

**OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE
I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA
PRVE BANKE CG AD - OSNOVANA 1901. GODINE**

Avgust 2025.

JAVNO

Na osnovu člana 206 Zakona o kreditnim institucijama, člana 2 Zakona o platnom prometu i člana 43 Statuta Prve banke CG AD – osnovana 1901.godine ("Banka"), Upravni odbor Banke je na 192 sjednici održanoj dana 05.08.2025. godine donio

OPŠTE USLOVE ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA

PRVE BANKE CG AD - OSNOVANA 1901. GODINE

I OPŠTE I OSNOVNE ODREDBE

Opštim uslovima za izdavanje i korišćenje platnih kartica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) Prva Banka CG AD –osnovana 1901.godine (u daljem tekstu: Banka) uređuje:

- pravila pod kojima Banka pruža usluge izdavanja, reizdavanja i korišćenja platnih kartica za fizička lica i pravna lica;
- informacije i podatke o naknadama, provizijama, kamatnim stopama i kursu prilikom plaćanja ili podizanja novca u valutama različitim od Eura;
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Klijenta i/ili Korisnika kartice i Banke;
- informacije o zaštitnim i drugim mjerama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija;
- uslove za izmjene i dopune, kao i prestanak Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice;
- informacije o zaštiti Klijenata i/ili Korisnika kartica.

Opšta uslovi, primjenjuju se na odnose između Prve Banke CG AD-osnovana 1901.godine i Korisnika kartica i zasnovani su na Ugovoru o izdavanju i korišćenju platne kartice.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima, ukoliko nije ugovoreno drugačije.

Banka može mijenjati Opšte uslove u skladu sa poslovnom politikom Banke i važećim zakonskim propisima.

Opšti uslovi primjenjuju se zajedno s odredbama svih ostalih akata poslovne politike Banke.

Referentni propisi:

- Zakon o kreditnim institucijama;
- Zakon o platnom prometu;
- Zakon o obligacionim odnosima;
- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti;
- Zakon o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga;
- Zakon o potrošačkim kreditima;
- Zakon o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- Statut Prve banke CG AD-osnovana 1901.godine;
- Odluka o obezbjeđivanju pouzdane provjere autentičnosti klijenta i zajedničkim i sigurnim otvorenim standardima komunikacije

II ZNAČENJE IZRAZA

Banka – Izdavalac Opštih uslova za izdavanje i korišćenje platnih kartica, Prva banka CG AD-osnovana 1901.godne, PIB: 02096099, adresa: Bulevar Svetog Petra Cetinskog 141, MNE-81000 Podgorica, email: info@prvabankacg.com, Broj računa: 535-1-75, web stranica www.prvabankacg.com, Kontakt centar 19891;

Klijent - je zajednički naziv za fizičko ili pravno lice koje koristi usluge Banke ili bilo koje lice koje uspostavlja poslovni odnos sa Bankom. Klijenti Banke su fizička lica, preduzetnici, pravna lica i ostali subjekti registrovani i osnovani u skladu sa zakonom, rezidenti, nerezidenti koji koriste proizvode i usluge Banke ili koji se obrate Banci radi korišćenja proizvoda i usluga i koje je Banka kao takve identifikovala;

Platni instrument - je personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;

Platna Kartica – je platni instrument koji omogućava njenom imaocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koji omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju;

PIN – lični identifikacioni broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika za transakcije nastale Karticom, a poznat je isključivo Korisniku.

PIN mailer (koverta sa PIN-om) – zatvorena koverta, dokument koji sadrži PIN;

Korisnik kartice – Fizičko lice na čije ime kartica glasi. To je bilo koji korisnik (korisnici) kartice (kartica) po jednom kartičnom računu. Korisnik kartice je fizičko lice kojem je Banka izdala karticu i koje je prihvatilo Opšte uslove za izdavanje i korišćenje platnih kartica. Korisnik kartice i Klijent su ista fizička lica; Kod pravnih lica: korisnici business kartica su fizička lica koja su status korisnika dobili po osnovu ovlašćenja Klijenta. Korisnici kartice nemaju ugovornu obavezu sa bankom ne moraju biti Klijenti banke. Svi korisnici business kartica se tretiraju kao Dodatni korisnici.

Kartični račun – (transakcioni račun u nacionalnom platnom prometu za fizička i pravna lica u slučaju debitne kartice, odnosno kreditni račun na kojem je odobren kreditni limit za fizička i pravna lica u slučaju kreditne kartice) je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem Kartica koje su za njega vezane, uključujući pripisane naknade, provizije i kamatu obračunate po važećem Pregledu naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke.

Zahtjeva za izdavanje kartice (Pristupnica) – obrazac za izdavanje Kartice koji popunjava fizičko i/ili pravno lice (potencijalni korisnik kartice);

Kartična organizacija – MasterCard, VISA;

Dodatni korisnik – fizičko lice, čije je ime ispisano na kartici, a koja je vezana za račun Klijenta, vlasnika kartičnog računa i koja je izdata na zahtjev (ovlašćenje) Klijenta. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem korišćenja Kartice koju koristi Dodatni korisnik, idu na teret vlasnika kartičnog računa. Kartica izdata Dodatnom korisniku je dodatna kartica. Broj dodatnih kartica nije ograničen. Dodatni korisnik nema ugovornu obavezu prema banci.

Verifikacioni broj kartice (CVC/CV2) – je sigurnosni broj koji se nalazi na poledini kartice i koristi se prilikom internet plaćanja. Sigurnosni kod se sastoji od tri cifre;

Personalizovana sigurnosna obilježja kartice – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika kartice (Internet, kataloga i telefonska prodaja – MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili Verifikacioni broj kartice CVV2/CVC i/ili 3D Secure Code jednokratna lozinka i/ili mToken i/ili otisak prsta Korisnika. Ove elemente Banka izdaje Korisniku radi provjere autentičnosti.

Provjera autentičnosti - postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti upotrebe platne kartice uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih obilježja Korisnika;

Rezervacija – kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na kartičnom računu Klijenta. Iznos rezervisanih sredstava se može razlikovati od iznosa konačnog zaduženja, tj. finansijske potvrde kartične transakcije što može zavisi od kursa ukoliko je transakcija nastala van euro zone, kao i prodavca koji vrši prodaja roba i usluga. Rok do kojeg transakcija može biti u statusu aktivne rezervacije je do maksimalno 30 dana od dana njenog nastanka, nakon čega ista zadužuje ili razdužuje Klijentov Kartični račun.

Raspoloživo stanje – iznos novčanih sredstava na kartičnom računu Klijenta, koja stoje na raspolaganju i dodatnom Korisniku kartice, umanjeno za iznos rezervisanih sredstava.

Kreditni Limit – maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kartičnom računu revolving, charge i installment kreditne kartice. Banka ima pravo da na iznos iskorišćenih sredstava iz kreditnog limita obračunava redovnu kamatu, a o visini ugovorene kamate klijent se obavještava prilikom potpisivanja Ugovora. Odobreni kreditni limit po kartičnom računu se koristi u period važenja Ugovora.

