

NLB Komercijalna banka AD, Beograd
Bulevar Mihajla Pupina 165v
11000 Beograd
T: +381 11 20 18 600
E: kontakt.centar@nlbkb.rs
Swift: KOBRRSBB
www.nlbkb.rs
Mesto: Beograd
Datum: 09.02.2024.

PREDLOG IZMENA I DOPUNA OKVIRNOG UGOVORA O PRUŽANJU PLATNIH USLUGA POTROŠAČIMA, OKVIRNOG UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE I OKVIRNOG UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KARTICE SA ODLOŽENIM PLAĆANJEM

Poštovani/a,

Prethodnu godinu posvetili smo unapređenju poslovnih procesa, kako bi usluge koje Vam pružamo bile još kvalitetnije, a zajednička saradnja jednostavnija i brža. U godini pred nama ostajemo verni istom cilju - da opravdamo poziciju banke prvog izbora i pravih prilika za sve klijente.

U skladu sa navedenim, dostavljamo Vam Predlog izmena i dopuna Vašeg okvirnog ugovora koje stupaju na snagu **01.05.2024. godine** i koje se odnose na sledeća dokumenta:

- Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima
- Pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače
- Pravila izdavanja i korišćenja debitne kartice
- Ugovor za debitne kartice
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica
- Pregled tarifa naknada koje se primenjuju u poslovanju Banke sa stanovništvom (Banka će klijentima omogućiti korišćenje platnih usluga pod povoljnijim uslovima u skladu sa predloženim izmenama tarife naknada i pre njihovog stupanja na snagu, odnosno od 01.03.2024. godine, a imajući u vidu da se predloženim izmenama smanjuju troškovi i naknade u korist klijenata).

U skladu sa Vašim okvirnim ugovorom, kao i Zakonom o platnim uslugama, obaveštavamo Vas da ukoliko:

- ne prihvatate predlog izmena i dopuna Okvirnog ugovora, imate pravo da pre njihovog stupanja na snagu (**01.05.2024. godine**) raskinete okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, uz obavezu izmirivanja dugovanja do dana gašenja računa/kartice
- pre stupanja na snagu predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora ne obavestite Banku u pisanoj formi da ne prihvatate predložene izmene i dopune, smatraće se da ste se sa navedenim izmenama i dopunama saglasili.

Navedena dokumenta će biti dostupna korisnicima i objavljena od 28.02.2024. godine na Internet stranici <https://www.nlbkb.rs/o-nama/opsti-uslovi-poslovanja> u delu Opšti uslovi poslovanja i u prostorijama Banke.

Pozivamo Vas i da podržite našu misiju za održiviju i *zeleniju* budućnost i pomognete nam da zajedno smanjimo upotrebu papira – dostavljanjem adrese elektronske pošte i broja telefona najbližoj ekspozituri Banke (<https://www.nlbkb.rs/poslovnice/ekspoziture>).

NLB Komercijalna banka ostaje Vaš oslonac i pouzdan partner za sve što dolazi!

Predlažu se sledeće izmene i dopune Opštih uslova pružanja platnih usluga potrošačima

1. Deo II Pojmovi

- ✓ Izmena adrese sedišta Banke u Bulevar Mihajla Pupina 165V, 11070 Beograd (Novi Beograd)
- ✓ Izmena definicije pojma „Platni račun“ tako da glasi:
„*Platni račun je račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji može biti tekući ili drugi platni račun.*“
- ✓ Izmena definicije pojma „Platni instrument“ tako da glasi:
„*Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Banke i Korisnika koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga.*“
- ✓ Izmena definicije pojma „Kvalifikovani elektronski potpis“ tako da glasi:
„*Kvalifikovani elektronski potpis je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju.*“
- ✓ Brisanje pojma „SMS OTP“.
- ✓ Izmena definicije pojma „Ugovor na daljinu“ tako da glasi:

„Ugovor na daljinu označava ugovor kojim se pružalac finansijske usluge obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora drugoj ugovornoj strani korisniku tih usluga, u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu“.

- ✓ Uveden pojam Notifikacija i isti glasi:

„NOTIFIKACIJE predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke ili druge aplikacije za komunikaciju“.

- ✓ Izmena definicije pojma „Izvod platnog računa“ tako da glasi:

„Izvod platnog računa je pregled promena po platnom računu Korisnika koji sadrži opis transakcija, iznose pojedinačnih platnih transakcija, naknada, kurs zamene valute, kamatu i datum zaduženja/odobrenja a koji se dostavlja Korisniku najmanje jednom mesečno na način koji je definisan ovim Opštim uslovima“.

- ✓ Brisanje pojma „Mobilni uređaj“.

- ✓ Izmena definicije pojma „Digitalni novčanik“ tako da glasi:

„Digitalni novčanik – platna aplikacija Banke dostupna klijentima Banke koji poseduju mobilni uređaj sa Android operativnim sistemom i omogućava beskontaktno podizanje gotovine na bankomatima i beskontaktno plaćanje roba i usluga digitalizovanim platnim karticama putem mobilnog uređaja.“

2. Deo III Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga potrošačima

- ✓ U odeljku Zaključivanje okvirnog ugovora, menja se član 4. stav 2. tako da su sastavni deo Okvirnog ugovora i Pravila izdavanja i korišćenja debitne kartice, kao i Pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače, i stav 3. koji se odnosi na način potpisivanja ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom između klijenta i Banke u smislu da se potpisivanje može vršiti svojeručnim potpisom na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke, kvalifikovanim elektronskim potpisom, svojeručnim elektronskim potpisom na tabletu ili sl. uređaju, davanjem saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

3. Deo IV Platni račun

- ✓ U odeljku Otvaranje platnog računa, menja se član 7. stav 1. tako da glasi:

„Banka otvara Korisniku platni račun na osnovu zahteva za otvaranje računa, dokumentacije propisane važećim odlukama NBS, dokumentacije u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i zaključenog Okvirnog ugovora.“

i vrši dopuna člana 7. novim stavom 6. koji glasi:

„Osim gore navedenih vrsta računa, Banka može ponuditi Korisniku i otvaranje drugih Računa, o čemu će Korisnik i Banka zaključiti poseban ugovor.“

- ✓ U odeljku Otvaranje platnog računa, menja se član 12. stav 1. alineja druga na način da:

Banka prilikom otvaranja deviznog platnog računa Korisniku izdaje identifikacioni dokument računa - evidencionu karticu kojom se Korisnik pored ID dokumenta može dodatno identifikovati prilikom raspolaganja sredstvima sa deviznog platnog računa. Evidencionu karticu Banka Korisniku može dostaviti i putem imejla ukoliko je isti registrovan u sistemu Banke.

kao i stav 2. tako da glasi:

„Uslovi i način izdavanja i korišćenja debitne platne kartice uređuju se Okvirnim ugovorom.“

- ✓ U odeljku Raspolaganje sredstvima na platnom računu menja se član 15. na način da raspolaganje sredstvima sa platnog računa klijent vrši samo uz prezentovanje ličnog identifikacionog dokumenta.

