

OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE PLATNIH KARTICA NLB BANKE AD PODGORICA

I Uvod

- Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje kartica NLB Banke AD Podgorica (u daljem tekstu Opšti uslovi) su pravna osnova za poslovanje sa platnim karticama NLB Banke AD Podgorica. Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih osnova za Korisnike i za Banku u pogledu uslova za dobijanje, korišćenje i gašenje kartica.
- Opšti uslovi za izdavanje i upotrebu kartica NLB Banke AD Podgorica, primjenjuju se na odnose između NLB Banke AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) i Korisnika kartica, koji su zasnovani na Ugovoru o korišćenju kartice.
- Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima, ukoliko nije ugovoreno drugačije.
- Banka može mijenjati Opšte uslove u skladu sa poslovnom politikom Banke i važećim zakonskim propisima.
- Ovi Opšti uslovi primjenjuju se zajedno s odredbama svih ostalih akata poslovne politike Banke.

II Definicije

- Banka - Izdavalac Opštih uslova za izdavanje i korišćenje platnih kartica, NLB Banka AD Podgorica, PIB: 02011395, adresa: Stanka Dragojeviće 46, MNE-81000 Podgorica, email: info@nlb.me, SWIFT: MNBAMEPG, web stranica www.nlb.me, Kontakt centar +382 19888
- Opšti uslovi – Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje kartica
- Kartična organizacija - MasterCard, Visa International
- Platna Kartica/ Kartica – platni instrument u vlasništvu Banke, putem koga Korisnik ima mogućnost raspolaganja novčanim sredstvima koja se nalaze na kartičnom računu. Kartica znači bilo koja kartica koju izdaje Banka po jednom kartičnom računu. Služi za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine.
- Zahtjev za izdavanje kartice - obrazac za izdavanje Kartice koji popunjava fizičko i/ili pravno lice (potencijalni Korisnik kartice)
- Debitna kartica - kartica koju Korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na transakcionom računu za koji je vezana kartica. Svako plaćanje debitnom karticom automatski dovodi do smanjenja raspoloživog iznosa sredstava na transakcionom računu za koji je ista vezana. Debitna kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta.
- Charge kartica - kartica koju Korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka, uplati iznos dospjelih obaveza. Procenat vraćanja duga za ovaj tip kartice je definisan na 100% i u slučaju redovne otplate Korisnik je oslobođen plaćanja redovne kamate. Procenat vraćanja duga se ne odnosi na plaćanje na rate. Naplata dospjelih obaveza vrši se putem trajnog naloga ili direktnom uplatom na kartični račun. U slučaju neplaćanja obaveza na dan dospeljeća, koji je definisan Ugovorom o korišćenju kartice, Korisniku se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa Ugovorom. Charge kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćenje preko interneta.
- Revolving kartica - kartica koju Korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita revolving kredita, uz obavezu da najkasnije do roka definisanog Ugovorom o korišćenju kartice, izvrši uplatu svih dospjelih obaveza. Procenat revolvinga bira klijent prilikom apliciranja za karticu. Procenat vraćanja duga se može kretati od 5% do 100% duga koji se vraća. Procenat vraćanja

duga se ne odnosi na plaćanje na rate. Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga i direktnom uplatom na kartični račun. Redovna kamata se obračunava na prenešeni dug iz predhodnog perioda umanjen za iznos nedospjelih rata, dok se u slučaju neplaćanja mjesečnih obaveza do dana dospeljeća definisanog ugovorom, Korisniku kartice naplaćuje zatezna kamata, u skladu sa Ugovorom. Revolving kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.

- Installment kartica - kartica koju Korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka izvrši uplatu dospjelih obaveza. Kartica služi za trgovinu na rate, uz određenu naknadu definisanu po važećem tarifniku Banke. Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga ili direktnom uplatom na kartični račun. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospeljeća definisanog Ugovorom, klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom. Installment kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.
- Minimalni iznos za uplatu – mjesečni iznos svih dospjelih obaveza po računu vezanom za karticu. Obračun mjesečnog minimalnog iznosa zavisi od ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, dospjelih obaveza po transakcijama na rate, naknada i kamate za korišćenje sredstava za odobreni kreditni limit, po pojedinačnim karticama.
- Korisnik kartice/ Korisnik – fizičko ili pravno lice kome Banka izdaje karticu i koje je prihvatilo Opšte uslove za izdavanje i korišćenje kartice.
- Osnovni korisnik - fizičko lice kome je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice. U pitanju je vlasnik računa, sredstava na njemu i osnovne kartice. Kartica izdata osnovnom korisniku je osnovna kartica.
- Dodatni korisnik – fizičko lice kome je kartica izdata na zahtjev osnovnog Korisnika, čije je ime ispisano na kartici i vezana je za račun osnovnog Korisnika. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem korišćenja dodatne Kartice, idu na teret osnovnog Korisnika. Kartica izdata dodatnom korisniku je dodatna kartica. Broj dodatnih kartica nije ograničen.
- Kartični račun- račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korišćenjem osnovne ili dodatnih kartica. Po kartičnom računu su evidentirane sve transakcije sa pripadajućim provizijama, naknadama i kamatama obračunatim u skladu sa važećim tarifnikom banke.
- PIN (Personal Identification Number) - lični identifikacioni broj je tajni broj poznat isključivo Korisniku kartice i služi za autorizaciju transakcije. Korisnik može svoj PIN da promjeni na bankomatu uz plaćanje predviđene naknade za ovu uslugu. Preporuka je da se, u slučaju da Korisnik ima više Kartica, isti pin ne bira za sve Kartice
- Personalizovana sigurnosna obilježja kartice – Elementi kartice potrebni za realizaciju transakcije bez fizičkog prisustva nosioca kartice. Osnovni elementi su broj kartice od 16 cifara, datum validnosti kartice, CVV/CVC broj od 3 cifre odštampan na poleđini kartice
- Raspoloživo stanje - iznos novčanih sredstava na transakcionom računu Korisnika kartice, koja stoje na raspolaganju osnovnom i dodatnom Korisniku kartice, umanjeno za iznos rezervisanih sredstava.
- Kreditni Limit - maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kartičnom računu revolving, charge i installment kreditne kartice.

