

OPŠTA PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PLATNIH KARTICA I STIKERA SOCIETE GENERALE BANKE MONTENEGRO AD**1. Opšte odredbe**

1.1. Prava i obaveze Korisnika kartice regulišu se Opštim pravilima izdavanja i korišćenja platnih kartica i stikera (u daljem tekstu: „Opšta pravila“) Societe Generale banke Montenegro AD (u daljem tekstu: „Banka“), koja su sastavni dio Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice (u daljem tekstu: „Ugovor“)

1.2. Opšta pravila izdavanja i korišćenja platnih kartica i stikera (u daljem tekstu jedinstveni naziv za kartice i stikere je: „Kartica“), zajedno sa Opštim uslovima pružanja usluga platnog prometa za potrošače i Opštim uslovima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“), Tarifama – Kartično poslovanje (u daljem tekstu: „Tarife“) i Ugovorom, sastavni su dio Okvirnog ugovora koji je Korisnik kartice zaključio sa Bankom.

1.3. U slučaju kolizije ovih Opštih pravila i drugih akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Opštih pravila, pa na kraju ostalih akata Banke, osim ako je drugačije ugovoreno.

1.4. Kartica je vlasništvo Banke.

1.5. Kartica glasi na Korisnika kartice i nije prenosiva na drugo lice.

2. Postupak izdavanja Kartice

2.1. Korisnik osnovne kartice može biti svako punoljetno lice za koga Banka ocijeni da je u mogućnosti da na vrijeme i u cjelosti podmiruje sve troškove nastale upotrebom Kartice. Korisnik kartice za pravna lica može biti pravno lice sa sjedištem u Crnoj Gori, koje pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme izmirivati troškove i obaveze nastale korišćenjem Kartice.

2.2. Banka donosi odluku da li će izdati ili će odbiti izdavanje Kartice, bez obaveze da obrazloži svoju odluku. Banka je obavezna da u slučaju izdavanja kreditne platne kartice, Korisnika kartice obavijesti o njegovim podacima iz Kreditnog regulatornog registra. Sve troškove koji nastanu u postupku dobijanja podataka iz Kreditnog regulatornog registra, snosi potpisnik Pristupnice u skladu sa Tarifama, bez obzira da li Banka odluči da mu izda Karticu ili ne.

2.3. Banka će izdati osnovnu i/ili dodatnu karticu na osnovu uredno popunjene Pristupnice i potpisanog Ugovora kojim Korisnik kartice izjavljuje da je upoznat sa Opštim pravilima i da pristaje na njihovu primjenu i prihvata sva prava i obaveze koja iz istih proizilaze.

2.4. Korisnik kartice će preuzeti Karticu u ekspozituri Banke. Korisnik osnovne kartice može preuzeti i osnovnu i dodatne kartice. Korisnici dodatne kartice mogu preuzeti samo dodatnu karticu koja glasi na njihovo ime.

2.5. Korisnik kartice je obavezan da Karticu odmah po prijemu potpiše.

2.6. U slučaju da Korisnik kartice ne preuzme Karticu u roku od tri mjeseca od dana izdavanja, Banka ima pravo da otkáže Karticu uz naplatu provizija i naknada u skladu sa Tarifama. Korisnik osnovne kartice je dužan da svakog Korisnika dodatne kartice upozna sa sadržajem Ugovora, Opštih pravila, Opštih uslova i Tarifa, a koja su jednako obavezna za Korisnika dodatne, kao i za Korisnika osnovne kartice. Korisnik osnovne kartice preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu izdatih dodatnih kartica.

2.7. U cilju donošenja odluke o izdavanju Kartice, kao i u toku trajanja ugovornog odnosa sa Korisnikom kartice, Banka može da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju od Korisnika kartice.