- ✓ U odeljku Raspolaganje sredstvima na platnom računu menja se član 16. stav 2. na način da se Ovlašćenje ne može odnositi na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu.

- ✓ U odeljku Raspolaganje sredstvima na platnom računu, vrši se dopuna člana 17. novim stavom 3. koji glasi:

„Posebna dodatna saglasnost nadležnog organa potrebna je prilikom raspolaganja imovinom štićenika u slučaju podizanja ušteđevine štićenika, raspolaganje sredstvima stečenim po osnovu nasleđa, prodaje imovine i drugih jednokratnih uplata u većem iznosu, opterećenja redovnih mesečnih primanja štićenika (npr. kreditom), druge radnje raspolaganja i opterećenja sredstvima štićenika koje ne predstavljaju redovno podizanje sredstava sa računa štićenika.“

4. Deo V Platni račun sa osnovnim uslugama

- ✓ U odeljku Pravo Korisnika na platni račun sa osnovnim uslugama menja se član 19. stav 2. u smislu usklađivanja definicije Platnog računa sa osnovnim uslugama sa Odlukom NBS o platnom računu sa osnovnim uslugama.

- ✓ U odeljku Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, vrši se dopuna člana 20. novim stavom 5. koji glasi:
„Banka je dužna da u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama potrošaču dostavi informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.“

- ✓ U odeljku Korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama, menja se član 21. stav 1. tako da glasi:

„Banka je dužna da omogući Korisniku izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija po platnom računu sa osnovnim uslugama navedenim u članu 19. ovih Opštih uslova.“



- ✓ U odeljku Pružanje drugih usluga uz platni račun sa osnovnim uslugama, menja se član 22. stav 1. tako da glasi:
„Uz platni račun sa osnovnim uslugama Korisnik može da zahteva i dodatne usluge. Dodatnim uslugama smatraju se: usluga korišćenja osnovne kreditne kartice sa svim funkcionalnostima koje taj platni instrument ima kod sledećeg paketa platnih računa (paketa platnog računa kod kojeg je mesečna naknada za njegovo održavanje najniža), dozvoljeno prekoračenje računa, izdavanje čekova i usluga otvaranja i vođenja deviznog platnog računa.“
- 5. **Deo VI Paketi (setovi) platnih računa**
 - ✓ Menja se član 24. stav 1. na način da se Prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem seta usluga uređuju Okvirnim ugovorom, odnosno da se ne zaključuju posebni ugovori za usluge koje su sastavni deo seta.
- 6. **Deo VII Platni instrumenti**
 - ✓ U odeljku Platne kartice, menja se član 27.
 - stav 1. na način da se izdavanje Dina Card debitne identifikacione kartice računa vrši u skladu sa Pravilima za izdavanje i korišćenje debitne kartice,
 - stav 2. na način da se ostale platne kartice iz ponude Banke izdaju na osnovu zahteva za izdavanje platne kartice i zaključenog Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio prilikom otvaranja računa, odnosno naknadno u toku vođenja istog,
 - stav 4. na način da Platne kartice, osim osnovnih, mogu nuditi i dodatne funkcionalnosti/usluge, u skladu sa uslovima koji se uređuju Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio ili njegovim aneksom,
 - stav 5. na način da je usluga digitalnog novčanika regulisana Pravilima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače,
 - stav 7. na način da se na korisnika dodatne kartice primenjuju i sve odredbe Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, kao i prava i obaveze Korisnika, limit potrošnje i ostali uslovi korišćenja platne kartice.
 - ✓ U odeljku Platne kartice, menja se član 28. stav 1. na način da su uslovi i način izdavanja i korišćenja platne kartice uređeni Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice za koju se Korisnik opredelio, i briše se stav 3. koji je definisao da zaključeni ugovori o izdavanju i korišćenju platnih kartica predstavljaju sastavni deo Okvirnog ugovora.
 - ✓ U odeljku Elektronsko i mobilno bankarstvo, menja se član 29. stav 1. reči „platni instrumenti“ zamenjuju se rečju „servisi“, stav 2 na način da Korisnik elektronskog i mobilnog bankarstva može biti samo Korisnik koji u Banci ima otvoren ili je ovlašćen po dinarskom tekućem računu, briše se stav 5. kojim je definisano da zaključen ugovor o korišćenju elektronskog i/ili mobilnog bankarstva zajedno sa pratećim pravilima i predstavlja sastavni deo Okvirnog ugovora.
- 7. **Deo VIII Izvršavanje platnih transakcija**
 - ✓ U odeljku Saglasnost za izvršenje platne transakcije, menja se član 31. stav 1. tako da se dodatno precizira -za platni nalog u elektronskom obliku podnetom u ekspozituri precizira se da se potpisuje elektronskim potpisom na tabletu ili sl. uređaju i briše termin biometrijski potpis. -za platni nalog u elektronskom obliku koji se podnosi putem elektronskog i/ili mobilnog bankarstva – briše se prethodno pojašnjenje i navodi da se vrši u skladu sa Pravilima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače.
-za platni nalog izdat korišćenjem platne kartice na POS terminalima, drugim prodajnim mestima i bankomatima -precizira se da su uslovi korišćenja kartice regulisani Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice.
Uvedeno je pojašnjenje davanja saglasnosti za platni nalog izdat korišćenjem digitalnog novčanika – za beskontaktno podizanje gotovine na bankomatima i beskontaktno plaćanje roba i usluga digitalizovanim platnim karticama putem mobilnog uređaja. Autentifikaciju korisnik vrši otključavanjem telefona i/ili aplikacije.
 - ✓ U odeljku Odbijanje izvršenja platnog naloga, menja se član 39. stav 1. na način da će Banka odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučaju: ako za izvršenje primljenog naloga za plaćanje na platnom računu nema pokrića na dan izvršenja naloga odnosno na dan ugovoren dinamikom plaćanja za višekratne transakcije osim u slučaju direktnog zaduženja u skladu sa članom 41.
 - ✓ U odeljku Opoziv platnog naloga, menja se član 41. stav 1. na način da Korisnik može podneti Banci zahtev za opoziv platnog naloga i na drugom trajnom nosaču podataka, sa detaljima transakcije koja je predmet opoziva, a ne samo u pisanoj formi; briše se stav 5 člana 41.
- 8. **Deo IX Zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem transakcija**
 - ✓ U odeljku Neodobrena platna transakcija, menja se član 43. stav 1. na način da se neodobrenom platnom transakcijom za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika smatra platna transakcija izvršena na osnovu ne samo platnog naloga izdatog u papirnom obliku već i u drugim oblicima i u tom smislu brisana formulacija „u papirnom obliku“.
 - ✓ U odeljku Neizvršena ili nepravilno izvršena platna transakcija, menja se član 44. stav 2. na način da Banka odgovara Korisniku koji je inicirao transakciju po osnovu platnog naloga u svojstvu primaoca plaćanja za pravilno izvršenje platnog naloga do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja izdatog ne samo u papirnom obliku, i u tom smislu se briše formulacija „u papirnom obliku“.
 - ✓ U odeljku Neizvršena ili nepravilno izvršena platna transakcija, menja se član 46. na način da se briše stav 2. koji definiše da povraćaj sredstava kod nepravilno izvršenih transakcija u dinarima ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija sa platnog računa na koji su preneti ta sredstva.



