

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

Sadržaj

1.	OPŠTE ODREDBE.....	3
2.	IZDAVANJE KARTICE	3
3.	ROK VAŽENJA KARTICE	4
4.	KORIŠĆENJE KARTICE.....	5
5.	PODIZANJE GOTOVINE	5
6.	PLAĆANJE ROBE I/ILI USLUGA (POS/E-COMMERCE) I TRANSFER NOVCA platnom karticom.....	6
6.1.	Plaćenje robe i/ili usluga.....	6
6.2.	Transfer novca	6
7.	PLAĆANJE NA INTERNETU – „ZAPAD SECURE“ USLUGA	7
8.	ZADUŽIVANJE RAČUNA I PROVJERA TRANSAKCIJA.....	7
8.1.	E/M- bankarstvo	7
8.2.	Šalter banke	8
9.	PRIVREMENA BLOKADA I OPOZIV KARTICE.....	8
10.	REKLAMACIJE	8
11.	UKRADENA / IZGUBLJENA/zloupotrebljena KARTICA.....	9
12.	OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE	9
13.	IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH PRAVILA.....	10
14.	ZAVRŠNE ODREDBE.....	10

1. OPŠTE ODREDBE

Prava i obaveze fizičkog lica, odnosno Korisnika kartice, regulišu se Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platne kartica kao platnog instrumenta u Zapad banci AD Podgorica, Opštim pravilima izdavanja i korišćenja Mastercard Debit kartica, te Uslovima korišćenja Zapad Secure usluge koja čine sastavni dio Ugovora o izdavanju i korišćenju Mastercard Debit kartice („Ugovor“).

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

Banka izdaje sljedeće vrste Platnih kartica:

- Mastercard Standard Debit karticu i
 - Mastercard Gold Debit karticu (“Kartice”).
-
- Kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva na drugo lice.
 - Korisnik Mastercard Standard Debit kartice i Mastercard Gold Debit kartice (zajedno u daljem tekstu: „Korisnik“) odgovoran je za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promjenu podataka iz Zahtjeva za izdavanje Mastercard Debit kartice („Zahtjev“) prijavi Banci.
 - Sve troškove nastale usled neprijavlivanja promjena snosi Korisnik kartice. Korisnik kartice je saglasan da Banka može izvršiti provjeru podataka navedenih u Zahtjevu Korisnik kartice je, takođe, saglasan da prilikom otvaranja transakcionih računa za koje će se vezati kartica, kao i postupku izdavanja Kartice, Banka može da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju i izvršiti njihovu provjeru.
 - Banka garantuje tajnost svih podataka o Korisniku kartice dobijenih po osnovu izdavanja i korišćenja Kartica.

2. IZDAVANJE KARTICE

Preduslovi za izdavanje Kartice su:

1. Otvoren osnovni transakcioni račun i/ili transakcioni račun - platne kartice Korisnika osnovne kartice u Banci;
2. Potpisan Zahtjev za izdavanje kartice, u kojem Korisnik kartice upisuje koju karticu želi, za koju valutu želi da je Kartica vezana i broj transakcionog računa za koji će kartica biti vezana, korisnike dodatnih kartica, kao i dnevni i mjesečni limit za ATM, POS i transfere novca;
3. Uplata sredstava u visini troškova izdavanja i održavanja Kartice od strane Korisnika kartice na njegov račun u Banci, u skladu sa Tarifama za kartično poslovanje (rezidenti i nerezidneti) Banke.

U cilju manje izloženosti mogućim zloupotrebama kartice Banka daje Klijentu, rezidentu i nerezidentu, mogućnost otvaranja transakcionog računa – platne kartice za koji će biti vezana Mastercard platna kartica, i to pojedinačno po Korisniku osnovne i dodatne kartice.

Vlasnik osnovnog računa može imati jedan ili više transakcionih računa - platne Kartice, te može zahtijevati izdavanje jedne ili više platnih kartica za te račune, uključujući dodatne kartica I u slučaju kada ne posjeduje osnovu karticu vezanu za transakcioni račun.

