

PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA DEBITNE KARTICE

I OPŠTE ODREDBE

Pravilima izdavanja i korišćenja debitne kartice (u daljem tekstu: Pravila) uređuju se prava i obaveze Korisnika DinaCard /Visa /Mastercard /Mastercard Gold debitnih kartica (u daljem tekstu: Kartica), odnosno izdavanje, uslovi i ograničenja korišćenja Kartice, zamena Kartice, limiti po Kartici, postupanje u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice, kao i način izmirenja obaveza nastalih korišćenjem Kartice.

Pravila čine sastavni deo Ugovora o otvaranju i vođenju dinarskog, deviznog računa, izdavanju platne kartice i pružanju usluge elektronskog bankarstva (e-banking i m-banking) fizičkog lica (u daljem tekstu: Ugovor).

II POJMOVI

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

Korisnik – je potrošač (fizičko lice ili poljoprivrednik) koji koristi ili je koristio Karticu Banke ili se Banci obratio radi korišćenja usluge izdavanja Kartice, a koji platne usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili komercijalnoj delatnosti; Korisnik može imati status rezidenta ili nerezidenta;

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

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

Potvrda o uručenju odnosno preuzimanju Kartice – dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice

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.

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;

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.

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;

Contactless – „beskontaktni“ način plaćanja - transakcije se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala;

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

Jedinstvena identifikaciona oznaka – broj Kartice tj. partije Kartice koji je naznačen na Potvrdi o uručenju odnosno preuzimanju Kartice, koja čini sastavni deo Ugovora.

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

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) račun sa POS terminala na kome se nalaze svi relevantni podaci Kartice i transakcije, kao i potpis Korisnika (ukoliko transakcija nije verifikovana PIN-om), te služi kao dokaz da je transakcija zaključena.

CNP transakcija (Card Not Present) - 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.

Banka prodajnog/prihvatnog mesta – banka preko koje prodajno/prihvatno mesto vrši procesiranje podataka o transakcijama nastalih Karticom.

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

Platni nalog - označava instrukciju platioca kojom se zahteva izvršenje platne transakcije inicirane upotrebom Kartice.

Platna transakcija - označava transakciju iniciranu upotrebom Kartice na prodajnom/prihvatnom mestu u cilju plaćanja robe i usluga ili podizanja gotovine.

Partija je račun na kojem se vodi osnovna Kartica i sve dodatne Kartice izdate po istoj na zahtev Korisnika osnovne Kartice, kao i promene koje su rezultat korišćenja Kartice;

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

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.

Tekući račun - platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranim valutama (dinarski/devizni), kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisniku na osnovu posebnih ugovora.

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.

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.

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

Kartičarske asocijacije – asocijacije koje definišu pravila/standarde/procedure poslovanja Karticama (NCPK/NBS, Visa Inc, Mastercard WorldWide).

Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom (PUN) - je dokument informativnog karaktera koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih sa dinarskim ili deviznim platnim računom u evrima koje Banka ima u ponudi, kao i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;

Izveštaj o naplaćenim naknadama (INK) - je poseban dokument koji se dostavlja Korisniku najmanje jednom godišnje i sadrži podatke o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom i primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

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.)

III OSNOVNE KARAKTERISTIKE

Kartica je vlasništvo NLB Banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), glasi na ime Korisnika i nije prenosiva.

Kartica pripada kategoriji debitnih kartica, što znači da pruža mogućnost plaćanja do iznosa sredstava na partijama računa za koje je vezana Kartica.

IV IZDAVANJE KARTICE

Korisnik može biti lice koje ima otvoren dinarski tekući račun kod Banke.

Prilikom otvaranja dinarskog tekućeg računa Banka Korisniku izdaje debitnu karticu kao platnu karticu po dinarskom tekućem računu. Banka obavezno i bez izuzetka Korisniku primarno izdaje debitnu platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Debitna platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji može biti izdata samo na poseban zahtev i to samo ako je tom Korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz stava 2 ove tačke.

Debitne platne kartice iz stava 2. i 3. ovog člana imaju funkciju platnog instrumenta koji se upotrebljava za izdavanje naloga za izvršenje platnih transakcija kojom se Korisnik, pored identifikacionog dokumenta, može dodatno identifikovati prilikom raspolaganja sredstvima sa dinarskog platnog računa.

Banka je obavezna da po otvaranju dinarskog tekućeg računa, po osnovu Kartice, Korisniku otvori partiju Kartice na kojoj će se na dalje evidentirati sve finansijske promene.