3. Rok važenja Kartice, reizdavanje i otkaz korišćenja Kartice

3.1. Rok važenja Kartice određuje Banka, a važi do posljednjeg dana u mjesecu i godini utisnutih na Kartici.

3.2. Ukoliko Korisnik kartice pisanim putem ne otkáže korišćenje Kartice u roku od 30 dana prije isteka roka važenja Kartice, a koristi je u skladu sa Ugovorom i Opštim pravilima, ista se reizdaje sa novim rokom važenja i važiće do isteka posljednjeg dana u mjesecu i godini naznačenim na reizdatoj Kartici. Broj reizdavanja Kartice nije ograničen. Otkazom reizdavanja osnovne kartice otkazuju se i sve dodatne kartice. Korisnik kartice ima pravo da u naprijed navedenom roku za otkaz reizdavanja Kartice, otkáže samo reizdavanje dodatnih kartica, a zadrži reizdavanje za osnovnu karticu.

3.3. U slučaju da Korisnik kartice ne preuzme Karticu u roku od tri mjeseca od dana reizdavanja, Banka ima pravo da otkáže Karticu uz naplatu provizija i naknada u skladu sa Tarifama.

3.4. Kartice se aktiviraju i spremne su za korišćenje momentom uručenja.

3.5. Korisnik kartice može, u svakom trenutku prije isteka roka važenja Kartice, zahtijevati izdavanje nove Kartice (u slučaju oštećenja Kartice ili zbog drugih razloga), a Banka će o njegovom trošku izdati novu Karticu.

3.6. Korisnik kartice može prije isteka roka važenja naznačenog na Kartici, pisanim obavještenjem Banci otkazati važenje Kartice. Ovaj prijevremeni otkaz važenja Kartice će proizvesti pravno dejstvo isključivo nakon izmirenja svih dospjelih potraživanja koje Banka po osnovu izdate Kartice ima prema Korisniku kartice. Prijevremeno otkazivanje važenja osnovne kartice ima značaj otkazivanja važenja i svih dodatnih kartica. Korisnik kartice ima pravo da prije isteka roka važenja otkáže samo dodatne kartice, a zadrži osnovnu karticu.

3.7. Kartica, čiji je rok važenja istekao ili koja je poništena, ne smije se koristiti.

3.8. Banka ima pravo da Korisniku kartice koji na bilo koji način krši odredbe Ugovora, Opštih pravila ili pozitivnih propisa bez obrazloženja privremeno ili trajno uskrati pravo korišćenja Kartice.

3.9. Sve transakcije koje su zaključene do trenutka vraćanja Kartice, bez obzira na datum njihovog dospelja, kao i sve eventualne troškove u skladu sa Ugovorom i Tarifama koje su sastavni dio Ugovora, snosi Korisnik kartice.

3.10. U slučaju otkaza od strane Banke ili Korisnika kartice, Banka ne vrši povraćaj obračunatih naknada, nastalih do momenta otkaza.

4. Korišćenje Kartice i naknade

4.1. Kartica predstavlja platni instrument i koristi se za plaćanje roba i usluga na ovlašćenim prodajnim mjestima sa istaknutim oznakom kartične organizacije (VISA i/ili MasterCard), za isplatu gotovine u bankama, na bankomatima i isplatnim mjestima sa istaknutom oznakom kartične organizacije (VISA i/ili MasterCard).