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

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

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

Korisnik osnovne Kartice može zahtijevati izdavanje više kartica za lica koja on odredi u Zahtjevu.

Odredbe iz Opštih pravila za Mastercard Debit karticu se odnose i na Korisnike dodatnih kartica.

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

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

Po izdavanju/reizdavanju Kartice, račun za koji je vezana Kartica zadužuje se prilikom izdavanja/reizdavanja Kartice na ime naknada za izdavanje/reizdavanje Kartice i mjesečno za protekli mjesec na ime naknade za održavanje kartice (članarina) shodno Tarifama Banke po svakoj izdatoj kartici počev od mjeseca u kojem je izvršena aktivacija Kartice.

3. ROK VAŽENJA KARTICE

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

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

4. KORIŠĆENJE KARTICE

Kartica je debitna i istu njen Korisnik može koristiti u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga na uslužnim mjestima na kojima je istaknut logo kartice - Mastercard i za podizanje gotovine (u bankama i/ili bankomatima na kojima je istaknut logo kartice – Mastercard, EFTPOS terminalima ili drugim samouslužnim uređajima) do visine raspoloživih sredstava na računu a u skladu sa ugovorenim dnevnim i mjesečnim limitima. Takođe, koristi se za plaćanje posredstvom interneta i transfere novca.

Korisnik kartice je dužan da korišćenje kartice uskladi sa raspoloživim iznosom sredstava na računu u valuti EUR/USD, a za koji je vezana kartica. Blagovremenom uplatom sredstava na navedene račune Korisnik kartice određuje raspoloživi iznos sredstava za korišćenje kartica. Za transakcije čija je valuta različite od valute Kartice, obračun se vrši u valuti EUR/USD prema obračunskom kursu Mastercard-a. Raspoloživi saldo za korišćenje kartice je zbir iznosa svih valuta na računu klijenta konvertovanih u izabranu valutu Kartice (EUR ili USD) po prodajnom kursu Banke na dan transakcije.

U slučaju nedostatka raspoloživih sredstava u valuti kartice (EUR ili USD) potrebnih za izvršenje transakcije, a uz postojanje raspoloživih sredstava u drugim valutama, Banka vrši konverziju tih sredstava u valutu kartice.

Konverzija se vrši primjenom važećeg prodajnog kursa Banke za predmetne valute na dan i u trenutku obrade transakcije.

Redosljed korišćenja sredstava u drugim valutama određuje se prema visini njihove protivvrijednosti izražene u valuti kartice, obračunate po važećem prodajnom kursu Banke. Sredstva u valutama sa većom protivvrijednošću koriste se prioritarno, do potpunog izmirenja obaveze ili iscrpljenja raspoloživih sredstava.

Korisnik kartice je dužan da korišćenje MC Standard ili MC Gold kartice uskladi sa Opštim pravilima i Opštim uslovima.

Korisnik kartice je odgovoran za eventualno neovlašćeno korišćenje kartice/a Banke u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

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

5. PODIZANJE GOTOVINE

- Iznos gotovine koji se može podići na bankomatima ili EFTPOS terminalima kod banaka, ograničen je dnevnim i mjesečnim limitima, definisanim Odlukom Banke prilikom podnošenja Zahtjeva za

izdavanje Kartice(a). Promjenu dnevnog ili mjesečnog limita, Klijent može izvršiti na šalteru Banke ili samostalno posredstvom digitalnih kanala (internet bankarstvo/mobilno bankarstvo), a do maksimalnih dnevnih/mjesečnih limita, takođe definisanih Odlukom Banke. Promjena dnevnog/mjesečnog limita iznad maksimalno definisanog zahtijeva saglasnost Banke.

