

PRILOG 4

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA ZA PREDUZETNIKE I PRAVNA LICA

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Posebnim uslovima za korišćenje kreditnih kartica za preduzetnike i pravna lica, uređuju se međusobna prava i obaveze Banke i korisnika platnih usluga preduzetnika i pravnih lica u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), kao i uslovi po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja kreditnih kartica, naknade, kamatne stope i kurs zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije, kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora.

Posebni uslovi za korišćenje kreditnih kartica za preduzetnike i pravna lica zajedno sa:

- Okvirnim ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice
- Opšti uslovi poslovanja AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: OUP),
- Tarifa naknada za usluge Banke za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija za pravna lica i preduzetnike koji čini prilog ovih Posebnih uslova (u daljem tekstu: Terminski Plan),
- Limiti za korišćenje platnih instrumenata,
- Obavezni elementi ugovora, ukoliko je Korisnik preduzetnik,

Čine Okvirni ugovor (u daljem tekstu: Okvirni Ugovor/Ugovor).

Pojmovi korišćeni u Posebnim uslovima korišćenja imaju sledeće značenje:

1. **Korisnik** označava fizičko ili pravno lice, koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;
2. **Kreditna kartica** je platni instrument - platna kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice radi korišćenja kreditnog limita radi kupovine roba i usluga i/ili podizanje gotovine.
3. **Kreditni limit** označava ukupan iznos do kojeg Korisnik kartice (osnovne ili dodatne kreditne kartice) može obavljati transakcije;
4. **Dodatna kreditna kartica** označava platnu karticu koju Banka na zahtev korisnika izdaje licu koje odredi korisnik i koja je vezana za račun kreditne kartice;

5. **PIN** označava lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku, koji korisnik koristi za autorizaciju platnih transakcija, a pri korišćenju kreditne kartice na bankomatu i POS terminalima;

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

7. **Platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

8. **Platni nalog** označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

9. **Izvršavanje novčane doznake** je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

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

11. **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

12. **Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

13. **Izdavanje platnih instrumenata** je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga.

14. **Platni brend** je svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaka, simbol ili njihova kombinacija kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice.

15. **Kobrendiranje platnog instrumenta (eng. co-branding) jeste** uključivanje najmanje jednog platnog brenda i najmanje jednog brenda koji nije platni brend na istom platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici.

16. Prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

17. Iniciranje plaćanja je usluga kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.

18. Pružalac usluge iniciranja plaćanja je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;

19. Pružalac usluge pružanja informacija o računu je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga

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

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

22. 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;

23. Pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

24. Personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

25. Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu 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

26. POS terminal označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava

korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski (EFTPOS);

27. Bankomat (ATM) označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje i dr.);

28. Referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora (npr srednji kurs NBS);

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

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

31. Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju, kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države; Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama. Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom platnom transakcijom smatra se i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država. Banka ne izvršava međunarodne platne transakcije u virtuelnim valutama.

32. Virtuelna valuta je vrsta digitalne imovine koju nije izdala i za čiju vrednost ne garantuje centralna banka niti drugi organ javne vlasti, koja nije nužno vezana za zakonsko sredstvo plaćanja i nema pravni status novca ili valute, ali je fizička ili pravna lica prihvataju kao nsredstvo razmene i može se kupovati, prodavati, razmenjivati, prenositi i čuvati elektronski;

33. 3D secure usluga označava uslugu koja Banka obezbeđuje korisniku prilikom plaćanja platnom karticu na internetu kod trgovaca koji su uključeni u Mastercard SecureCode i/ili Verified by Visaprogramu, a koja korisniku kartice pruža dodatnu zaštitu od neovlašćenog korišćenja kartice tokom internet transakcije.

34. Jednokratna lozinka (OTP - One Time Password) predstavlja jednokratnu numeričku šifru koju kreira Korisnik prilikom plaćanja na 3D Secure internet prodajnim mestima

35. mTOKEN označava program koji je sa mobilnim uređajem Korisnika povezan preko aplikacije mobilnog bankarstva i koji

omogućava autorizaciju i autentifikaciju. 36. **Datum transakcije** je dan kada je Korisnik kartice inicirao odnosno, dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;

37. **Datum valute** je dan kada Banka zadužuje kreditnu karticu Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije;

38. **Mesečni izvod** je pisana informacija, o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama, o kamatama, naknadama, obavljenom plaćanju, ukupnom dugu, minimalnoj mesečnoj obavezi koju treba platiti, datumu izvoda i danu dospeća duga

39. **Obračunski period** – period između dva uzastopna datuma izvoda;

40. **Datum dospeća** je dan do kog je Korisnik osnovne kartice u obavezi da izvrši plaćanje dospele obaveze, odnosno minimalne mesečne obaveze, odnosno dospele rate

41. **Trajni nalog** je platna usluga za izvršenje naloga za plaćanje – nalog kojim Korisnik kartice unapred daje saglasnost Banci da tereti njegov tekući račun kod Banke u korist Banke, za iznos dospelih obaveza iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice;

42. **Slip** označava potvrdu o izvršenoj transakciji platnom karticom;

43. **Prodajno mesto** označava prodajno mesto trgovca na kome se obavezno prihvataju kreditne kartice, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga;

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

45. **Isplatno mesto** označava mesto na kojem je poslovni subjekt ovlašćen da prihvata kreditnu karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS terminalu;

46. **Digitalni novčanik** označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako tokenizuje karticu/kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Pored ugovornog odnosa sa Bankom, uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, što se posebno odnosi na vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju digitalni novčanik. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više kreditnih kartica koje mu je izdala Banka dodati u aplikaciju digitalni novčanik;

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

48. **Mobilni uređaj** označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;

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

50. **Krajnji korisnik** je treće lice u čiju korist, a na zahtev Korisnika, Banka izdaje karticu

2. Uslovi za korišćenje kreditnih kartica

Na osnovu podnetog zahteva od strane korisnika, Banka

izdaje karticu u korist trećeg lica (u daljem tekstu: krajnji korisnik) i ista je vlasništvo Banke, glasi na ime krajnjeg korisnika, neprenosiva je. Krajnji korisnik je obavezan da karticu koristi u skladu sa zakonom i isključivo radi kupovine i plaćanja roba i usluga koji nisu zabranjeni važećim propisima, kao i za podizanje gotovine na bankomatima. Korisnik će obavestiti krajnjeg korisnika o obavezama i pravima definisanim Ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i ovim Posebnim uslovima.

Banka, po odobrenju zahteva, izdaje karticu krajnjem korisniku na osnovu pisane saglasnosti Korisnika.

Banka može Korisniku dostaviti kreditnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) u filijali Banke ili pismom na adresu Korisnika, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

U slučaju dostavljanja na adresu Korisnika, Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem kartice i ličnog identifikacionog broja (PIN-a), s tim da Korisnik snosi rizik neuspele dostave kartice i PIN-a, ukoliko Banci nije dao tačnu adresu ili nije blagovremeno prijavio svaku eventualnu promenu svoje adrese.

Korespondencija između Banke i Korisnika obavlja se putem mesečnih izveštaja, SMS-a, elektronske pošte i pismom, kao i push porukama, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Po prijemu kartice, krajnji korisnik je dužan da istu odmah potpiše na označenom mestu na poledini kartice. Kartica je vlasništvo Banke i jedino je krajnji korisnik ovlašćen da je koristi dok je svaka upotreba od strane drugih lica zabranjena. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu u slučaju korišćenja kartice od strane drugih lica.

Kartica važi i može se koristiti do roka naznačenog na kartici odnosno zaključno sa poslednjim danom meseca u godini navedenoj na kartici.

Kartica se koristi u zemlji i inostranstvu za plaćanje robe i usluga, i podizanje gotovog novca na svim prodajnim mestima, bankomatima i šalterima banaka sa vidno istaknutim znakom kartične organizacije.

Shodno stavu 2 ovog člana, Banka može izdati karticu trećem licu, a koja se izdaje u skladu sa ovim Prilogom opštih uslova poslovanja. Za transakcije obavljene karticama krajnjih korisnika zadužuje se račun kartice Korisnika.

Korišćenje kreditne kartice dozvoljeno je u okviru posebnih dnevnih limita koje Banka propisuje, koji su sastavni deo ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za pravna lica i preduzetnike.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po Tarifi naknada AikBank AD Beograd utvrđenoj aktima Banke (u daljem tekstu: Tarifa). Banka zadržava pravo da Korisniku odobri povoljnije naknade od onih definisanih u Tarifi.