- Dnevni limit- maksimalan iznos dnevne potrošnje. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos dnevnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Dnevni limit je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim limitima zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.
- Mjesečni limit – predstavlja maksimalan iznos mjesečne potrošnje. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos mjesečnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Mjesečni limit je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim limitima zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog. Mjesečni limit dat je kao prilog ovih Opštih uslova.
- Dnevni broj transakcija – predstavlja maksimalan broj transakcija koje klijent može napraviti tokom dana. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcijama. Dnevni broj transakcija je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih usljed prekoračenja. Dnevni broj transakcija dat je kao prilog ovih Opštih uslova.
- Mjesečni broj transakcija – predstavlja maksimalan broj transakcija koje klijent može napraviti tokom mjeseca. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcijama. Mjesečni broj transakcija je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih usljed prekoračenja. Mjesečni broj transakcija dat je kao prilog ovih Opštih uslova.
- Kupovina na rate - servis koji korisnicima kreditnih kartica omogućava kupovinu roba i usluga na rate.
- Prodaja na rate - servis koji prodavcima, na prodajnom mjestu, omogućava prodaju roba i usluga na rate korisnicima kreditnih kartica.
- Obračunski period - period za koji Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospjele obaveze, naknade i kamatu, te formira mjesečni izvod po kartici. Mjesečni izvod se kreira prvog radnog dana za prethodni mjesec.
- Kursna lista u Visa i MasterCard sistemu - Plaćanjem roba i usluga i podizanjem gotovine platnim karticama u regionima u kojima osnovna valuta nije euro, Banka će teretiti ili odobriti transakcioni račun po MasterCard odnosno Visa kursu na dan obrade transakcije u Visa i MasterCard platnom sistemu, uvećan za proviziju Banke za konverziju po tom poslu koja je utvrđena Tarifom Banke.
- Mjesečni izvod - pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period, kao i stanjem prenešenog duga iz prethodnog perioda, po svakom pojedinačnom kartičnom računu. U mjesečnom izvodu je naznačena i formula po kojoj je izvršen obračun. Mjesečni izvod se može dostaviti klijentu na uvid slanjem putem e-maila, na kućnu adresu ili preuzimanjem direktno na šalteru. U slučaju slanja izvoda putem pošte, klijentu se naplaćuje naknada za ovu uslugu, u skladu sa Tarifnikom banke. Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale kašnjenjem u dostavi izvoda.
- Iskorišćeni kreditni limit - iznos kredita iskorišćen od strane Korisnika kartice na dan pokretanja mjesečnog obračuna koji uključuje glavicu (dospjelu i nedospjelu), provizije i kamate obračunate u skladu sa tarifnikom Banke.
- Raspoloživi kreditni limit - iznos odobrenog kreditnog limita koji je raspoloživ Korisniku kartice u datom periodu. Na kraju obračunskog perioda raspoloživi kreditni limit je naznačen na mjesečnom izvodu.
- Transakcija - predstavlja bilo koje kartično plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine, uplata na bankomatu, odnosno polog gotovine na račun kartice.
- Rok važenja kartice - rok naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kada kartica može da se koristi. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji

je naveden na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.