- Prilikom popunjavanja/predaje Zahtjeva za izdavanje MC Debit kartice, Korisnik kartice se upoznaje sa visinom dnevnih i mjesečnih limita, a saglasnost daje potpisivanjem Zahtjeva za izdavanje kartice.
- Sa Karticom se gotovina podiže u nacionalnoj valuti zemlje gdje se transakcija obavlja;
- Podizanje gotovine na bankomatima Hipotekarne banke AD Podgorica upotrebom Kartice, tretira se kao podizanje gotovine sa računa Korisnika kod Banke i ne povlači za sobom dodatne troškove;
- Svako korišćenje Kartice za podizanje gotovine na bankomatima ostalih banaka u zemlji i inostranstvu povlači upotrebom Kartice ima za posljedicu obračun i naplatu dodatnih troškova.
- Banka nije odgovorna ukoliko nakon uspješno autorizovane transakcije, Korisnik kartice zaboravi da uzme u posjed novac izdat putem bankomata.

6. PLAĆANJE ROBE I/ILI USLUGA (POS/E-COMMERCE) I TRANSFER NOVCA PLATNOM KARTICOM

6.1. Plaćenje robe i/ili usluga

- Plaćanje robe i/ili usluga kod trgovaca, ograničeno je dnevnim i mjesečnim limitima definisanim Odlukom Banke prilikom podnošenja Zahtjeva za izdavanje Kartice(a). Promjenu dnevnog ili mjesečnog limita, Klijent može izvršiti na šalteru Banke ili samostalno posredstvom digitalnih kanala (internet bankarstvo/mobilno bankarstvo), a do nivoa raspoloživih sredstava na računu. Promjena dnevnog/mjesečnog limita iznad maksimalno definisanog zahtijeva saglasnost Banke.
- Korisnik kartice je dužan da kod zaključenja transakcije, na zahtjev primaoca Kartice preda na uvid identifikacionu ispravu.
- Korisnik kartice je dužan da nakon zaključenja transakcije, zadrži kopiju računa za svoje potrebe.
- Korisnik kartice ne smije da zaključuje bezgotovinske transakcije sa akceptantom (trgovcem) u cilju pribavljanja gotovine. Izuzetno od navedenog ukoliko acceptant (trgovac) zvanično nudi "Cash Back" opciju, Korisnik kartice je u mogućnosti da podigne gotovinu.

6.2. Transfer novca

- **Slanje novca platnom karticom** posredstvom platformi za slanje novca je platna transakcija kojom korisnik platnih usluga, korišćenjem platne kartice kao platnog instrumenta, inicira nalog za plaćanje kojim se vrši prenos novčanih sredstava sa njegovog platnog računa povezanog sa karticom na platni račun primaoca ili na drugu platnu karticu, u skladu sa pravilima kartične šeme i uslovima Banke.

- **Prijem novca platnom karticom** posredstvom platformi za prijem novca je platna transakcija kojom se novčana sredstva prenose i stavljaju na raspolaganje korisniku platnih usluga na platnom računu povezanom sa njegovom platnom karticom, na osnovu naloga za plaćanje iniciranog od strane platioca putem platne kartice ili odgovarajuće kartične infrastrukture.
- **Trasfer novca** ograničen je dnevnim i mjesečnim limitima shodno Odluci Banke. Promjena dnevnog/mjesečnog limita iznad maksimalno definisanog zahtijeva saglasnost Banke.

7. PLAĆANJE NA INTERNETU – „ZAPAD SECURE“ USLUGA

Kartica se može koristiti za plaćanje robe i/ili usluga putem sredstava savremene komunikacije. Prilikom iniciranja Internet transakcija, ukoliko Internet prodajno mjesto podržava 3D Secure standard i ukoliko je u skladu sa važećim Zakonskim propisima i regulativom, Korisnik kartice je dužan da izvršiti pouzdanu provjeru autentičnosti.

Pouzdana provjera autentičnosti sprovodi se upotrebom Zapad Secure usluge koja podrazumijeva biometrijsku autentifikaciju.