Sredstva obezbjeđenja – instrumenti za obezbjeđivanje potraživanja Banke po kreditnim karticama. Banka može kao sredstvo obezbjeđenja za kreditne kartice od Klijenta tražiti, mjenice i mjenična ovlašćenja, ovlašćenje za naplatu sa računa pravnog lica, administrativnu zabranu, žirante i novčani depozit. Banka zadržava pravo da pored ovih sredstava traži i dodatna sredstva obezbjeđenja.

Dnevni limit – ukupni dnevno dozvoljeni iznos transakcija isplate gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos dnevnih transakcija na POS terminalima za kupovinu i podizanje gotovine. Za sve pojedinačne tipove Kartica je prvim izdavanjem unaprijed definisan standardizovani dnevni limit. Standardizovani dnevni limit po debitnoj kartici iznosi: POS 500 EUR i ATM 500 EUR, dok po kreditnoj kartici iznosi: POS 5000 EUR i ATM 2000 EUR. Dnevni limit je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika kartice, ukoliko Dodatni korisnik želi podnijeti zahtjev za izmjenu dnevnog limita, potrebno je i ovlašćenje V.Preporuka Banke je da se Klijent informiše o postavljenim limitima zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.

Datum isteka kartice – datum naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kada kartica može da se koristi. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji je naveden na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.

Reizdavanje (obnavljanje) – izdavanje nove Kartice po isteku roka važenja prethodno izdate Kartice.

POS terminal – elektronski uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen sprovođenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovine (ako je na šalteru banke) kao i ostalih platnih transakcija podržanih na njemu, a koje se izvršavaju Karticom.

Prodajno mjesto/Trgovac – pravno ili fizičko lice koja obavlja registrovanu djelatnost prodaje roba i usluga i prihvata karticu kao sredstvo plaćanja.

Cash advance – podizanje gotovine na šalterskim pos terminalima.

Bankomat – samouslužni uređaj za isplatu gotovine, provjeru stanja po kartici, plaćanje računa, promjenu pin-a, uplatu gotovine.

MO/TO transakcije – Mail Order/Telephone Order, transakcija plaćanja roba i usluga za čije obavljanje je potrebno prodajnom mjestu dostaviti Personalizovana sigurnosna obilježja kartice putem mail-a ili telefona (Mail Order, Telephone Order) uz popunjenu autorizacionu formu od strane Korisnika kartice, koja predstavlja potpisanu saglasnost da Trgovac može zadužiti Korisnika kartice za određeni iznos transakcije.

Autorizacija – dozvola, odobrenje, odnosno saglasnost Korisnika kartice za izvršavanje platne transakcije. Korisnik kartice autorizuje svoju transakciju putem PIN-a, potpisa na slipu izdatom na POS uređaju, dostavljanjem Personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice Trgovcu na autorizacionoj formi u slučaju izvršavanja MO/TO transakcije, unosom Personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice i/ili putem mTokena.

Prva Token - je personalizovani sigurnosni alat (softverski token) – samostalna aplikacija namijenjena autorizaciju transakcije kupovine na internet prodajnim mjestima, te autentifikaciju korisnika prilikom kreiranja naloga putem PIN-a ili biometrije (otisak prsta, Face ID).

mPIN – lični identifikacioni broj koji Korisnik definiše pri prvom korišćenju mTokena i poznat je samo Korisniku, a koji ga unosi pri pristupu mTokenu.

OTP (one-time password) – jednokratna tajna lozinka koju Korisnik kartice dobija putem SMS poruke ili elektronske pošte kako bi se dodatno identifikovao prilikom internet plaćanja, i validna je samo za transakciju za koju je generisana.

Rok za plaćanje (samo kod kreditnih kartica Banke) – datum do kog Klijent mora da uplatiti minimalni mjesečni iznos za dati obračunski period. Rok za plaćanje dospjelih obaveza naznačen je u Ugovoru o kartici. U slučaju neplaćanja dospjelih obaveza u ugovoru predviđenom roku, Banka Klijentu obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.

Kartica prometa – pregled koji sadrži sve promjene po Kartičnom računu.

Izvod – pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period, kao i stanjem prenešenog duga iz predhodnog perioda, po svakom pojedinačnom kartičnom računu.

Minimum payment (minimalni iznos za uplatu) – ugovoreni mjesečni iznos dospjelih obaveza po kartičnom računu Kreditne kartice. Obračun mjesečnog minimalnog iznosa zavisi od ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, dospjelih obaveza po transakcijama na rate, naknada i kamate za korištenje sredstava za odobreni kreditni limit, po pojedinačnim karticama.

Zahtjev za promjenu dnevnog limita – Obrazac za promjenu limita potrošnje koji podnosi Korisnik kartice.

Univerzalni obrazac – Obrazac na kojem Korisnik kartice, svojim potpisom, potvrđuje da mu je uručena Kartica i neoštećen PIN mailer sa njegovim PIN kodom.

Referentna kursna lista – kurs definisan od strane Kartičnih organizacija.

Debitna kartica – mogu biti izdate svim fizičkim i pravnim licima (rezidentima i nerezidentima) koji imaju transakcioni račun otvoren kod Banke. Debitna kartica je kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na Kartičnom računu za koji je vezana kartica. Svako plaćanje debitnom karticom automatski dovodi do smanjenja raspoloživog iznosa sredstava na Kartičnom računu za koji je ista vezana. Debitna kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta.

Revolving kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita revolving kredita, uz obavezu da najkasnije do roka definisanog Ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice, izvrši uplatu svih dospjelih obaveza. Procenat revolvinga bira klijent prilikom apliciranja za karticu. Svi troškovi po kartici knjiženi tokom tekućeg obračunskog perioda, dospijevaju na naplatu u 5%; 10%; 20%; 50%; 75%-tnom iznosu na dan dospijeca plaćanja (posljednjeg dana u mjesecu). Obračunsko razdoblje je jedan mjesec. Redovna kamata se obračunava na prenešeni dug iz prethodnog perioda i potrošnju u toku obračunskog perioda. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospijeca definisanog Ugovorom, Klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom.

Charge kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka, uplati iznos dospjelih obaveza. Procenat vraćanja duga za ovaj tip kartice je definisan na 100% i u slučaju redovne otplate Klijent je oslobođen plaćanja redovne kamate. Charge kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospijeca definisanog Ugovorom, Klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom.

Installment kartica – kartica koju Korisnik kartice može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka izvrši uplatu dospjelih obaveza. Kartica služi za trgovinu na rate, uz određenu naknadu definisanu po važećem Pregledu naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke. Installment kreditna kartica se koristi za odloženo plaćanje u jednakim mjesečnim ratama. U zavisnosti od iznosa transakcije, račun se automatski dijeli na unaprijed definisan broj rata čije je dospelje posljednjeg dana svakog narednog mjeseca. Banka je definisala minimalni iznos koji se dijeli automatski na tri rate, a postoji mogućnost transakcije u iznosu preko 2.000,01 EUR koja se dijeli na 36 jednakih mjesečnih rata. Installment kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospelje definisanog Ugovorom, klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom.