Nakon izrade kartica će biti dostavljena na kućnu adresu naznačenu 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.

Ukoliko se Korisnik opredeli 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 potrebno je da Korisnik proveri tačnost podataka i ispravnost kartice, i potpiše je na poleđini.

Odredbe ovih Pravila su važeće za osnovnu i dodatnu/e Karticu/e izdatu/e Korisniku od strane Banke.

Banka Korisniku izdaje osnovnu Karticu, a na njegov Zahtev i do 2 (dve) dodatne Kartice.

Dodatne Kartice se izdaju pod istom partijom Kartice po kojoj je izdata i osnovna Kartica i sve transakcije nastale po dodatnim Karticama, kao i sve naknade i provizije, evidentiraju se po datoj partiji. Korisnik osnovne Kartice snosi odgovornost za korišćenje svih Kartica izdatih po jednoj partiji i dužan je da Korisnike dodatnih Kartica upozna sa sadržajem ovih Pravila.

Prestankom korišćenja osnovne Kartice prestaje i pravo korišćenja dodatne/ih Kartice/a. Korisnik osnovne Kartice može otkazati korišćenje samo dodatne/ih Kartice/a.

Korisnik snosi punu odgovornost za korišćenje, kako osnovne tako i dodatne/ih Kartice/a.

U slučaju smrti Korisnika osnovne Kartice, prestaju da važe i sve dodatne Kartice. Sve eventualne obaveze po izdatoj Kartici u svemu se na način i u rokovima definisanim ovim Pravilima prenose na naslednike imenovane, u skladu sa zakonom.

V ROK VAŽENJA KARTICE I REIZDAVANJE NOVE

Kartica važi do poslednjeg dana u mesecu godine navedene na Kartici.

U slučaju da Korisnik ne želi da mu se obnovi rok važnosti Kartice, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku najmanje 30 dana pre isteka roka važnosti Kartice.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa prethodnim stavom, Banka će po isteku roka važnosti Kartice, pod daljim uslovima iz ovih Pravila, automatski reizdati novu Karticu sa novim rokom važnosti.



Ukoliko Korisnik Karticu koristi u skladu sa Pravilima, odnosno ukoliko Korisnik ispunjava uslove u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, Kartica će biti automatski reizdata.

Automatsko reizdavanje se odnosi na sve debitne kartice. Debitne kartice kod kojih se u domaćim platnim transakcijama realizacija tih transakcija ne obavlja u Republici Srbiji (Visa i Mastercard) se reizdaju automatski nakon što je prethodno reizdata debitna kartica sa domaćom realizacijom transakcija (Dinacard).

Preuzimanjem reizdate Kartice i potpisivanjem Potvrde o uručenju Korisnik prihvata sve obaveze nastale u periodu važenja prethodno izdate kartice. Banka Korisniku koji se odlučio za dostavljanje kartice na kućnu adresu, karticu dostavlja bez potrebe za potpisivanjem Potvrde o uručenju.

Korisniku koji se odlučio za dostavu reizdate kartice na kućnu adresu će nakon izrade kartica biti dostavljena na kućnu adresu. 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.

Ukoliko se Korisnik opredelio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke, karticu i PIN 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 potrebno je da Korisnik proverí tačnost podataka i ispravnost kartice, i potpiše je na poleđini.

VI ZAMENA U SLUČAJU OŠTEĆENJA, PROMENE MATIČNIH PODATAKA ILI ZABORAVLJANJA PIN

U slučaju oštećenja kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Korisnik je u obavezi da se obrati Banci radi zamene. Usluga zamene Kartice u ovim slučajevima, naplaćuje se od Korisnika u skladu sa Tarifom naknada.

Prilikom obraćanja Banci radi zamene Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Korisnik potpisuje Zahtev za zamenu Kartice, uz koji je obavezan da preda Karticu koju treba zameniti.