- Obnavljanje (reizdavanje) - izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike. Za redovno reizdate ili nove kartice, Banka može vršiti slanje plastike na kućnu adresu korisnika
 - Ponovno izdavanje kartice - izdavanje nove kartice umjesto izgubljene ili ukradene kartice, te u drugim opravdanim slučajevima. Zamjena Kartice se može vršiti u slučaju fizičkog oštećenja same plastike, promjene imena Korisnika, kao i sumnje u moguću zloupotrebu. Ponovno izdavanje kartice vrši se na pismeni zahtjev Korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Kartica se izrađuje sa novim brojem podnošenjem zahtjeva za izradu nove, a prethodna kartica se stavlja van funkcije trajnim blokiranjem.
 - Ponovno izdavanje PIN-a - ponovno štampanje PIN-a na pismeni zahtjev Korisnika kartice, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva. Ponovna izrada PIN-a se naplaćuje u skladu sa važećim tarifnikom banke.
 - Prodajno mjesto/Trgovac - pravno ili fizičko lice koja obavlja registrovanu djelatnost prodaje roba i usluga i prihvata karticu kao sredstvo plaćanja.
 - Cash advance - podizanje gotovine na šalterskim pos terminalima.
 - Bankomat - samouslužni uređaj za isplatu gotovine, provjeru stanja po kartici, plaćanje računa, promjenu pin-a, uplatu gotovine.
 - Verifikacioni broj kartice (CVV2 Visa Internacional, CVC2 MasterCard) - je sigurnosni broj koji se nalazi na poledini kartice i koristi se prilikom internet plaćanja. Sigurnosni kod se sastoji od tri cifre.
 - Rok za plaćanje (samo kod kreditnih kartica Banke) – datum do kog Korisnik kreditne kartice mora da uplatiti minimalni mjesečni iznos za dati obračunski period. Rok za plaćanje dospjelih obaveza naznačen je u Ugovoru o kartici. U slučaju neplaćanja dospjelih obaveza u ugovoru predviđenom roku, Banka Korisniku obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.
 - Kartica prometa - pregled koji sadrži sve promjene po Kartičnom računu.
 - Rezervacija- kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na kartičnom računu Korisnika. Iznos rezervisanih sredstava se može razlikovati od iznosa konačnog zaduženja, tj. finansijske potvrde kartične transakcije što može zavisiti od kursa ukoliko je transakcija nastala van euro zone, kao i prodavca koji vrši prodaju roba i usluga.
 - MO/TO transakcije – Mail Order/Telephone Order, transakcija plaćanja roba i usluga za čije obavljanje je potrebno prodajnom mjestu dostaviti kartične podatke putem mail-a ili telefona (Mail Order, Telephone Order) putem popunjene autorizacione forme od strane korisnika kartice.
 - OTP (one time password) - jednokratna tajna lozinka koju Korisnik kartice dobija putem SMS poruke ili elektronske pošte kako bi se dodatno identifikovao prilikom internet plaćanja, i validna je samo za transakciju za koju je generisana.
 - Autorizacija - saglasnost Korisnika kartice za izvršavanje platne transakcije.
- NLB pay Crna Gora - aplikacija koja omogućava plaćanje putem mobilnog telefona. U okviru aplikacije su digitalizovane platne kartice koje korisnik ima. Za transakcije obavljene putem ove aplikacije, ne važe pravila za kupovinu na rate zlatnim karticama Banke, kao ni pravila o cash backu za trgovinu zlatnim karticama Banke na Bančnim terminalima. Opšti uslovi i pravila korišćenja aplikacije NLB Pay nalaze se na linku: <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/nlb-pay-opsta-pravila-i-uslovi-korisenja>

III Izdavanje kartice

- Karticu izdaje Banka na osnovu zahtjeva Korisnika. Zahtjev za debitne Kartice se može podnijeti i putem on line pristupnice koja se nalazi na bančinom sajtu <http://www.nlb.me/me/stanovnistvo/proizvodi>