III IZDAVANJE KARTICE

Kriterijume za izdavanje platne kartice propisuje Banka.

Platna kartica je vlasništvo Banke i Korisnika kartice, ni na koji način ne smije mijenjati izgled izdate kartice.

Platnu karticu izdaje Banka na osnovu popunjenog zahtjeva (pristupnice) i ostale propisane dokumentacije u zavisnosti od vrste platne kartice.

Podnosilac Zahtjeva, kada je u pitanju fizičko lice, mora imati otvoren transakcioni račun u nacionalnom platnom prometu kod Banke.

Kartica glasi na ime Korisnika kartice, odnosno ime Dodatnog korisnika, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo lice na čije ime glasi.

Zahtjev za izdavanje kartice može podnijeti: fizičko lice i pravno lice, rezident ili nerezident.

Fizičko lice u momentu podnošenja Zahtjeva treba da bude punoljetno. Izuzetak od ovog pravila su korisnici transakcionog računa (godina starosti od 12 do 18) koji mogu podnijeti Zahtjev za izdavanje debitne Kartice, uz prisustvo zakonskog zastupnika, koji istovremeno potpisuje kompletnu potrebnu dokumentaciju u ime maloljetnog lica i ovlašten je po računu. Zakonski zastupnik maloljetnog lica može biti lice koje vrši roditeljsko pravo (oba roditelja ili jedan od njih ako mu je odlukom suda povjereno samostalno staranje o djetetu, usled razvoda braka ili prekida vanbračne zajednice), staralac, usvojilac ili neko drugo lice u skladu sa odlukom nadležnog organa (u daljem tekstu zastupnik).

Odluku o izdavanju Kartice donosi Banka shodno internim aktima, bez obaveze da obrazlaže svoju odluku.

Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po debitnoj kartici odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Prilikom donošenja odluke, Banka može od Klijenta da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća, te da izvrši provjeru podataka.

Banka se obavezuje da će sve podatke u vezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i poverljivim u skladu sa zakonskim propisima.

Ukoliko podnosilac Zahtjeva odustane od izdavanja Kartice u vremenu od kada mu je Zahtjev odobren i kada se Kartica izradi, ili Karticu ne preuzme u roku od 60 dana, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja Kartice, a Banka istu može uništiti.

Korisnik kartice je obavezan da platnu karticu i PIN mailer lično preuzme, u prostorijama Banke. U slučaju nemogućnosti ličnog preuzimanja kartice, ista može biti preuzeta i od strane lica koje je Klijent ovlastio za preuzimanje i koje prilikom preuzimanja, Banci prezentuje specijalno ovlaštenje za konkretan pravni posao ovjereno od strane nadležnog organa za ovjere potpisa i prepisa.

Korisnik kartice prilikom preuzimanja platne kartice i PIN mailer-a, istu potpisuje, na poledini kartice, na mjestu predviđenom za potpis, istovjetno kao na ličnom dokumentu.

Korisnik kartice je dužan da dobijeni PIN drži u tajnosti. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na samoj kartici, niti na nekom drugom dokumentu, koji se drži uz karticu.

Korisnik kartice dužan je neposredno nakon preuzimanja kartice preduzeti sve razumne mjere za zaštitu kartice i personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice.

Korisnik kartice je u obavezi da instalira mobilnu aplikaciju Prva Token i izvrši njenu aktivaciju u skladu sa uputstvima Banke, kako bi mogao da koristi aplikaciju za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija kupovine na internet prodajnim mjestima.

Ukoliko Korisnik prethodno ne posjeduje aktivan mToken Banke, Banka može, na osnovu potpisanog Zahtjeva, izvršiti izdavanje mTokena u najbližoj poslovnici (filijali). Izdati mToken Korisnik koristi isključivo za potrebe autentifikacije i autorizacije transakcija na internet prodajnim mjestima koja podržavaju ovaj vid bezbjednosne provjere.

Aktivacija Prva Token aplikacije ili izdavanje mTokena predstavlja preduslov za nesmetano i bezbjedno korišćenje usluge internet kupovine putem kartica izdatih od strane Banke.

Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi.

Korisnik kartice, prihvatanjem Opštih uslova, saglasan je da ga Banka informiše putem SMS servisa, na broj telefona koji je naveo kao kontakt, putem SMS servisa, obavještava o promjenama po kartičnom računu (uspješnim i neuspješnim transakcijama iniciranim karticom), nastalim korišćenjem kartica. Ovu uslugu Banka ujedno pruža i kao bezbjednosnu mjeru u slučaju pokušaja bilo kog vida zloupotrebe kartice.

Ukoliko se dese neovlašćene transakcije o kojima je Korisnik kartice upoznat putem SMS servisa, dužan je iste prijaviti Kontakt centru Banke putem telefona 19891 ili najbližoj poslovnicu/filijali Banke, kako bi blokirao karticu. SMS informacija o izvršenoj transakciji je informacija o iznosu rezervacije sredstava sa Korisnikove kartice, ne i iznos finansijskog zaduženja Kartičnog računa.

SMS servis o kartičnim transakcijama je obavezni i sastavni dio Kartice kao proizvoda Banke. Banka nije odgovorna u slučaju da Korisniku kartice SMS poruka sa detaljima transakcije ne bude isporučen zbog greške ili krivice mobilnog operatera ili usljed promjene telefonskog broja od strane Korisnika a o čemu nije obavijestio Banku u skladu sa zaključenim Ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice, sa ovim Opštim uslovima i Opštim uslovima poslovanja Banke koji su dostavljeni Klijentu/Korisniku kartice.

Klijent ugovara korišćenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom Ugovora, Klijent izjavljuje da je pročitao pripadajuća Opšte uslove, Politiku naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proističu.

Dodatni korisnik je dužan da se upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova i odredbama Ugovora.

Klijent je odgovoran za korišćenje Kartice, primjenu Opštih uslova i odredbi Ugovora od strane Dodatnog korisnika za koga je potpisao ovlašćenje.

Preuzimanjem kartice i njenim korišćenjem nastupaju pravne posljedice ugovornog odnosa nastalog potpisivanjem Zahtjeva i Ugovora o izdavanju i korišćenju kartice.

IV KREDITNI LIMIT

Klijent ima pravo da aplicira (podnese zahtjev-pristupnicu) za kreditnu karticu u poslovnica Banke.

Banka će odobriti kreditni limit Klijentu koji zadovoljava bančine uslove za izdavanje kreditne kartice i pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme izmirivati sve troškove i obaveze nastale korišćenjem platne kartice.

Banka Klijentu osim popunjenog zahtjeva (pristupnice) može tražiti i ostalu propisanu dokumentaciju u zavisnosti od vrste kartičnog proizvoda.

Banka zadržava pravo da po kartičnom računu odobri manji kreditni limit od traženog, ukoliko Klijent ne ispunjava uslove propisane pravilima Banke. Banka ne odobrava kreditni limit u iznosu većem od iznosa traženog na zahtjevu. Korisnik kartice se o visini odobrenog kreditnog limita po kartičnom računu obavještava prije potpisivanja Ugovora.

