

**OPŠTA PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA  
MASTERCARD DEBITNIH KARTICA**

**SADRŽAJ:**

<b>I UVODNE NAPOMENE</b> .....	3
<b>1. IZDAVANJE KARTICE</b> .....	3
<b>2. ROK VAŽENJA KARTICE</b> .....	4
<b>3. ROK VAŽENJA KARTICE</b> .....	4
<b>4. ROBE I USLUGA I PODIZANJE GOTOVINE</b> .....	5
<b>5. PLAĆANJE INTERENETOM – „3D secure“</b> .....	5
<b>6. ZADUŽIVANJE RAČUN I PROVJERA TRANSAKCIJA</b> .....	6
<b>7. PRIVREMENA BLOKADA I OPOZIV KARTICE</b> .....	6
<b>8. REKLAMACIJE</b> .....	7
<b>9. UKRADENA / IZGUBLJENA KARTICA</b> .....	7
<b>10. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE</b> .....	7
<b>11. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH PRAVILA</b> .....	8
<b>II ZAVRŠNE ODREDBE</b> .....	8

## I UVODNE NAPOMENE

Mastercard Debit kartice su vlasništvo Zapad banke AD Podgorica („Banka“).

Banka izdaje sljedeće vrste Kartica:

- Mastercard Standard Debit karticu
  - Mastercard Gold Debit karticu
- 
- Korisnik Mastercard Standard Debit kartice i Mastercard Gold Debit kartice (zajedno u daljem tekstu: „Korisnik“) odgovoran je za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promjenu podataka iz Zahtjeva za izdavanje Mastercard Debit kartice („Zahtjev“) prijavi Banci.
  - Kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva na drugo lice.
  - Sve troškove nastale usled neprijavljivanja promjena snosi Korisnik. Korisnik je saglasan da Banka može izvršiti provjeru podataka navedenih u Zahtjevu, odnosno može prikupiti dodatne podatke o podnosiocu Zahtjeva.
  - Banka garantuje tajnost svih podataka o Korisniku dobijenih po osnovu izdavanja i korišćenja Kartica.

### 1. IZDAVANJE KARTICE

Uslovi za izdavanje Kartice su:

1. Otvoren osnovni transakcioni račun Korisnika u Banci,
2. Zahtjev za izdavanje kartice, u kojem Korisnik kartice upisuje za koju valutu želi da je kartica vezana i broj transakcionog računa za koji će kartica biti vezana.
3. Uplata sredstava u visini troškova izdavanja i održavanja Kartice od strane Korisnika na njegov račun u Banci, u skladu sa Tarifama za kartično poslovanje (rezidenti i nerezidneti) Banke.

Banka daje mogućnost otvaranja transakcionog računa – platne kartice za koji će biti vezana Mastercard platna kartica, i to pojedinačno po korisniku osnovne i dodatne kartice.

Rezident – Korisnik kartice, ima mogućnost izbora da li karticu da veže za osnovni transakcioni račun ili za transakcioni račun – platne kartice.

Za Korisnika kartice koji je nerezident, kartica se vezuje za transakcioni račun - platne kartice, pojedinačno za sve korisnike navedene u Zahtjevu za izdavanje kartice.

Za transakcione račune mogu se vezati samo MC Standard i MC Gold u EUR-ima ili samo MC Standard i MC Gold u USD.

Banka izdaje MC Standard i MC Gold karticu koja zadužuje račun klijenta u EUR-ima ili u USD.

Banka izdaje karticu/e u roku ne dužem od 15 (petnaest) radnih dana od dana podnošenja Zahtjeva od strane Korisnika.

Korisnik kartice može zahtijevati izdavanje više kartica za lica koja on odredi. Odredbe iz Opštih pravila za Mastercard Debit karticu se odnose i na Korisnike dodatnih kartica.

Korisnik osnovne kartice može opozvati korišćenje iste ,kao i dodatne kartice pisanim putem, korišćenjem Zahtjeva za otkazivanje kartice.

Prilikom otvaranja transakcionih računa za koje će se vezati kartica, kao i o samom izdavanju Kartice, Banka može da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju i izvršiti njihovu provjeru.

## 2. ROK VAŽENJA KARTICE

Rok važnosti Kartice je 3 (tri) godine i ističe poslednjeg dana u mjesecu naznačenom na Kartici.

Korisniku se uručuje Kartica i PIN (personalni identifikacioni broj). U interesu Korisnika je da dodijeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio Karticu od zloupotrebe. U suprotnom, Korisnik snosi eventualne posledice zloupotrebe Kartice.