- Zahtjev za izdavanje Kartice može podnijeti: fizičko lice i pravno lice, rezident ili nerezident. Fizičko lice u momentu podnošenja zahtjeva treba da bude punoljetno. Izuzetak od ovog pravila su korisnici prvog računa (godina starosti od 14 do 18) koji mogu podnijeti zahtjev za izdavanje debitne Kartice, uz prisustvo zakonskog zastupnika, koji istovremeno potpisuje kompletnu potrebnu dokumentaciju u ime maloljetnog lica i ovlašten je po računu.
- Odluku o izdavanju Kartice donosi Banka, bez obaveze da obrazlaže svoju odluku. Kriterijume za izdavanje kartice propisuje Banka na osnovu internih akata. Prilikom donošenja odluke, Banka može od Korisnika kartice da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća, te da izvrši provjeru podataka. Banka se obavezuje da će sve podatke u vezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima.
- Korisnik je obavezan da Karticu lično preuzme, u prostorijama Banke. U slučaju nemogućnosti ličnog preuzimanja kartice, ista može biti preuzeta i od strane lica koje je Korisnik ovlastio za preuzimanje i koje prilikom preuzimanja, Banci prezentuje ovlaštenje ovjereno od strane notara, odnosno drugog organa nadležnog za poslove ovjere.
- Preporuka banke je da Korisnik kartice prilikom preuzimanja Kartice, istu potpisuje, na poleđini kartice, na mjestu predviđenom za potpis, istovjetno kao na ličnom dokumentu.
- Korisniku se uz karticu uručuje i PIN (personalni identifikacioni broj). Korisnik je dužan da dobijeni PIN drži u tajnosti. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na samoj kartici, niti na nekom drugom dokumentu, koji se drži uz karticu.
- Korisnik kartice dužan je neposredno nakon preuzimanja kartice preduzeti sve razumne mjere za zaštitu kartice i personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice. Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi.
- Banka garantuje tajnost svih podataka o Korisniku, u skladu sa zakonskim propisima.
- Korisnik, ovlašćuje Banku i saglasan je da ga Banka na broj telefona koji je naveo kao kontakt, po cijeni koja je u Tarifniku banke za ovu uslugu, putem sms info servisa, obavještava o promjenama po kartičnom računu (uspješnim i neuspješnim transakcijama iniciranim karticom), nastalim korišćenjem kartica. Ovu uslugu Banka ujedno pruža i kao bezbjednosnu mjeru u slučaju pokušaja bilo kog vida zloupotrebe kartice. Ukoliko se dese neovlašćene transakcije o kojima je Korisnik upoznat putem sms info servisa, dužan je iste prijaviti NLB Call centru putem telefona +382 19888 ili e-maila info@nlb.me, ili najbližoj NLB filijali, kako bi se blokirala kartica. Sms info je informacija o iznosu rezervacije sredstava sa korisnikove kartice, ne i iznos finansijskog zaduženja, što je definisano ovim Pravilnikom. Banka nije odgovorna u slučaju da Korisniku sms info servis ne bude isporučen zbog greške ili krivice mobilnog operatera.
- Preuzimanjem kartice i njenim korišćenjem nastupaju pravne posljedice ugovornog odnosa nastalog potpisivanjem Zahtjeva i Ugovora o korišćenju kartice. Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke, Korisnik je istu dužan odmah vratiti. Korisnik kartice mora preduzeti sve razumne odake da dobijena kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korišćenje drugoj osobi, u suprotnom je odgovoran za sve eventualne gubitke na kartičnom računu.
- Korisnik kartice dužan je podnošenjem pisanog obavještenja, bez odlaganja, Banku obavijestiti o svakoj promjeni adrese stanovanja/ adrese sjedišta, broja telefona na koji se primaju obavještenja, e-mail adrese, zaposlenja, poslovnih djelatnosti ili drugih elemenata koji mogu uticati na korišćenje kartice i kredita odobrenog od Banke, kao i na informisanje korisnika o izmjenama kamatnih stopa, naknada, provizija od strane Banke. U protivnom, Korisnik će snositi posljedice propuštanja obaveze iz ovog stava i smatraće se uredno informisanim slanjem obavještenja od strane Banke na posljednje poznate kontaktne podatke Korisnika.
- Korisnik ne smije karticu ostavljati kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja.
- Korisnik mora ispoštovati zahtjev za oduzimanje Kartice, ukoliko prodajno mjesto ili druga banka to zatraže po nalogu Banke.
- Korisnik je dužan da na zahtjev trgovca, na prodajnom mjestu, pokaže identifikacioni dokument.
- Kartica se može koristiti za plaćanje roba i usluga putem POS terminala, podizanje gotovine, uplatu gotovine na bankomatima, plaćanje računa na bankomatima NLB Banke, internet plaćanja, kao i na šalterskim POS terminalima. Dodatno postoji mogućnost usplate novca na NLB bankomatima, koji podržavaju ovu funkcionalnost.
- Korišćenje kartice nije dozvoljeno za kupovinu usluga i roba neprimjerenog sadržaja, psihoaktivnih supstanci, kao ni za druge nezakonite radnje koje su u suprotnosti sa važećom zakonskom regulativom i pravilima kartičnih organizacija.
- Korisnik kartice, prilikom plaćanja robe i pruženih usluga, bilo karticom ili putem aplikacije NLB pay Crna Gora, transakciju autorizuje unosom PIN-a direktno na POS terminalu, za iznose veće od definisanih, ukoliko terminal prihvata čip tehnologiju kartice, ili bez unosa PIN-a, provlačenjem magnetne trake sa kartice, ukoliko terminal nije čip sertifikovan. U tom slučaju terminal neće zahtijevati unos PIN-a i Korisnik ima obavezu da kao potvrdu transakcije potpiše račun, na isti način na koji se potpisao na poleđini kartice.
- Prilikom podizanja gotovine ili uplate, tj. pologa novca na kartični račun na bankomatu, Korisnik kartice autorizuje transakciju unosom PIN-a. Broj neispravnih unosa PIN -a, ograničen je na 3, nakon čega čega, Kartica privremeno neće moći da se koristi, sve dok se ne odradi reset pogrešnih unosa PIN-a. Obaveza unosa PIN-a, kao sistema autorizacije transakcije od strane Korisnika kartice, je obavezna i prilikom podizanja novca na šalterskom terminal (cash advance).
- Za plaćanja roba i usluga na internetu, autorizacija transakcije od strane Korisnika kartice se vrši unosom personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice. Za plaćanje na web stranicama koje podržavaju 3D secure tehnologiju, autorizacija transakcije od strane Korisnika kartice se, pored unosa personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, vrši i unosom OTP-a.
- MO/TO transakcije se autorizuju bez fizičkog prisustva kartice na prodajnom mjestu, ali uz obavezno potpisano autorizaciono pismo od strane Korisnika kartice, onako kako je potpisana sama kartica, kojim se trgovac ovlašćuje da može naplatiti tačno određeni iznos sa kartice koristeći Personalizovana sigurnosna obilježja kartice, ručnim unosom dostavljenih podataka na naplatnom terminalu.
- Prilikom izvršenja platnih transakcija u Crnoj Gori, karticama koje podržavaju beskontaktnu tehnologiju, kao i prilikom plaćanja putem NLB pay aplikacije, nije potreban unos PIN-a niti potpis na računu, kao način autorizacije transakcija, za iznose ispod 40€ (slovima: četrdeset eura).
- Broj beskontaktnih povezanih transakcija, iz bezbjednosnih razloga ograničen je na 20. Nakon izvršenih 20 beskontaktnih transakcija, potrebno je uraditi minimum jednu kontaktnu transakciju, tj. transakciju sa unosom PINa, nakon čega je opet moguće uraditi novih 20 povezanih beskontaktnih transakcija. Ograničenje broja beskontaktnih transakcija na naprijed opisan način, ne važi i za transakcije učinjene aplikacijom NLB pay Crna Gora..
- Korisnik kartice je dužan da uredno izmiruje sve obaveze nastale korišćenjem kartice, kao i da plaća sve naknade i troškove definisane važećim Tarifnikom Banke.