V SREDSTVA OBEZBJEĐENJA

Sredstva obezbjeđenja potraživanja Banke po revolving ili charge kreditnoj kartici mogu biti:

- Mjenica i/ili
- Ovlašćenje za naplatu sa računa pravnog lica i/ili,

- Administrativna zabrana i/ili,
- Žirant i/ili,
- Novčani depozit;

Banka zadržava pravo tražiti i druga sredstva obezbjeđenja. U skladu sa svojom poslovnom politikom, Banka odlučuje da li će i koja sredstva obezbjeđenja tražiti od Klijenta/Korisnika kartice.

Ukoliko bilo koja isprava, koju je Banka dobila od Klijenta/Korisnika kartice radi obezbjeđenja naplate ili naplate dospjelog duga, bude vraćena iz bilo kog razloga kao nenaplativa, Banka zadržava pravo da pored visine osnovnog duga, zaračuna i sve novonastale troškove vezane za naplatu.

VI KORIŠĆENJE KARTICE

Korisnik kartice može Karticu upotrijebiti kao platni instrument za plaćanje roba i usluga, za podizanje i uplatu gotovine na svim prodajnim, uplatnim i isplatnim mestima u zemlji i u inostranstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za plaćanje, uplatu i isplatu gotovine i koja su kao takva posebno označena.

Plaćanje roba i usluga, isplata i uplata gotovine dopuštene su u okviru posebno definisanih limita za ove transakcije.

Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine raspoloživog salda na Kartičnom računu, odnosno odobrenog kreditnog limita u trenutku nastanka transakcije.

Korisnik kartice je odgovoran za sve troškove učinjene njenim korišćenjem kao i troškove nastale korišćenjem Kartica od strane Dodatnih korisnika vezanih za kartični račun Korisnika kartice.

Dodatni korisnik kartice ima sva prava koja iz osnova ugovora ima Korisnik Osnovne kartice za čiji račun su kartice vezane.

Korisnik kartice dužan je da se pridržava sledećih sigurnosnih mjera pri čuvanju i upotrebi Kartice i PIN-a:

- Korisnik kartice mora sa pažnjom čuvati Karticu i u svakom trenutku znati gdje se ona nalazi;
- Kartica mora biti potpisana od strane Korisnika kartice;
- Kartica se ne smije davati drugom licu na korišćenje;
- Prije autorizovanja Transakcije treba obavezno provjeriti iznos Transakcije;
- Prilikom plaćanja računa Karticu ne treba ostavljati bez nadzora;
- PIN broj treba memorisati i držati odvojeno od Kartice;
- PIN broj se mora čuvati u tajnosti i isti se ne smije otkrivati trećim licima;
- Prilikom unosa PIN broja na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost;

Korisnik kartice mora imati u vidu da je kupovina bez prisustva Kartice (kataloška prodaja, telefonska porudžbina, kupovina preko Interneta) rizična.

Korisnik kartice ne smije platnu karticu ostavljati kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja za plaćanje roba i/ili usluga. Ako prodajno mjesto na osnovu opravdane reklamacije prihvati povraćaj kupljene robe i/ili usluge, Banka će odobriti Kartični račun za reklamirani iznos, a po pozitivno riješenom postupku reklamacije.

Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavca roba i usluga pokazati identifikacioni dokument.

Autorizacija kartične Transakcije se vrši od strane Korisnika kartice potpisom potvrde o izvršenoj Transakciji (slip), unosom PIN-a, saopštavanjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata prodajnom mjestu radi izvršavanja Transakcije i elektronskim očitavanjem podataka sa Kartice na uređajima koji služe za vršenje Transakcija.

Prilikom podizanja novca ili uplate, odnosno polaganja novca na račun putem Kartice Korisnik kartice autorizuje Transakciju unosom PIN-a.

Autorizacija Transakcije, prilikom plaćanja robe odnosno pružene usluge, na POS terminalu, se vrši takođe PIN-om ili potpisom na slipu štampanom na POS terminalu, bezkontaktnim elektronskim očitavanjem podataka sa Kartice na uređajima koji služe za vršenje Transakcija bez PIN-a, ukoliko uređaj ne zahtjeva unos PIN-a.

Beskontaktna transakcija na POS terminalu se autorizuje bez unosa PIN-a ako:

- a) pojedinačni iznos beskontaktno elektronske platne transakcije ne prelazi 40 eura;
- b) ukupna vrijednost prethodnih beskontaktnih elektronskih platnih transakcija, koje su inicirane platnim instrumentom koji posjeduje beskontaktnu funkciju, u periodu od datuma posljednje primjene pouzdane provjere autentičnosti klijenta ne prelazi 150 eura; ili
- c) broj uzastopnih beskontaktnih elektronskih platnih transakcija, koje su inicirane platnim instrumentom koji posjeduje beskontaktnu funkciju, u periodu od posljednje primjene pouzdane provjere autentičnosti klijenta nije veći od pet.

Broj neuspješnih PIN pokušaja je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog unosa, Banka blokira Karticu za dalje korišćenje. Za ponovno aktiviranje Kartice Korisnik kartice se mora obratiti Banci.

Za plaćanja na web stranicama autorizacija Transakcije od strane Korisnika kartice se vrši unosom Personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice i potvrdom transakcije na Prva Token aplikaciji.

MOTO transakcije se autorizuju bez prisustva Kartice, ali uz obavezno autorizaciono pismo od strane Korisnika kartice kojim se trgovac ovlašćuje da može naplatiti tačno određeni iznos sa Kartice koristeći Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Prilikom Transakcija Karticama koje podržavaju beskontaktnu tehnologiju, do određenog iznosa koji propisuju Kartične organizacije u različitim regionima, nije potreban unos PIN-a za autorizaciju Transakcije niti je zahtjevan potpis na slipu/računu Transakcije.

Korišćenje Kartice nije dozvoljeno za kupovinu usluga i roba neprimjerenog sadržaja kao i psihoaktivnih supstanci, kao ni za druge nezakonite radnje koje su u suprotnosti sa važećom zakonskom regulativom i pravilima Kartičnih organizacija.

Klijent je dužan da uredno izmiruje sve obaveze nastale korišćenjem platne kartice onako kako je ugovorom definisano, kao i da plaća sve naknade i troškove definisane važećem Pregledu naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke.

U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Raspoloživih sredstava, prekoračeni iznos dospjeva na naplatu odmah.

Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga i direktnom uplatom na račun kartice.

Banka zadržava pravo odbiti Korisniku svaki zahtjev za novom Transakcijom, ako postoje dospjele, a nepodmirene obaveze po Kartici odnosno ukoliko postoje neregulisane obaveze po drugim Karticama u Banci koje Klijent koristi.

Banka ima pravo nepodmireno potraživanje po osnovu nastalih kartičnih Transakcija podmiriti od sredstava Klijenta/Korisnika kartice sa bilo kojeg računa tog Klijenta/Korisnika kartice- u Banci sa kojim je potpisala Ugovor o izdavanju i korišćenju kartice, a da pri tom nema obavezu posebnog obavještanja istog o izvršenom podmirenju.