- ✓ U odeljku Isključenje odgovornosti menja se član 50. na način da se dodaje novi stav 3. koji se odnosi na Isključenje odgovornosti Banke kod izvršavanja međunarodnih platnih transakcija u slučajevima kada korespondentska banka odbije ili blokira transakciju kada je primalac sredstava direktno ili indirektno povezan sa sankcionisanim listama, kao i ukoliko u postupku izvršenja transakcije inostrana banka izvrši konverziju valute i primaocu odobri valutu koja je drugačija u odnosu na valutu koju je Korisnik naznačio u svom nalogu.
 - ✓ U odeljku Gubitak, krađa i zloupotreba platnog instrumenta, menja se član 52. stav 2. na način da po prijemu prijave o gubitku ili krađi platnog instrumenta, Banka izdaje nov platni instrument automatski.
- 9. Deo X Kamate**
- ✓ U odeljku Dinarski tekući račun, menja se član 55. na način da se briše stav 2. koji definiše da se kamatna stope na nedozvoljeno prekoračenje definiše kao promenljiva i način obračuna iste. U stavu 4. briše se da se dug proglašava dospelim 100-og dana kontinuirane docnje po računu.
- 10. Deo XI Naknade i troškovi**
- ✓ Menja se član 57. stav 4. na način da se precizira da u slučaju dinarskog tekućeg računa Korisnik ovlašćuje Banku da izvrši automatsku naplatu naknade i svih troškova sa platnog računa.
- 11. Deo XIII Informisanje Korisnika, način i sredstva komunikacije**
- ✓ Menja se član 62. stav 1. na način da se precizira način dostave mesečnog Izvoda po platnom računu:
 - Korisnik koji je Banci dostavio broj mobilnog telefona obaveštava se odmah nakon zaduženja platnog računa dostavljanjem SMS poruke koja sadrži informacije o platnoj transakciji ili push notifikacije za korisnike mobilnog bankarstva.
 - Korisniku koji je Banci dostavio imejl adresu Izvod po računu dostavlja se na poslednju prijavljenu adresu elektronske pošte
 - Banka će Izvod po računu dostavljati Korisniku poštom na adresu prijavljenu u informacionom sistemu Banke, ukoliko Korisnik nije Banci prijavio adresu elektronske pošte ili broj mobilnog telefona.
 - ✓ Menja se član 63. dodavanjem novog stava 2. na način da se precizira način dostave INK obrasca (Izveštaj o naplaćenim naknadama) putem imejla za klijente koji imaju registrovanu imejl adresu u sistemu Banke, odnosno putem pošte na poslednje prijavljenu adresu u sistemu Banke ukoliko klijent nema registrovan imejl, i dodavanjem stava 7. koji definiše da se ostale informacije i obaveštenja koje Banka dostavlja Korisniku u skladu sa propisima, smatraju se izvršenim slanjem istih na poslednju prijavljenu adresu elektronske pošte ili poštom na adresu prijavljenu u informacionom sistemu, kao i na broj mobilnog telefona ili putem kanala elektronskih servisa koji su u korišćenju ili putem push notifikacija za korisnike mobilnog bankarstva ukoliko je to u konkretnom slučaju moguće.
- 12. Deo XV Pravo na prigovor i pritužbu**
- ✓ U članu 69. je ažurirana adresa NBS za podnošenje prigovora, izvršena preformulacija postojećeg teksta, dodatno precizirani načini na koje Korisnik može podneti pritužbu, kao i dalje postupanje u odnosu na situacije u delu rada sa prigovorima:
 - U stavu 1. precizirano pravo Korisnika da podnese prigovor
 - U stavu 2. precizirano da se prigovor može podneti i putem elektronskih aplikacija za mobilno ili internet bankarstvo.
 - U stavu 3. precizirano je postupanje ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika i obaveza dostave punomoćja da u ime i za račun Korisnika podnese prigovor.
 - U stavu 4. pojašnjeno postupanje ako Korisnik podnese prigovor po isteku definisanog roka.
 - U stavu 5. pojašnjenje dužnosti Banke u pogledu roka za dostavu odgovora, u slučajevima u kojima se rok može produžiti
 - U stavu 6. pojašnjeno da odgovor Banke treba da bude potpun i razumljiv.
 - U stavu 7. pojašnjeno da u slučaju da je prigovor osnovan Banka ima obavezu da obavesti Korisnika da li su razlozi za prigovor otklonjeni odnosno o roku za otklanjanje i merama koje će biti preduzete.
 - U stavu 8. precizirano da Banka ne naplaćuje nikakvu naknadu ili bilo kakav trošak podnosiocu prigovora.
 - U stavu 9. pojašnjeno postupanje ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom.
 - U stavu 10. pojašnjeno kakav je postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije.
 - U stavu 11. pojašnjeno da se predlog za posredovanje dostavlja u pismenoj formi, poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji.
 - U stavu 12. opisano je postupanje ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u skladu sa definisanim rokovima.
 - ✓ Brišu se postojeći članovi 70. i 71.
- 13. Deo XVII Izmene i dopune Okvirnog ugovora**
- ✓ Član 73. postaje član 71. i menja se stav 1. na način da je Banka u obavezi da u slučaju izmena i dopuna Okvirnog ugovora Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene u pisanoj formi. Briše se stav 5. koji definiše da ukoliko se promena naknade vrši u korist Korisnika promene se mogu primenivati odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika.
- 14. Deo XVIII Prestanak ugovornog odnosa**
- ✓ U odeljku Otkaz od strane Banke, član 76. postaje član 74. menja se stav 3. tako da glasi:
„Otkazni rok počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu, na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika, odnosno danom slanja obaveštenja putem imejla ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.“
 - ✓ U odeljku Prestanak okvirnog ugovora, član 82. postaje član 80. menja se i glasi:

„U slučaju smrti vlasnika računa Banka postupa na osnovu zakona i drugih propisa, odnosno postupa po pravosnažnom ostavinskom rešenju.“

- ✓ Brisanjem člana 70. i 71, posledično je izvršena renumeracija članova od člana 72. do člana 85.