V Prigovori Korisnika i reklamacija transakcija

- Korisnik je u obavezi da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije transakcija. Korisnik kartice se obavezuje, da će pri kupovini robe ili usluge preuzeti jedan primjerak slipa (evidencija o napravljenj transakciji), a kod internet i MO/TO transakcija da će sačuvati svu prateću dokumentaciju.
- Za pokretanje i vođenje postupka osporavanja transakcija u vezi sa platnim karticama, kod kartičnih organizacija nadležna je Banka

IV Korišćenje kartice

- Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
- Osnovni Korisnik je odgovoran za sve troškove napravljene korišćenjem osnovne kartice, kao i za one nastale korišćenjem dodatnih kartica.

- Sve prigovore tj. reklamacije Korisnik kartice podnosi u pisanoj formi, isključivo popunjavanjem odgovarajućeg formulara za reklamacije transakcija, koji se može naći u svim filijalama Banke. Rok za podnošenje prigovora za povraćaj sredstava je najkanskije 120 dana od datuma realizacije transakcije, što je u skladu sa rokovima za podnošenje reklamacije propisanim od strane kartičnih organizacija. Korisnicima se iz tog razloga predlaže da redovno prate stanja promete po kartičnom računu. Prigovori koje Korisnici nije dostavili na naprijed opisan način i u predviđenom roku, Banka neće prihvatiti, tj iste će odbaciti kao neuredne ili neblagovremene, a svaki eventualni finansijski gubitak, iz ovakve situacija, snosiće Korisnik kartice.
- Banka je dužna da na prigovor Korisnika, odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja istog. Korisnik kartice koji nije zadovoljan aktom, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinskog, br.6, Korisnik se može obratiti Centralnoj banci samo ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Banke
- Izuzetno od roka iz prethodnog stava, Banka je dužna da na prigovore koji se odnose na kreditne kartice, odnosno na kreditni limit koji se troši kreditnom karticom, Korisniku odgovori u roku od 8 dana od dana dostavljanja istog. Ako Banka ne odluči o ovom prigovoru u roku od osam dana od dana dostavljanja prigovora, ili prigovor odbije, Korisnik može podnijeti zahtjev Centralnoj banci radi sprovođenja postupka nadzora kod kreditora. U slučaju da se nakon postupka ispitivanja reklamacije, utvrdi da je ista neosnovana, Banka je ovlašćena da za svaku takvu reklamaciju, Korisniku naplati naknadu predviđenu Tarifnikom Banke, a na datum valute reklamirane transakcije.
- Banka će u cilju zaštite prava Korisnika kartice, na zahtjev Korisnika kartice pokrenuti reklamacioni postupak kod kartičnih organizacija. Reklamirani iznos transakcije se odobrava po kartičnom računu Korisnika po okončanju postupka reklamacije. Ukoliko Banka, u skladu sa gore navedenim pravilima, nema pravo da pokrene reklamacioni postupak kod Kartičnih organizacija ili isti izgubi, troškove reklamacije i reklamiranog iznosa transakcije snosi Korisnik kartice. Banka će, prije pokretanja reklamacionog postupka, informisati Korisnika kartice o tarifama reklamacije.
- Banka ne preuzima odgovornost za kvalitet robe i/ili usluga kupljenih karticom. Sve reklamacije koje se odnose na kvalitet, Korisnik kartice mora riješiti direktno sa Trgovcem. Bez obzira na spor koji Korisnik ima sa Trgovcem, Korisnik kartice je dužan Trgovcu uplatiti ukupan iznos naznačen na računu.
- Sve reklamacije vezane za pravne i materijalne nedostatke kupljene robe/usluge Korisnik rješava direktno na prodajnom mjestu. U slučaju spora Korisnika kartice sa Trgovcem, spor se rješava direktno sa Trgovcem, dok Banka nezavisno od ishoda spora sa računa Korisnika prenosi sredstva Trgovcu, u skladu sa iniciranom transakcijom. Ako Korisnik neosnovano odbija da preuzme kupljenu robu/uslugu, od dana kad je Trgovac na adresu iz kupoprodajnog ugovora poslalo preporučenu poštansku pošiljku, kojom ga poziva na preuzimanje kupljene robe/usluge, smatra se da je preuzimanje kupljene robe/usluge omogućeno te da je sa tim danom realizovan promet kupljene robe/usluge.
- Korisnik kartice dužan je bez obzira na prigovor, tj. reklamaciju, iznos računa izmiriti u punom iznosu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobriće povraćaj sredstava na kartičnom računu, u iznosu za koji je po reklamiranom trošku, Korisnik kartice terećen. Ako se naknadno, ipak, utvrdi neopravdanost reklamacije, Kartični račun će biti terećen na datum valute reklamirane transakcije, ponovo sa danom prve obrade kod Banke.
- Korisnik kartice je obavezan da za kreditne kartice izmiri kako redovnu, tako i eventualnu zateznu kamatu, koja je obračunata do dana okončanja reklamacionog postupka.
- Banka nema obavezu da Korisniku kartice isplati pasivnu kamatu na iznos reklamirane transakcije.
- Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice

koje mogu nastati usljed korišćenja kartica prilikom kupovina bez prisustva kartice, kao što je katalogska prodaja, telefonska narudžbina i kupovina putem Interneta.

- Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatu ili POS terminalima, na kojima nije obavezan unos PIN-a.
- Korisnik kartice je odgovoran za sve transakcije koje su nastale zloupotrebom kartice i personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice usljed nepreduzimanja svih razumnih mjera za zaštitu kartice i Personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice.
- Isključuje se odgovornost Banke, kada sporna transakcija nije odobrena od strane Banke.
- Reklamacije se smatraju neosnovanim ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno ovim Opštim uslovima I Ugovoru koji korisnik zaključuje sa bankom.

VI Postupanje u slučaju oštećenja, krađe ili gubitka kartice

- U slučaju oštećenja kartice Korisnik obavještava Banku na šalteru, i podnosi zahtjev za izdavanje nove kartice.
- U slučaju gubitka/krađe kartice Korisnik je dužan odmah telefonski obavijestiti kontakt centar Banke, pozivom broja +382 19888 ili podnijeti zahtjev u najbližoj filijali Banke, radi spriječavanja zloupotrebe kartice.
- Ako sumnja da mu je kartica ukradena, Korisnik je dužan da krađu prijavi i Upravi policije.
- Banka je u obavezi da po prijemu obavještenja o nestanku/krađi kartice, istu odmah blokira. Kompletan finansijski gubitak u slučaju gubitka/krađe kartice, do trenutka prijave Banci, snosi Korisnik kartice.
- Vremenom prijave se smatra dan poziva kontakt centra Banke ili dan prijave na šalteru Banke.
- Ukoliko Korisnik želi, može mu se na njegov pisani zahtjev izdati nova kartica. Izdavanje nove Kartice sa sobom nosi i naplatu troška izrade u skladu sa važećim Tarifnikom Banke.
- Ako Korisnik kartice, nakon prijave nestanka tj. krađe, pronađe svoju karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku i dostaviti je najbližoj filijali. U suprotnom, snosi odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice.

VII Obnavljanje/reizdavanje kartice

- Obnova Kartice se vrši u mjesecu, koji predhodi mjesecu isteka važenja kartice, a koji je naznačen na kartici.
- Korisnik kartice ima pravo korišćenja Kartice zaključno sa posljednjim danom u mjesecu, koji je naznačen na kartici.
- Banka reizdaje karticu s rokom važenja od 3 godine.
- Korisnik je dužan da karticu kojoj je istekao rok važenja, vrati Banci.
- Kartica kojoj je istekao rok važenja, ne smije se i ne može koristiti.
- Korisnik kartice je dužan da prilikom preuzimanja nove-reizdate Kartice plaća proviziju za reizdavanje kartice, u skladu sa važećim Tarifnikom Banke.
- Reizdavanje debitnih kartica se radi po automatizmu za sve Korisnike koji su se pridržavali ovih Opštih uslova; koji putem pisanog zahtjeva ne otkazu karticu najmanje 30 dana prije isteka roka važenja, uz uslov da su u posljednja 3 mjeseca važenja kartice, inicirali barem jednu uspješnu kartičnu transakciju.
- Reizdavanje kreditnih kartica se vrši na osnovu pravila i internih akata Banke, za Korisnike kojima kartica nije blokirana zbog nepodmirenih dospjelih obaveza po kreditu, koji se koristi karticom.
- Prilikom preuzimanja redovno reizdate kartice, Korisnik potpisuje novi Ugovor o korišćenju kartice sa Bankom, odnosno u izuzetnim slučajevima, umjesto naprijed navedenog Ugovora, potpisuje dokument, koji služi kao dokaz o preuzimanju reizdate kartice, te koji je istovremeno dokaz da je Korisnik saglasan da mu se dalje obračunavaju sve naknade i članarine po kartici, u skladu sa važećim tarifama Banke

VIII Članarina, provizija i ostale naknade

- Članarinu Banka obračunava i naplaćuje u skladu sa važećim

Tarifnikom Banke. Članarina se naplaćuje samo za izrađenu karticu, koja je preuzeta od strane Korisnika i koja je u aktivnom statusu.