Ukoliko u roku od 60 (šezdeset) dana od dana korišćenja Kartice Klijent/Korisnik Kartice kroz izvod i/ili izvještaj po Kartičnom računu ne dobije obavijesti o terećenju Kartičnog računa za učinjene transakcije, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

VII AUTORIZACIJA, KNJIŽENJE I STORNO KARTIČNIH TRANSAKCIJA

U trenutku kada Banka primi nalog za izvršenu platnu transakciju putem kartice, vrši se rezervacija sredstava po kartičnom računu u visini ukupnog iznosa transakcije-autorizacija, čime se umanjuju raspoloživa sredstva na kartičnom računu.

Banka vrši finansijka zaduženja – knjiženje rezervisanih sredstava po osnovu izvršene transakcije platnom karticom najkasnije 30 dana od dana izvršenja platne transakcije.

Banka ima pravo da oslobodi rezervisana sredstva po osnovu izvršene transakcije platnom karticom i prije isteka roka od 30 dana, a na osnovu saglasnosti Banke prihvatioca platne kartice kod kojeg je izvršena transakcija ili dostavljen slip o neuspješnoj transakciji od strane Klijenta, čime se uvećava raspoloživo stanje po kartičnom računu.

U slučaju da Banka od strane kartičarskih kuća primi nalog za knjiženje kartične transakcije za koju prethodno nije postojala autorizacija odnosno nisu bila rezervisana sredstva ili su ista oslobođena po zahtjevu Klijenta. Banka prihvatioca platne kartice ili po isteku roku od 30 dana od dana izvršenja platne transakcije. Banka je dužna da zaduži račun Klijenta po osnovu primljenog naloga za knjiženje u punom iznosu.

Ukoliko Klijent, korisnik debitne kartice, nema sredstava na transakcionom računu za izmirenje obaveza nastalih po osnovu knjiženja transakcije na način opisan u prethodnom stavu, Banka će sredstva naplatiti iz automatski odobrenog dozvoljenog minusa po transakcionom računu. Klijent je dužan da izmiri sve troškove nastale knjiženjem kartične transakcije na osnovu koje se automatski odobrava dozvoljeni minus.

Banka će stornirati proknjiženu kartičnu transakciju na zahtjev ili uz saglasnost prihvatioca kartice kod kojeg je izvršeno plaćanje kartičnom transakcijom.

VIII OSPORAVANJE NEAUTORIZOVANE TRANSAKCIJE PLATNOM KARTICOM OD STRANE KLIJENTA ILI KORISNIKA KARTICE I ODGOVORNOST BANKE

Korisnik kartice je u obavezi da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualnog osporavanja transakcija, a kod pisanih ili telefonskih narudžbi, sačuvati kopiju narudžbenice odnosno broj narudžbe i svu prateću dokumentaciju.

Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavca roba ili usluga, te pri isplati gotovine na isplatnim mjestima, pokazati identifikacioni dokument sa slikom na osnovu kojeg se osoba čije je ime otisnuto na kartici može identifikovati.

Za pokretanje i vođenje postupka osporavanja transakcija u vezi sa poslovanjem platnim karticama nadležna je Banka.

Korisnik kartice kod fizičkih lica ili Klijent za pravna lica, ima pravo da Banci podnese reklamaciju u pisanoj formi u slučaju jedne ili više pogrešnih ili neautorizovanih platnih transakcija predmetnom karticom najkasnije u roku od 5 mjeseci od datuma zaduženja kartičnog računa, pozivanjem Kontakt Centra, podnošenjem pisane reklamacije u nekoj od filijala Banke ili slanjem e-mail-a na adresu prigovori@prvabankacg.com. Formular za podnošenje reklamacija, klijenti mogu preuzeti u poslovnim jedinicama Banke ili na zvaničnoj internet stranici Banke www.prvabankacg.com.

Klijent i Banka mogu ugovorom ugovoriti i drugi rok u kojem Klijent za pravna lica ili Korisnik kartice kod fizičkih lica ima pravo na ispravku neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije.

U slučaju utvrđivanja da je reklamirana transakcija karticom neautorizovana Banka je dužna da vrati Korisniku kartice iznos neautorizovane platne transakcije bez odlaganja, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što je saznala za tu transakciju ili nakon što je obaviještena o njoj kroz reklamaciju.

Banka nije u obavezi izvršiti povrat iznosa neautorizovane platne transakcije ili pogrešno izvršene platne transakcije nastale karticom Korisnika u sljedećim slučajevima:

- ako ima opravdane razloge da sumnja u prevaru i ako o tom razlogu obavijestiti Centralnu banku Crne Gore u pisanoj formi;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije platnom karticom Korisnika posljedica posebnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može uticati;
- ako je izvršenje neautorizovane platne transakcije platnom karticom Korisnika posljedica prevare nastale od strane Korisnika ili Ovlaštenog lica od strane Korisnika;
- ako Korisnik kartice nije u ugovorenom roku obavijestio Banku o neautorizovanoj transakciji ili pogrešno izvršenoj transakciji, odmah kad je utvrdio da je došlo do takvih transakcija a najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma zaduženja kartičnog računa;
- u iznosu do 50 EUR, ako je izvršavanje neautorizovanih transakcija karticom/digitalnom karticom posljedica korišćenja izgubljene ili ukradene ili zloupotrebjene platne kartice/digitalne kartice Korisnika, nastale usled neadekvatnog upravljanja svojim tajnim podacima od strane Korisnika kartice a koji su jasno definisanim ovim Opštim uslovima;
- u slučaju da je Korisnik kartice dao saglasnost ka Primaocu plaćanja za buduće ponavljajuće transakcije svojom platnom karticom (pretplate na razne članarine i si.
- u punom iznosu neautorizovane transakcije, ako je Korisnik zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obaveza čuvanja kartice/digitalne kartice i/ili personalizovanih sigurnosnih obilježja ili je ista krajnjom nepažnjom otkrio trećoj strani po osnovu phishing-a ili skimming-a. Krajnjom nepažnjom korisnika u smislu prethodno navedenog smatra se kršenje odredbi preciziranih ovim Opštim uslovima.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitet roba i/ili usluga plaćenih karticom. Sve reklamacije koje se odnose na kvalitet, Korisnik kartice mora riješiti direktno sa trgovcem. Ishod reklamacije ne utiče na obavezu klijenta da prema Banci izmiri cjelokupan dug po osnovu predmetne transakcije.

Sve reklamacije vezane za pravne i materijalne nedostatke kupljenih roba i/ili usluga Korisnik kartice rješava direktno na prodajnom mjestu, u skladu sa postojećim propisima. U slučaju njegovog spora sa trgovcem, takav spor rješava se direktno sa trgovcem, dok Banka nezavisno od ishoda spora prenosi sredstva trgovcu, u skladu sa iniciranom transakcijom, transferisanjem sredstva sa računa Korisnika. Ako Korisnik neosnovano odbija da preuzme kupljenu robu/uslugu, od dana kad je prodajno mjesto na adresu iz kupoprodajnog ugovora poslalo preporučenu poštansku

pošiljku kojom ga poziva na preuzimanje kupljene robe/usluge, smatra se da je preuzimanje kupljene robe/usluge omogućeno te da je sa tim danom realizovan promet kupljene robe/usluge.

