

Na osnovu člana 55 stav 4 tačka 9 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list CG", br. 72/19, 82/20, 8/21, 24/25 i 14/26) i člana 29 stav 4 tačka 9 Statuta Universal Capital Bank AD Podgorica od 22.12.2025. godine, Upravni odbor Universal Capital Bank AD Podgorica, na sjednici održanoj dana 27.02.2026. godine, donio je

OPŠTE USLOVE ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KREDITNIH PLATNIH KARTICA ZA FIZIČKA LICA

I UVODNE ODREDBE - ZNAČENJE TERMINA

Banka - Universal Capital Bank AD Podgorica, Bulevar Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica, BIC (SWIFT): UNCBMEPG, www.ucbank.me, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata, pod brojem 4-0008441, sa matičnim brojem 02684462.

Centralna banka Crne Gore je organ nadležan za nadzor odnosno superviziju poslovanja Banke u Crnoj Gori.

Centralna banka Crne Gore izdala je licencu za obavljanje bankarskih poslova broj 0101-2933/3-2 od 12.07.2007. godine.

Kontakt podaci:

E-mail adresa: info@ucbank.me

Adresa: Universal Capital Bank AD Podgorica, Bulevar Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica

Kontakt telefon: +382-20-481-481; telefaks: +382-20-481-482.

Pristupnica - zahtjev za izdavanje kartice.

Ugovor - ugovor o davanju na korišćenje kartice.

Kartica - platna kreditna kartica koja omogućava korisniku da raspolaže sa sredstvima ATM-ovima, POS terminalima i trgovini putem interneta.

Korisnik/osnovni korisnik - fizičko lice, klijent Banke kome je Banka izdala karticu u skladu sa ugovorom.

Dodatni korisnik - fizičko lice koje je ovlašćeno od strane korisnika/osnovnog korisnika ili na osnovu zakona da može raspolagati sredstvima na računu, a kojem je Banka izdala karticu i čije je ime utisnuto na kartici.

Potrošač - fizičko lice/korisnik koje u transakcijama obuhvaćenim ovim opštim uslovima djeluje u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj trgovinskoj, poslovnoj, zanatskoj ili profesionalnoj djelatnosti.

Račun - račun kreditne kartice koji Banka otvara korisniku, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti.

Broj kartice - broj od 16 cifara na kartici pomoću kojeg se identifikuju transakcije nastale korišćenjem kartice.

PIN - tajni lični identifikacioni broj koji korisniku dodjeljuje Banka i koji je poznat isključivo korisniku i strogo je povjerljiv.

Provjera autentičnosti - je postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta korisnika ili valjanosti upotrebe kartice uključujući upotrebu sigurnosnih podataka korisnika.

Pouzdana provjera autentičnosti korisnika - je provjera autentičnosti na osnovu provjere dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti, koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka, čija se autentičnost ponavlja.

Bankomat (ATM) - elektronski uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu gotovine sa računa, provjeru stanja pripadajućeg računa korisnika, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

EFT-POS terminal - elektronski uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen sprovođenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovine, kao i ostalih platnih transakcija podržanih na njemu, a koje se kreiraju karticom.

Zahtjev - zahtjev za promjenu statusa i uslova kartice.

Kreditni limit - limit za potrošnju na kartici.

Minimalni iznos uplate - dospjele obaveze po kartici.

Dnevni limiti - ukupni dnevni dozvoljeni broj i iznos transakcija isplate gotovine po kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po kartici.

Referentna kursna lista - kurs definisan od strane platnog brenda, a koji se koristi u obračunu originalnog iznosa kartične transakcije, u protivvrijednosti iskazanoj u EUR kao domaćoj valuti terećenja računa.

mToken - funkcionalnost mobilne aplikacije koja se aktivira otiskom prsta/skenom lica i zajedno sa pripadajućim mToken PINom i serijskim brojem mTokena koristi za autentifikaciju korisnika prilikom autorizacije transakcije kupovine na internet prodajnim mjestima.

Otisak prsta - biometrijska karakteristika korisnika, koja se može koristiti u kombinaciji sa mTokenom za pristup OTP lozinki, a čuva se u aplikaciji za prepoznavanje otisaka prstiju u mobilnom uređaju korisnika.