3. Otplata dugovnog salda

Korisnik je dužan da izmiri dugovni saldo ili minimum za plaćanje u roku koji je preciziran u mesečnom izveštaju i to u celosti do datuma naznačenog kao rok za plaćanje.

Uplatama Korisnika prvo se otplaćuju sve dospele naknade i troškovi, kamata ukoliko je ugovorena, zatim dospela glavnica.

4. Dostava dokumenata

Korisnik prihvata da mesečni izveštaji i izvodi iz poslovnih knjiga Banke koji se vode u računarskom sistemu predstavljaju validan dokaz njegovih obaveza nastalih korišćenjem kartice.

Izričito je ugovoreno da će se dobrovoljna, celovita isplata dugovanja od strane Korisnika, a po osnovu mesečnog izveštaja smatrati bezuslovnim prihvatanjem sadržine izveštaja i iznosa dugovanja nastalog posedovanjem i korišćenjem kartice, a sve u skladu sa navodima u izveštaju.

Podaci svake transakcije izvršene posredstvom kartice registruju se u sistemima Banke i biće navedeni na slipovima

izdatim na prodajnom mestu ili bankomatu. Pomenuti slipovi smatraće se validnim dokazom izvršenih transakcija

5. Uslovi za korišćenje platnih usluga

5.1. Personalizovan sigurnosni element

Banka Korisniku izdaje personalizovan sigurnosni element (lični identifikacioni broj), koji predstavlja kombinaciju brojeva (u daljem tekstu: PIN), koji služi za autentifikaciju Korisnika pri upotrebi kreditne kartice,

Po odobrenju zahteva, Korisniku/krajnjem Korisniku se dostavlja PIN kod koji može da se koristi jedino uz karticu u cilju obavljanja transakcija i to na način na koji je to ovim Posebnim uslovima regulisano.

PIN kod, koji se smatra elektronskim potpisom krajnjeg korisnika, sačinjen je u uslovima potpune zaštite tajnosti podataka. Krajnji korisnik je obavezan da upamti PIN kod, i dalje se obavezuje da isti neće čuvati u pisanoj formi u blizini kartice.

Zbog sigurnosti Krajnji korisnik dužan je da Karticu i lični identifikacioni broj (PIN) i druge personalizovane elemente (broj kartice, datum isteka, sigurnosni kod na poledjini kartice, ime i prezime na Kartici i broj računa) čuva odvojeno i da sa njima odgovorno postupa.

Banka je dužna da obezbedi Krajnjem korisniku da samo on ima uvid u lični identifikacioni broj (PIN) do uručjenja Kartice.

Krajnji korisnik je dužan da, odmah po prijemu kartice i PIN-a preduzme sve razumne mere za njihovu zaštitu, da čuva Karticu i tajnost PIN-a i drugih personalizovanih sigurnosnih elementa Kartice, da preduzme sve potrebne mere kako bi onemogućio da Kartica i/ili PIN kod i/ili drugi personalizovani sigurnosni elementi Kartice dođu u posed trećeg lica kao i da onemogući neovlašćeni pristup, krađu i nepravilnu upotrebu istih.

Ukoliko Krajnji korisnik veruje da njegov PIN kod nije više tajan, Krajnji korisnik se savetuje da odmah promeni PIN na bankomatu. Ako Krajnji korisnik ne može da promeni PIN kod, on se savetuje da odmah kontaktira Banku i blokira karticu.

Prilikom promene PIN kod-a Krajnji korisnik se savetuje da ne bira broj koji je previše očigledan (deo datuma rođenja, poštanski kod, prva 4 broj telefona itd.)

U slučaju korišćenja Kartice za transakcije gde Kartica nije prisutna Krajnji korisnik je u obavezi da preuzme osnovne mere predostrožnosti koje obuhvataju sledeće:

- Ne slati osetljive informacije o Kartici i druge personalizovane sigurnosne elemente kartice putem mejl ili SMS poruka, telefona, faksa i svih ostalih kanala komunikacije.

- Za obavljanje ovih transakcija dovoljna su samo tri podatka - broj Kartice, datum isteka i kontrolni broj;
- Preporučuje se korišćenje samo proverenih i pouzdanih sajtova.

Obaveza je Krajnjeg korisnika da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kreditne kartice, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

Obaveza je korisnika da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji.

Obaveza je korisnika da neizostavno i bez odlaganja obavesti Banku, pisanim putem, o bilo kojoj okolnosti koja bi mogla da onemogući ispunjenje obaveza korisnika iz Ugovora.

5.2. Forma i način davanja i opozivanja saglasnosti za izdavanje platnog naloga ili izvršenje platnih transakcija

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Krajnji korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Smatra se da je Krajnji korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je u toku transakcije validacija podataka sa kartice, odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice izvršena na jedan od sledećih načina:

- očitavanjem čipa ili beskontaktnim očitavanjem čipa i unosom PIN-a na POS terminalu ili kod pojedinih POS terminala sa i bez potpisanog slipa,
- beskontaktnim očitavanjem čipa sa kartice i bez unosa PIN-a na prodajnom mestu trgovca i bankomatu
- potpisom slipa prilikom očitavanja magnetne trake,
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (npr. internet transakcije) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV/CVC kod, autentifikacija mTOKEN-om ili jednokratna lozinka - One Time Password (OTP))
- upotrebom Digitalnog novčanika na način opisan u tački 2. ovog Priloga.

PIN, unet pri izvršavanju transakcije i potvrđen kao ispravan, smatra se elektronskim potpisom transakcije od strane krajnjeg korisnika.

Platna transakcija za koju je krajnji korisnik dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.

Krajnji korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Odobrena platna transakcija u sistemu Banke se evidentira kao rezervacija sve do trenutka knjiženja transakcije, do maksimalnih 30 dana.

Ako krajnji korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u formi i na način koji su utvrđeni Ugovorom i ovim Prilogom, smatra se da platna transakcija nije odobrena.

Banka može odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz ovog člana, odnosno kada je to utvrđeno propisima, ili kada kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata., ukoliko Banka posumnja da je u pitanju zloupotreba kartice, i obavestiti korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije (usmeno, putem slipa, mejla ili SMS kao kanalom komunikacije opredeljenom u Zahtevu za izdavanje kartice kreditne kartice) o razlozima odbijanja, ako je moguće, i postupku ispravljanja nedostatka koji je bio razlog odbijanja u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

5.3. Transakcije koje su izvršene na prodajnim mestima

Krajnji korisnik može, u zavisnosti od vrste kartice, da istu koristi u zemlji i/ili inostranstvu za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima koje prihvataju kartice sa vidno istaknutim znakom kartičarske organizacije.

Banka kreditira Korisnika tako što vrši plaćanja u ime Korisnika prodavcu na prodajnom mestu za iznos naveden na slipu, s tim što dugovni iznosi moraju biti u okviru dozvoljenog limita. Banka neće biti odgovorna za obaveze koje nastanu u vezi sa bilo kojom transakcijom preko kreditnog limita a na osnovu koje je slip izdat, kao ni za obaveze plaćanja iznosa nastalih kao posledica takvih transakcija.

Krajnji korisnik prima kopiju slipa koji se izdaje na osnovu navedenih transakcija. Kartica je samo tehničko sredstvo za obavljanje plaćanja. Banka neće biti ni u kom slučaju odgovorna za eventualne greške, propuste ili nepravilno obavljene transakcije od strane prodajnog mesta u pogledu transakcija krajnjeg korisnika, kao ni za eventualne prigovore i/ili zahteve koji mogu nastati u odnosu na transakcije obavljene na prodajnim mestima. Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih karticom, korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala (akceptantu). Banka nije odgovorna za ispravnost, kvalitet roba i usluga plaćenih karticom.

5.4. Transakcije koje se obavljaju preko bankomata (automata za gotovinsku isplatu)

Usluge Banke su krajnjem korisniku dostupne preko bankomata u zavisnosti od tehničkih mogućnosti bankomata, ove usluge se sastoje prevashodno od podizanja gotovine, mogućnosti promene PIN-a i informacije o stanju na računu Korisnika. Krajnji korisnik može kombinovanom upotrebom kartice i PIN koda (očitanjem čipa i unosom PIN koda) biti u mogućnosti da podigne iznose u gotovom sa bankomata na kome su istaknuti znak i/ili logo kartice.