- Članarina se u zavisnosti od zahtjeva Korisnika, može naplaćivati na mjesečnom ili godišnjem nivou, u zavisnosti od tipa Kartice. Za kartice koje su sastavni dio nekog od paketa, Korisnik je oslobođen obaveze plaćanja članarine. Internom politikom Banke definisan je broj kartica koje ulaze u ponudu svakog od paketa.
- U slučaju da je Korisnik platio godišnju članarinu, a da Korisnik traži gašenje Kartice, u periodu za koji je plaćena članarina, Banka neće vratiti razliku naplaćene članarine.
- Naknade se odnose na troškove nastale usljed zamjene Kartice zbog gubitka, krađe, oštećenja, promjene imena, upita stanja, promjene PIN-a, itd.
- Podizanje gotovine sa bankomata ili cash advance, podliježe naplati provizije, u skladu sa važećim Tarifnikom Banke. Podizanje gotovine sa bankomata NLB banke, debitnim karticama NLB banke, oslobođeno je plaćanja provizije. Naknade za podizanje gotovine sa bankomata drugih banaka, oslobođeni su određeni tipovi kartica, što je definisano internom politikom Banke i pojedinačnim paketom.
- Za sve transakcije koje su obavljene van euro zone, Banka naplaćuje naknada za konverziju. Trošak konverzije je predviđen Tarifnikom i odnosi se jednako na plaćanje i na podizanje gotovine. Bez obzira na valutu plaćanja, transakcija se uvijek knjiži u eurima.
- Pregled naknada objavljen je na web stranici Banke i to na sledećoj lokaciji: <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/opsta-pravila-poslovanja-sa-gradanima>, te je istaknuti i u svim filijalama Banke.

IX Otkaz korišćenja kartice

- Vraćanjem kartice Banci, smatra se da Korisnik istovremeno otkazuje Ugovor o korišćenju kartice, što za posledicu ima prestanak važenja kartice, odnosno njeno gašenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, karticu vratiti Banci uz pisani dopis.
- U slučaju kada Korisnik osnovne kartice otkazuje Ugovor o korišćenju kartice, automatski se otkazuju i sve dodatne kartice, i iste moraju biti vraćene Banci, pri čemu stvorene obaveze po svim karticama, ostaju na snazi do njihovog potpunog izmirenja.
- Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije obnavljanje – reizdavanje ili zamenu kartice.
- Banka zadržava pravo da u vrijeme trajanja ugovornog odnosa sa Korisnikom kartice tj. u vrijeme važenja kartice, Korisniku otkáže dalje korišćenje kartice, trajno ili samo za određeni slučaj i to po svojoj vlastitoj ocjeni i bez prethodnog obavještenja.
- Banka zadržava pravo otkazati dalje korišćenje kartice Korisniku kartice i proglasiti je nevažećom, ukoliko osnovni ili dodatni Korisnik nije koristio karticu (nije imao transakcija) i nije izmirio obaveze po osnovu održavanja kartice, u periodu od tri meseca od datuma izdavanja. Prilikom otkazivanja kartice/kartica, sve do tada nastale obaveze Korisnika po Ugovoru o korišćenju kartice, nastavljaju da obavezuju Korisnika kartice i nakon otkaza kartice i/ili raskida Ugovora.
- Dodatna kartica može biti otkazana na zahtjev osnovnog ili dodatnog Korisnika. U slučaju da se gašenje dodatne kartice radi na zahtjev osnovnog Korisnika, dodatni Korisnik o tome mora biti obavješten od strane banke.
- Dodatni Korisnik ima pravo otkazati korišćenje dodatne kartice u bilo koje vrijeme bez saglasnosti osnovnog Korisnika, Kartica se prilikom njenog otkazivanja mora vratiti banci.
- Banka će ugasiti karticu i u slučaju prijave smrti Korisnika Kartice. U slučaju smrti Korisnika osnovne kartice, gase se i sve dodatne Kartice.
- Korisnik ovlašćuje Banku da sve dospjele, a neizmerene obaveze, nastale korišćenjem kartice, naplati sa bilo kog računa, odnosno sa svih računa koje Korisnik ima u Banci, bez potrebe prethodnog obavještenja.
-

- Ukoliko Korisnik kartice ne izmiri obaveze po kartici u roku dospeljeća istih, Banka je pored ovlašćenja iz tačke iznad, ovlašćena da blokira i zabrani dalje korišćenje kartice, pokrene sredstva obezbjeđenja, odnosno da pred nadležnim organima pokrene postupak prinudne naplate.
- Prilikom vraćanja kartice Banci, Korisnik je dužan izmiriti sve troškove po kartici, nastale do dana kada je karticu vratio Banci. U troškove ulaze sve transakcije sa pripadajućim provizijama, kamatama, naknadama i/ili članarama, kao i trošak gašenja kartice koji je definisan Tarifnikom, u suprotnom nenamireni troškovi i dalje ostaju obaveza Korisnika
- Kartica, čije je korišćenje otkazano na zahtjev Banke ili Korisnika, mora biti odmah vraćena Banci i poništena.

X Izmjene Opštih uslova i tarifa

- Izmjene ovih Opštih uslova i Tarifa moguće je u skladu sa zakonskim propisima. U ovom slučaju je Banka dužna da o izmjenama obavijesti Korisnika preko svojih web stranica i u filijalama Banke, , 2 meseca prije početka primjene izmijenjenih Opštih uslova i Tarifa. Korisnik pristaje na ovakav vid obavješćavanja i smatraće se da je izmjenu prihvatio u cjelosti, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena naprijed navedenih akata, ne obavijesti banku da ih ne prihvata. Korisnik kartice ima pravo da raskine okvirni ugovor bez odlaganja i bez naknade, prije stupanja na snagu izmjena okvirnog ugovora.