Prije korišćenja Zapad Secure usluge, Korisnik kartice je dužan da se upozna i prihvati Uslove korišćenja Zapad Secure usluge i redovno prati obavještenja koje mu Banka učini dostupnim putem distributivnih kanala (internet stranica Banke www.zapadbanka.me, putem aplikacije za Zapad Secure uslugu i sl.).

Banka neće primjenjivati Pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta/Korisnika kada izvršava iniciranje kartične platne transakcije na internet prodajnom mjestu ako je:

- Iznos platne transakcije manji od EUR 30,00 i
- ukupna vrijednost prethodnih platnih transakcija na internet prodajnom mjestu a koje je Korisnik inicirao od posljednje primjene Pouzdane provjere autentičnosti ne prelazi EUR 100, 00 ili
- broj prethodnih platnih transakcija na internet prodajnom mjestu, a koje je Korisnik inicirao od posljednje primjene Pouzdane provjere autentičnosti nije veći od pet.

8. ZADUŽIVANJE RAČUNA I PROVJERA TRANSAKCIJA

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

8.1. E/M- bankarstvo

- Korisnici kartica, mogu vršiti prenos sa svog osnovnog transakcionog računa na transakcione račune - platne kartice, internim prenosom/nalogom za prenos);
- Korisnici osnovnih kartica, mogu vršiti povraćaj sa transakcionih računa - platne kartice na osnovni transakcioni račun internim prenosom/nalogom za prenos;

- Korisnici osnovnih kartica imaju mogućnost uvida u stanje i promet osnovnog i transakcionog računa platne Kartice.

8.2. Šalter banke

- Vlasnik računa ili opunomoćenik osnovnih kartica, mogu vršiti uplate na sopstveni transakcioni račun u EUR ili USD kartica, kao i na transakcione račune dodatnih kartica;
- Korisnici kartica mogu vršiti uplate na transakcioni račun - platne kartice;
- Gotovinske isplate sa transakcionog računa- platne kartice na šalteru Banke nisu moguće;
- Korisnici osnovnih kartica mogu podizati novac na šalteru Banke sa svog osnovnog transakcionog računa, kao i vršiti povraćaj sa transakcionih računa – platne kartice na osnovni transakcioni račun;
- Korisnici dodatnih kartica, ukoliko nemaju ovlašćenje po računu Korisnika osnovne kartice, mogu vršiti isključivo transakcije korišćenjem platnih kartica.

Svim korisnicima kartica omogućeno je korišćenje "Usluge obavještenja" koju dobijaju prilikom svake transakcije.

9. PRIVREMENA BLOKADA I OPOZIV KARTICE

Banka može na određeni rok ili trajno uskratiti pravo korišćenja kartice shodno Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad banci.

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

10. REKLAMACIJE

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

Korisnik kartice podnosi Banci reklamaciju u pisanoj formi (Zahtjev za reklamaciju), najkasnije, 30 (trideset) dana od dana izvršenja transakcije. Banka ne prihvata reklamacije koje nijesu dostavljene u predviđenom roku, a eventualni finansijski gubitak snosi Korisnik kartice/a.

Ukoliko je u pitanju transakcija na POS terminalima ili E-commerce, prije dostavljanja pismenog zahtjeva Banci, Korisnik kartice je dužan da lično kontaktira trgovca kod kojeg je izvršena sporna transakcija i pokuša da riješi problem. Ukoliko ne uspije u inicijalnom kontaktu sa trgovcem, Korisnik kartice se obraća Banci pisanim putem (Zahtjev za reklamaciju);

Ukoliko je u pitanju ATM transakcija, Korisnik kartice direktno se obraća Banci u cilju pokretanja postupka reklamacije.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga, Korisnik kartice/a podnosi isključivo prodajnom mjestu na kome je transakcija odradjena.

