ograničenje korišćenja Kartice

Član 32.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je saglasan da Banka može onemogućiti korišćenje Kartice (blokada Kartice), ako Korisnik Kartice postupa suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kartice ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare ili ako postoji povećan rizik da Vlasnik partije/Kupac Visa Gift neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je u pitanju korišćenje Kartice, kao i u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i u slučaju primene mera ograničenja po osnovu sankcija donetih od strane Republike Srbije, Ujedinjenih Nacija (UN), Evropske Unije (EU), Američke agencije za kontrolu stranih sredstava (OFAC), Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske i/ili druge međunarodne ili inostrane državne institucije.

Banka je dužna da obavesti Vlasnika partije/Kupca Visa Gift o nameri blokade Kartice i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade Kartice, Banka će to učiniti odmah nakon blokade ili kada to bude bilo moguće, osim ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi, odnosno razlozi u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Kartice, Banka dostavlja na način utvrđen Ugovorom.

Autorizacija za transakcije čiji iznos prevazilazi iznos raspoloživog stanja po partiji Kartice, neće biti odobrena. Autorizacija za transakcije podizanja gotovine na bankomatima i šalterima drugih banaka neće biti odobrena, ukoliko je raspoloživi iznos po partiji Kartice manji od zbira zahtevanog iznosa transakcije i iznosa naknade za konkretnu transakciju.

Član 33.

Kartica se automatski blokira prilikom trećeg uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a, nezavisno od toga da li je zaključenje transakcije pokušano na prodajnom mestu ili bankomatu, u kom slučaju se Korisnik obraća Banci.

Domaće i međunarodne transakcije u valuti različitoj od valute RSD, koje na datum izvršenja nije moguće izvršiti zbog prekoračenja raspoloživog iznosa deponovanih sredstava po partiji Kartice, Banka neće autorizovati.

Visa Gift karticom nije moguće zaključenje CNP transakcija, niti transakcija podizanja gotovine. Podizanje gotovine Visa Gift karticom moguće je isključivo na šalteru Banke ukoliko su ispunjeni uslovi opisani u članu 15. ovih Opštih uslova.

Član 34.

Kartica se ne sme koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu sa propisima i za nezakonite svrhe i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca.

Kartica se ne sme ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja ili se ustupati trećem licu.

Nepotpisana Kartica i Kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme se i ne može biti korišćena.

Član 35.

U slučaju neizmirivanja obaveza (naknada i troškova), Banka će onemogućiti dalje korišćenje Kartice. Nakon izmirenja svih obaveza Banka će omogućiti dalje korišćenje Kartice.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift snosi sve finansijske posledice koje nastanu korišćenjem Kartice suprotno navedenim odredbama, a u skladu sa zakonom i Ugovorom.

IX ODGOVORNOST BANKE I VLASNIKA PARTIJE/KUPCA VISA GIFT U VEZI SA IZVRŠENJEM TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA TRANSAKCIJE

Odgovornost Banke za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije

Član 36.

Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga, za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obaveštena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je Banka dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije Banka je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno da njegov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju..

Obaveza povraćaja uključuje i povraćaj iznosa naplaćene naknade, odnosno plaćanje iznosa kamate na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Član 37.

Transakcija koja nije izvršena u skladu sa platnim nalogom Korisnika (partija Vlasnika partije/Kupca Visa Gift je zadužena za veći ili manji iznos, greškom je više puta izvršen platni nalog, sredstva su preneti nekom drugom primaocu) smatra se nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao plaćanje za blagovremeno i pravilno izvršenje transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

U slučaju neizvršene platne transakcije, odnosno nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odnosno da njegov račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene transakcije nije ni došlo, osim ako korisnik zahteva pravilno izvršenje platnog naloga. Banka je dužna da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom, nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije. Banka je dužna da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Ako platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u slučaju iz prethodnog stava obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Član 38.

Banka odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju transakcije između banaka.

Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Član 39.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili Kartice koja je bila zloupotrebljena.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift snosi celokupan iznos gubitka ukoliko se utvrdi da su neodobrene transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Vlasnika partije/Kupca Visa Gift ili zbog propuštanja preduzimanja zaštitnih mera utvrđenih ovim Opštim uslovima usled njegove namere ili krajnje nepažnje (davanje Kartice drugom

licu na korišćenje, neadekvatno čuvanje PIN, propuštanje obaveze obaveštavanja Banke o gubitku/krađi/zloupotrebi Kartice).