Phishing - predstavlja pokušaj krađe ličnih podataka posredstvom veb-sajtova, e-mail korespondencije, SMS poruka ili telefonskih poziva.

Skimming - tehnika snimanja podataka platnih kartica i PIN kodova (najčešće instaliranjem skimming uređaja na bankomatima) i koji se koriste za pravljenje falsifikovanih platnih kartica, podizanje novca sa računa i obavljanje lažnih kupovina.

Trajni medij - sredstvo koje omogućava potrošaču da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koja omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka.

II OPŠTE ODREDBE

Korišćenje, izdavanje i prava i obaveze korisnika i Banke utvrđeno je ovim opštim pravilima.

Kartica je sredstvo za bezgotovinsko plaćanje. Karticom se vrše sve vrste plaćanja u prometu roba i usluga. Karticom se vrši i podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka.

Kartica glasi isključivo na ime korisnika i neprenosiva je.

Kartica je vlasništvo Banke i na njen zahtjev mora biti vraćena bilo od korisnika, ovlašćenog lica ili trećeg lica koje je došlo u njen posjed.

III VRSTE KARTICA

Kartica se izdaje na ime i za račun fizičkog lica. Korisniku Banka otvara račun, na kome evidentira potrošnju u zemlji i inostranstvu u eurima.

Banka korisnicima nudi Mastercard kartice za fizička lica i to:

- Mastercard Standard Credit;
- Mastercard Platinum Credit.

IV IZDAVANJE KARTICA

Banka karticu izdaje na osnovu popunjene i potpisane pristupnice za Mastercard karticu koju podnosi fizičko lice.

Korisnik je u obavezi da u pristupnici za karticu navede tačne podatke i o svakoj njihovoj promjeni obavijesti Banku.

Karticu Banka daje korisniku na korišćenje za plaćanje roba i usluga na POS terminalima, internet prodajnim mjestima kao i za podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka u zemlji i inostranstvu.

Ugovorni odnos između Banke i korisnika nastaje zaključenjem ugovora.

Banka korisniku odobrava kreditni limit za potrošnju u iznosu koji je utvrđen na osnovu interno definisanih pravila i uslova Banke. Kreditni limit se određuje za svaku osnovnu karticu pojedinačno, uključujući i sve dodatne kartice.

Banka ugovara instrumente obezbjeđenja za svakog pojedinačnog korisnika. Banka zadržava pravo da u periodu važenja ugovora mijenja visinu odobrenog kreditnog limita u skladu sa promjenama finansijskih mogućnosti i kreditne sposobnosti korisnika, o čemu će obavijestiti korisnika.

Potpisivanjem pristupnice korisnik ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun kartice za troškove izrade, članarina i troškova nastalih korišćenjem kartice.

Prije zaključenja ugovora, korisnik popunjava pristupnicu, potpisivanjem pristupnice korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan sa ovim opštim uslovima.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promjenu podataka iz zahtjeva za izdavanje kartice prijavi Banci.

Korisnik je u obavezi da prijavi Banci svaku promjenu, adrese, zaposlenja i drugih podataka bitnih za pravilno korišćenje kartice.

Banka garantuje tajnost svih podataka o korisniku, u skladu sa zakonom, ostalim propisima i internim aktima Banke.

Mastercard kartice se izdaju sa rokom važenja od dvije (2) ili četiri (4) godine, u zavisnosti od vrste kartice. Po isteku roka važenja, kartica se automatski reizdaje na isti vremenski period, pod uslovom da je u prethodnom periodu korišćena u skladu sa Opštim uslovima. Ukoliko korisnik ne želi reizdavanje kartice, dužan je da o tome pisanim putem obavijesti Banku najkasnije 60 dana prije isteka roka važenja kartice, podnošenjem potpisanog zahtjeva.

Na zahtjev Korisnika Banka može izdati najviše dvije dodatne kartice licima koje korisnik ovlasti.