Po izdavanju Kartice, račun Korisnika za koji je vezana Kartica, zadužuje se mjesečno na ime naknade za održavanje kartice (članarina) shodno Tarifama Banke.

Ukoliko Korisnik ne otkaže korišćenje Kartice, najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana isteka roka važenja, a koristi je u skladu sa odredbama Opštih uslova i Opštih pravila, Kartica se obnavlja sa novim rokom važenja na period od 3 (tri) godine).

## 3. ROK VAŽENJA KARTICE

Kartica je debitna i istu njen Korisnik može koristiti u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga na uslužnim mjestima na kojima je istaknut logo kartice - Mastercard ili podizanje gotovine (u bankama i/ili bankomatima na kojima je istaknut logo kartice – Mastercard, EFTPOS terminalima ili drugim samouslužnim uređajima) do visine raspoloživih sredstava na računu.

Korisnik kartice je dužan da korišćenje kartice uskladi sa raspoloživim iznosom sredstava na računu u valuti EUR/USD, a za koji je vezana kartica. Blagovremenom uplatom sredstava na navedene račune Korisnik kartice određuje raspoloživi iznos sredstava za korišćenje kartica. Za transakcije nastale korišćenjem kartica u inostranstvu obračun se vrši u valuti EUR /USD prema obračunskom kursu Mastercard-a. Raspoloživi saldo za korišćenje kartice je zbir iznosa svih valuta na računu klijenta konvertovanih u izabranu valutu (EUR ili USD). Kada je kartica vezana za EUR, a visina transakcije je veća od raspoloživog iznosa EUR-a na računu, automatski se vrši konverzija ostalih valuta u EUR po prodajnom kursu Banke. Proces je isti i kada je kartica vezana za USD.

Korisnik kartice je dužan da korišćenje MC Standard ili MC Gold kartice uskladi sa Opštim pravilima i svako odstupanje povlači za sobom finansijske posledice po Korisnika kartice.

Korisnik kartice snosi svu zakonsku i finansijsku odgovornost za eventualno neovlašćeno korišćenje kartice/a.

Korišćenje kartice izradjene u skladu sa standardima, može biti otežano ili onemogućeno elektronskim čitačem (ATM, EFTPOS i drugim) zbog neadekvatnog čuvanja kartice od strane Korisnika kartice, a zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformisanja Kartica. Za sve ove slučajeve, Banka ne snosi odgovornost, a troškovi zamjene kartica padaju na teret Korisnika kartice.

#### 4. ROBE I USLUGA I PODIZANJE GOTOVINE

- Korisnik Kartice može plaćati robu i usluge u visini sredstava na svom računu ili u skladu sa dnevnim i mjesečnim limitima definisanim od strane Banke.
- Korisnik kartice je dužan da kod zaključenja transakcije, na zahtjev primaoca kartice preda na uvid identifikacionu ispravu.
- Korisnik kartice je dužan da nakon zaključenja transakcije, zadrži kopiju računa za svoje potrebe.
- Korisnik kartice ne smije da zaključuje bezgotovinske transakcije sa akceptantom (trgovcem) u cilju pribavljanja gotovine.
- Visina podizanja gotovine na bankomatima ili EFTPOS terminalima kod banaka, ograničena je dnevnim i mjesečnim limitima.
- Prilikom popunjavanja/ predaje Zahtjeva za izdavanje MC Debit kartice, Korisnik kartice je upoznat sa visinom dnevnih i mjesečnih limita, što on potvrđuje potpisivanjem Zahtjeva za izdavanje kartice.
- U slučaju da korisnik kartice želi da poveća dnevni/mjesečni limit za podizanje gotovine/plaćanje roba i usluga, to mora uraditi pismenim putem korišćenjem „Zahtjeva za promjenu dnevnog limita“. Za promjenu dnevnog/mjesečnog limita zahtjeva saglasnost Banke.
- Sa karticom gotovina se podiže u nacionalnoj valuti zemlje gdje se transakcija obavlja.
- Podizanje gotovine na bankomatima Hipotekarne banke upotrebom Kartice, tretira se kao podizanje sa računa Korisnika kod Banke i neće povlačiti za sobom dodatne troškove.
- Svako korišćenje Kartice za podizanje gotovine na bankomatima ostalih banaka u zemlji i dodatne troškove prema Tarifi Banke, koji se dodaju na iznos transakcije i naplaćuju od Korisnika. inostranstvu povlači za sobom
- Banka ne snosi odgovornost ukoliko nakon uspješno autorizovane transakcije, Korisnik zaboravi da uzme u posjed novac izdat putem bankomata.