- 4.2. Potpisivanjem Ugovora, Korisnik kartice ovlašćuje Banku da zadužuje njegov transakcioni račun za iznos dospjelih obaveza po osnovu troškova nastalih korišćenjem Kartice u zemlji i inostranstvu.
- 4.3. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na računu Korisnika kartice, po izvršenju transakcije. Korisnik kartice je dužan da korišćenje Kartice uskladi sa raspoloživim sredstvima na njegovom računu.
- 4.4. Korisnik kreditne kartice je dužan da raspolaže Karticom do visine odobrenog kredita. Raspoloživi iznos kredita se smanjuje za troškove nastale korišćenjem Kartice (plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine), pripadajuće kamate i naknade.
- 4.5. Sve transakcije napravljene Karticom, kao i pripadajuće kamate i naknade, obračunavaju se u EUR-ima.
- 4.6. Za transakcije učinjene Karticom u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u EUR-e po kursnoj listi VISA-e ili MasterCard-a.
- 4.7. Korisnik kartice ne smije da koristi Karticu kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja, osim u slučajevima autorizovane platne transakcije u smislu Ugovora, Opštih pravila, Opštih uslova pružanja usluga platnog prometa za potrošače i Opštih uslova pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače i pozitivno-pravnih propisa.
- 4.8. Korišćenje Kartice na bankomatima i POS-ovima, može biti otežano ili onemogućeno, zbog neadekvatnog čuvanja Kartice od strane Korisnika kartice, fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformisanja kartice. Za sve ove slučajeve, Banka ne snosi nikakvu odgovornost, a troškovi zamjene Kartice padaju na teret Korisnika kartice.
- 4.9. U slučaju da Banka pretrpi štetu nastalu korišćenjem Kartice, oštećene na neki od načina iz prethodne tačke, Korisnik kartice je dužan naknaditi nastalu štetu Banci. Banka ne snosi odgovornost ukoliko, nakon uspješno autorizovane transakcije prilikom podizanja gotovine sa bankomata, Korisnik kartice zaboravi novac na bankomatu.
- 4.10. Korisnik kartice/Nosilac kartice je bezuslovno i neopozivo saglasan da će, na osnovu zahtjeva Banke, dostaviti dokaz o svrsi korišćenja sredstava, a u vezi sa platnim transakcijama sprovedenim Karticom.

5. Dnevni i mjesečni limit

- 5.1. Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na računu, a u granicama Dневnih i mjesečnih limita.
- 5.2. Dnevni i mjesečni limiti iznose:

Kartica	Dnevni limit		Mjesečni limit	
	Za podizanje gotovine	Za plaćanje roba i usluga	Za podizanje gotovine	Za plaćanje roba i usluga
Visa Electron	500,00	1.000,00	3.500,00	7.000,00
Visa Revolving	1.000,00	2.000,00	7.000,00	14.000,00
Visa Gold	2.000,00	4.000,00	14.000,00	28.000,00
Debit MasterCard	500,00	1.000,00	3.500,00	7.000,00
Debit Mastercard Gold	2.000,00	4.000,00	14.000,00	28.000,00
MasterCard La Rata	1.000,00	2.000,00	7.000,00	14.000,00
Debit MasterCard sticker	-	1.000,00	-	7.000,00
Debit MasterCard Gold sticker	-	4.000,00	-	28.000,00
MasterCard Bussines	2.000,00	4.000,00	14.000,00	28.000,00
VISA Business Debit	300,00	1.000,00	1.500,00	5.000,00
VISA Business	2.000,00	4.000,00	14.000,00	28.000,00

- 5.3. Dnevni i mjesečni limiti kartica, osim biznis kartica, se mogu mijenjati na zahtjev Korisnika kartice i uz saglasnost Banke, a Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da ne izvrši promjenu limita, bez obaveze da svoju odluku obrazlaže Korisniku kartice.
- 5.4. Banka može izmijeniti Dnevni i mjesečni limit, do kojeg Korisnik kartice može podizati gotovinu i plaćati robu i usluge o čemu će Korisnik kartice biti obaviješten objavljivanjem izmjena na web sajtu Banke.
- 5.5. Za Business kartice, Dnevne i mjesečne limite kartica pojedinačnih Korisnika kartica, kada je riječ o podizanju gotovine i plaćanju roba i usluga, uvijek određuje Nosilac kartice i uz saglasnost Banke, a Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da ne izvrši promjenu Dnevno i mjesečno limita, bez obaveze da svoju odluku obrazlaže Nosiocu kartice.
- 5.6. Svim platnim karticama može se podizati gotovina u valuti Banke Prihvatioca kartice.
- 5.7. Korišćenje Kartice za podizanje gotovine može povlačiti za sobom dodatne troškove, koji su definisani Ugovorom i Tarifama koje čine njegov sastavni dio, a koji se dodaju na iznos transakcije i naplaćuju od Korisnika kartice.