Uz svaku izdatu karticu Banka korisniku dodjeljuje PIN - lični identifikacioni broj. Korisnik je u obavezi da odmah po prijemu potpiše karticu i da se stara da neovlašćena lica ne dođu u posjed podataka o PIN-u.

Korisnik će karticu i PIN lično preuzeti u filijali Banke.

V NAPLATA TROŠKOVA

Korisnik za izdavanje kartice plaća Banci mjesečnu članarinu i druge naknade u skladu sa važećim aktom Banke kojim su utvrđene naknade za poslove sa karticama.

Transakcije izvršene karticom umanjuju raspoloživa sredstva na računu po izvršenju transakcije.

Sve transakcije koje su izvršene karticom, kao i pripadajuće naknade obračunavaju se u EUR.

Za transakcije/troškove nastale korišćenjem kartice u inostranstvu obračun se vrši u EUR prema obračunu i kursnoj listi, a gotovina se podiže u nacionalnoj valuti zemlje gdje se zaključuje transakcija.

U slučaju odustajanja od zahtjeva za izdavanje kartice poslije izrade kartice korisnik snosi trošak izrade kartice u skladu sa važećom tarifom.

Korisnik ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije, osim ako prodajno mjesto dostavi Banci pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju saglasnost za opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

Za naplatu duga nastalog korišćenjem kartice koristi se revolving metoda uz odgovarajući obračun kamate po stopi predviđenoj prema poslovnoj politici Banke.

Kamatna stopa na korišćeni iznos kreditnog limita obračunava se konformnom metodom, primjenom ugovorene nominalne kamatne stope.

U slučaju revolving otplate, kamata se obračunava na iskorišćeni, a neotplaćeni iznos kreditnog limita od dana nastanka obaveze do dana njene potpune otplate.

U slučaju charge funkcionalnosti kartice, redovna kamata se ne obračunava, već je korisnik dužan da u roku dospijeca izmiri cjelokupan iznos dospjele obaveze. U slučaju kašnjenja u izmirivanju dospelih obaveza obračunava se isključivo zatezna kamata, u skladu sa važećim propisima.

Ukupno zaduženje po kartici uključuje sve transakcije, mjesečnu članarinu i ostale naknade nastale korišćenjem osnovne kartice i svih dodatnih kartica u zemlji i inostranstvu izvršenih u prethodnom mjesecu.

Efektivna kamatna stopa (EKS) za potrošače predstavlja ukupne troškove kredita izražene kao godišnji procenat ukupnog iznosa kreditnog limita stavljenog na raspolaganje potrošaču. EKS obuhvata nominalnu kamatnu stopu i sve troškove koje je potrošač dužan da plati u vezi sa ugovorom o kartici, uključujući naknade za izdavanje i održavanje kartice, troškove instrumenata obezbjeđenja, troškove uvida u kreditni registar, kao i sve druge naknade koje su poznate Banci u trenutku zaključenja ugovora. U obračun efektivne kamatne stope se ne uključuju troškovi koje potrošač plaća zbog neispunjavanja ugovornih obaveza, uključujući zateznu kamatu, troškove prinudne naplate i druge troškove nastale usljed kašnjenja u plaćanju. EKS se obračunava u skladu sa Odlukom Centralne banke Crne

Gore o obračunu i iskazivanju efektivne kamatne stope na kredite i depozite. Pri obračunu efektivne kamatne stope koristi se pretpostavka da će potrošač koristiti kreditni limit u cjelosti. Efektivna kamatna stopa za potrošače ne smije biti veća od prosječne ponderisane efektivne kamatne stope na stanje svih potrošačkih kredita upisanih u kreditni registar koju utvrđuje Centralna banka Crne Gore. Banka prije zaključenja ugovora informiše potrošača o visini efektivne kamatne stope putem reprezentativnog primjera obračuna, izrađenog u skladu sa važećim propisima. Reprezentativni primjer je informativnog karaktera, zasnovan na pretpostavkama tipičnog načina korišćenja kartice i ne predstavlja individualnu ponudu.

Iznos minimalne uplate može biti 3% ili 100% od ukupnog duga iz prethodnog perioda, u skladu sa zahtjevom korisnika prilikom apliciranja za karticu.