Korisnik kreditne kartice je obavezan da izmiri kako redovnu tako i zateznu kamatu, koja je obračunata dodana okončanju postupka reklamacije.

Korisnik debitne kartice sa odobrenim prekoračenjem po računu (overdraft), za koji je vezana kartica, je obavezan da izmiri kako redovnu, tako i zateznu kamatu, koja je obračunata do dana okončanja postupka reklamacije.

U slučaju da reklamirani postupak realizacije u korist Klijenta, a reklamirana transakcija je prouzrokovala dodatne troškove po kartičnom računu (redovna kamata, zatezna kamata, transakciona provizija), Banka će osim povraćaja iznosa reklamirane transakcije, izvršiti povraćaj troškova nastalih po osnovu osporene transakcije.

Banka nije dužna da Korisniku kartice isplati kamatu na iznos reklamirane transakcije.

Reklamacije se smatraju neosnovanim ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno ugovoru i ovim Opštim uslovima.

IX POTVRĐIVANJE RASPOLOŽIVOSTI SREDSTAVA

Pružalac platnih usluga koji vodi račun, na zahtjev pružaoca platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice, bez odlaganja potvrđuje da je iznos sredstava potreban za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca, ako je:

- račun za plaćanje platioca dostupan uz online povezivanje u trenutku prijema zahtjeva;
- platilac pružaocu platnih usluga koji vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na zahtjev pružaoca platnih usluga koji je izdao platni instrument na osnovu platne kartice za potvrđivanje da je iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice raspoloživ na računu za plaćanje platioca;
- saglasnost je data prije nego što je podnesen prvi zahtjev za potvrđivanje;

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 na temelju kartice, ako je platilac dao izričitu saglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti ili ako je Klijent inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na osnovu kartice u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti. Banka je dužna bez odlaganja dati jednostavni odgovor u obliku "da" ili "ne", koji ne smije sadržavati informaciju o stanju sredstava na računu.

Pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument na osnovu platne kartice ne smije potvrđivanje čuvati, niti koristiti u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije na osnovu platne kartice. Potvrđivanjem raspoloživosti sredstava Banka koja vodi račun ne smije onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje platioca.

Platilac može od Banke zatražiti identifikovanje pružaoca platnih usluga koji je tražio potvrđivanje i dati odgovor.

X OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA O UČINJENIM TROŠKOVIMA

Svakom Klijentu sa kojim je Banka potpisala Ugovor Banka može jedanput mjesečno ili na zahtjev dostavljati izvod po Kartičnom računu, ako je tokom obračunskog razdoblja bilo promjena na njegovom računu ili za debitne kartice, karticu prometa odnosno pregled koji sadrži sve promjene po računu.

U mjesečnom izvodu za Kreditne kartice je naznačen raspoloživi iznos, stanje ukupnog duga, dospjeli dug i rok za izmirivanje dospjelog duga. Svi podaci navedeni u izvodu za Klijenta su obavezujući. Banka uz mjesečni izvod može poslati i druge podatke informativnog karaktera, kao i reklamni materijal. Mjesečni izvod se može dostaviti Klijentu na uvid slanjem putem e-maila, poštom na kućnu adresu, adresu pravnog lica ili preuzimanjem direktno na šalteru Banke.

U slučaju slanja izvoda putem pošte, Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale kašnjenjem u dostavi izvoda. U slučaju slanja izvoda putem pošte, klijentu se naplaćuje naknada za ovu uslugu, u skladu sa Pregledom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke.

Za sve obaveze proistekle korišćenjem platne kartice u inostranstvu, van euro zone, obračun se ispostavlja takođe u domaćoj valuti – eurima, preračunatoj prema Referentnoj kursnoj listi odgovarajućih međunarodnih kartičnih organizacija (VISA, MasterCard), uvećan za troškove konverzije shodno Politici naknada za fizička i pravna lica Banke, bez obaveze da o tome prethodno obavijesti Korisnika kartice. Korisnik kartice će na Izvodu po kartičnom računu vidjeti transakciju u neeurskoj valuti kao i kurs sa pripadajućom naknadom obračunat u momentu terećenja kartičnog računa.

Transakcije napravljene platnom karticom na prihvatnom ili isplatnom mjestu koje ima ponuđenu konverziju u eure mogu podleći drugačijem kursu koji je odredila finansijska institucija vlasnik ATM/POS terminala. Korisnik, potvrdom ove usluge (Dynamic Currency Conversion), prihvata kurs i iznos transakcije u eurima koji je prikazan na ekranu/potvrdi i kojim će mu biti terećen kartični račun.

Korisnik prima na znanje i saglasan je da snosi odgovornost za sve uslove koje je prihvatio na bankomatu i/ili EFT POS terminalu prilikom korišćenja platne kartice, u ili izvan Crne Gore, a koji nisu definisani Aktima Banke.

Zbog višekratnog mijenjanja Referentne kursne liste od strane platnih brendova Mastercard i/ili VISA, mogući su različiti kursevi za transakcije koje se naprave u istom danu, u istoj valuti.

Korisnik Kartice ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale platnom karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije, osim ukoliko Prodajno mjesto dostavi Banci pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju saglasnost za opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

XI REKLAMACIJE

Za pokretanje i vođenje postupka osporavanja Transakcija u vezi sa platnim karticama je nadležna Banka. Ako Klijent smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju može se obratiti Banci radi pojašnjenja, uz podnošenje računa i druge dokumentacije koju Banka može tražiti. Rok za podnošenje reklamacije je 60 (šezdeset) dana od valute zaduženja računa Klijenta.

Banka je dužna da podnosiocu reklamacije odgovori u roku od 8 radnih dana od dana podnošenja prigovora

Primjedbe koje nijesu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a eventualni finansijski gubitak koji po tom osnovu nastane snosi Klijent. Reklamacija Transakcije izvršene Karticom ne oslobađa Klijenta od obaveze plaćanja iste.

Ukoliko u roku od 30 dana od dana izvršenja Transakcije Klijent na izvodu ne dobije obavijest o učinjenoj Transakciji, o tome je obavezan obavijestiti Banku. Banka zadržava pravo da zaduži račun Klijenta po spoznaji o izvršenoj Transakciji bez obzira na datum iste.

Klijent snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korišćenjem Kartice. On je dužan da podatke o Kartici (broj kartice, CVV, CVC, CVV2, datum validnosti. itd) zaštiti, a PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci sa Karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovom prisustvu.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti da li je platna Transakcija bila autorizovana, autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak. Ukoliko Banka utvrdi da je Transakcija autorizovana, autentifikovana, odnosno ispravno izvršena, Banka će Klijentu predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno ispravno izvršenoj Transakciji. Platna Transakcija je autentifikovana ako Banka primjenom odgovarajućih procedura provjeri dostavljene podatke i odobri upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će Kartični račun vezan za Karticu, a u slučaju neopravdane reklamacije Klijent snosi sve troškove reklamacionog postupka.