XI Raskid ugovora

- Ugovor se može raskinuti u sljedećim slučajevima:
- uz pisanu obostranu saglasnost ugovornih strana, uz otkazni rok od 10 dana
- gašenja transakcionog računa, na zahtjev jedne od ugovornih strana, nakon izmirenja svih obaveza po računu
- ako Korisnik kasni sa izmirivanjem bilo koje obaveze po kreditu ,koji se koristi karticom, duže od 7 dana
- ukoliko Korisnik Banci dostavi netačne podatke o sebi i svojim poslovnim aktivnostima, što ujedno za sobom povlači i krivičnu i materijalnu odgovornost Korisnika.
- ukoliko Korisnik ne obavijesti Banku o promjeni adrese (stanovanja i/ili adrese na koju prima račune), telefona, zaposlenja, poslovnih djelatnosti ili drugih elemenata, koji mogu uticati na korišćenje kartice i kredita odobrenog po Kartici.
- ukoliko je potvrđena zloupotreba na kartici Korisnika
- nepoštovanja odredbi Ugovora i drugih pravila Banke, kao i u slučaju odluke Banke zbog pavića o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma
- smrću korisnika kartice
- Raskidom Ugovora sve obaveze Korisnika kartice nastale po osnovu korišćenja kartice smatraju se dospjelim na naplatu i Korisnik ih je dužan odmah izmiriti Banci. Raskid ugovora ne znači prestanak plaćanja obaveza Korisnika kartice. Obaveza Korisnika prestaje potpunim izmirenjem kompletnog duga. Prilikom raskidanja Ugovora sa Korisnikom osnovne kartice, gase se i sve dodatne kartice, bez obzira na razlog raskidanja ugovora.

XII Završne odredbe

- Odredbe ovih Opštih uslova odnose se na osnovnog i na dodatne Korisnike kartice.
- Korisnik nema pravo nadoknade štete u slučaju izmjena sadržaja kartičnih usluga.
- Opšti uslovi su objavljeni web stranici Banke i dostupni u svim filijalama Banke
- Korisnik je saglasan s primanjem poruka informativnog ili reklamnog karaktera različitim kanalima distribucije Banke.
- Sporove će stranke rješavati sporazumno, u protivnom nadležan je sud prema sjedištu Banke.
- Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih karticaprimjenjivaće se dva meseca nakon njihove objave na web sajtu Banke.

Prilog 2.

NAKNADE ZA KORIŠĆENJE KARTICE²

Izdavanje i reizdavanje Kartica	2,00 EUR
Mjesečna članarina za Karticu (ukoliko nije dio nekog paketa)	3,50 EUR
Obavještenje SMS-om o odlivu po kartici (mjesečno)	0,30 EUR
Podizanje novca na ATM-u banke	2,50% (min 1 EUR)
Podizanje novca na ATM-u druge banke u zemlji i inostranstvu	3,00% (min 5 EUR)
Podizanje novca na šalterima naše banke (Cash advance)	2,50% (min 1 EUR)
Podizanje novca na šalterima drugih banaka (Cash advance)	3,00% (min 5 EUR)
Konverzija	1,50%
Upit stanja na bankomatu	0,50 EUR
Promjena PIN-a na bankomatu	1,00 EUR
Izrada i slanje izvoda poštom	1,00 EUR
Zamjena plastike, reizdavanje PIN-a, deblokada Kartice i ostale naknade za administriranje Kartice	5,00 EUR
Gašenje Kartice na zahtjev klijenta	2,00 EUR
Izrada Kartice po hitnom postupku	10,00 EUR
Međunarodna objava ukradene Kartice	35,00 EUR
Troškovi opomena	3,00 EUR

² Dat primjer naknada za kreditne kartice. Naknade su sastavni dio Ugovora.

Prilog 3.

OSNOVNI LIMITI/OGRANIČENJA ZA KORIŠĆENJE KARTICE

Broj dnevnih transakcija za kupovinu	30 transakcija
Kumulativni iznos dnevnih transakcija za kupovinu	20.000 EUR
Broj dnevnih transakcija za podizanje gotovine	5 transakcija
Kumulativni iznos dnevnih transakcija za podizanje gotovine	200 EUR
Broj mjesečnih transakcija za kupovinu	100 transakcija
Kumulativni iznos mjesečnih transakcija za kupovinu	20.000 EUR
Broj mjesečnih transakcija za podizanje gotovine	20 transakcija
Kumulativni iznos mjesečnih transakcija za podizanje gotovine	2.000 EUR
Broj dnevnih transakcija za kupovinu na internetu	5 transakcija
Kumulativni iznos dnevnih transakcija za kupovinu na internetu	5.000 EUR
Broj mjesečnih transakcija za kupovinu na internetu	20 transakcija
Kumulativni iznos mjesečnih transakcija za kupovinu na internetu	10.000 EUR

Prilog 4.

NAKNADE ZA PLAĆANJE NA RATE LIBERO KARTICOM KOD TRGOVACA SA KOJIMA NLB BANKA AD PODGORICA NEMA SKLOPLJEN UGOVOR O PLAĆANJU NA RATE

Iznos EUR	Broj rata	Naknada po rati
Od 50,01 do 150,00	3	3,00%
Od 150,01 do 300,00	6	6,00%
Od 300,01 do 600,00	9	9,00%
Od 600,01 do 1.200,00	12	12,00%
Od 1.200,01 do 2.400,00	24	12,00%
Od 2.400,01 do 3.600,00	36	12,00%
Od 3.600,01 do 4.800,00	48	12,00%
Preko 4.800,01	60	12,00%