VII KORIŠĆENJE KARTICE

DinaCard debitne kartice

DinaCard debitna kartica se može koristiti za kontaktne i beskontaktne transakcije u zemlji na mestima gde je istaknut logo "DinaCard" za:

- bezgotovinska plaćanja roba i usluga na prodajnim mestima;
- bezgotovinska plaćanja roba i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija na domaćim prihvatnim mestima koji prihvataju predmetni brend; (kod ovog vida plaćanja Korisnik se identifikuje CVV2 brojem koji je odštampan na poleđini Kartice)
- identifikaciju Korisnika osnovne Kartice prilikom podizanja sredstava u valuti EUR sa deviznog računa u valuti EUR, po kojem je Korisnik osnovne kartice vlasnik, na određenim bankomatima Banke
- Plaćanje računa skeniranjem IPS QR koda na bankomatima
- podizanje gotovine u mreži bankomata;
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta

DinaCard debitna kartica se može koristiti za kontaktne i beskontaktne transakcije u inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak "Diners Club International" ili "Discover Network" ili "Pulse" za:

- kupovinu roba i usluga na prodajnim mestima obeleženim Discover Network ili Diners Club International logotipom
- podizanje gotovine na bankomatima i plaćanje na samouslužnim terminalima obeleženim Discover Network, Diners Club International ili Pulse logotipom

Korisnik DinaCard debitne kartice može koristiti Karticu u okviru raspoloživih sredstava po tekućem računu (uključujući i dozvoljeno prekoračenje ukoliko je odobreno). U momentu iniciranja transakcije, kako bi ista bila uspešna, Korisnik mora imati pokriće po partiji tekućeg računa (uključeno i dozvoljeno prekoračenje, ukoliko je odobreno). Ukoliko korisnik inicira transakciju za koju je Tarifnikom Banke predviđena pripadajuća naknada Korisnik će biti zadužen za iznos transakcije uvećan za iznos pripadajuće naknade.

Korisnicima je omogućeno i beskamatno plaćanje na više jednakih mesečnih rata, pri čemu je datum dospeća prvog anuiteta 30 dana od datuma obrade transakcije. Ukoliko se kartica koristi na POS terminalu NLB Banke AD Beograd sa trgovcima sa kojima Banka ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji po ovom osnovu, u zavisnosti od dogovora sa trgovcem, Korisnik može izvršiti plaćanje u jednakim mesečnim ratama bez kamate.



Plaćanje na rate bez kamate predstavlja dodatnu uslugu, koju, zavisno od uslova, potreba i mogućnosti, Korisnik na ovim prodajnim mestima, može, a ne mora da iskoristi.

Obaveze nastale zaključenjem transakcija plaćanja na rate bez kamate će se realizovati na teret dinarskog tekućeg računa Korisnika.

Napominjemo da će DinaCard debitne kartice za plaćanje na rate bez kamate funkcionisati samo na POS terminalima Banke kod trgovaca sa kojima Banka ima potpisan ugovor po ovom osnovu. Transakcije podizanja gotovine na Bankomatima će zadužiti tekući račun prvi sledeći radni dan.

Za korišćenje Kartice za uslugu plaćanja na rate bez kamate Korisniku se odobrava iznos do kojeg je moguće plaćati na rate bez kamate na osnovu redovnog mesečnog priliva na račun u skladu sa utvrđenim bonitetom. Bonitet Korisnika se utvrđuje na osnovu prosečnih mesečnih primanja po računu.

Iznos za plaćanje na rate bez kamate zavisi od otplate zaduženja, dakle prilikom svake otplate mesečnog anuiteta iznos za plaćanje na rate bez kamate se oslobađa za iznos otplaćenog anuiteta i ponovo je na raspolaganju.

Visa/Mastercard debitne kartice

Visa /Mastercard debitne kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak "Visa/Mastercard" za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima;
- bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija;
- identifikaciju Korisnika osnovne Kartice prilikom podizanja sredstava u valuti EUR sa deviznog računa na određenim bankomatima Banke;
- podizanje gotovine u mreži bankomata;
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta;
- Plaćanje računa skeniranjem IPS QR koda prikazanog na računu putem čitača na bankomatu.

Za transakcije u zemlji i inostranstvu Korisnik može koristiti Karticu u okviru raspoloživih sredstava po dinarskom tekućem računu (uključujući i dozvoljeno prekoračenje ukoliko je odobreno) i deviznom EUR platnom računu. Banka prilikom izdavanja nove, odnosno dodavanja postojeće Visa/Mastercard debitne kartice u paket računa, povezuje po automatizmu platnu karticu sa dinarskim i deviznim platnim računom iz pripadajućeg paketa računa. Ukoliko Korisnik ne želi automatsko povezivanje deviznog platnog računa ili u slučaju izmene elemenata paketa, odnosno promene vrste paketa, potrebno je da se obrati Banci i podnese odgovarajući zahtev.