Korisnik Platilac neće snositi gubitke za neodobrenu platnu transakciju u sledećim slučajevima:

- 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz prethodnog stava,
- 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;
- 3) ako pružalac platnih usluga nije u svakom trenutku obezbedio odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;
- 4) ako platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Ako platiočev pružalac platnih usluga zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju korisnika, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je on zbog toga pretrpeo.

Platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio pružaoca platnih usluga da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije

Član 40.

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje platne transakcije pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj transakciji, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.

Uslov za povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje transakcije je obaveštenje odnosno zahtev Vlasnika partije/Kupca Visa Gift (u daljem tekstu: Reklamacija)

Za potrebe Reklamacije Korisnik je dužan da čuva i prezentuje kopije korisničkog računa/slipa. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanoj formi, na adresu Banke ili putem e-mail adrese navedene u ovim Opštim uslovima.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift podnosi Reklamaciju Banci odmah po saznanju za neizvršenu transakciju, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja računa za iznos neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije.

Po proteku roka iz prethodnog stava, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift gubi pravo da zahteva povraćaj sredstava ili pravilno izvršenje platne transakcije, osim ukoliko mu Banka nije pružila obavezne informacije o platnoj transakciji pre i nakon njenog izvršenja, u kom slučaju navedeno pravo može ostvariti i nakon proteka roka od 13 meseci.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene transakcije ukoliko je Banka odgovorna za izvršenje neodobrene transakcije, kao i za štetu nastalu neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem transakcije za koju je odgovorna Banka.

Reklamacije koje se odnose na eventualne manjkavosti u kvalitetu i kvantitetu robe i usluga plaćenih Karticom, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala.

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije

Član 41.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift može zahtevati povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije ukoliko obezbedi dokaz da je dao saglasnost bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije ili da je iznos transakcije viši od iznosa koji bi Vlasnik partije/Kupac Visa Gift razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ne može zahtevati povraćaj iznosa transakcije koji je viši od razumno očekivanog u slučaju da je zamena valute po ugovorenom kursu posledica značajno većeg iznosa transakcije.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift mora podneti Zahtev za povraćaj najkasnije u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja računa, u pisanom obliku.

Banka je dužna da Vlasniku partije/Kupcu Visa Gift izvrši povraćaj celokupnog iznosa transakcije ili da ga obavesti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema zahteva. Datum valute odobrenja platnoćevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

Ako Banka odbije zahtev za povraćaj sredstava na osnovu odobrene i pravilno izvršene transakcije dužna je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Vlasnika partije/Kupca Visa Gift obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vanskudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift nema pravo na povraćaj iznosa gore opisanih transakcija ako je od strane Banke ili prodajnog mesta, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoreni način informisan o budućoj transakciji.

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Član 42.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Banke, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Banke u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, od Banke kao svog pružaoca platnih usluga, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovorna Banka kao pružalac usluge.

X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Član 43.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje transakcija Karticom, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje transakcija, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnje u obavljanju transakcija su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih akata, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacionih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje u obavljanju poslova pružanja platnih usluga su i nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema.

XI INFORMISANJE /KORISNIKA O TRANSAKCIJI

Član 44.

Ako se kartica upotrebljava anonimno, Banka nije dužna da pre i nakon izvršenja platne transakcije inicirane upotrebom iste, pruža informacije o platnim transakcijama izvršenim upotrebom ove platne kartice.

Banka informiše Vlasnika partije o izvršenim platnim transakcijama putem notifikacija koje predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama. Notifikacije se mogu dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke.

Vlasnik partije je dužan da bez odlaganja obavesti Banku ukoliko je utvrdio bilo kakve nepravilnosti, uključujući neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije.

Proveru raspoloživog iznosa sredstava po Partiji Kartice Korisnik može izvršiti proverom na bankomatu ili u ekspoziturama Banke

XII NAKNADE I TROŠKOVI

Član 45.

Banka naplaćuje naknade za korišćenje Kartice u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade u vezi sa korišćenjem Kartice su fiksne, a dinamika naplate se definiše Okvirnim ugovorom.

Obaveze po osnovu naknada nastalih korišćenjem Kartice, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift izmiruje prilikom preuzimanja platnog instrumenta i obezbeđenjem pokrića na partiji Kartice, a prema uslovima i u roku definisanim Okvirnim ugovorom.