Samo iznosi koji su sastavljeni od celih deljivih brojeva u dinarima (RSD) (druge valute ukoliko se kartica koristi u inostranstvu) mogu biti podignuti putem kartice, do visine dozvoljenog limita odobrenog od strane Banke. Iznos koji se podiže i dugovni iznos Korisnika kartice ne sme preći Korisnikov kreditni limit koji je utvrđen od strane Banke, shodno članu 5.6. ovog Priloga.

Bankomat na zahtev krajnjeg korisnika izdaje potvrdu za svaku izvršenu transakciju, kojom se potvrđuju nalozi koje je dao krajnji korisnik. U slučaju da potvrda nije izdata zbog tehničke greške bankomata, krajnji korisnik može da kontaktira Korisnički centar Banke na telefone navedene na poleđini kartice.

Banka može, u bilo koje vreme, blokirati izvođenje transakcije preko bankomata, u cilju zaštite interesa Korisnika kartice, ili u slučaju da isti prekrši Opšte uslove poslovanja, uz obaveštavanje Korisnika na način utvrđen ovim Prilogom. Banka može bez prethodnog obaveštenja, privremeno ili trajno prekinuti rad bilo kog bankomata.

5.5. Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platnih usluga odnosno pojedinačnih platnih transakcija

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

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

Transakcije inicirane kreditnom karticom na POS terminalima ili bankomatima Banke, ili tuđe mreže izvršiće se odmah.

Knjiženja i prenos trgovcu će se vršiti zavisno od toga da li je korisnik transakciju inicirao u okviru ili van poslovnog dana banke.

5.6. Kreditni limit

Krajnji korisnici kartica mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog kreditnog limita koji utvrđuje Banka i koji je definisan u Ugovoru sa Korisnikom. Transakcije koje krajnji korisnik obavlja karticom ne smeju preći maksimalan limit ovde označen

kao kreditni limit. U okviru kreditnog limita, Banka može da utvrdi maksimalan mesečni iznos raspoloživih sredstava (transakcije plaćanja i podizanja gotovine) na zahtev Korisnika. Banka zadržava pravo da umani iznos kreditnog limita, imajući u vidu trenutne finansijske mogućnosti Korisnika, njegovu kreditnu sposobnost i poštovanje odredaba ovog Priloga, opštih uslova kao i celokupni rizik. Korisnik će biti obavešten o svakom novom kreditnom limitu putem mesečnih izveštaja.

Ukoliko Korisnik prekorači odobreni kreditni limit, Banka će naplatiti naknadu u skladu sa Tarifom.

Banka može, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, Korisniku kartice da poveća iznos odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Korisniku kartice promeni kreditna sposobnost (poboljša kreditna sposobnost), i Korisnik kartice uredno izvršava obaveze iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i po osnovu korišćenja drugih proizvoda u Banci (npr. kredita, pozajmice po tekućem računu i dr). O povećanom iznosu kreditnog limita i datumu od kada Korisnik kartice može da koristi izmenjeni iznos limita Banka će obavestiti Korisnika kartice pisanim putem, kroz izvod uz napomenu da korisnik može da se izjasni da ne prihvata promenu u roku od 15 dana, odnosno 60 dana u slučaju preduzetnika. Ukoliko Korisnik kartice ne prihvati izmenu visine kreditnog limita (povećanje limita), može o tome da obavesti Banku u roku od 15 (petnaest) dana računajući od datuma izvoda, u kom slučaju nastavlja da koristi karticu/e u skladu sa kreditnim limitom utvrđenim pre izmene. O svojoj odluci da ne prihvati izmenu (povećanje limita), Korisnik kartice može da obavesti Banku usmeno pozivanjem Kontakt centra Banke ili imejlom na adresu Banke: kontakt.centar@aikbank.rs ili u njemu najbližoj filijali Banke, ili pisanim putem na adresu sedišta Banke.

6.Limit za izvršenje transakcija kreditnim karticama

Banka utvrđuje dnevne limite potrošnje i podizanja gotovine, maksimalni broj transakcija na dnevnom nivou, koji se objavljuju na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke, u okviru dokumenta Limiti za korišćenje platnih instrumenata.

Korisnik može u pisanoj formi na papiru ili trajnom nosaču podataka izričito zahtevati da se taj limit ne ugovori, odnosno da se ukine.

Korisnik može samostalno da upravlja, odnosno menja utvrđene limite potrošnje po karticama korišćenjem usluge Elektronskog ili Mobilnog bankarstva, kada se za to steknu tehnički uslovi, ili podnošenjem zahteva Banci u pisanoj formi ili na trajnom nosaču podataka, pri čemu Banka može ograničiti mogućnost promene preko određenog iznosa ili određenog kanala.

Banka može zahtev za povećanje limita odobriti, odložiti ili odbiti, kao i primeniti dodatne bezbednosne mere, u cilju zaštite korisnika i sprečavanja zloupotreba.

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita, o čemu će Korisnik biti blagovremeno obavešten.

7. Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta

7.1. Kurs zamene valute

Banka izvršava platni nalog u valuti, oznaci valute na koju isti glasi. Transakcije inicirane korišćenjem kreditne kartice u zemlji obračunavaju se u dinarima i zadužuju račun kartice Korisnika do visine raspoloživog kreditnog limita dok se za transakcije inicirane korišćenjem kreditne kartice u stranoj valuti zadužuje račun kartice Korisnika u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu Banke na dan knjiženja transakcije. Zemljom izvršenja transakcije se smatra zemlja gde je prihvatilac registrovan u sistemu kartičarskih organizacija.

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

7.2. Naknade

Visina naknada za obavljanje platnih usluga i sprovođenje drugih platnih transakcija dostupna je na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke.

Korisnik je u momentu potpisivanja Zahteva upoznat sa Tarifom Banke, kao sastavnim delom Okvirnog ugovora, odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje Banka naplaćuje.

Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa kreditne kartice.

Banka ima pravo da izmeni iznose naknada i drugih troškova ili da uvede nove o čemu će obavestiti Korisnika u skladu sa odredbama o izmenama i dopunama Ugovora. Vrsta i visina naknade za usluge koje Banka pruža Korisnicima, uključujući i one povezane s načinom na koji i učestalošću s kojom se dostavljaju ili čine dostupnim informacije u skladu sa Zakonom, utvrđuju se ugovorom sa Korisnikom, u skladu sa važećom Tarifom Banke. Naknade su utvrđene u fiksnom iznosu, kao nominalna vrednost i/ili u određenom procentu u odnosu na iznos transakcije.

U slučaju nepotpune uplate ili kašnjenja u plaćanju minimalnog mesečnog iznosa u odnosu na visinu iste i datum dospeća, koji su navedeni u mesečnom izveštaju, Korisniku će se

zaračunavati naknada za slanje pismene opomene u skladu sa Tarifom.

7.3. Kamata

Na iznos iskorišćenog kreditnog limita Banka obračunava i naplaćuje kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi koja je za svaku pojedinačnu vrstu kreditne kartice navedena u Ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice zaključenim između korisnika i Banke. Kamata na transakcije kupovine zaračunava se od dana knjiženja transakcije do datuma izmirenja duga po izvršenoj transakciji. Na transakcije podizanja gotovine kamata se zaračunava od dana izvršenja (za transakcije realizovane u mreži Banke) odnosno od datuma knjiženja (za transakcije realizovane u mreži drugih banaka) do datuma izmirenja duga po izvršenoj transakciji.

Ukoliko se potrošnja po osnovu transakcija kupovine i troškovi korišćenja Kartice iz prethodnog meseca isplate u celosti do roka za plaćanje, ne obračunava se kamata na transakcije kupovine iz stava 1. ovog člana, osim ako nije ugovorom drugačije definisano.

Banka primenjuje proporcionalni metod obračuna kamatne stope na godinu od 360 dana, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Zaduženje se smanjuje sa svakom izvršenom uplatom tako što se od uplaćenog iznosa najpre izmiruje dospeli dug po osnovu naknada, zatezne kamata, redovne kamata, transakcije kupovine, i na kraju transakcije podizanja gotovine.

Na dospela nenaplaćena potraživanja Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu od momenta dospelosti. Ukoliko je stopa ugovorene kamate viša od zakonske zatezne kamate, primenjuje se ugovorena kamatna stopa. Zakonska zatezna kamata je promenljiva. NBS je objavljuje na svojoj internet prezentaciji i primenjuje se od narednog dana od dana objavljivanja.