Predlažu se sledeće izmene i dopune Pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače

1. Deo II Pojmovi

- ✓ Uveden pojam NOTIFIKACIJA: obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke ili druge aplikacije za komunikaciju.
- ✓ Uveden pojam LOZINKA: niz alfanumeričkih i specijalnih karaktera koje Korisnik definiše u procesu aktivacije servisa elektronskog bankarstva i služi za identifikaciju Korisnika prilikom prijave na isti.

2. Deo IV Korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva i notifikacija

- ✓ Klijenti koji za autentifikaciju na elektronsko bankarstvo koriste osnovni nivo: korisničko ime i lozinku, Korisnik je ograničen na kreiranje naloga ka primaocima plaćanja na listi predefinisanih primalaca koje definiše Banka i nije u mogućnosti da vrši menjačke transakcije i dopunu mobilnog telefona.
- ✓ Klijenti koji imaju viši nivo autentifikacije na elektronsko bankarstvo: SMS/OTP kod i/ili mtoken, potrebno je da se dobijeni kod unese prilikom logovanja i kod potvrde plaćanja u korist neregistrovanih primaoca, menjačkih transakcija i dopune mobilnih telefona.
- ✓ Objašnjeno šta usluga Notifikacije omogućava korisniku uz razgraničenje SMS i PUSH notifikacija.
- ✓ Obrisano objašnjenje šta je NLB digiKeš i Prenesi.

3. Deo V Obaveze i odgovornosti korisnika

- ✓ Ukoliko posumnja u bilo koji oblik zloupotrebe elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, Korisnik je u obavezi da obavesti Banku tako što će pozvati Kontakt centar ili uputiti pisani dopis putem imejla ili da dođe lično u najbližu ekspozituru Banke.
- ✓ U u obavezi je da se informiše i pridržava preporuka i saveta za bezbedno korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva koje Banka objavljuje na zvaničnom sajtu Banke.

4. Deo IV Izdavanje platnih naloga

- ✓ Kod platne transakcije ispostavljene putem elektronskog/mobilnog bankarstva, podaci o Korisniku su automatski popunjeni i nije ih moguće menjati.

5. Deo VIII Gubitak, krađa ili zloupotreba pristupnih parametara /uređaja za korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva

- ✓ Za ponovnu aktivaciju lozinke za pristup elektronskom bankarstvu ili PIN koda za mobilno bankarstvo koji se blokira, korisnik treba da popuni odgovarajući obrazac u ekspozituri Banke ili pozove Kontakt centar Banke ili putem aplikacije za elektronsko ili mobilno bankarstvo zatraži nov aktivacioni kod.

Predlažu se sledeće izmene i dopune Pravila izdavanja i korišćenja debitne kartice

1. Deo I Opšte odredbe

- ✓ Kartice su navedene po brendu.
- ✓ Izmena u delu naziva Ugovora:
„Pravila za izdavanje i korišćenje debitne kartice su sada sastavni deo Ugovora o otvaranju i vođenju dinarskog, deviznog računa, izdavanju platne kartice i pružanju usluge elektronskog bankarstva (e-banking i m-banking) fizičkog lica – rezidenta“

2. Deo II Pojmovi

- ✓ Izmena definicije pojma „Kartica“ tako da glasi:
„Personalizovan instrument (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat/reizdat radi obnove ili zamene, od strane Banke, koji omogućava Korisniku da podiže gotov novac i/ili vrši bezgotovinsko plaćanje robe i usluga“.
- ✓ Izmena definicije pojma „Uručnica“ tako da glasi:
„Potvrda o uručenju- dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice“
- ✓ Izmena definicije pojma „PIN“ tako da glasi:
„Predstavlja lični identifikacioni broj, kojim se Korisnik identifikuje prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu, koji je kao takav strogo poverljiv i poznat isključivo Korisniku“
- ✓ Uveden pojam „Dnevni limiti potrošnje“ i isti glasi:
„Maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 do 24:00) nivou“
- ✓ Uveden pojam „Notifikacije“ i isti glasi:
„Predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke“
- ✓ Brisanje pojma „SMS notifikacija“

3. Deo IV Izdavanje kartice

- ✓ Promena načina dostave izdate kartice dostavljanjem kartice na kućnu adresu, izuzetno na zahtev klijenta kartica se dostavlja u ekspozituru Banke