Ukoliko inicira transakciju za koju je Tarifnikom Banke predviđena pripadajuća naknada, Korisnik će biti zadužen po partiji dinarskog i/ili deviznog EUR platnog računa za iznos transakcije uvećan za iznos pripadajuće naknade.

Obavezno je da partija deviznog računa bude aktivna, u suprotnom se Kartica ne može koristiti u inostranstvu.

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija u valutu EUR se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Visa. Nakon izvršene konverzije, konvertovani iznos transakcije će biti uvećan za 2% i tako dobijen ukupan iznos će se naplatiti Korisniku.

Karticama se mogu plaćati roba i usluge na prodajnim mestima koja su opremljena POS terminalima.

Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na zahtev prodajnog mesta, pokaže identifikacionu ispravu.

Prilikom plaćanja robe/usluga Korisnik potpisuje Korisnički slip/račun ili unosi svoj PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mesta. Obaveza prodajnog mesta je da izda jedan primerak Korisničkog slipa/računa, koji je Korisnik obavezan da zadrži za svoju evidenciju i potrebe eventualne reklamacije.

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 će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.

Kartice je moguće koristiti za:

- ✓ kontaktne transakcije



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

✓ **beskontaktna transakcije**

Beskontaktna transakcije su one transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala. Prilikom plaćanja robe/usluga Korisnik prinosi karticu do čitača za beskontaktna plaćanja, odnosno prinosi Karticu do čitača za beskontaktna plaćanja i unosi svoj PIN, zavisno od iznosa transakcije.



Svi čitači za beskontaktna plaćanja na sebi imaju sledeći simbol:

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

Iznos transakcije za beskontaktna plaćanja bez unosa PIN-a definiše kartičarska organizacija. O visini iznosa beskontaktnih transakcija bez unosa PIN-a korisnici kartice mogu da se informišu na web stranici Banke www.nlb.rs.

Maksimalni iznosi beskontaktnih transakcija za čiju realizaciju nije neophodan unos PIN u zemlji i inostranstvu zavisi od zemlje u kojoj se vrši plaćanje, utvrđeni su od strane kartičarskih asocijacija i Banka na iste ne može uticati.

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.

Karticom se može podizati gotovina na bankomatima koji su opremljeni beskontaktnim čitačem. Prilikom podizanja gotovine na bankomatu Korisnik se identifikuje unosom PIN. Za gotovinske isplate Korisnik plaća naknadu, u skladu sa Tarifom naknada.

Bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP transakcija, moguće je vršiti DinaCard/ Visa /Mastercard debitnim karticama. CNP (Card Not Present) transakcije kod kojih se u cilju njihovog zaključenja, trgovcu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), Internet plaćanja na sajtovima, telefonska, kataloška prodaja i sl.).

Kod ovog vida plaćanja Korisnik se identifikuje CVV2 brojem koji je odštampan na poledini DinaCard /Visa Mastercard debitnih kartica.

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

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

Preduslov za izvršenje internet plaćanja Karticom je aktivacija NLB Pay aplikacije putem koje Banka vrši pouzdanu autentifikaciju Korisnika.

Za pojedina internet plaćanja se zbog brzine izvršavanja i boljeg korisničkog iskustva, transakcije do određenog iznosa propisanog od strane kartičnih asocijacija, sprovode bez pouzdane autentifikacije Korisnika. Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno unosom podataka sa kartice na internet prodajnom mestu.

Na pojedinim prodajnim/prihvatnim mestima se zbog brzine izvršavanja i boljeg korisničkog iskustva ili tehnoloških preduslova, transakcije do određenog iznosa propisanog od strane kartičnih asocijacija sprovode bez potpisa na Korisničkom računu/slipu i/ili unosa PIN koda (na primer beskontaktna plaćanja, plaćanje putarina i sl.). Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno stavljanjem Kartice na raspolaganje za očitavanje.

U cilju prevencije zloupotrebe Banka Korisniku omogućava uslugu obaveštavanja o autorizaciji Kartice putem notifikacija. Notifikacije se naplaćuju u skladu sa Tarifnikom banke. Servis omogućava Korisniku prijem notifikacije o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu.

Kartica omogućava podizanja valute EUR na određenim bankomatima Banke koji ovu funkcionalnost podržavaju. Kartica se za ovu svrhu može koristiti, ukoliko je Korisnik vlasnik računa sa sredstvima

deponovanim u valuti EUR. Na ovaj način sredstva sa računa ne mogu podizati Korisnici dodatnih Kartica, već samo vlasnik računa, koji je istovremeno i Korisnik osnovne Kartice.