11. UKRADENA / IZGUBLJENA/ZLOUPOTREBLJENA KARTICA

Shodno Opštim uslovima izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta u Zapad banci, Korisnik kartice je obavezan da bez odlaganja u slučaju gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlašćene upotrebe Kartice bez odlaganja obavijesti Banku na jedan od sljedećih načina:

- Pozivanjem processing centra na broj (+382 (0)20 690 069 istaknut na poleđini Kartice i internet stranici Banke
- Posredstvom aplikacije Mobilnog bankarstva ili
- Direktnim kontaktiranjem Banke.

Banka je u obavezi da, po prijemu obavještenja o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenoj upotrebi istu blokira.

Korisnik kartice za koju je prijavio Banci da je zloupotrebljena ne smije je koristiti, već je obavezan istu vratiti Banci. Isto pravilo važi i za Karticu koju pronađe nakon prijave da je ukradena/izgubljena.

Korisnik kartice odgovara za iznos štete nastale zloupotrebom Kartice shodno tački 13. Opštih uslova izdavanja i korišćenja platne kartice kao platnog instrumenta.

Nakon prijave gubitka/krađe/zloupotrebe/neovlašćene upotrebe kartice Banka Korisniku Kartice može izdati novu Karticu, a na osnovu zahtjeva upućenog od strane Korisnika.

12. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

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

Banka takođe ima pravo da uskrati pravo korišćenja i izvrši gašenje Kartice u slučajevima kada personalizovana kartica i PIN nijesu preuzete od strane Korisnika kartice najmanje 6 (šest) mjeseci od dana njene personalizacije, a nakon više pismenih informacija da je kartica izrađena i da se može preuzeti,

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

Korisnik kartice može otkazati korišćenje kartice isključivo pisanim putem, a najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važnosti kartice. Korisnik kartice popunjava Zahtjev za otkazivanje kartice, sa obrazloženjem otkazivanja.

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

13. IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH PRAVILA

Opšta pravila se mogu mijenjati i dopunjavati po proceduri Banke po kojoj su i donijeti. Banka je dužna da O izmjenama i/ili dopunama Opštih pravila obavijesti Korisnika najkasnije 2 (dva) mjeseca prije njihove primjene. na jedan od sljedećih načina:

- 1) u pisanoj formi u prostorijama i/ili u organizacionim djelovima (filijala, ekspozitura, šalter, predstavništvo u inostranstvu) Banke ("prostorije Banke");
- 2) putem elektronske pošte (e-mail adresa)
- 3) putem Internet - bankarstva (Internet bankarstvo)
- 4) upućivanjem na internet stranicu Banke www.zapadbanka.me („internet stranica“),

Ukoliko Korisnik platnih usluga do dana utvrđene primjene izvršene izmjene i/ili dopune Opštih pravila pismeno ne izjasni o istima, smatraće se da je saglasan sa istima i da ih u cjelosti prihvata. U slučaju ne prihvatanja predloženih izmjena i/ili dopuna od strane Korisnika kartice, isti može do dana primjene otkazati korišćenje Kartice. U slučaju da Korisnik platne usluge odluči da otkáže korišćenje Kartice u skladu sa prethodno navedenim, dužan je da, najkasnije 1 (jedan) radni dan prije utvrđenog dana primjene izmjene i/ili dopune Opštih pravila, dostavi Banci Zahtjev za otkazivanjem Kartice.

14. ZAVRŠNE ODREDBE

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

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

Ova Opšta pravila zajedno sa Zahtjevom, Opštim uslovima i Uslovima za korišćenje Zapad Secure usluge za kartice čine Ugovor.

Opšta pravila izdavanja i korišćenja Mastercard Debit kartica

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

Ova Opšta pravila stupaju na snagu danom došenja, a primjenjuju se od 26. 05. 2026. godine.

Danom primjene ovih Opštih pravila prestaju da važe Opšta pravila usvojena 30.05.2025. godine.