Banka ne obračunava ugovorenu kamatu na naknade i već obračunatu kamatu iz prethodnog obračunskog perioda, već samo na iznos izvršene transakcije, odnosno iznos obavljene kupovine ili podignute gotovine, kao i na dospele, a neizmirene rate u roku dospeća.

Banka je ovlašćena da, za vreme trajanja Ugovora, vrši promene kamatne stope koje se mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope.

Ako se kamatna stopa promeni u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja korisnika.

8. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između korisnika i Banke

8.1. Obaveštenja

Korisnik dostavlja kontakt podatke Banci, prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom.

Sredstva za komunikaciju između Korisnika i Banke u zavisnosti od vrste komunikacije mogu biti:

- usmenim putem – posetom filijali, pozivanjem Kontakt centra Banke
- pisanim putem – obaveštenja, dopisi i druga pismena
- elektronska komunikacija – podrazumeva internet prezentaciju Banke, chat, elektronsku poštu, aplikativna rešenja elektronskog i mobilnog bankarstva i opcije u okviru istih u zavisnosti od tehničkih mogućnosti (in-app poruke, push poruke), korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), slanje SMS poruka, odnosno korišćenje aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom, kao i korišćenje drugih aplikativnih rešenja koje je Banka učinila dostupnim u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Korisniku koji Banci dostavi e-mail (adresu elektronske pošte) Banka će dostaviti korišćenjem iste, između ostalog i sledeće:

- Izveštaje o naplaćenim naknadama, sve u skladu sa Zakonom o platnim uslugama,
- Obaveštenja o visini promenljive kamatne stope po kreditnim karticama,
- Mesečni izveštaje po kreditnoj kartici,
- Evidencije o transakcijama, kao i sva ostala obaveštenja za sve proizvode u korišćenju, kao i za sve nove proizvode a u skladu sa važećim zakonskim propisima i odredbama zaključenog ugovora,

kao i druga zakonom predviđena obaveštenja.

Dostavom na prethodno opisan način Banka ispunjava zakonsku i ugovornu obavezu obaveštavanja.

Korisnik je obavezan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni adrese, mejl adrese, broja telefona. U slučaju da korisnik ne ispoštuje pomenutu obavezu, smatraće se da je slanje svakog dokumenta ispravno urađeno, ukoliko Banka pošalje obaveštenje na adresu, mejl adresu, broj telefona navedenu u zahtevu.

Potpisivanjem zahteva na označenom mestu, smatra se da je korisnik prihvatio i saglasio se sa svim odredbama ovih Opštih uslova, koji su sastavni deo Okvirnog Ugovora.

Za svaku komunikaciju između Banke i korisnika, povezano s pravima i obavezama iz Ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Banka je ovlašćena da koristi sve kontakt podatke koje je korisnik dostavio prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom (npr. broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, broj telefona, poštanska adresa i drugo), odnosno Banka pored odabranog načina komunikacije u vezi sa ispunjavanjem ugovorenih obaveza, dostavljanja obaveštenja i informacija može obavешtavati Korisnika putem telefona, SMS poruka, putem elektronskog i mobilnog bankarstva, korišćenjem govornih automata, elektronskom poštom i/ili drugim kanalima elektronske komunikacije, odnosno upotrebom drugih sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s Korisnikom (npr. korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su, push i in-app poruke, Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), chat-om, preko internet portala, a koje mu je Banka učinila dostupnim. Banka može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju.

Korisnik može o izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni izabranog načina komunikacije da se izjasni tako što obaveštava Banku na način kojim se neosporno može utvrditi identitet korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, SMS-a sa registrovanog mobilnog broja, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, neposredno dolaskom u filijalu, korišćenjem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp i dr.).

Banka garantuje tajnost podataka u skladu sa Zakonom o bankama, kao i da će podaci biti korišćeni samo za navedene svrhe. U slučaju nemogućnosti prijema obaveštenja usled krivice korisnika (neizmireni računi prema provajderu korisnika, greška u sistemu provajdera korisnika, neispravna / nepotpuna adresa, promenjen broj telefona) Banka ne snosi odgovornost za eventualno proisteklu indirektnu ili direktnu štetu.

Sve merodavne podatke (naknade, kursevi i ostalo) povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći, na internet prezentaciji Banke.

Korisnik ima pravo na jedan primerak Ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija Ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, koje su utvrđene kao obavezni elementi Ugovora, i to na način koji će tom korisniku omogućiti da se

upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Svako obaveštenje, zahtev ili opomena za izmirivanje obaveza izdata od strane Banke, čak i ukoliko se odnosi na dodatnu karticu, slaće se korisniku osnovne kartice na adresu navedenu u Zahtevu za izdavanje kartice ili na novu adresu, ukoliko je korisnik pisanim putem obavestio Banku o promeni adrese. Izričito je ugovoreno da će se poslednja prijavljena adresa korisnika bezuslovno i neopozivo smatrati zakonitom adresom istog za sve svrhe, na koju će se slati obaveštenja ili na koju treba slati sva dokumenta.

Svaki zahtev, obaveštenje, vraćanje kartice ili eventualno potraživanje od strane korisnika, a u vezi sa korišćenjem kartice, upućivaće se Banci na adrese i telefone objavljene u informativnim brošurama ili mesečnim izveštajima.

8.2. Prijem informacija od strane korisnika

Smatraće se da je svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila korisniku, u skladu sa ugovorenim načinom komunikacije, primljeni od strane korisnika i to:

- ukoliko su postavljeni u aplikaciji elektronskog i mobilnog bankarstva – na dan postavljanja
- ukoliko su poslani elektronskom poštom – na dan kada je elektronska pošta poslata
- ukoliko su poslani poštom – na dan predaje pošti ili privrednom društvu koje je registrovana za vršenje dostave
- ukoliko su poslani SMS porukom – na dan slanja SMS poruke
- ukoliko su poslani drugim kanalom elektronske komunikacije, odnosno sredstvom komunikacije koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa korisnikom (npr. slanjem Viber, WhatsApp, push poruke i slično) – na dan slanja poruke

Banka ne snosi odgovornost za isporuku, odnosno funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije, koje nisu deo njenih informacionih sistema a za koje se korisnik izjasnio (npr. kada antivirusni program Korisnika blokira prijem elektronske pošte, poslate sa adrese elektronske pošte Banke i slično.).

Obaveza Korisnika je da omogući sve tehničke i ostale preduslove za funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije za koje se izjasnio (npr. da je dostavljena adresa elektronske pošte aktivna, da Korisnik nije blokirao Banku kao pošiljaoca za

SMS ili Viber isporuku, da je korisnik omogućio prijem push poruka za aplikaciju mobilnog bankarstva Banke i slično.)

8.3. Dodatni servisi i posebna upotreba dostavljenih kontakt podataka

Banka Korisniku može omogućiti pristup i upotrebu dodatnih servisa, gde se u procesu identifikacije ili autorizacije, koriste dostavljeni kontakt podaci, samostalno ili u kombinaciji sa drugim metodama identifikacije ili autorizacije a na osnovu korisničkih uputstava za ove servise, uključujući:

- Kontakt centar
- Govorni automat (IVR)
- SMS/Push notifikacije
- ChatBot servis
- On-line zahteve

8.4. Mesečni izveštaji

Svako meseca, bez naknade, Banka šalje Korisniku poštom ili putem mejla izvod o dugovnom saldu i stanju na računu kartice, ovde označenog kao mesečni izveštaj, koji se izdaje na osnovu poslovnih knjiga Banke, a u kome će biti navedene sve transakcije izvršene korišćenjem kartice kao i sve druge knjigovodstvene promene po računu kartice odnosno: a) Sve transakcije nastale korišćenjem kartice (kupovina roba i plaćanje usluga, podizanje gotovine); b) naknade koje Banka obračunava po osnovu korišćenja kartice (članarine, naknada za podizanje gotovine i ostale naknade propisane Tarifom); c) sve uplate od strane Korisnika; d) datumi izvršenja i knjiženja navedenih transakcija; e) stanje iz prethodnog mesečnog izveštaja; f) novo stanje, zajedno sa pripadajućim naknadama; g) kamata, h) rok za plaćanje; i) kreditni limit, j) nominalnu kamatnu stopu i k) datum obracunskog perioda

Transakcije koje iz bilo kog razloga nisu registrovane u tekućem mesečnom izveštaju biće registrovane u narednom.

9. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

9.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kreditne kartice

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila. U slučaju krađe ili zloupotrebe kartice, preporuka je da korisnik krađu, odnosno zloupotrebu kartice prijavi i Ministarstvu unutrašnjih poslova.

U slučaju prijave putem telefona, ista se elektronski registruje, a Banka je u obavezi da blokira dalju upotrebu kartice. Eventualnu materijalnu štetu nastalu usled gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice do trenutka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice snosi Korisnik. U slučaju da korisnik posle prijave gubitka, krađe

ili zloupotrebe kartice istu pronađe ne sme je koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

Korisnik je dužan, da odmah po dobijanju poruke o potrošnji koju ne prihvata kao svoju, kao i u slučaju gubitka ili krađe, obavesti Banku pozivom kontakt centra Banke ili u filijali Banke i izvrši blokadu svoje kreditne kartice.

U slučaju oštećenja kartice odnosno u slučaju da je kartica izgubljena/ukradena, korisnik je u obavezi da u filijali Banke podnese zahtev za izdavanje nove kartice koja će zameniti oštećenu.

Prilikom potpisivanja zahteva za izdavanje nove kartice, korisnik će Banci vratiti oštećenu karticu. Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa iste - korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

9.2. Pravo Banke za blokadu kreditne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja ili u skladu sa važećim Zakonima Republike Srbije koji to predviđaju, kada je korišćenje kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa korisniku.

Banka je dužna da obavesti korisnika o nameri i o razlozima blokade kartice, pre blokade kartice, a najkasnije odmah nakon blokade SMS porukom, mailom, pismenim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka.

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

Banka može onemogućiti korišćenje platne kartice/blokirati platnu karticu, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kršenja odredbi važećih propisa od strane Klijenta ili trećeg lica.

Dodatno Banka je ovlašćena da blokira karticu i sve pripadajuće servise ukoliko se dese sledeće okolnosti ili postoji sumnja da su se desile:

- Ukoliko se dokaže u odgovarajućem postupku da je korisnik/krajnji korisnik uključen u prevaru ili zloupotrebu kartice
- Korisnik ne izvršava svoje dospele novčane obaveze po kartici u rokovima utvrđenim Ugovorom
- Ukoliko se ustanovi da je kartica odobrena na osnovu netačnih, lažnih ili falsifikovanih podataka koji su bili bitni za

donošenje odluke Banke o odobrenju kartice a koji su utvrđeni nakon zaključenja Ugovora o korišćenju kreditne kartice,

- Ako korisnik/krajnji korisnik upotrebi karticu za svrhe koje se razlikuju od namene koje su opisane u Ugovoru o korišćenju kreditne kartice,
- U slučaju da Banka aktivira neke od sredstava obezbeđenja definisana Ugovorom,
- U drugim slučajevima predviđenim zakonom

9.3. Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije - Banka može rezervisati sredstva na Korisnikovom računu ako Korisnik nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Banka Korisnika je dužna da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na Korisnikovom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

9.4. Odgovornost Banke i Korisnika za iniciranje platnih transakcija ili neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ne dovodeći u pitanje obaveze iz odredbi člana 5.1., 9.5. i 9.6. ovih Posebnih uslova, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

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

Pravo je korisnika platnih usluga da od svoje Banke, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Ako korisnik platnih usluga tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije

pravilno izvršena - njegova Banka, ako tvrdi suprotno, za deo usluge koji pruža, dužna je da dokaže da je platna transakcija u tom delu bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je u delu usluge koju on pruža platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran.

Platna transakcija je autentifikovana, u smislu st. 4. i 5. ovog člana, ako je pružalac platnih usluga primenom odgovarajućih procedura proverio i potvrdio upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ako platilac tvrdi da nije odobrio platnu transakciju izvršenu upotrebom platnog instrumenta ili iniciranu preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja - evidencija pružaoca platnih usluga o upotrebi tog instrumenta, odnosno o iniciranju platne transakcije nije nužno i dovoljan dokaz da je platilac odobrio platnu transakciju, da je delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje.

Banka, a shodnom primenom i pružalac usluge iniciranja plaćanja, u slučaju iz prethodnog stava 4, dužan je da obezbedi dokaze koji čine verovatnim da je korisnik platnih usluga delovao prevarno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje.

9.5. Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta iz ovih Posebnih uslova usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana u sledećim slučajevima:

- 1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;

- 2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 3) ako Banka nije u svakom trenutku obezbedila da Korisnik može da je na odgovarajući način i bez naknade obavesti o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika;
- 4) ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Ako Banka zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju Korisnika, dužan je da Banci nadoknadi štetu koju je ona zbog toga pretrpela.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je odmah nakon saznanja obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, Narodna banka Srbije može propisati da Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa koji je niži od 3.000 dinara, naročito uzimajući u obzir prirodu personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta i okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen.

9.6. Odgovornost Banke za neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

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

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

Banka je dužna da platni račun Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platnog računa Korisnika bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Banka je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, odredbe ovog člana primenjuju se na Banku kao pružaoca usluge vođenja računa.

9.7.Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao Korisnik (platilac)

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao Korisnik, Banka odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno da platni račun Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka je dužna da u slučaju iz stava 2. ovog člana obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Korisnika u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun Korisnika zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

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

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u slučaju iz stava 4. ovog člana obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena utvrđenog Zakonom, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev Banke koja istupa u ime Korisnika, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno u skladu sa Zakonom i ovim Posebnim uslovima.

Ukoliko je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužna je da Korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Korisnikovim pružaocem platnih usluga u smislu st. 1. do 4. i stava 6. ovog člana smatra se Banka.

U slučaju platne transakcije iz prethodnog stava, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je Banka primila platni nalog u skladu s članom 5.5. ovih Posebnih uslova i da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana, te da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak povezan s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije i dužan je da dokaze o tome dostavi bez odlaganja na zahtev Banke.

Ako je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije iz stava 8. ovog člana – dužan je da Banci odmah po njenom zahtevu nadoknadi iznos ostvarenog gubitka, odnosno iznos koji je u vezi s povraćajem platio.

9.8. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik (platilac) preko primaoca plaćanja

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci kao pružaocu platnih usluga Korisniku.

Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog Banci.

Ako je platni nalog dostavljen Banci nakon roka utvrđenog između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, odnosno Banke, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja

dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platioc preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije. ko je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa stavom 4. ovog člana, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i Banci, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 4. ovog člana – Banka je odgovorna Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na postupanje Banke koja je odgovorna u skladu sa stavom 6. ovog člana primenjuju se odredbe člana 9.7., stav 2. i 3. ovih Posebnih uslova.

Banka neće biti odgovorna u skladu sa prethodnim stavom ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa ovim članom dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

9.9. Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Banka je dužna da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako Korisnik obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

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

Ako je u izvršenje platne transakcije iz stava 1. ovog člana bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja – povraćaj iznosa iz tog stava Korisnik platnih usluga zahteva od banke koja vodi račun tog korisnika.

9.10. Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Ako Banka primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od Banke podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava Korisniku ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogućiti primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ovog člana ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. tog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja

izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

- 1) ako platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;
- 2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može istog poslovnog dana pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
- 3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, istog poslovnog dana kada je primio nalog, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

Povraćaj sredstava iz stava 2. tačka 1) i stava 4. tač. 1) i 3) ovog člana ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

9.11. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

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

- 1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ove

tačke, a Korisnik se ne može pozivati na uslov iz stava 1. alineja 2) ove tačke ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu. Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema ovog Zahteva. Datum valute odobrenja platnog računa Korisnika može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava. Ako odbije Zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za odbijanje obavesti Korisnika i o postupku ostvarivanja zaštite njegovih prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

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

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

9.12. 3D Secure zaštita

U cilju dodatne zaštite Korisnika prilikom plaćanja putem interneta, platne kartice Banke mogu imati mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju. Ukoliko sajt na kome se vrši plaćanje podržava 3D Secure zaštitu, Banka može da zatraži dodatnu autentifikaciju korisnika putem mTOKEN autentifikacije ili unosa jednokratne lozinke (One Time Password-a (OTP)).

10. Digitalni novčanik

Pravila i uslovi izvršavanja bezgotovinskih platnih transakcija korišćenjem funkcionalnosti Digitalnog novčanika odredjeni su ovim Posebnim uslovima i Pravilima i uslovima AikBank za korišćenje predmetne funkcionalnosti, koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora za izdavanje i korišćenje platnih kartica.