- ✓ Iniciranje PIN-a putem opcije PINbySMS odnosi se na korisnike koji su karticu dobili na kućnu adresu. Korisnik inicira dve SMS poruke, prvu za registraciju, zatim drugu poruku za dobijanje PIN-a. Usluga dostavljanja PIN-a putem SMS poruka se od Korisnika naplaćuje u skladu sa Tarifnikom banke
 - ✓ Korisnik izdatu karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda kada se kartica dostavlja na kućnu adresu
 - ✓ Korisnik koji se odlučio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke prilikom aktiviranja i preuzimanja kartice i PINa potpisuje Potvrdu o uručenju.
- 4. Deo V Rok važenja kartice i reizdavanje nove**
- ✓ Banka vrši automatsko reizdavanje debitnih kartica (Visa, Mastercard), -urućenje Visa i Mastercard kartica se vrši nakon uručenja Dinacard kartica, pri čemu se ne potpisuje novi Zahtev niti Ugovor
 - ✓ Promena načina dostave reizdate kartice - dostavljanje kartice na kućnu adresu, izuzetno na zahtev klijenta kartica se dostavlja u ekspozituru Banke
 - ✓ Iniciranje PIN-a putem opcije PINbySMS - odnosi se na korisnike koji su karticu dobili na kućnu adresu. Korisnik inicira dve SMS poruke: prvu za registraciju, zatim drugu poruku za dobijanje PIN-a. Usluga dostavljanja PIN-a putem SMS poruka se od Korisnika naplaćuje u skladu sa Tarifnikom banke
 - ✓ Korisnik reizdatu karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda kada se kartica dostavlja na kućnu adresu
 - ✓ Korisnik koji se odlučio za preuzimanje kartice u ekspozituri Banke prilikom aktiviranja i preuzimanja kartice i PINa potpisuje Potvrdu o uručenju.
- 5. Deo VII Korišćenje kartice**
- ✓ Definisana je mogućnost podizanja gotovine u EUR valuti, a identifikacija korisnika se vrši debitnim karticama.
 - ✓ Uvedena mogućnost plaćanja računa skeniranjem IPS QR koda na bankomatima.
 - ✓ Definisana je naplata naknade kao sastavni deo transakcije izvršene od strane korisnika korišćenjem kartice.
 - ✓ Preformulisana je proces konverzije ukoliko valuta transakcije Visa karticom nije EUR tako da glasi:
„Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija u valutu EUR se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Visa. Nakon izvršene konverzije, konvertovani iznos transakcije će biti uvećan za 2% i ukupan iznos će biti naplaćen Korisniku“.
 - ✓ Definisana je proces i period trajanja za rezervisana sredstva za transakcije izvršene karticom tako da glasi:
„Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjiženje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.“
 - ✓ Promenjen je način autentifikacije kartice za transakcije izvršene na Internetu za Visa i Mastercard kartice - identifikacija se vrši na osnovu predefinisanih algoritama.
 - ✓ Za Internet plaćanja DinaCard karticama, identitet klijenta se ne potvrđuje jednokratnom lozinkom dobijenom putem SMS-a već samo unosom CVV2 broja.
- 6. Deo VIII Limiti**
- Dnevni limiti za podizanje gotovine:
- ✓ u zemlji i inostranstvu iznosi 100.000,00 RSD za Visa/Mastercard/DinaCard, a za Master Debit Gold iznosi 200.000,00 RSD (kod transakcija podizanja gotovine u inostranstvu za protivvrednosti ino valute u dinarima), ako se Korisnik odlučio za izmirenje obaveza isključivo po dinarskom tekućem računu
 - ✓ u inostranstvu iznosi 2.000,00 EUR za Visa /Mastercard, ukoliko se Korisnik odlučio da obaveze izmiruje po deviznom i dinarskom tekućem računu
- Dnevni limit potrošnje na POS terminalu i putem Interneta:
- ✓ u zemlji i inostranstvu iznosi 300.000,00 RSD za DinaCard/Visa/Mastercard debitne kartice, (kod transakcija kupovine u inostranstvu za protivvrednosti ino valute u dinarima), ako se Korisnik odlučio za izmirenje obaveza isključivo po dinarskom tekućem računu
 - ✓ u inostranstvu iznosi 2.500,00 EUR za Visa /Mastercard debitne kartice, ukoliko se Korisnik odlučio da obaveze izmiruje po deviznom i dinarskom tekućem računu
- 7. Deo X Naknade i način izmirenja obaveza**
- ✓ Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard
- 8. Deo XI Gubitak, krađa i neovlašćeno korišćenje kartica**
- ✓ Automatsko reizdavanje kartice po prijemu prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka izdaje novu platnu karticu u slučaju krađe. Kartice preporuka je da Korisnik krađu prijavi i policiji.
- 9. Deo XIV Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije**
- ✓ Klijent može podneti reklamaciju u pisanoj formi, na način opisan u glavi XVI ovih Pravila.
- 10. Deo XVI Pravo na prigovor i pritužbu**
- ✓ Definisana način na koji klijent može podneti prigovor i pritužbu, koji je opisan u delu obaveštenja PREDLOG IZMENA I DOPUNA OKVIRNOG UGOVORA u Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima Deo XV Pravo na prigovor i pritužbu.

Predlažu se sledeće izmene i dopune Ugovora za debitne kartice
07-U-03.01 Ug Ugovor o izdavanju i korišćenju DinaCard klasik kartice
U delu Ugovora Rok važnosti Kartice i reizdavanje nove

- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.2. tako da je sada rok za obaveštenje Banke u slučaju da korisnik ne želi reizdavanje kartice, promenjen na 60 dana. Izmenjen je član 4. stav 4.4. tako da sada klijent prilikom preuzimanja reizdate kartice ne potpisuje novi Ugovor već samo Potvrdu o uručenju ako karticu preuzima u ekspozituri.
- ✓ izmenjen je član 4. stav 4.5. tako da sada klijent prihvata obaveze u periodu važenja ugovora potpisivanjem Potvrde o uručenju
- ✓ u članu 4. uveden stav 4.6. kojim je precizirano da se ugovor zaključuje na neodređeno vreme.

07-U-03.02 Ug Ugovor o izdavanju i korišćenju Visa PayWave kartica
U delu Ugovora Rok važnosti Kartice i reizdavanje nove

- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.2. tako da je sada rok za obaveštenje Banke u slučaju da korisnik ne želi reizdavanje kartice promenjen na 60 dana.
- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.3. tako da Banka smatra da je klijent saglasan da mu se po istim uslovima reizda kartica ukoliko ne postupi u skladu sa stavom 4.2.
- ✓ Izmenjen je člana 4. stav 4.4. tako da sada klijent prilikom preuzimanja reizdate kartice ne potpisuje Ugovor već samo Potvrdu o uručenju ako karticu preuzima u ekspozituri.
- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.5. tako da sada glasi potpisivanjem Potvrde o uručenju Korisnik prihvata sve obaveze nastale u periodu važenja ovog Ugovora.
- ✓ u članu 4. uveden stav 4.7. kojim je precizirano da se ugovor zaključuje na neodređeno vreme.

07-U-03.03 Ug Ugovor o izdavanju i korišćenju MasterCard Debit kartice
U delu Ugovora Rok važnosti Kartice i reizdavanje nove

- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.2. tako da je sada rok za obaveštenje Banke u slučaju da korisnik ne želi reizdavanje kartice promenjen na 60 dana.
- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.3. tako da Banka smatra da je klijent saglasan da mu se po istim uslovima reizda kartica ukoliko ne postupi u skladu sa stavom 4.2.
- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.4. tako da sada klijent prilikom preuzimanja reizdate kartice ne potpisuje Ugovor već samo Potvrdu o uručenju ako karticu preuzima u ekspozituri.
- ✓ Izmenjen je član 4. stav 4.5. tako da sada glasi potpisivanjem Potvrde o uručenju Korisnik prihvata sve obaveze nastale u periodu važenja ovog Ugovora.
- ✓ u članu 4. uveden stav 4.7. kojim je precizirano da se ugovor zaključuje na neodređeno vreme.