XIII KURS

Član 46.

Kurs koji se primenjuje pri konverziji iznosa transakcija nastalih u inostranstvu je prodajni kurs Banke za devize za valutu EUR na dan finansijske obrade transakcije (knjiženja) i zaduženja partije Kartice.

Obračunska valuta u odnosu na druge inostrane valute u kojima transakcija može biti zaključena jeste EUR. Kurs zamene druge ino valute u valutu EUR ne definiše Banka. Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard.

Korisnik je upoznat i prihvata mogućnost promene kursa od momenta nastanka transakcije do momenta finansijske obrade transakcije i zaduženja partije Kartice.

XIV NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 47.

Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku. U slučaju da Vlasnik partije/Kupac Visa Gift iz opravdanih razloga zahteva da se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa ne odvija na srpskom jeziku, ista će se odvijati na engleskom jeziku.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift u Zahtev unosi odgovarajuće podatke za komunikaciju i informisanje (e-mail adresa, adresa stanovanja, broj fiksnog/mobilnog telefona). Banka ima pravo da proveri podatke iz Zahteva, kao i pravo da traži eventualne dopune. Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je u obavezi da Banku pisanim putem obavesti o promeni bilo kojeg od podataka navedenih u Zahtevu. U protivnom će se sve poslate informacije i obaveštenja smatrati dostavljenim.

Razmena informacija i obaveštenja između Banke i Vlasnika partije/Kupca Visa Gift može se obavljati usmeno ili pisanim putem, u papirnoj ili elektronskoj formi.

Način i sredstvo komunikacije zavise od vrste obaveštenja i ugovorenog načina/sredstva komunikacije (e-mail, SMS servis, elektronsko bankarstvo, telefon).

Banka ima pravo da u cilju omogućavanja korišćenja određenog proizvoda/servisa zahteva od Korisnika adekvatnu tehničku opremljenost (npr. posedovanje mobilnog telefona i/ili e-mail adrese i sl.).

Banka ima pravo da koristi sve raspoložive vidove komunikacije, u skladu sa dostavljenim podacima za potrebe komunikacije i informisanja.

Banka će sva obaveštenja o promotivnim aktivnostima slati putem SMS notifikacije ili telefonskim putem ili putem e-mail.

XV ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 48.

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne, odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti, kao i Opšti uslovi poslovanja NLB banke AD Beograd.

XVI PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 49.

Vlasnik Partije/Kupac Visa Gift kartice ima pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja, i/ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Vlasnik Partije/Kupac Visa Gift kartice fizičko lice ima pravo na prigovor u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju, pravo Vlasnika partije/Kupca Visa Gift kartice fizičko lice na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda prava.

Kupac Visa Gift kartice pravno lice ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Prigovor se može podneti u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mailom na adresu prigovori@nlb.rs), putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, ili korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim Vlasnik partije/Kupac Visa Gift kartice ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Vlasnika partije/Kupca Visa Gift kartice, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je Vlasnik partije/Kupac Visa Gift kartice podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora u pisanoj formi. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana o čemu će Banka obavestiti Vlasnika partije/Kupca Visa Gift kartice u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje treba da bude jasno i razumljivo, uz navođenje razloga zbog kojih Banka nije mogla dostaviti odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Odgovor na prigovor Vlasnika partije/Kupca Visa Gift kartice treba da bude jasan, potpun i razumljiv i da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Vlasnika partije/Kupca Visa Gift kartice o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ako je Vlasnik partije/Kupac Visa Gift kartice nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili obaveza iz zaključenog ugovora sa podnosiocem prigovora.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Banka bila dužna da mu odgovori na prigovor. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strane, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju. Predlog za posredovanje obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift kartice 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.

Postupak posredovanja je poverljiv i besplatan za strane u postupku, s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo sa posla itd.).

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj banci Srbije, u pismenoj formi - na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ili poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Pokretanje i vođenje postupka po prigovoru i pritužbi, odnosno postupka posredovanja, nisu uslov za ostvarivanje prava Vlasnika partije/Kupca Visa Gift kartice na sudsku zaštitu, ne isključuje ostvarivanje tog prava, niti utiču na njega.

XVII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Član 50.