#### 5. PLAĆANJE INTERNETOM – „3D SECURE“

Kartica se može koristiti za plaćanje robe i/ili usluga putem sredstava savremene komunikacije. Uz pomoć opcije „3D secure“ Korisnik Kartice dobija OTP lozinku putem „usluge obavještenja“. Lozinka je jednokratna, što znači da će vam prilikom svake sledeće kupovine biti dostavljena nova. Na taj način rizik za ovu vrstu transakcija sveden je na minimum.

## 6. ZADUŽIVANJE RAČUN I PROVJERA TRANSAKCIJA

Iznosi zaključenih transakcija nastalih korišćenjem kartice/a od strane Korisnika i dodatni troškovi u vezi istih naplaćuju se u valuti EUR / USD sa računa Korisnika kartice za koji su vezane Kartice. Upravljanje računom kao i provjera transakcija može se raditi putem E-bankarstva ili na šalteru Banke

### 6.1. E- BANKARSTVO

- Korisnici MC Standard i MC Gold osnovnih kartica, mogu vršiti prenos sa svog osnovnog transakcionog računa na transakcione račune - platne kartice, internim prenosom/nalogom prenos sa tipa računa 321 na 331 u EUR i USD);
- Korisnici osnovnih kartica, mogu vršiti povraćaj sa transakcionih računa - platne kartice na osnovni transakcioni račun (prenos sa tipa računa 331 na 321 u EUR i USD);
- Korisnici osnovnih kartica imaju mogućnost uvida u stanje i promet osnovnog i transakcionog računa -platne kartice (tipovi računa 321 i 331 EUR i USD).

### 6.2. ŠALTER BANKE

- Korisnici osnovnih kartica, mogu vršiti uplate na sopstveni transakcioni račun u EUR ili USD kartica, kao i na transakcione račune dodatnih kartica (uplate na tipove računa 321 i 331 u EUR i USD);
- Korisnici dodatnih kartica mogu vršiti uplate na transakcioni račun - platne kartice (tip računa 331 u EUR i USD);
- Gotovinske isplate sa transakcionog računa – platne kartice (tip računa 331) na šalteru Banke nisu moguće;
- Korisnici osnovnih kartica mogu podizati novac na šalteru Banke sa svog osnovnog transakcionog računa (tip računa 321 EUR i USD), kao i vršiti povraćaj sa transakcionih računa – platne kartice na osnovni račun (prenos sa tipa računa 331 na 321);
- Korisnici dodatnih kartica mogu vršiti isključivo transakcije korišćenjem platnih kartica.
- Svim korisnicima kartica omogućeno je korišćenje “usluge obavještenja” koju dobijaju prilikom svake transakcije.

## 7. PRIVREMENA BLOKADA I OPOZIV KARTICE

Banka može na odredjeni rok ili trajno uskratiti pravo korišćenja kartice.

Privremena ili trajna blokada Kartice može nastati u slučaju neispunjenja ugovornih obaveza, nesavjesnog postupanja Korisnika kartice/a, kao i u slučaju da Korisnik kartice gasi osnovni transakcioni račun u Banci.

Opozivom Korisnika kartice prestaje pravo korišćenja kartica/e. Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice/a, kao i sve eventualne povezane troškove sa njima snosi Korisnik kartice. Neizmirene obaveze Banka ima pravo da naplati sa svih računa Korisnika kartice/a kod Banke.

## 8. REKLAMACIJE

Korisnik je dužan da čuva kopije slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Banka ne prihvata reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga.

Prije dostavljanja pismenog zahtjeva Banci, Korisnik je dužan da lično kontaktira trgovca kod kojeg je izvršena sporna transakcija. Ukoliko ne uspije u inicijalnom kontaktu sa trgovcem, Korisnik kartice se obraća Banci pisanim putem (Zahtjev za reklamaciju).

## 9. UKRADENA / IZGUBLJENA KARTICA

Korisnik je obavezan da u slučaju gubitka ili krađe Kartice odmah obavijesti Banku, najbližu banku koja ima istaknut znak „Mastercard“ ili da kontaktira Banku na telefon: +382 (0)20 690 069, a u slučaju krađe i policiju..