10.1. Aktivacija digitalnog novčanika, korišćenje i vršenje platnih transakcija digitalizovanom karticom

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

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

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

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

Digitalizovanom karticom nije moguće vršiti plaćanja na rate u mreži partnera.

Digitalizovana platna kartica se može koristiti i bez pristupa internetu.

Ukoliko je platna kartica koja je tokenizovana blokirana, ugašena ili istekla, nije moguće korišćenje digitalizovane platne kartice.

10.2. Uslovi za korišćenje usluga digitalnog novčanika

Usluga digitalnog novčanika je besplatna. Naknade i troškovi koji za Korisnika nastaju u vezi sa transakcijama regulisani su u skladu sa okvirnim ugovorom odnosno ugovorom u izdavanju odnosne Kartice.

Da bi Korisnik dodao svoju Karticu u digitalni novčanik na svom mobilnom uređaju, neophodno je da broj mobilnog telefona, koji koristi na tom uređaju prilikom aktivacije usluge, bude prethodno registrovan u Banci. Ukoliko Korisnik nema registrovan broj svog mobilnog telefona u Banci, Banka ima pravo da dodatno identifikuje Korisnika ili da odbije registraciju. Korisnik može dodati jednu Karticu u najviše 9 uređaja.

Pružalac usluge će omogućiti plaćanje korišćenjem digitalnog novčanika na mobilno uređaju. Usluga digitalnog novčanika omogućava Korisnicima Karticu da registruju karticu u aplikaciju i upravljaju tokenom. Token je surogat kartice u okviru usuge digitalnog novčanika, koji se kreira kada se kartica registruje u aplikaciji digitalni novčanik na mobilnom uređaju. Dodavanje

kartice u digitalni novčanik za funkcionalnost usluge podrazumeva obavezu Korisnika da unese broj kartice, datum isteka kartice, CVC kod (trocifreni broj ispisan na poledini kartice) i unos osnovnih podataka o Korisniku. Nakon registracije i prihvatanja ovih Pravila i uslova za korišćenje usluge digitalnog novčanika, Korisnik dobija jednokratni verifikacioni kod na broj telefona registrovan u Banci koji treba da unese u polje određeno za unos.

Usluga digitalnog novčanika Korisniku omogućava, nakon što sačuva karticu u aplikaciji digitalnog novčanika, da izvrši bezbedno plaćanje u prodavnicama, u aplikacijama i na web-lokacijama koje podržavaju aplikaciju pružaoca usluge i prihvataju platnu karticu Banke.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija korisnik vrši prinošenjem POS uređaju uređaja na kome je instalirana aplikacija digitalnog novčanika i ukoliko je neophodno Korisnik se identifikuje (potvrđuje transakciju) koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge.

Usluga omogućava Korisnicima da registruju platnu Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika i upravljaju tokenom. Token se kreira kada se kartica registruje i sačuva u aplikaciji digitalnog novčanika, potom omogućava da se izvrši bezbedno plaćanje na prodajnim mestima koja poseduju NFC tehnologiju i tako prihvataju digitalne Kartice (iz aplikacije Digitalnog novčanika). Korisnik ima mogućnost da doda više od jedne kartice u aplikaciju digitalnog novčanika. Prva kartica koju Korisnik doda postaje primarna kartica za plaćanje. Korisnik u svakom trenutku može naknadno podešavati i menjati Karticu koja će biti primarna.

Korišćenjem usluge digitalnog novčanika Korisnik može da izvrši transakciju do limita dozvoljenih od strane Banke, a koje je Korisnik ugovorio sa Bankom.

Korisnik ima pravo da zahteva registraciju Kartice u digitalnom novčaniku samo na uređajima čiji je zakoniti vlasnik/držalac. Registracija Kartice može se pokrenuti direktno iz aplikacije digitalnog novčanika. Upis kartice u aplikaciju treba vršiti samo na IOS/Android uređajima sa originalnim softverom, kompatibilnim sa aplikacijom određenog pružaoca usluge, sa NFC tehnologijom i sa operativnim sistemom koji je naznačen od strane Pružaoca usluge. Pružalac usluge može postaviti svoja sopstvena ograničenja ili restrikcije na korišćenje digitalnog novčanika. Da bi se kartica upisala u aplikaciju digitalnog novčanika, Korisnik mora kumulativno ispunjavati uslove koje postavlja pružalac usluga na osnovu posebnog ugovora zaključenog između Korisnika i Pružaoca usluge. AikBank nije odgovorna za postavljanje i/ili izmenu uslova pružaoca usluge iz tog ugovora.

Banka ima pravo da jednostrano ukine mogućnost izvršenja transakcije u digitalnom novčaniku ili da onemogući kreiranje tokena (digitalizaciju platne kartice), u slučaju sumnje na zloupotrebu podataka sa Kartice, u slučaju sumnje na prevarno ponašanje Korisnika, trećih lica ili sumnje na izvršenje neovlašćenih transakcija na strani kartične šeme. U slučaju da Korisnik nema registrovani broj telefona u sistemu banke, neće moći da izvrši registraciju Kartice u digitalni novčanik. U slučaju sumnje da su bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac itd) za pristup mobilnom uređaju koji ima dodatu digitalizovanu karticu ili se planira dodavanje, kompromitovana tj poznata drugima, Banka će po tom saznanju izvršiti blokadu Kartice čime će biti blokirani svi povezani tokeni u svim uređajima, o čemu će promptno obavestiti Korisnika.

10.3. Obaveze korisnika

Korisnik usluge digitalizovane kartice je u obavezi da:

- 1) registruje Karticu u aplikaciju digitalnog novčanika samo na uređajima koji mu zakonski pripadaju i koje koristi samo Korisnik;
- 2) Korisnik je obavezan da postavi lozinku sa većim stepenom složenosti za obezbeđenje uređaja i da tu lozinku čuva na sigurnom mestu;
- 3) Na mobilnom uređaju na koji je dodao ili planira da doda Digitalizovanu karticu Banke neće koristiti bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac itd) za pristup (otključavanje mobilnog uređaja) na način da ih druga lica mogu pogoditi ili povezati sa Korisnikom
- 4) nakon upisa kartice u aplikaciju digitalnog novčanika Korisnik je dužan da obezbedi uređaj koji koristi sa istom pažnjom kojom mora čuvati karticu i da zaštiti Uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;
- 5) neće dozvoliti drugim licima pristup mobilnom uređaju tako što će čuvati njihove biometrijske podatke (otisak prsta, skeniranje lica itd)
- 6) bez odlaganja obavesti Banku u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje predmetne usluge;
- 7) obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređaja u kome je smešten token;
- 8) kontroliše račun za koji je vezana kartica i proverava transakcije napravljene korišćenjem usluge digitalizovane kartice i bez odlaganja obavesti Banku o bilo kakvoj neregularnosti ili nedostacima;
- 9) ne dozvoli izvršavanje transakcija od strane bilo kog trećeg lica, izuzev Korisnika i da na uređaju čuva samo sopstvene podatke u slučaju da se na uređaju vrši biometrijska verifikacija u cilju autentifikacije Korisnika i potvrde transakcije;

- 10) zaštititi sigurnosne opcije na uređaju (PIN i ostale sigurnosne elemente) od izlaganja i zloupotrebe;

Uklanjanjem tokena iz aplikacije digitalnog novčanika, uklanja se token samo iz tog uređaja. U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token, Banka će blokirati digitalizovanu platnu karticu samo na tom uređaju (neće doći do blokade platne kartice na drugim uređajima), a radi ponovne aktivacije digitalne platne kartice na tom uređaju, neophodno je ponovo inicirati postupak registracije u skladu sa ovim Pravilima.

U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom (digitalizovanom platnom karticom), Banka će ukloniti token samo na tom uređaju (što dovodi do deaktivacije digitalizovane platne kartice samo na tom uređaju). Korisnik će moći da koristi dalje platnu karticu kao i digitalni novčanik ukoliko je instaliran na drugom uređaju (a koji je isti u posedu Korisnika). Ukoliko Korisnik želi blokadu digitalizovane platne kartice na svim uređajima na kojima je isti instalirana aplikacija i u okviru nje digitalizovana platna kartica banke, mora to izričito zahtevati od banke.