6. PIN i autorizovane platne transakcije

- 6.1. Osnovnu karticu i PIN (lični identifikacioni broj) u ekspozituri Banke mora preuzeti lično Korisnik osnovne kartice. Dodatnu karticu i PIN u ekspozituri Banke može preuzeti isključivo Korisnik osnovne kartice ili Korisnik dodatne kartice na čije ime glasi. Korišćenje PIN-a ima značaj svojeručnog potpisa Korisnika kartice, u smislu odredbi ovih pravila i Ugovora.
- 6.2. Korisnik kartice dužan je čuvati PIN sa pažnjom dobrog i savjesnog vlasnika, što znači da je obavezan svoj PIN čuvati u tajnosti, tako da prilikom unosa PIN-a niko ne može da vidi unijeti broj. PIN se ne smije saopštavati trećim osobama niti zapisivati ili čuvati u bilo kom obliku zajedno sa Karticom.
- 6.3. Nakon tri puta uzastopno pogrešno ukucana PIN-a, PIN se blokira.
- 6.4. Korisnik kartice svoj račun za koji je vezana Kartica može zadužiti bez unošenja PIN-a, do maksimalnog iznosa od 15 EUR u mreži POS terminala Banke, koji prihvataju beskontaktno plaćanje, u kom slučaju se transakcija sprovodi prislanjanjem Kartice na beskontaktni čitač. Za sve iznose preko 15 EUR obavljene beskontaktno, kao i za sve kontaktne transakcije unos PIN-a je obavezan.

6.5. Maksimalne iznose beskontaktnih transakcija za čiju realizaciju nije neophodan unos PIN-a, u zemlji i inostranstvu, utvrđuju kartične organizacije i na taj iznos Banka ne može uticati.

6.6. Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika kartice, tj. autorizovanjem platne transakcije od strane Korisnika kartice, smatra se:

- a) elektronski zapis sa bankomata, koji se očitava umetanjem i korišćenjem Kartice na bankomatu uz unos PIN-a;
- b) elektronski zapis sa POS terminala, koji se očitava davanjem, provlačenjem ili prislanjanjem Kartice na POS terminal ili samouslužni uređaj prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te, zavisno od sistema POS terminala/ samouslužnog uređaja, potvrde transakcije bez ili sa unosa PIN-a;
- c) elektronski zapis beskontaktnih transakcija koji se očitava prinošenjem Kartice uređaju za pravljenje beskontaktnih transakcija;
- d) unos jednokratnog autorizacionog koda u slučaju internet trgovine na web portalima koji su uključeni u MasterCard SecureCode i/ili Verified by Visa program;
- e) unos i davanje sigurnosnih obilježja Kartice, i to šesnaestocifrenog broja utisnutog na Kartici, u slučaju trgovine preko interneta (na web portalima koji nisu uključeni u MasterCard SecureCode i/ili Verified by Visa program), kataloške ili telefonske prodaje.

7. Limiti i instrumenti obezbjeđenja kod kreditnih kartica

7.1. U slučaju izdavanja kreditnih kartica, Banka zadržava pravo da odobri kreditni limit u skladu sa Bančnim važećim pravilima odobravanja kredita, a u svakom slučaju Banka ima pravo da odbije izdavanje limita, odnosno da odobri limit manji od traženog. Banka ne odobrava limit u iznosu većem od iznosa traženog od strane Korisnika kartice. Limit po kreditnoj kartici odobrava se na isti rok kao rok važenja Kartice.

7.2. Uplate za pokriće nastale mjesečne obaveze, za kreditne kartice, može se vršiti na partiju kreditne kartice uplatom gotovine u ekspozituri Banke, putem trajnog naloga ili preko usluga platnog prometa. Svaka uplata na partiju kreditne kartice prije obračuna mjesečnih obaveza, smanjuje iznos potrošenog kredita. Zatezna kamata se obračunava samo ukoliko nakon roka dospijeća, Korisnik kartice ne plati minimalnu mjesečnu obavezu, u skladu sa odredbama Ugovora.