Podizanje EUR nije moguće sa računa oročene štednje, kao ni po računu po kome je izdata štedna knjižica. Da bi isplata bila izvršena potrebno je da na odabranom računu klijent ima dovoljno sredstava za isplatu u valuti EUR u momentu iniciranja iste. Isplata se vrši bez naknade, minimalni iznos koji je moguće podići iznosi EUR 50, a maksimalan mogući iznos je EUR 1.000 dnevno po svakom deviznom računu vlasnika.

Ukoliko Korisnik ne želi na ovaj način da raspolaže sredstvima sa svojih deviznih računa potrebno je da se obrati najbližoj ekspozituri Banke kako bi mu ova funkcionalnost bila ukinuta.

Korisnici osnovnih debitnih Kartica imaju mogućnost da na određenim multifunkcionalnim bankomatima pored standardnih opcija i pored podizanja valute EUR u zemlji, na određenim bankomatima izvrše uplatu gotovog novca u RSD i EUR na lični račun.

Na sajtu Banke se nalazi pregled bankomata na kojima je moguće izvršiti navedene funkcije, kao i iznos definisanih limita.

Korišćenje Visa /Mastercard debitnih kartica u okviru digitalnih novčanika

Visa/Mastercard debitne kartice se mogu koristiti za digitalna plaćanja tako što Korisnik dodaje svoju platnu karticu u digitalni novčanik u skladu sa odredbama posebnih pravila i uslova korišćenja digitalnih novčanika koja čine sastavni deo okvirnog ugovora o platnim uslugama.

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 Korisniku 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 Korisnik prethodno 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.

VIII LIMIT

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

Vrsta kartice	Iznosi limita u zemlji (RSD)		Iznosi limita u inostranstvu (EUR)*	
	Podizanje gotovine	POS/internet kupovine	Podizanje gotovine	POS/internet kupovine
DinaCard	100.000	300.000	-	-
Visa PayWave	100.000	300.000	2.000	2.500
Mastercard	100.000	300.000	2.000	2.500
Mastercard Gold	200.000	300.000	2.000	2.500

* odnosi se samo na korisnike koji imaju povezan EUR računa za platnu karticu, u suprotnom važe iznosi limita u RSD

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

IX OGRANIČENJA KORIŠĆENJA KARTICE

Autorizacija za transakcije čiji iznos prevazilazi iznos raspoloživog stanja po partiji dinarskog ili deviznog računa neće biti odobrena.

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

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

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.

U slučaju neizmirenja obaveza (naknada i troškova), Banka će onemogućiti dalje korišćenje Kartice.

Nakon izmirenja svih obaveza Banka će omogućiti dalje korišćenje Kartice.

X NAKNADE I NAČIN IZMIRENJA OBAVEZA

Korisnik se odlučio da obaveze po Kartici izmiruje isključivo preko dinarskog tekućeg računa:

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze po osnovu transakcija i naknada nastalih korišćenjem Kartice, kod koje je odabran način izmirenja obaveza isključivo preko dinarskog tekućeg računa, u zemlji i inostranstvu za plaćanje na POS terminalima i podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, izmiruje obezbeđenjem pokrića na dinarskom tekućem računu u Banci.

Pod dospelim obavezama podrazumevaju se sve nastale transakcije zaključene Karticom i naknade nastale korišćenjem iste.

Za transakcije iz inostranstva koje se naplaćuju u dinarima primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan finansijske obrade transakcije. Obračunska valuta u odnosu na druge strane valute je EUR. Kurs zamene druge ino valute u valutu EUR ne definiše Banka. Korisnik je upoznat i prihvata mogućnost promene kursa od momenta nastanka transakcije do momenta finansijske obrade transakcije i zaduženja dinarskog tekućeg računa.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu na svom dinarskom tekućem računu te dođe do nedozvoljenog prekoračenja na dinarskom tekućem računu, Banka će na iznos prekoračenja obračunati kamatnu stopu koja važi za nedozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dospelih obaveza i dinarski tekući račun bude u nedozvoljenom prekoračenju, Kartica će automatski biti blokirana. Automatska deblokada Kartice biće izvršena narednog dana od datuma izmirenja dospelih obaveza i registrovanja urednog stanja po dinarskom tekućem računu Korisnika.