U slučaju da je kartica trajno blokirana, Banka će deaktivirati sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi, što će dovesti do nemogućnosti plaćanja putem digitalnog novčanika karticom koja je trajno blokirana na svim uređajima na kojima se ta kartica nalazi. Ukoliko Korisnik po osnovu blokiranosti kartice traži Banci izdavanje nove zamenske kartice, Banka je u obavezi da mu aktivira novi token bez postupka registracije, odnosno u obavezi je da mu omogući korišćenje zamenske kartice kroz digitalni novčanik;

Ukoliko Korisnik naiđe na bilo koji problem u vezi sa korišćenjem predmetne usluge, može se obratiti telefonom Kontakt centru Banke

Banka obrađuje i štiti podatke o ličnosti u skladu sa Pravilima privatnosti, Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti i Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti koji su objavljeni na internet prezentaciji Banke i nalaze se u svim filijalama Banke.

10.4. Obaveze Banke

Banka se obavezuje:

- 1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kome je taj instrument izdat, ne dovodeći u pitanje obavezu Korisnika da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj)
- 2) da Korisnika obavesti o izvršenoj transakciji

- 3) da omogući Korisniku da u svakom trenutku može, odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavestiti AikBank pružaoca platnih usluga ili da može da zahteva da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta ili ga zameni novim - kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.
- 4) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik platnih usluga obavestio banku odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta.
- 5) da Korisnika jednom mesečno obavesti o prometu po računu slanjem izvoda što je ugovoreno okvirnim ugovorom o korišćenju računa i ili platne kartice.

Banka ne može Korisniku izdati platni instrument koji on nije zahtevao, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Korisniku platnih usluga.

Banka je dužna da Korisniku dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u slučaju da je Korisnik podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

Uvođenjem bezuslovne SIM provere, Banka uvodi obaveznu registraciju mobilnog broja telefona u sistem Banke, što podrazumeva SMS obaveštavanje o svakoj odobroj autorizaciji platnom karticom, jednako i walletom. Korisnik je saglasan i prihvata da predmetna SMS notifikacija za korisnike aplikacije digitalnog novčanika se ne može isključiti.

10.5. Isključenje odgovornosti Banke

Banka nije odgovorna za:

- 1) plaćanja izvršena sa tokenom ako su ih izvršile druge osobe, uz saglasnost Korisnika (putem digitalnog novčanika).
- 2) bilo koji gubitak ili štetu (nematerijalnu ili materijalnu) zbog nepoštovanja ovih Pravila od strane Korisnika i/ili bilo koje važeće odredbe koje regulišu odnos između AikBank i Korisnika
- 3) bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu, kao što su, ali ne ograničavajući se na, gubitak profita, izgubljene zarade ili bilo koje druge slične gubitke koje Korisnik pretrpi zbog tehničkih nedostataka upotrebe aplikacije i usluga ili neadekvatnog kvaliteta aplikacije
- 4) bilo koju situaciju koja prekida, sprečava ili utiče na funkcionisanje bilo koje kartice upisane u aplikaciju, kao što su, ali ne ograničavajući se na, nedostupnost aplikacije ili internet usluge, komunikacije, kašnjenja mreže, ograničenja

pokrivenosti internet mreže, prekidi sistema i drugi tehnički problemi.

10.6. Uklanjanje tokena i blokiranje kartice

Uklanjanjem tokena iz digitalnog novčanika, uklanja se token samo iz tog uređaja. Kod blokiranja Kartice sprovode se radnje opisane u skladu sa ugovorenim dokumentacijom i uslovima poslovanja. U slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token (digitalizovana platna kartica Banke), Banka će izvršiti blokadu tokena (digitalizovane platne kartice) na tom uređaju, Korisnik će nakon toga moći da koristi dalje platnu karticu kao i digitalni novčanik ukoliko je instaliran na drugom uređaju (a koji je u posedu Korisnika), dok će Banka u slučaju gubitka kartice izvršiti blokadu platne Kartice čime će biti blokirani svi povezani tokeni u svim uređajima.

U slučaju iz tačke 7.1. Korisnik koji želi ponovo da aktivira token (digitalizovanu platnu karticu) na tom uređaju, u obavezi je da prođe postupak registracije u skladu sa ovim Uslovima Pravilima korišćenja.

U slučaju kada se kartica gasi, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi.

10.7. Obrada podataka o ličnosti i platnim transakcijama iniciranim digitalizovanom karticom

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

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

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

obrnuto, kao ni za arhiviranje i čuvanje podataka na Mobilnom uređaju Korisnika.

11. Izbor platnog brenda i platne aplikacije (eng. cobadging)

Banka ima pravo da uključi dva ili više različitih platnih brendova ili platnih aplikacija na platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici. Platni instrument zasnovan na platnoj kartici je svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

Banka je dužna da u primerenom roku pre zaključenja ugovora o platnoj usluzi potrošaču dostavi jasne i objektivne informacije o platnim brendovima s kojim je ta usluga povezana, kao i o njihovim karakteristikama, uključujući njihove mogućnosti i primenljivost, troškove i mere zaštite.

12. Potvrda raspoloživosti novčanih sredstava

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da odmah nakon prijema zahteva pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici odgovori da li je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos neophodan za izvršenje platne transakcije na osnovu platne kartice, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platnom računu Korisnika se u trenutku prijema ovog zahteva može pristupiti preko interneta;
- 2) Korisnik je Banci koja vodi račun dao izričitu saglasnost da odgovori na takav zahtev određenog pružaoca platnih usluga kako bi potvrdila da je na platnom računu Korisnika raspoloživ iznos koji odgovara određenoj platnoj transakciji na osnovu platne kartice;
- 3) saglasnost iz tačke 2) ovog stava data je pre slanja prvog takvog zahteva.

Pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici zahtev iz stava 1. ovog člana može dostaviti ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) platilac mu je dao izričitu saglasnost da uputi, odnosno da upućuje takav zahtev;
- 2) platilac je u iznosu iz stava 1. ovog člana inicirao platnu transakciju na osnovu platne kartice koristeći platni instrument zasnovan na platnoj kartici;
- 3) pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici autentifikuje sebe pred pružaocem platnih usluga koji vodi račun pre dostavljanja svakog pojedinačnog takvog zahteva i uspostavlja komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke s njim na bezbedan način.

Odgovor iz stava 1. ovog člana sadrži samo "da" ili "ne" bez navođenja stanja na platnom računu i ne može da se čuva niti da se koristi u druge svrhe osim za izvršavanje platne transakcije.

Banka koja vodi račun Korisnika ne može na osnovu odgovora iz stava 1. ovog člana onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na platnom računu Korisnika.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je na zahtev Korisnika da ga informiše o pružaocu platnih usluga koji je dostavio zahtev iz stava 1. ovog člana i o datom odgovoru.

Odredbe st. 1. do 5. ovog člana ne primenjuju se na platni instrument zasnovan na kartici na kojoj je pohranjen elektronski novac.

13. Autentifikacija

Banka je dužna da primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika u slučajevima kada Korisnik:

- 1) pristupa platnom računu preko interneta;
- 2) inicira elektronsku platnu transakciju;
- 3) putem sredstva za komunikaciju na daljinu izvršava bilo koju aktivnost koja može imati uticaj na ispoljavanje rizika od prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršenjem platne transakcije.

U slučaju da platilac inicira elektronsku platnu transakciju iz stava 1. tačka 2) ovog člana na daljinu, Banka je dužna da primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika koja uključuje elemente za dinamičko povezivanje te transakcije sa određenim iznosom i primaozem plaćanja.

Banka je dužna da u slučajevima iz stava 1. ovog člana uspostavi odgovarajuće mere sigurnosti za zaštitu poverljivosti i integriteta personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisnika.

Odredbe st. 2. i 3. ovog člana primenjuju se i na platne transakcije inicirane preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Odredbe st. 1. i 3. ovog člana primenjuju se i na pružaoca usluga pružanja informacija o platnom računu.

Banka koja vodi račun Korisnika dužna je da omogući pružaocu usluge iniciranja plaćanja i pružaocu usluge pružanja informacija o platnom računu poštovanje procedure autentifikacije Korisnika koje je Banka obezbedila Korisniku u skladu sa st. 1. i 3. ovog člana, a pružaocu usluge iniciranja plaćanja i u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Dodelom jedinstvenih personalizovanih sigurnosnih elemenata, i to: PIN-a za identifikaciju, mTOKEN-a za autentifikaciju, jednokratne OTP lozinke, korisničkog sertifikata i drugih sredstava za identifikaciju i autorizaciju koje je Banka učinila

dostupnim Korisniku, u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja, Korisniku je omogućena identifikacija i pristup uslugama.