Banka nije dužna da Klijentu isplati pasivnu kamatu na iznos reklamirane Transakcije.

Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe Kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima nije obavezan unos PIN-a. Banka ne snosi odgovornost ako prodajno mjesto ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute oznake Kartičnih organizacija, ili ako zbog tehničkih problema ili neispravnog korištenja POS terminala i bankomata, Transakciju nije u mogućnosti izvršiti.

Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korišćenja Kartica prilikom kupovina bez prisustva Kartice, kao što je kataloška prodaja, telefonska narudžbina i kupovina putem Interneta. Korisnik kartice je odgovoran za sve Transakcije koje su autorizovane zloupotrebom Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice usljed ne preduzimanja svih razumnih mjera za njihovu zaštitu. Isključuje se odgovornost Banke u slučajevima kad sporna Transakcija nije autentifikovana od strane Banke.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitet i količinu robe odnosno usluge kupljene Karticom. Reklamacija u vezi sa kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge Korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom.

Reklamacija Klijenta nastale korišćenjem Kartice suprotno ovim pravilima smatraju se neosnovanim. U slučaju neosnovane reklamacije Banka zadržava pravo da naplaćuje Klijentu naknade predviđene tarifama Banke. U suprotnom, njegov račun se odobrava za reklamirani iznos Transakcija po okončanju.

XII PRIGOVOR

Klijent može uputiti pisani prigovor Banci ako smatra da mu je potpuno ili djelimično povrijeđeno neko pravo iz odnosa sa Bankom, odnosno ukoliko smatra da se Banka u poslovnim odnosima sa Klijentom ne pridržava odredbi Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o platnom prometu, Zakona o potrošačkim kreditima, Zakona o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga, Opštih uslova poslovanja Banke i ugovora između Klijenta i Banke ili drugih referentnih propisa iz oblasti zaštite potrošača.

Klijent podnosi prigovor :

- u poslovnim prostorijama Banke;
- poštom;
- elektronskom poštom;
- putem društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, youtube i sl.).

Ukoliko Klijent usmeno prigovori i ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, zaposleni u Banci kome se Klijent obratio je dužan da poduči Klijenta o zaštiti prava potrošača odnosno pravu podnošenja pisanog prigovora, ukazujući mu na obaveznu sadržinu prigovora i pravima i obavezama Klijenta u skladu sa Procedurom rješavanja prigovora klijenata koja je dostupna Klijentu/Korisniku na zvaničnoj internet stranici banke kao i u svim filijalama Banke. Banka i Klijent sva prava i obaveze po osnovu prigovora ostvruju u skladu sa Procedurom rješavanja prigovora klijenata koja detaljno propisuje postupak po podnijetom prigovoru.

XIII IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu Kartice pozivom, na broj 19891, prijavom u najbližoj poslovnicu/filijali Banke ili u najbližoj banci koja ima istaknute oznake Kartične organizacije izgubljene odnosno ukradene Kartice.

Ako sumnja da mu je Kartica ukradena, Korisnik kartice je to obavezan prijaviti i najbližoj policijskoj stanici.

U slučaju gubitka ili krađe Kartice, Klijent snosi finansijsku odgovornost za učinjene troškove po Kartici do trenutka obavještenja Banci o gubitku ili krađi Kartice.

Ukoliko Korisnik kartice povrijedi obavezu vezanu za tajnost ili se ne pridržava mjera sigurnosti pri upotrebi Kartice neograničeno je odgovoran za svaku njenu zloupotrebu.

Nakon primanja obavještenja o gubitku/krađi Kartice, Banka će Korisniku kartice izdati novu Karticu (obaviti zamjenu Kartice). Trošak izdavanja nove odnosno zamijenjene Kartice i / ili PINa, nakon gubitka ili krađe pada na teret Klijenta, a u skladu sa Pregledom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke.

Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije se njome koristiti već je dužan takvu Karticu prerezati i dostaviti je Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom snosi Klijent.

XIV OBNAVLJANJE/REIZDAVANJE KARTICE

Obnova Kartice se vrši u mjesecu isteka koji je naznačen na Kartici. Korisnik kartice ima pravo korišćenja Kartice do posljednjeg dana u mjesecu koji je naznačen na Kartici.

Korisnik kartice je dužan da u roku od 60 dana prije isteka Debitne Kartice obavjesti Banku da li želi i dalje koristiti Karticu, u suprotnom Ugovorne strane su saglasne da Banka reizda Debitnu Karticu i zaduži klijenta za njenu izradu u skladu sa Pregledom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica. U slučaju da Korisnik kartice ne preuzme Karticu u roku od 60 dana od dana izdavanja / reizdavanja Banka ima pravo da otkáže Karticu.

Reizdavanje Debitnih kartica se radi po automatizmu za sve Korisnike kartica koji su u posljednjih 60 dana, imali barem jednu uspješnu Transakciju.

Reizdavanje Kreditnih kartica se vrši na osnovu pravila Banke koje su definisane ugovorom i internim aktima. Banka može uvijek odbiti obnavljanje/reizdavanje ili zamjenu Kartice. Sve obaveze koje su nastale prije odbijanja obnavljanja/reizdavanja ili zamjene Kartice ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. U slučaju prestanka važenja Kreditne kartice koju je Banka odbrila Klijentu i neispunjavanja uslova za njeno reizdavanje, kao i slučaju njenog trajnog gašenja prestaju važiti i sve kartice Dodatnih korisnika.

Korisnik kartice je dužan da Karticu kojoj je istekao rok važenja vrati Banci.

XV PRESTANAK PRAVA KORIŠĆENJA KARTICE

Kartica je vlasništvo Banke i na njen zahtjev Korisnik kartice je dužan istu odmah vratiti. Kartica čiji je rok validnosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena, ne smije se koristiti. Banka može uskratiti pravo korišćenja Kartice trajno ili samo za određeni slučaj privremeno i to po sopstvenoj vlasititoj ocjeni i bez prethodne obavijesti Klijenta. Banka može uskratiti pravo korišćenja Kartice ili otkazati Karticu u sljedećim slučajevima:

- Kada Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno unese PIN;
- Kada je prijavljena krađa ili nestanak Kartice;
- Ukoliko Korisnik kartice Karticu koristi suprotno ovim Opštim uslovima ili Ugovoru;
- Kada na Kartičnom računu nema pokrića za naplatu pristiglih troškova i naknada;
- U slučaju da su nastupile ili prijeti nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost Klijenta da uredno izvršava svoje obaveze;
- Ukoliko Klijent ne izvrši ili zakasni sa izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu sa Bankom;
- U svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni, bez obaveze navođenja razloga.

U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke sve kartice Dodatnih Korisnika prestaju biti važeće.

Prodajno mjesto može zadržati Karticu i dostaviti je Banci, ako se Karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Korisnik kartice, odnosno ako je Banka dala nalog za oduzimanje Kartice i ako je Kartici istekao rok validnosti.

Klijent može u svakom trenutku otkazati korišćenje Kartice pisanom izjavom i vraćanjem kartice kao i svih kartica Dodatnih korisnika Banci.