7.3. U slučaju neblagovremene uplate minimalnog iznosa utvrđenog Ugovorom, Banka zadržava pravo na privremenu ili trajnu blokadu Kartice ili raskid Ugovora.

7.4. Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom odlučuje da li će i koji instrument obezbjeđenja tražiti od Korisnika kartice.

7.5. Usled kašnjenja u otplati dospjelog duga, Banka ima pravo da iskoristi sve instrumente obezbjeđenja dobijene po osnovu Ugovora.

7.6. U slučaju da neki od dobijenih instrumenata obezbjeđenja po bilo kom osnovu bude nenaplativ, Banka zadržava pravo da pored visine glavnog duga zaračuna i novonastale troškove u vezi sa naplatom.

8. Blokada i opoziv Kartice

8.1. Banka ima pravo da privremeno ili trajno blokira Karticu u slučaju neispunjenja ugovorenih uslova, kao i u slučaju nesavjesnog postupanja Korisnika kartice.

8.2. Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokira Karticu ako se za to steknu uslovi, a naročito u slučaju: da Korisnik kartice ne izmiri svoje dospjele obaveze po Kartici; smrti ili prestanka postojanja Korisnika kartice; prijavljene krađe ili gubitka Kartice; značajnog povećanja rizika da Korisnik kartice neće moći da izmiri svoje obaveze po kreditnim karticama; zahtjeva Korisnika kartice, kao i u svim ostalim slučajevima koje Banka razumno ocijeni kao opravdane, o čemu mora obavijestiti Korisnika kartice.

8.3. Kartica se može deblokirati, ukoliko su, po procjeni Banke, otklonjeni uzroci blokade Kartice.

9. Reklamacije

9.1. Eventualne reklamacije po neodobrenim, neizvršenim ili pogrešno izvršenim transakcijama, Korisnik kartice koji je fizičko lice je u obavezi da odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja, pisanim putem obavijesti Banku. Ukoliko Korisnik kartice reklamaciju ne podnese u ovom roku i na naveden način, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene transakcije. Korisnik kartice je dužan jasno navesti transakciju koju osporava.

9.2. Rok od 13 mjeseci iz tačke 9.1 je rok objektivne prirode, to jest ukoliko je Korisnik kartice, koji je fizičko lice, na bilo koji način znao ili je mogao znati (npr. primanjem SMS poruke o promjeni stanja na računu ili na bilo koji drugi način) za neodobrenu, neizvršenim ili nepravilno izvršenu transakciju, nema pravo pozivanja na rok od 13 mjeseci. U okviru objektivnog roka, Korisnik kartice je dužan odmah po saznanju za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju, a najkasnije u roku od 10 radnih dana od dana saznanja, na propisan način dostaviti reklamaciju Banci.

9.3. Eventualne reklamacije po neodobrenim, neizvršenim ili pogrešno izvršenim transakcijama, Korisnik kartice koji je pravno lice je u obavezi da odmah po saznanju, a najkasnije u objektivnom roku od 45 dana od dana zaduženja, pisanim putem obavijesti Banku. Ukoliko Korisnik kartice reklamaciju ne podnese u ovom roku i na naveden način, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju neodobrene, neizvršene i nepravilno izvršene transakcije. Korisnik kartice je dužan jasno navesti transakciju koju osporava.

9.4. Korisnik kartice Banci podnosi reklamaciju pozivanjem Call Centra na broj (+382) 19900 ili u pisanom obliku podnošenjem reklamacije u nekoj od ekspozitura Banke. U slučaju da je reklamacija učinjena pozivom Call centru, Korisnik kartice je dužan istu podnijeti pisanim putem ekspozituri Banke.

9.5. Reklamacije koje nisu dostavljene na propisan način i u propisanu roku, Banka neće prihvatiti, a finansijski gubitak snosiće Korisnik kartice.