Korisnik je dužan da čuva tajnost svih navedenih personalizovanih sigurnosnih elemenata i odgovoran je za svaku njihovu neovlašćenu upotrebu, kao i za sve troškove nastale njihovim korišćenjem.

Banka izvršava transakciju ako je, pre njenog izvršenja, i u skladu sa primenjenim tehničkim rešenjem Banke, Korisnik:

a) uspešno autentifikovan korišćenjem jednog ili više sredstava za identifikaciju i to:

- mTokenom:
- PIN-om: unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- kvalifikovanim elektronskim sertifikatom: korišćenjem medijuma na kojem se nalazi kvalifikovani elektronski sertifikat Korisnika i unosom PIN-a,
- biometrijskim karakteristikama (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Korisnik registruje na svom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u svom informacionom sistemu,

pri čemu se autentifikacijom potvrđuje identitet Korisnika, dok se davanjem saglasnosti potvrđuje volja Korisnika za izvršenje konkretne transakcije, a ista sredstva mogu se koristiti u obe svrhe, u zavisnosti od primenjenog tehničkog rešenja Banke;

i

b) dao saglasnost za izvršenje transakcije na jedan od sledećih načina:

- unosom jedinstvenog PIN-a kreiranog od strane Korisnika,
- korišćenjem biometrijskih karakteristika (otisak prsta, prepoznavanje lica i slično). Ove biometrijske podatke Korisnik registruje na svom uređaju sa kojeg pristupa ovim servisima, dok Banka iste ne prikuplja niti čuva u informacionom sistemu Banke,
- unosom jednokratne lozinke generisane mTokenom,
- korišćenjem kvalifikovanog elektronskog sertifikata.

Transakcija/Zahtev se autorizuje korišćenjem medijuma na kojem je izdat kvalifikovani elektronski sertifikat i unosom i potvrdom korisničkog PIN-a.

Korisnik saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, u skladu sa važećim propisima.

14. Uslovi za izmene i dopune i prestanak ugovora

14.1. Izmene i dopune Ugovora

Sve izmene i dopune Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi i propisno potpisane od strane ovlašćenih lica obe ugovorne strane, izuzev onih koje su u korist korisnika i koje se prema propisima i ovom Prilogu mogu menjati i primenjivati odmah i bez Korisnikove prethodne saglasnosti.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Ugovora, dužna je da korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se korisnik može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene. U slučaju preduzetnika, odnosno najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka njihove primene u slučaju pravnih lica koje Korisnik može prihvatiti ili odbiti pre predloženog dana početka njihove primene.

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

Smatra se da se korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Korisnika je Banka dužna da ga na lako uočljiv način obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

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

14.2. Uslovi za jednostrani raskid i ništavost odredaba Ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Ugovor uz otkazni rok od mesec dana, bez naknade, dostavljanjem pisanog obaveštenja Banci, pri čemu je dužan da izmiri iskorišćeni kreditni limit i plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Ugovor će se smatrati raskinutim kada se kumulativno steknu sledeći uslovi: 1) kada Banka primi pismeni zahtev o raskidu; 2) predajom kartice bilo kojoj filijali Banke; 3) presecanjem kartice na dva dela; i 4) izmirivanjem svih obaveza nastalih posedovanjem i korišćenjem kartice. Korisnik je u obavezi da izmiri sva zaduženja koja su iz tehničkih razloga evidentirana sa zakašnjenjem.

Korisnik je u obavezi da Banci vrati kartice kojima je otkazana upotreba, zajedno sa obaveštenjem o otkazivanju kartice i da izmiri sve obaveze nastale ili koje će nastati upotrebom otkazanih kartica.

Ukoliko korisnik refinansira karticu kreditom druge banke, obavezuje se da nakon uplate sredstava od strane druge banke dođe u filijalu Banke i podnese pisani zahtev radi prevremene otplate i gašenja kartice. Ukoliko korisnik ne podnese zahtev za prevremenu otplatu, Banka nema pravo da samoinicijativno i bez njegovog pisanog zahteva izvrši prevremenu otplatu i gašenje kartice.

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

14.3. Raskid ugovora od strane Banke

Banka može da raskine Ugovor, uz otkazni rok od dva meseca, pri čemu je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostavi korisniku u pismenoj formi.

Banka, osim u navedenim slučajevima, ima pravo da jednostrano raskine ugovor sa Korisnikom i da Karticu oglasi nevažećom, pri čemu je korisnik u obavezi da odmah, najkasnije u roku od 3 dana od prijema obaveštenja o otkazu, vrati Banci sve kartice izdate po ovom Ugovoru i da izmiri sve obaveze nastale ili koje će nastati upotrebom kartica i to u sledećim slučajevima: a) ukoliko korisnik ne plati minimalnu mesečnu ratu po osnovu dva uzastopna mesečna izveštaja; b) ukoliko bilo kakva sudska odluka, nalog za zaplenu ili izvršenje bude donet ili izvršen nad značajnim sredstvima korisnika a što bitno negativno utiče na njegovu sposobnost da otplati kredit; c) ukoliko je korisnik postupio nekorektno, skrivajući podatke unete u Zahtevu za dobijanje Kartice, ili dajući lažne podatke kao i u ostalim slučajevima utvrđenim Ugovorom. U slučaju otkaza od strane Banke ili Korisnika, zabranjuje se dalja upotreba svih izdatih kartica po ovom Ugovoru i iste se smatraju blokiranim. Po raskidu ugovora od strane Banke, ceo neizmireni dug postaće odmah dospeo i plativ.

Ako Banka raskine okvirni ugovor, korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a

ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka i korisnik imaju pravo da raskinu Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

14.4. Oduzimanje kartice

U slučaju povrede bilo koje od odredbi ovih Opštih uslova ili kašnjenja u plaćanju minimalne mesečne obaveze ili bilo kog drugog dospelog iznosa, Banka će imati pravo da ograniči kreditni limit i/ili da obustavi korišćenje kartice do celokupnog namirenja svih neizmirenih iznosa, uz dostavljanje obaveštenja u skladu sa čl.3.1. Priloga.

Shodno navedenom u prethodnom stavu, korisnik je u obavezi da na zahtev Banke vrati karticu.

14.5. Produženje kartice i odabranih pratećih usluga

Rok važenja Kartice, automatski se produžava po isteku iste. Svaka nova Kartica predstavlja produžetak roka važenja prethodne i na nju će biti primenjivani isti Opšti uslovi i Prilog opštim uslovima poslovanja prvobitno izabrane prateće usluge, ukoliko na odgovarajući način nisu promenjeni i o tome Korisnik obavešten. Korisnik će odmah nakon prijema nove Kartice, presecanjem poništiti staru Karticu i vratiti je Banci.

Ukoliko Korisnik ne želi da produži rok važenja Kartice i izabranih pratećih usluga, o tome će pisanim putem obavestiti Banku najkasnije 60 dana pre isteka roka važenja Kartice i istoj neće biti produžen rok važenja kao ni dodatnoj Kartici. **14.6. Zaštita transakcija**

U cilju zaštite i sigurnosti transakcija Korisnik je obavešten da može da bude sniman kamerom u vreme vršenja transakcija karticom (ukoliko takve tehničke mogućnosti postoje).

15. Sredstva obezbeđenja

Na ime obezbeđenja urednog izvršenja svih svojih obaveza po osnovu korišćenja kartice, korisnik se obavezuje da na zahtev Banke dostavi sredstva obezbeđenja definisana Ugovorom.

16. Tajnost i zaštita podataka o ličnosti u vezi s platnim uslugama

Banka vrši obradu podataka o ličnosti Korisnika u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije i Opštim uslovima poslovanja AikBank a.d.

Podaci o ličnosti Korisnika se obrađuju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, ispunjavanja pravnih obaveza Banke, kao i za obradu u marketinške svrhe ako je Korisnik dao izričit pristanak.

Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu, licu za zaštitu podataka o ličnosti i pravima lica na koje se podaci odnose dostupne su u OUP i Obaveštenju o obradi podataka o ličnosti, koje se nalazi na internet prezentaciji Banke i u filijalama i redovno se ažurira.

Banka i učesnici u platnom sistemu mogu prikupljati, obrađivati i međusobno razmenjivati podatke koji se odnose na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu korisnika platnih usluga, radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa platnim uslugama.

17. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Prilog 4 Opštih uslova poslovanja stupa na snagu danom usvajanja, a primenjuje se od 04.05.2026. godine.