Predlažu se izmene i dopune Tarife naknada koje se primenjuju u poslovanju Banke sa potrošačima

NLB Komercijalna banka je ovom prilikom izvršila izmenu Tarife naknada koje se primenjuju u poslovanju sa stanovništvom. Izmene se odnose na tekstualnu dopunu pojedinih tarifnih stavova i cenovnu izmene u korist klijenata banke.

Redni br. važeće Tarife	Opis usluge/izmena naziva usluge	Važeća naknada	Nova naknada od 01.03.2024.
III 1.1.3.	III DEVIZNI PRENOSI/NAPLATE 1. Plaćanja/prenosi prema inostranstvu u stranoj valuti i u Republici Srbiji Menja se naziv usluge <i>U korist platnih računa klijenata kod NLB banke AD Podgorica u EUR i drugim valutama (prenos se izvršava sa opcijom troškova SHA)</i> tako da glasi: <i>U korist platnih računa klijenata kod banaka članica NLB Grupe u EUR i drugim valutama (prenos se izvršava sa opcijom troškova OUR i SHA)</i>	5 EUR fiksno u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS	5 EUR fiksno u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS + za opciju OUR naknada se uvećava za trošak ino banke iz stava 1.1.2.
III 2.1.	III DEVIZNI PRENOSI/NAPLATE 2. Prijem novčanih sredstava na devizni platni račun Uvodi se pojašnjenje u vezi Prijema novčanih sredstava na devizni platni račun u EUR i drugim valutama (iz inostranstva i/ili Republike Srbije)		**za prilive sa opcijom OUR Bez naknade
III 2.4.	III DEVIZNI PRENOSI/NAPLATE 2. Prijem novčanih sredstava na devizni platni račun Menja se naziv usluge <i>Prilivi preko NLB banke AD Podgorica u EUR i drugim valutama</i> tako da glasi: <i>Prilivi preko banaka članica NLB Grupe u EUR i drugim valutama</i>	Bez naknade	Bez naknade

VI 1.4.	VI ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO 1. Elektronsko i mobilno bankarstvo Proširuje se pojašnjenje o vrstama računa za koje je usluga mobilnog bankarstva Bez naknade	* za platni račun sa osnovnim uslugama, Aktiv, Agro Aktiv i Premijum set tekući račun – Bez naknade	* za platni račun sa osnovnim uslugama, Aktiv, Agro Aktiv, Start i Premijum set tekući račun – Bez naknade
VI 1.5.	VI ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO 1. Elektronsko i mobilno bankarstvo Ukida se tarifni stav <i>Naknada za obradu naloga putem KOM4Pay plaćanja na prodajnom mestu državnih organa</i>	1,00% provizije za naloge preko RSD 2.500,00 min iznos naknade RSD 25,00 po nalogu	Tarifni stav ukinut
VI 2.2.1	VI ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO 2. SMS servis Menja se naziv usluge <i>Za korisnike operatera Telenor</i> tako da glasi <i>Za korisnike operatera Yettel</i>	RSD 9,60 (sa uključenim PDV)	RSD 9,60 (sa uključenim PDV)
VI 2.2.2	VI ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO 2. SMS servis Menja se naziv usluge <i>Za korisnike operatera Telekom</i> tako da glasi <i>Za korisnike operatera MTS</i>	RSD 9,60 (sa uključenim PDV)	RSD 9,60 (sa uključenim PDV)
VI 2.2.4	VI ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO 2. SMS servis Ukida se tarifni stav <i>Za korisnike operatera Globaltel</i>	RSD 6,00 (sa uključenim PDV)	Tarifni stav ukinut

Predlažu se sledeće izmene i dopune u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem

1. Deo II Pojmovi

- ✓ Izmena adrese sedišta Banke u Bulevar Mihajla Pupina 165V, 11070 Beograd (Novi Beograd)
- ✓ Uvođenje definicije pojma „Uručnica“ tako da glasi:
„Potvrda o uručenju - dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice“
- ✓ Izmena definicije pojma „PIN“ tako da glasi:
„Predstavlja lični identifikacioni broj, kojim se Korisnik identifikuje prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu, koji je kao takav strogo poverljiv i poznat isključivo Korisniku“
- ✓ Uveden pojam „Notifikacije“ i isti glasi:
„Predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke“
- ✓ Brisanje pojma „SMS notifikacija“
- ✓ Izmena pojma „Dnevni limiti potrošnje“ i isti glasi:
„Maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 do 24:00) nivou“

2. Deo III Okvirni ugovor o izdavanju i korišćenju kartice sa odloženim plaćanje

- ✓ U odeljku Zaključivanje okvirnog ugovora, menja se član 4. stav 3. koji se odnosi na način potpisivanja ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom između klijenta i Banke u smislu da se potpisivanje može vršiti svojeručnim potpisom na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke, kvalifikovanim elektronskim potpisom, svojeručnim elektronskim potpisom na tabletu ili sl. uređaju, davanjem saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) i korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti.
- ✓ U odeljku Zaključivanje okvirnog ugovora, u članu 4. dodat je novi stav 5. kojim je propisana obaveza Banke da davaocu sredstava obezbeđenja dostavi kopiju Okvirnog ugovora ukoliko davalac sredstava obezbeđenja nije korisnik.

3. Deo IV Izdavanje kartice

- ✓ U odeljku Izdavanje Kartice izmena člana 6. u smislu da Banka nema Visa/Master Gold kartice u ponudi.
- ✓ U odeljku Izdavanje Kartice izmena člana 7 preformulisan je način procesa potpisivanja Ugovora
„Kartica se izdaje na osnovu potpisanog Zahteva, zaključenog ugovora, dokumentacije propisane važećim odlukama NBS, dokumentacije u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i zaključenog Okvirnog ugovora.“
- ✓ U odeljku Izdavanje Kartice izmena člana 11. promena načina dostave izdate kartice - kartica se dostavlja na kućnu adresu, izuzetno na zahtev klijenta kartica se dostavlja u ekspozituru Banke
- ✓ Iniciranje PIN-a putem opcije PINbySMS - odnosi se na korisnike koji su karticu dobili na kućnu adresu. Naplata SMS poruka za registraciju i iniciranje PIN-a se vrši u skladu sa Tarifnikom banke.