Korisnik Kartice je dužan da, u roku od 3 (tri) dana od dana prijave gubitka/krađe kartice, u pisanoj formi Banci potvrdi prijavu gubitka/krađe kartice.

Banka je u obavezi da, po prijemu prijave o nestanku Kartice, istu blokira. Korisnik Kartice kada pronadje Karticu poslije prijave njenog nestanka, ne smije je koristiti, već je obavezan istu vratiti Banci. Ukupan iznos štete nastale od trenutka nestanka Kartice do trenutka prijave nestanka Kartice Banci, pada na teret Korisnika Kartice. Nakon gubitka/krađe Kartice, Banka Korisniku Kartice može izdati novu Karticu, a na osnovu zahtjeva upućenog od strane Korisnika.

## 10. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

Banka ima pravo da Korisniku kartice koji se na bilo koji način ne pridržava Opštih pravila, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i oglasi je nevažećom.

U slučaju da personalizovana kartica i PIN nijesu preuzete od strane Korisnika kartice najmanje 6 (šest) mjeseci od dana njene personalizacije, a nakon više pismenih informacija da je kartica gotova i da se može preuzeti, Banka ima pravo da izvrši gašenje

Kartice.

Zavisno od dogovora sa Korisnikom kartice, kartica može biti u Banci i duže od 6 (šest) mjeseci.

Korisnik kartice može otkazati korišćenje kartice isključivo pisanim putem.

Kartica čije je korišćenje otkazano, na zahtjev Korisnika kartice, mora biti fizički uništena ili vraćena Banci.

## 11. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH PRAVILA

Opšta pravila se mogu mijenjati i dopunjavati po proceduri Banke po kojoj su i donijeti. Banka je dužna da o izmjenama i/ili dopunama obavijesti Klijenta na jedan od sljedećih načina:

- 1) u pisanoj formi u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke")
- 2) putem elektronske pošte (e-mail adresa)
- 3) putem E - bankarstva (Elektronsko bankarstvo)
- 4) upućivanjem na internet stranicu Banke [www.zapadbanka.me](http://www.zapadbanka.me) („internet stranica“), najkasnije 2 (dva) mjeseca prije njihove primjene.

Ukoliko se Korisnik platnih usluga do dana utvrđene primjene izvršene izmjene i/ili dopune Opštih pravila pismeno ne izjasni o istima, smatraće se da je saglasan sa istima i da ih u cjelosti prihvata. U slučaju ne prihvatanja predloženih izmjena i/ili dopuna od strane Korisnika platne uslugea, isti može do dana primjene otkazati Ugovor bez plaćanja naknade. U slučaju da Korisnik platne usluge odluči da otkáže Ugovor u skladu sa prethodno navedenim, dužan je da, najkasnije 1 (jedan) radni dan prije utvrđenog dana primjene izmjene i/ili dopune Opštih pravila, pisanim putem obavijesti Banku o otkazu Ugovora.

## II ZAVRŠNE ODREDBE

U odnosu na Opšte uslove izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta Banke ("Opšti uslovi za kartice") ova Opšta pravila se smatraju posebnim, a regulišu medjusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi pružanja usluga vezanih za Kartice od strane Banke i korišćenja Kartice od strane Korisnika. .

Korisnik svojim potpisom na Zahtjevu izjavljuje da je pročitao Opšte uslove pružanja usluga platnih transakcija (pružanja usluga platnog prometa za potrošače/nepotrošače) u Banci, Opšte uslove za kartice i Opšta pravila Banke, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koji proističu iz njih.

Ova Opšta pravila zajedno sa Zahtjevom i Opštim uslovima za kartice čine Ugovor.

U slučaju kolizije Ugovora i drugih akata Banke (tj. sva dokumenta Banke i odluke koje po propisanoj proceduri Banke donose ovlašćena tijela Banke i/ili ovlašćena lica i koja su Korisniku dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a kojima se uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Korisnika i svih ostalih lica koja imaju prava i preuzimaju obaveze prema Banci - „Akti Banke“), primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe Okvirnog ugovora o pružanju usluga platnog prometa (nacionalne i međunarodne platne transakcije), pa Opšti uslovi pružanja usluga platnih transakcija (pružanja usluga



platnog prometa za potrošače/nepotrošače) u Banci, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

Ova Opšta pravila stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 10. 05. 2022. Danom primjene ovih Opštih pravila prestaju da važe Opšta pravila broj 01-02-4/94-2020. usvojena 29. 01. 2020. godine.