9.6. Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih Karticom, Korisnik kartice podnosi isključivo prodajnom mjestu na kome je transakcija nastala (akceptantu) i Banka za iste nije odgovorna.

10. Ukradena / izgubljena Kartica

10.1. U slučaju krađe, odnosno gubitka Kartice, Korisnik kartice je obavezan da odmah po saznanju da je došlo do krađe odnosno gubitka Kartice, obavijesti Banku pozivanjem Call Centra na broj telefona (+382) 19900 ili u pisanoj formi najbližoj ekspozituri Banke. U slučaju sumnje da je došlo do krađe, Korisnik kartice je dužan da, pored prijave Banci, podnese prijavu i najbližoj područnoj jedinici Uprave policije.

10.2. Svaku usmenu prijavu nestanka Kartice, Korisnik kartice je dužan da potvrdi pisanim putem u najbližoj ekspozituri Banke.

10.3. Banka je u obavezi da, po prijemu kako usmenog, tako i pisanog obavještenja o gubitku, krađi ili neovlašćenim transakcijama po Kartici, istu privremeno blokira. Vremenom prijave se smatra prva evidentirana prijava, učinjena pozivom Call Centru ili dolaskom u ekspozituru Banke. Ukupan iznos štete nastale do trenutka blokiranja Kartice, usled prijave gubitka/krađe ili druge zloupotrebe Kartice, snosi Korisnik kartice. Korisnik kartice ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih nakon prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, osim ako su ti gubici nastali prevarnim radnjama Korisnika kartice.

10.4. Korisnik kartice snosi sve gubitke nastale usljed: postupanja suprotno ugovorenim mjerama bezbjednosti; izvršenja zloupotrebe ili učestvovanja u zloupotrebi; djelovanja sa namjerom prevare; transakcija izvršenih zbog namjere ili krajnje nepažnje; neobavještanja Banke o gubitku ili krađi Kartice; neodobrenih transakcija u roku i na način propisan ovim Opštim pravilima.

10.5. Po prijemu pisane prijave o gubitku ili krađi Kartice, Banka Korisniku kartice može izdati novu Karticu. Trošak izrade nove Kartice snosi Korisnik kartice.

11. Završne odredbe

11.1. Banka će sve podatke o Korisniku kartice u skladu sa zakonskim propisima smatrati povjerljivim.

11.2. Korisnik kartice je dužan tokom trajanja Ugovora obavještavati Banku o svakoj eventualnoj promjeni adrese prebivališta i/ili boravišta, promjeni poslodavca kao i o svakoj drugoj promjeni ličnih i/ili matičnih podataka, brojeva telefona ili mail adresa koje je prilikom zaključenja ovog Ugovora dostavio Banci.

11.3. Korisnik kartice je neopozivo i bezuslovno saglasan da će, ukoliko ne postupi u skladu sa naprijed preuzetom obavezom, snositi sve eventualne troškove koje Banka bude imala u cilju pribavljanja podataka.

11.4. Korisnik osnovne i Korisnici dodatnih kartica su saglasni s primanjem obavještenja informativnog, reklamnog i drugog karaktera od strane Banke.

11.5. Svaku štetu nastalu usljed nepridržavanja ugovornih odredbi i Opštih pravila od strane Korisnika osnovne i dodatnih kartica snosi Korisnik osnovne kartice.

11.6. Korisnik kartice ima pravo na pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Opštih uslova, Opštih pravila, obaveza iz zaključenog Ugovora i dobre poslovne prakse.

11.7. Banka zadržava pravo izmjene Opštih pravila, Opštih uslova i Tarifa, uz prethodno informisanje Korisnika kartice. Korisnik kartice se o izmjenama informiše na web sajtu Banke www.societegenerale.me, gdje će izmjene biti objavljene najmanje 2 mjeseca prije stupanja na snagu istih. Smatraće se da se Korisnik kartice sa izmjenama saglasio, ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da iste ne prihvata.

SOCIETE GENERALE BANKA MONTENEGRO AD