Ako Banka namerava da izmeni ili dopuni odredbe Okvirnog ugovora, dostaviće Korisniku predlog tih izmena i dopuna (u daljem tekstu: Predlog) najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene u pisanoj formi.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako pružalac platnih usluga predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, korisnik platnih usluga može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Banka je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem Predloga, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog,, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Ukoliko Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna navedenog u Predlogu ne obavesti Banku u pisanoj formi da se s tim predlogom nije saglasio smatraće se da je prihvatio Predlog i na ugovorni odnos će se primenjivati predložene izmene i dopune i bez davanja izričite saglasnosti Korisnika, o čemu ga je Banka na lako uočljiv način obavestila dostavljanjem tog Predloga. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka primene istih.

Korisnik koji nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Okvirnog ugovora, ima pravo da bez naknade raskine Okvirni ugovor. Korisnik je dužan da o otkazu pisanim putem obavesti Banku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, uz obavezu izmirivanja obaveza prema Banci do dana gašenja platnog računa.

XVIII PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

Član 51.

Ugovorni odnos između Vlasnika partije/Kupca Visa Gift i Banke prestaje u slučaju:

- otkaza Ugovora,
- smrti Korisnika,
- potrošnjom deponovanih sredstava po partiji Visa Gift kartice ili isteka roka važnosti Visa Gift kartice;
- donošenja odluke nadležnog organa, na osnovu zakona i drugih propisa,
- utvrđivanja ništavosti Okvirnog ugovora.
- prestanka postojanja Nosioca.

Otkaz od strane Korisnika

Član 52.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da u bilo kom trenutku, bez naknade, jednostrano raskine Okvirni ugovor i zahteva gašenje Kartice/a, sa otkaznim rokom od mesec dana.

Otkazni rok počinje da teče od datuma prijema zahteva za otkaz od strane Banke.

Okvirni ugovor se raskida i Kartica se gasi na osnovu zahteva za otkazom. Zahtev se podnosi u pisanoj formi i mora biti potpisan od strane Vlasnika partije/Kupca Visa Gift.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da zahteva raskid Okvirnog ugovora i bez otkaznog roka ukoliko Banka ne izvršava obaveze utvrđene Okvirnim ugovorom.

Član 53.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah vrati Banci Karticu.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od mesec dana od dana slanja obaveštenja, izmiri sve obaveze nastale korišćenjem Kartice, zajedno sa ugovorenim naknadama do dana isplate.

Vlasnik partije/Kupac Visa Gift se obavezuje, da na prvi poziv Banke, izmiri obaveze po osnovu naknadno pristiglih transakcija, zaključenih pre otkaza Kartice i likvidacije partije po Kartici, kao i sve naknade vezane za te transakcije.

Otkazom korišćenja Kartice i ukoliko su sve obaveze po osnovu Okvirnog ugovora Vlasnika partije/Kupca Visa Gift prema Banci izmirene, Okvirni ugovor sa Bankom smatra se raskinutim.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka onemogućava korišćenje Kartice.

Otkaz od strane Banke

Član 54.

Banka ima pravo da bez obrazloženja jednostrano raskine Okvirni ugovor, otkáže korišćenje Kartice i oglasi je nevažećom, proglasi sve obaveze dospelim i zahteva naplatu istih, sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca, ukoliko se Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ne pridržava Okvirnog ugovora i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili drugim propisom, kao i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Otkazni rok počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu preporučenom pošiljkom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Vlasnika partije/Kupca Visa Gift, odnosno dostavljanjem obaveštenja putem e-maila ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.

Banka ne snosi pravnu ni materijalu odgovornost za štetu koja može nastati za Vlasnika partije/Kupca Visa Gift zbog toga što nije primio obaveštenje ili dopis od strane Banke koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Vlasnik partije/Kupac Visa Gift obavestio Banku.

Član 55.

Otkazom Okvirnog ugovora od strane Banke raskidaju se svi Ugovori koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora.

Na obaveze Korisnika u slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke primenjuju se odredbe člana 54 ovih Opštih uslova.

Član 56.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka ako Vlasnik partije/Kupac Visa Gift:

- postupa suprotno odredbama zakona i drugih propisa, kao i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma,
- ne izvrši obavezu dostavljanja promena relevantnih podataka,
- na zahtev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mera poznavanja i praćenja Korisnika u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ili je prilikom podnošenja Zahteva Banci dostavio pogrešne ili neistinite podatke

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka i radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, posebno ukoliko:

- Vlasnik partije/Kupac Visa Gift po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom i procedurama kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući podatke o poreklu sredstava i prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke,
- se Vlasnik partije/Kupac Visa Gift nalazi na, ili je predmet restrikcija prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom ,
- poslovni odnos sa Vlasnikom partije/Kupcem Visa Gift predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i procedura za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.