Ukoliko Klijent želi ukinuti korišćenje kartice koje glase na Dodatne korisnike, dužan je odmah obavijestiti Banku, potpisati pisani opoziv ovlašćenja Dodatnog korisnika za korišćenje kartice i vratiti Karticu u najbližu poslovnicu/filijalu.

Ukoliko Dodatni korisnik kartice želi prekinuti njeno korišćenje, dužan je obavijestiti Banku i potpisati pisanu izjavu o opozivu kartice i vratiti je u najbližu poslovnicu/filijalu Banke, bez saglasnosti Klijenta, odnosno vlasnika kartičnog računa.

Korisnik kartice dužan je u slučaju otkaza bilo koje od Kartica podmiriti sve nastale obaveze po Kartici do trenutka otkaza Kartice.

XVI LIČNI PODACI

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa Klijentom, u svojstvu rukovodila zbirke podataka o ličnosti, a u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti zaštite ličnih podataka, Banka ima potrebu da u svojoj bazi podataka posjeduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na Klijenta, a koji se u skladu sa važećim zakonom smatraju ličnim podacima. Podaci o klijentima se čuvaju u elektronskim i drugim bazama podataka Banke i koriste ih zaposleni u Banci koji su za to ovlašćeni, u skladu sa važećim propisima iz oblasti zaštite ličnih podataka i internim aktima Banke.

Klijent daje saglasnost Banci da vrši obradu njegovih ličnih podataka, potpisivanjem Zahtjeva i/ili Pristupnice, a u cilju identifikacije, zaštite imovinskih interesa Klijenata, kao i u druge svrhe vezane za sklapanje ugovora o korišćenju proizvoda i usluga Banke, što uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim licima, u skladu sa pozitivnim propisima kao i korišćenje u evidencijama Banke, u zemlji i inostranstvu i to samo za vrijeme koje je potrebno za namjenu za koju se lični podaci obrađuju, ukoliko drugačije nije određeno važećim propisima primjenjujući sve mjere zaštite i obezbjeđenja ličnih podataka. Klijent može tražiti od Banke na uvid određene podatke, kao i kopiju podataka iz poslovnog odnosa sa Bankom, u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti zaštite ličnih podataka.

Potpisujući Zahtjev za izdavanje kartice i Ugovor sa Bankom, Klijent potvrđuje da je prihvatio odredbe, saglasno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, da Banka može vršiti prikupljanje i obradu podataka u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa tim poslovnim odnosom, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili cjelishodnim u obavljanju svoje djelatnosti, ali ne više od dozvoljenog obima, kao i da Banka može Klijentove lične podatke (ime i prezime, datum rođenja, adresa, JMBG, broj lične karte i/ili pasoša, kontakt telefon, e-mail adresa kao i sve ostale podatke sa kojima Banka raspolaže u vezi ovog posla) bez naknadnog njegovog odobrenja dostaviti: Centralnoj Banci Crne Gore; nadležnom pravosudnom organu; organu nadležnom za sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma; spoljnim revizorima Banke; odnosno učiniti dostupnim licima kojima je po zakonu Banka dužna da dostavi podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa tim poslovnim odnosom, a svim drugim licima samo na osnovu izričite pisane saglasnosti Klijenta/Korisnika kartice.

Banka štiti i čuva prikupljene lične podatke i informacije iz uspostavljenog ugovornog odnosa saglasno zakonskim odredbama iz oblasti zaštite ličnih podataka.

XVII NAKNADE

Klijent, u zavisnosti od vrste Kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade, provizije, kamate i ostale troškove utvrđene Pregledom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica banke. Važeće naknade koje padaju na teret Klijenta su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Klijentima i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (Internet stranice Banke, Kontakt centar Banke)

Visina naknada, provizija, kamata i ostalih troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentu ukoliko to nije suprotno pozitivnim propisima i najboljoj praksi. Prema načinu obračuna, naknade mogu biti jednokratne, za izvršenu uslugu i periodične (mesečne, godišnje), za kontinuirano pružanje usluga. Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

Iznos obračunatih naknada, provizija, kamata i ostalih troškova iskazuje se na mjesečnom izvodu Kartice, odnosno pregledu prometa po računu veznom za Karticu.

U slučaju da Banka opozove Karticu, kao i u slučaju da Karticu opozove Korisnik kartice, Klijent nema pravo na povrat do tada uplaćenih naknada, provizija, kamata i ostalih troškova.

XVIII ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi za izdavanje i korišćenja platnih kartica su objavljena na web stranici Banke i dostupna u svim poslovnicama/filijalama Banke. Stupaju na snagu 15 dana nakon objave, obavezujuća su za sve, Korisnike i Dodatne korisnike kartica i imaju snagu Ugovora.

Potpisivanjem Zahtjeva za izdavanje platne kartice Klijent i/ili Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Opštih uslova kao i sa Pregledom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica vezanim za poslove izdavanja i korišćenja platne kartica, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim svojim izmjenama i dopunama.

Banka ima pravo da vrši izmjene i/ili dopune ovih Opštih uslova i Politiku naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke.

Banka Klijentu i/ili Korisniku kartice predlaže izmjene, a u zavisnosti od raspoloživosti dostavljenih podataka u bazi Banke od strane Klijenta i/ili Korisnika kartice, u papirnoj formi ili putem jednog ili više trajnih medija pod kojim se podrazumjevaju, elektronska pošta, online bankarstvo, internet stranice banke kojima se može pristupiti putem linka dostavljenog korisniku platne usluge SMS porukom na mobilni telefon.

Osim toga, SMS poruka mora da sadrži obavještenje o broju telefona ili elektronske pošte Banke radi dobijanja informacije na koji drugi način se mogu lično upoznati sa izmjenama, kao i da se mogu lično upoznati sa izmjenama dolaskom u tačno naznačene poslovne prostorije Banke. Klijent i/ili Korisnik kartice pristaje na ovakav vid

obavješćavanja i takve izmjene u cjelosti prihvata. Korisnik nema pravo nadoknade štete u slučaju izmjena sadržaja usluge vezano za poslove izdavanja i korišćenja platne kartica.

Izmjene ili dopune obavezuju Klijenta i/ili Korisnika kartice od trenutka stupanja istih na snagu, odnosno protekom roka od 60 (šezdeset) dana od dana njihovog javnog objavljivanja na internet stranici Banke.

U slučaju da nije saglasan sa izmjenama i dopunama ovih Opštih uslova i Politikom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica Banke, Klijent i/ili Korisnik kartice može otkazati dalje korišćenje platne kartice do njihovog stupanja na snagu. Ako to ne učini u navedenom roku, smatraće se da je saglasan sa predloženim izmjenama.

Sporove će stranke rješavati sporazumno, u protivnom nadležan je stvarno i mjesno nadležan Sud.

Stupanjem na snagu ovih Uslova, prestaju da važe Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica Prve banke CG AD – osnovana 1901.godine broj 02/19192.8 od 17.12.2024. godine.

Ovi Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja.

PRVA BANKA CG AD - osnovana 1901. godine