Banka korisniku jednom mjesečno dostavlja izvod sa iznosom ukupnog duga, popisom transakcija iz prethodnog mjeseca, iznosom obračunate kamate, minimalne uplate, kao i rokom do kada korisnik treba da izvrši uplatu.

Iznos minimalne uplate koji je naveden u izvodu, uplaćuje korisnik ili će ga Banka naplatiti sa transakcionog računa korisnika prvog radnog dana po isteku mjeseca u kome je zaduženje nastalo.

U slučaju da dospjele obaveze po osnovu kartice korisnik nije u cjelosti izmirio, Banka će korisniku zaračunati zateznu kamatu po stopi predviđenom poslovnom politikom Banke, za cio period kašnjenja, od datuma dospijeca do datuma naplate iznosa u cjelosti. Zatezna kamata se obračunava isključivo u slučaju kašnjenja u izmirenju dospelih obaveza.

Korisnik je saglasan da dospjela, a nenaplaćena potraživanja nastala korišćenjem kartice Banka može naplatiti iz namjenskog depozita i sa svih drugih računa koje korisnik ima u Banci ili aktiviranjem sredstava obezbjeđenja plaćanja, bez obaveze da prethodno o tome obavijesti korisnika, niti da traži dodatnu saglasnost za takvu naplatu.

VI BEZBJEDNOST I KORIŠĆENJE KARTICE

Korisnik u obavezi je da karticu koristi u skladu sa ugovorom i ovim opštim uslovima.

Kartica se koristi:

- za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima uključujući i internet prodajna mjesta sa oznakom pripadajuće platne kartice u zemlji i inostranstvu;
- za isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima, sa oznakom pripadajuće platne kartice u zemlji i inostranstvu;
- za ostale usluge.

Karticu može koristiti jedino korisnik čije je ime otisnuto na kartici.

Korisnik je obavezan da karticu i sve podatke o kartici zaštiti, a PIN čuva u tajnosti.

Korisnik ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu roba i usluga zabranjenih u Crnoj Gori.

Nepotpisana kartica je nevažeća.

Korisnik može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita, a u granicama dnevnih limita. Dnevni limiti su promjenljivi i uz saglasnost Banke mogu se mijenjati na

zahtjev korisnika, uz dostavljen potpisan zahtjev. Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da ne izvrši promjenu dnevnog limita.

Korisnik je dužan da sačuva kopiju POS računa i kopiju ATM računa, kao potvrdu zaključenja transakcije za svoje dalje potrebe i eventualnu reklamaciju.

Svako korišćenje kartica za podizanje gotovine povlači za sobom dodatne troškove u skladu sa važećim aktom Banke kojim su utvrđene naknade za poslove kartičarstva, koji se dodaju na iznos transakcije i naplaćuju od korisnika.

Ako je Korisnik prilikom plaćanja koristio svoj PIN, on se tretira kao potpis.

Prilikom podizanja gotovine sa bankomata korisnik vrši svoju identifikaciju unosom svog PIN-a. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Nakon trećeg pogrešnog unosa kartica će biti zadržana u bankomatu.

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korišćenjem kartice, kao i si troškovi koji iz toga proizilaze, padaju na teret korisnika. Rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret korisnika.

Prilikom plaćanja na internetu, unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice (broj kartice, datum isteka kartice i trocifreni kontrolni broj utisnut na poledini kartice), korišćenjem mToken aplikacije, a što uključuje unos PIN-a ili otisak prsta/prepoznavanje lica pri autorizaciji kartice, te ostalih podataka na zahtjev trgovca, smatra se isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta korisnika.

Pri plaćanju roba i usluga preko primaoca plaćanja, gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva kartice, korisnik plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje podatke o kartici (broj kartice, datum isteka kartice i trocifreni kontrolni broj utisnut na poledini kartice). Davanjem podataka kartice prodajnom mjestu korisnik potvrđuje iznos transakcije i da će ga platiti saglasno ugovoru i ovim opštim uslovima.