Korisnik se odlučio da obaveze po Kartici izmiruje preko dinarskog i deviznog tekućeg računa:

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze po osnovu transakcija i naknada nastalih korišćenjem Kartice u zemlji za plaćanje na POS terminalima i podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, izmiruje obezbeđenjem pokrića na dinarskom tekućem i EUR deviznom platnom računu u Banci.

Korisnik se obavezuje da svoje dospele obaveze po osnovu transakcija i naknada nastalih korišćenjem debitnih Kartica Visa /Mastercard u inostranstvu za plaćanje na POS terminalima i podizanja gotovine na bankomatima i šalterima banaka/pošta, izmiruje obezbeđenjem pokrića na deviznom i dinarskom tekućem računu u Banci.

Pod dospelim obavezama podrazumevaju se sve nastale transakcije zaključene Karticom i naknade nastale korišćenjem iste.

Naplata transakcija i naknade nastalih u zemlji i inostranstvu vrši se na teret dinarskog tekućeg i deviznog platnog računa. Devizni tekući račun Korisnika se zadužuje za protivvrednost u eurima (EUR), bez obzira na stranu valutu u kojoj je transakcija zaključena. Automatsko zaduženje deviznog tekućeg računa Korisnika za transakcije nastale u inostranstvu izvršava se do iznosa raspoloživih sredstava na deviznom tekućem računu, a ostatak duga se naplaćuje zaduženjem partije dinarskog tekućeg računa, primenom prodajnog kursa Banke za devize na dan dospeća plaćanja.

U slučaju iz prethodnog stava Korisnik otvara devizni tekući račun, a uslovi otvaranja, način i prestanak korišćenja deviznog tekućeg računa definisani su Ugovorom o otvaranju i vođenju dinarskog/deviznog uloga. Korisnik je saglasan da iznos uplaćenih sredstava po deviznom tekućem računu Kartice može biti isključivo u valuti EUR.

Za transakcije iz inostranstva koje su zaključene u nekoj drugoj ino valuti obračunska valuta je 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 deviznog tekućeg računa.

Ukoliko Korisnik Kartice ne obezbedi pokriće za naplatu na svom/jim tekućem/im računu/ima te dođe do nedozvoljenog prekoračenja na dinarskom tekućem računu, Banka će na iznos prekoračenja obračunati kamatnu stopu koja važi za nedozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu.

Ukoliko Korisnik ne obezbedi pokriće za naplatu dospelih obaveza i dinarski tekući račun bude u nedozvoljenom prekoračenju, Kartica će automatski biti blokirana. Automatska deblokada Kartice biće izvršena narednog dana od datuma izmirenja dospelih obaveza i registrovanja urednog stanja po partiji dinarskog tekućeg računa Korisnika.

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

XI GUBITAK, KRAĐA I NEOVLAŠĆENO KORIŠĆENJE KARTICE

Korisnik 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 Korisnik može izvršiti samostalno, putem elektronskih servisa, ukoliko je Korisnik istih. Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci, ne navodi se PIN. Nakon blokade kartica Korisnika će biti automatski reizdata. Ukoliko je Korisnik blokadu izvršio dolaskom u ekspozituru, Banka će Korisniku izdati potvrdu o izvršenoj blokadi. U slučaju krađe Kartice Korisnik 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 Korisnik.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, Korisnik je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja odgovarajućeg računa, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa Kartice. Korisnik 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, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi i obavezu da na adekvatan način čuva PIN i podatke o Kartici. Korisnik 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. Korisnik neće snositi gubitak ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije.

Korisnik je saglasan da u slučaju sumnje na zloupotrebu Kartice, Banka izvrši blokadu korišćenja Kartice. U slučaju da Banka sumnja na zloupotrebu Kartice, a Korisnika nije moguće kontaktirati, Banka će izvršiti blokadu Kartice i o tome obavestiti Korisnika, kada to bude bilo moguće. Korisnik 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, Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost i finansijske obaveze prema Banci za neovlašćeno korišćenje Kartice. Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, Korisniku se na zahtev može izdati nova Kartica. Korisnik snosi odgovornost za gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija usled gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice u skladu sa odredbama Opštih uslova pružanja platnih usluga potrošačima.

Banka je dužna da, na zahtev Korisnika, dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice. Krajnji rok za podnošenje navedenog zahteva je 18 meseci od dana obaveštavanja Banke od strane Korisnika.

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.).

XVIII ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Pravila se dostavljaju Korisniku uz Ugovor i ista su dostupna Korisniku na Internet stranici Banke <http://www.nlb.rs>.

Ova Pravila se primenjuju od 01.09.2026. godine.