U slučajevima navedenim u ovom članu, Okvirni ugovor prestaje danom slanja obaveštenja o otkazu preporučenim pismom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Vlasnika partije/Kupca Visa Gift, odnosno dostavljanjem obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno, odnosno na dan naveden u obaveštenju.

Član 57.

U slučaju raskida Ugovora sve obaveze Vlasnika partije/Kupca Visa Gift smatraju se dospelim.

Član 58.

Okvirni ugovor se smatra raskinutim ukoliko je raskinut Ugovor, a ostaje na snazi do raskida poslednjeg važećeg Ugovora koji je sastavni deo Okvirnog ugovora ukoliko Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima više Kartica.

Banka će ukinuti korišćenje Kartice od onog dana kada saglasno prethodnim odredbama prestane Okvirni ugovor, odnosno u roku koji odredi sud ili drugi nadležni državni organ.

U slučajevima navedenim u ovom članu, Okvirni ugovor prestaje danom slanja obaveštenja o otkazu preporučenim pismom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Vlasnika partije/Kupca Visa Gift, odnosno dostavljanjem obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno.

Likvidacija partije Kartice se može izvršiti po izmirenju svih obaveza Vlasnika partije/Kupca Visa Gift nastalih na osnovu korišćenja Kartice i vraćanja Kartice Banci.

Ukoliko Vlasnik partije/Kupac Visa Gift nije izmirio obaveze do dana gašenja Kartice/partije Kartice, Banka će svoje pravo na naknadu štete ostvariti u postupku pred sudom.

Nadležnost suda se utvrđuje Ugovorom.

U slučaju raskida Ugovora Vlasnik partije/Kupac Visa Gift je dužan da plati naknadu samo za korišćenje Kartice do dana raskida odnosno da izmiri sve svoje obaveze prema Banci nastale do dana isteka otkaznog roka. U slučaju prestanka korišćenja Kartice, Vlasnik partije/Kupac Visa Gift nema pravo na povraćaj naknade za korišćenje Kartice plaćene za obračunski period pre otkaza Ugovora, odnosno prestanka korišćenja Kartice.

Prestanak Okvirnog ugovora

Član 59.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka gasi Karticu i partiju Kartice.

Okvirni ugovor se ne smatra raskinutim sve do raskida poslednjeg ugovora, ukoliko Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima više zaključenih ugovora a koji su sastavni deo Okvirnog ugovora.

Član 60.

Okvirni ugovor prestaje u slučaju utvrđivanja ništavosti istog. Vlasnik partije/Kupac Visa Gift ima pravo da zahteva utvrđivanje ništavosti odredaba Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama koje su mu pružene pre zaključenja Okvirnog ugovora, odnosno odredbe koje sadrže informacije koje mu nisu prethodno dostavljene.

Član 61.

Okvirni ugovor prestaje nezavisno od volje Vlasnika partije/Kupca Visa Gift u slučaju smrti Vlasnika partije/Kupca Visa Gift, u slučaju brisanja Nosioca iz nadležnog registra, odnosno na osnovu zakona i drugih propisa.

XIX ZAVRŠNE ODREDBE

Član 62.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo ponude odnosno deo zaključenih Okvirnih ugovora o izdavanju i korišćenju Kartica koji se zaključuju od dana početka njihove primene.

Ukoliko ugovor kojim je regulisano izdavanje i korišćenje Kartice odstupa od ovih Opštih uslova, primenjivaće se odredbe tog ugovora.

Član 63.

Na izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora iz člana 50. ovih Opštih uslova.

Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima i na Okvirne ugovore primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

U slučaju donošenja novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna zakonskih i podzakonskih akata koji se primenjuju na pružanje platnih usluga, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Banke i Korisnika do donošenja odgovarajućih izmena i dopuna ovih Opštih uslova.

Član 64.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga su deo Opštih uslova poslovanja NLB banke AD Beograd.

Opšte uslove poslovanja NLB banke AD Beograd, Banka čini dostupnim Korisniku u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke: www.nlb.rs.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 01.05.2026. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica koji su u primeni od 01.07.2025. godine.