Platne transakcije preko primaoca plaćanja, gdje se transakcija izvršava bez prisustva kartice, korisnik obavlja na sopstvenu odgovornost i uz povećanu pažnju. U slučaju kada korisnik da saglasnost za izvršenje platne transakcije, više je ne može opozvati. Opoziv transakcije je moguć samo u slučaju izričitog dogovora između korisnika i prodajnog mjesta.

Banka neće primjenjivati pouzdanu provjeru autentičnosti korisnika, kada korisnik izvršava iniciranje kartične platne transakcije na prodajnom mjestu, ako je iznos platne transakcije manji od 40 EUR.

Usljed neadekvatnog čuvanja kartice od strane korisnika: fizičkog, toplotnog ili magnetnog oštećenja, Banka ne snosi nikakvu odgovornost, a troškove zamjene kartice snosi korisnik u skladu sa važećim aktom Banke kojim su utvrđene naknade za poslove kartičarstva.

Dužnost korisnika je da zahtijeva da se svi transakcioni postupci na prodajnim mjestima, obavljaju u njegovom prisustvu.

U cilju prevencije od moguće zloupotrebe, Banka korisniku stavlja na raspolaganje servis obavještavanja o svakoj autorizovanoj transakciji nastaloj korišćenjem kartice, putem SMS-a, na broj mobilnog telefona koji korisnik navede u pristupnici.

Vrijeme prijema platnog naloga za izvršenje karticom je trenutak kada je korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sprovela postupak autentifikacije. Banka će primljeni nalog izvršiti uz uslov da je od prodajnog mjesta kao primaoca plaćanja, odnosno od drugog pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, primila nalog za zaduženje.

VII UKRADENA/IZGUBLJENA KARTICA

Korisnik je obavezan da karticu i PIN čuva, a u slučaju gubitka ili krađe odmah usmeno obavijesti Banku na telefon +382 20 481 440 radi sprečavanja dalje zloupotrebe.

Usmeno obavještenje važi samo ako je pismeno potvrđeno u roku od tri dana u najbližoj poslovnici Banke, najbližoj banci u inostranstvu koja ima istaknute Mastercard oznake ili putem faksa na broj +382 20 481 482. Ako korisnik sumnja da mu je kartica ukradena, dužan je da krađu prijavi i Banci i policiji.

Korisnik snosi štetu nastalu gubitkom ili krađom kartice i/ili PIN-a do podnošenja pisane prijave.

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih poslije prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kartice, odnosno podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili djelovao sa namjerom prevare.

Nezavisno od prethodnog stava, korisnik odgovara za sve izvršene neautorizovane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 EUR, ako je njihovo izvršenje posljedica korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zloupotrebe ako korisnik nije čuvao PIN, karticu ili sigurnosne podatke sa kartice, odnosno korisnik odgovara u punom iznosu neautorizovane platne transakcije ako je korisnik postupao prevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više tačaka iz ovih opštih uslova.

Troškove izdavanja nove/ih kartice/a, zbog gubitka ili krađe kartice i/ili PIN-a, snosi korisnik.

Kartica koja je nakon gubitka/krađe pronađena se ne smije koristiti i mora se vratiti Banci.

VIII REKLAMACIJE

Korisnik eventualne reklamacije dostavlja Banci pisano na obrascu Banke, odmah nakon saznanja, a najkasnije 45 dana od dana nastanka sporne transakcije, odnosno dana zaduženja računa vezanog za karticu.

Reklamacioni postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev korisnika kojom isti osporava da je autorizovao ili sproveo transakciju karticom. Nakon podnešenog zahtjeva za reklamaciju kojim korisnik osporava transakciju, Banka provjerava da li je osporena transakcija ispravno autentifikovana i autorizovana, pravilno evidentirana i proknjižena na račun kartice.

Banka će od korisnika zatražiti dodatne podatke, koje je korisnik obavezan dostaviti, ako to zahtijeva obavljanje reklamacionog postupka.

Reklamacije koje nijesu dostavljene u predviđenom roku Banka neće prihvatiti, a eventualni finansijski gubitak koji po tom osnovu nastane snosi korisnik.

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

U slučaju neopravdane reklamacije, za sve operativne troškove Banka će zadužiti račun kartice sa važećim aktom Banke kojim su utvrđene naknade za poslove kartičarstva.