- ✓ Korisnik izdatu karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda kada se kartica dostavlja na kućnu adresu.
- ✓ U Odeljku Mesečni limiti dopunjen član 14. stav 3. da je Banka dužna da o razlozima uskraćivanja limita obavesti Korisnika u pisanoj formi, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.
- ✓ U Odeljku Rok važenja kartice i obnova roka važnosti kartice menja se član 17. stav 4. koji se odnosi na način dostave kartice u smislu dostave reizdate kartice na kućnu adresu, izuzetno na zahtev klijenta kartica se dostavlja u ekspozituru Banke.
- ✓ Iniciranje PIN-a putem opcije PINbySMS - odnosi se na korisnike koji su karticu dobili na kućnu adresu. Naplata SMS poruka za registraciju i iniciranje PIN-a se vrši u skladu sa Tarifnikom banke.
- ✓ Korisnik reizdatu karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda kada se kartica dostavlja na kućnu adresu
- ✓ U Odeljku Rok važenja kartice i obnova roka važnosti kartice u članu 17. dodaje se stav 5. prema kojem Korisnik koji se odlučio za preuzimanje kartice u filijali Banke, PIN takođe preuzima u filijali Banke.

4. Deo V Korišćenje kartice

- ✓ U članu 19. definisan je proces i period trajanja za rezervisana sredstva za transakcije izvršene karticom tako da glasi:
„Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjiženje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.“
- ✓ Promenjen je način autentifikacije Visa/Mastercard kartica za transakcije izvršene na Internetu- identifikacija se vrši na osnovu predefinisanih algoritama.
- ✓ Za Internet plaćanja DinaCard karticama, identitet klijenta se ne potvrđuje jednokratnom lozinkom dobijenom putem SMS-a, već samo unosom CVV2 broja.
- ✓ Podizanje gotovine na bankomatima moguće je u okviru propisanih dnevnih limita.

Dnevni limit podizanja gotovine na šalterima/bankomatima:

- ✓ u zemlji 100.000,00 RSD za DinaCard Co-branding DIS/Mastercard Standard kreditnu karticu a, za Visa Premium/Platinum kreditnu karticu iznosi 300.000,00 RSD
- ✓ u inostranstvu iznosi 1.000,00 EUR za Mastercard Standard kreditnu karticu, a za Visa Premium/Platinum kreditnu iznosi 2.000,00 EUR

Dnevni limit kupovine na POS terminalu i putem Interneta:

- ✓ u zemlji iznosi 300.000,00 RSD za DinaCard Co-branding/Mastercard Standard kreditnu karticu i DinaCard kreditnu karticu a, za Premium/Platinum kreditnu karticu iznosi 500.000,00 RSD
- ✓ u inostranstvu iznosi 2 000,00 EUR Mastercard Standard kreditnu karticu, a za Visa Premium/Platinum kreditnu karticu iznosi 3.000,00 EUR U odeljku Korišćenje Kartice za podizanje gotovog novca i plaćanje u korist trećih lica izmena člana 23. - izmenjen termin promptno u prvi sledeći radni dan

5. Deo VII izmirivanje obaveza

- ✓ U članu 30. stav 5. izmenjen termin promptno u prvi sledeći radni dan.
- ✓ U članu 30.stav 6. preformulisan je proces konverzije ukoliko valuta transakcije Visa/Master karticom nije EUR tako da glasi:
„Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard karticom kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard“
- ✓ U članu 32. stav. 1 dopunjeno da se odnosi na ugovorena sredstva obezbeđenja.
- ✓ U članu 32. stav 3. rok za dostavu sredstava obezbeđenja nije više ograničen na 3 dana.

6. Deo VIII Zaštitne mere

- ✓ U odeljku Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice dopuna člana 33. u smislu da je korisnik dužan da koristi Karticu u skladu sa Okvirmim ugovorom i pozitivnim propisima.
- ✓ U odeljku Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice izmenjen član 34. u smislu da korisnik ne potpisuje pristupnicu o korišćenju usluge SMS servisa.
- ✓ U odeljku Gubitak, krađa ili zloupotreba kartice u članu 37. izmenjen je deo koji se odnosi na gubitak kartice u smislu automatskog reizdavanja kartice po prijemu prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka izdaje novu platnu karticu U slučaju krađe Kartice preporuka je da Korisnik krađu prijavi i policiji.

7. Deo IX Odgovornost banke i korisnika u vezi sa izvršenjem transakcija i povraćaj iznosa transakcije

- ✓ U odeljku Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije izmena člana 48. u smislu podnošenja reklamacije poziva se na član 57. ovih OUPa gde je opisan način

8. Deo XI Informisanje korisnika o transakcijama

- ✓ Menja se član 52. stav 1 na način da bankanajmanje jednom mesečno za prethodni mesec dostavlja izvod po partiji o izvršenim transakcijama na ugovoren način

9. Deo XIII Kurs

- ✓ Dopuna člana 54. za sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard.

10. Deo XVI Pravo na prigovor i pritužbu

- ✓ Član 57. Definisani način na koji klijent može podneti prigovor i pritužbu, koji je opisan u delu obaveštenja PREDLOG IZMENA I DOPUNA OKVIRNOG UGOVORA u Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima Deo XV Pravo na prigovor i pritužbu.

11. Deo XVIII Prestanak ugovornog odnosa

- ✓ Rok za odustanak od Ugovora navodi se u članu 60, a briše se iz člana 59.

Predlažu se sledeće izmene i dopune u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja kreditnih kartica**1. Deo II Pojmovi**

- ✓ Izmena adrese sedišta Banke u Bulevar Mihajla Pupina 165V, 11070 Beograd (Novi Beograd)
- ✓ Uvođenje definicije pojma „Uručnica“ tako da glasi:
„Potvrda o uručenju - dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice“
- ✓ Izmena definicije pojma „PIN“ tako da glasi:
„Predstavlja lični identifikacioni broj, kojim se Korisnik identifikuje prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu, koji je kao takav strogo poverljiv i poznat isključivo Korisniku“
- ✓ Uveden pojam „Notifikacije“ i isti glasi:
„Predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke“
- ✓ Brisanje pojma „SMS notifikacija“
- ✓ Izmena pojma „Dnevni limiti potrošnje“ i isti glasi:
„Maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 do 24:00) nivou“

2. Deo III Okvirni ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice

- ✓ U odeljku Zaključivanje okvirnog ugovora, menja se član 4. stav 3. koji se odnosi na način potpisivanja ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom između klijenta i Banke u smislu da se potpisivanje može vršiti svojeručnim potpisom na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke, kvalifikovanim elektronskim potpisom, svojeručnim elektronskim potpisom na tabletu ili sl. uređaju, davanjem saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti.
- ✓ U odeljku Zaključivanje okvirnog ugovora, u član 4. dodat je novi stav 5. kojim je propisana obaveza Banke da davaocu sredstava obezbeđenja dostavi kopiju Okvirnog ugovora ukoliko davalac sredstava obezbeđenja nije korisnik.

3. Deo IV Izdavanje kartice

- ✓ U odeljku Izdavanje Kartice izmena člana 7. preformulisana je način procesa potpisivanja Ugovora
„Kartica se izdaje na osnovu potpisanog Zahteva, zaključenog ugovora, dokumentacije propisane važećim odlukama NBS, dokumentacije u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i zaključenog Okvirnog ugovora.“
- ✓ U odeljku Izdavanje Kartice izmena člana 11. promena načina dostave izdate kartice - dostavljanje kartice na kućnu adresu, izuzetno na zahtev klijenta kartica se dostavlja u ekspozituru Banke.
- ✓ Iniciranje PIN-a putem opcije PINbySMS - odnosi se na korisnike koji su karticu dobili na kućnu adresu. Usluga SMS obaveštenja se od Korisnika naplaćuje u skladu sa Tarifnikom banke.
- ✓ Korisnik izdatu karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda kada se kartica dostavlja na kućnu adresu. U odeljku Rok važnosti Kartice i obnova roka važnosti Kartice menja se član 16. promena broja dana sa 30 na 60 do kada klijent treba da obavesti Banku u slučaju kada ne želi reizdavanje.

- ✓ U odeljku Rok važnosti Kartice i obnova roka važnosti Kartice menja se član 17. koji se odnosi na promenu načina dostave kartice u smislu dostave reizdate kartice na kućnu adresu, izuzetno na zahtev klijenta kartica se dostavlja u ekspozituru Banke.
- ✓ Iniciranje PIN-a putem opcije PINbySMS - odnosi se na korisnike koji su karticu dobili na kućnu adresu. Usluga SMS obaveštenja se od Korisnika naplaćuje u skladu sa Tarifnikom banke.

4. Deo V Korišćenje kartice

- ✓ Dopuna člana 19. – Uvođenje mogućnosti uplate gotovog novca.
- ✓ Promenjen je način autentifikacije Visa/Mastercard kartica za transakcije izvršene na internetu- identifikacija se vrši na osnovu predefinisiranog algoritma.
- ✓ Za Internet plaćanja DinaCard karticama, identitet klijenta se ne potvrđuje jednokratnom lozinkom dobijenom putem SMS-a, već samo unosom CVV2 broja.
- ✓ Podizanje gotovine na bankomatima moguće je u okviru propisanih dnevnih limita.

Dnevni limit podizanja gotovine na šalterima/bankomatima:

- ✓ u zemlji 100.000,00 RSD za Visa kreditnu/Mastercard Installment i DinaCard kreditnu karticu a, za Visa Gold kreditnu karticu iznosi 300.000,00 RSD

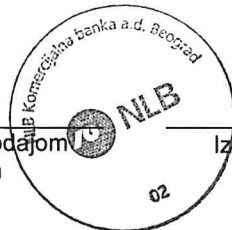


- ✓ u inostranstvu iznosi 1.000,00 EUR za Visa kreditnu/Mastercard Installment , a za Visa Gold kreditnu iznosi 2.000,00 EUR
- Dnevni limit kupovine na POS terminalu i putem Interneta:**
- ✓ u zemlji iznosi 300.000,00 RSD za Visa kreditnu/Mastercard Installment i DinaCard kreditnu karticu a, za Visa Gold kreditnu karticu iznosi 500.000,00 RSD
 - ✓ u inostranstvu iznosi 2 000,00 EUR za Visa kreditnu/Mastercard Installment, a za Visa Gold kreditnu iznosi 3.000,00 EUR
- 5. Deo VI Izvršavanje platnih transakcija**
- ✓ U odeljku Saglasnost za izvršenje platne transakcije u članu 24. novi stav 5. definisan je proces i period trajanja za rezervisana sredstva za transakcije izvršene karticom tako da glasi:
„Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjiženje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.“
- 6. Deo VII Izmirivanje obaveza**
- ✓ Izmena člana 34. u smislu da je navedeno da se preвременa ili delimična otplata koja se vrši na zahtev korisnika kartice vrši bez naknade.
 - ✓ Izmena člana 36. u smislu da rok za dostavu sredstava obezbeđenja nije više ograničen na 3 dana.
- 7. Deo VIII Zaštitne mere**
- ✓ U odeljku Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice, dopuna člana 37. stav 1. u smislu da je korisnik dužan da koristi Karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima.
 - ✓ U odeljku Obaveze Korisnika i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice menja se član 38. u smislu da korisnik ne potpisuje pristupnicu o korišćenju usluge SMS servisa
 - ✓ U odeljku Gubitak, krađa ili zloupotreba kartice menja se član 41. u smislu da Banka vrši automatsko reizdavanje blokiranih kartica usled prijave od strane korisnika.
- 8. Deo IX Odgovornost banke i korisnika u vezi sa izvršenjem transakcija i povraćaj iznosa transakcije**
- ✓ U odeljku Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije dopuna člana 52. stav 2. u smislu podnošenja reklamacije, poziva se na član 61. ovih OUPa gde je opisan način.
- 9. Deo XI Informisanje korisnika o transakcijama**
- ✓ Menja se član 56. stav 1 na način da banka najmanje jednom mesečno za prethodni mesec dostavlja izvod po partiji o izvršenim transakcijama na ugovoren način.
- 10. Deo XIII Kurs**
- ✓ U članu 58. stav 3. preformulisano je proces konverzije ukoliko valuta transakcije nije EUR.
- 11. Deo XVI Pravo na prigovor i pritužbu**
- ✓ Preformulisano član 61. Pravo na prigovor i pritužbe koji je opisan u delu obaveštenja PREDLOG IZMENA I DOPUNA OKVIRNOG UGOVORA u Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima Deo XV Pravo na prigovor i pritužbu.
- 12. Deo XVIII Prestanak ugovornog odnosa**
- ✓ Rok za odustanak od Ugovora navodi se u članu 64, a briše se iz člana 63.

S poštovanjem,

Izvršni direktor Sektora za upravljanje prodajom fizičkim licima i poslovnom mrežom

Jovana Bošković



Izvršni direktor Sektora za razvoj digitalnih i omni kanala za stanovništvo

Sandra Simić