Za reklamacije koje se odnose na količinu odnosno kvalitet robe i/ili usluga plaćenih karticom, korisnik se obraća isključivo na prodajnom mjestu.

Ako Banka osnovano sumnja da je korisnik postupao prevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obaveze propisane ovim opštim uslovima, ima pravo uskratiti povrat sredstava po transakcijama koje su predmet reklamacionog postupka, uključujući i neautorizovane platne transakcije sa čime je korisnik upoznat i saglasan. Pod krajnjom nepažnjom se podrazumijeva kršenje odredbi preciziranim ovim opštim uslovima uključujući i otkrivanje sigurnosnih podataka sa kartice trećoj strani po osnovu Phishinga ili Skimminga.

Ako se nakon provedenog reklamacionog postupka utvrdi da je korisnik postupao prevarno, Banka će izvršiti terećenje računa kartice i/ili kroz naplatu drugih sredstava koje korisnik ima kod Banke, za iznos koji je korisniku neosnovano vraćen na temelju podnešene reklamacije zajedno sa pripadajućim troškovima.

IX MJERE KOJE PRETHODE PRINUDNOJ NAPLATI

Prije raskida ugovora i pokretanja postupka prinudne naplate dospjelih, a neizmirenih obaveza po osnovu korišćenja kartice, Banka će preduzeti odgovarajuće mjere u cilju dobrovoljnog izmirenja obaveza.

Banka će korisnika blagovremeno obavijestiti o postojanju dospjelih, a neizmirenih obaveza putem dostupnih kontakt podataka (telefon, pisano obavještenje ili elektronskim putem), uz poziv da u ostavljenom roku izmiri dugovanje ili stupi u kontakt sa Bankom radi pronalaženja odgovarajućeg rješenja.

Banka može, u skladu sa važećim propisima, internim aktima i procjenom kreditnog rizika, korisniku ponuditi odgovarajuće mjere za olakšavanje izmirenja obaveza, uključujući, ali ne ograničavajući se na: dogovor o dinamici otplate, privremeno reprogramiranje dospjelih obaveza ili druge mjere u skladu sa zakonom.

Ako korisnik, nakon preduzimanja navedenih mjera, ne izmiri dospjele obaveze, Banka ima pravo da raskine ugovor i pristupi prinudnoj naplati potraživanja, u skladu sa zakonom i ovim opštim uslovima.

X BLOKADA KARTICE I OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

Banka ima pravo da blokira privremeno ili trajno karticu iz objektivno opravdanih razloga vezanih za:

- 1) sumnju u sigurnost kartice;
- 2) sumnju za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje kartice sa namjerom prevare;
- 3) zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuní obavezu plaćanja;

4) potrebe prilagođavanja poslovanja Banke pozitivnim zakonskim propisima.

Privremena blokada kartice je trenutna blokada kada postoji sumnja na zloupotrebu ili korisnik prijavi krađu ili gubitak kartice. Trajna blokada kartice predstavlja otkazivanje kartice, u slučajevima kada korisnik krši odredbe ugovora ili ovih opštih uslova, ako kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku, kada postoji sumnja da je kartica bila korišćena na prodajnom mjestu na kojem je bio instaliran uređaj za kopiranje kartice, na pisani zahtjev korisnika.

Banka može privremeno ili trajno blokirati karticu korisnika i u svim drugim slučajevima u skladu sa zakonom, o čemu će korisnik biti obaviješten odmah nakon blokade, odnosno ograničenja korišćenja kartice.

Banka je dužna da prije blokiranja kartice, obavijesti korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje kartice pozivom na kontakt telefon korisnika prijavljen Banci.

Ako Banka nije u mogućnosti da obavijesti korisnika u skladu prethodnim stavom ovog člana dužna je da to učini odmah nakon blokiranja kartice.

Banka nije u obavezi da obavijesti korisnika na način kako je definisano prethodnim stavovima ovog člana u slučaju da je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili nije u skladu sa zakonom.

Kartica se može deblokirati od strane Banke prihvatanjem potpisanog zahtjeva, prethodno dostavljenog od strane korisnika u filijali Banke, ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade kartice.

Banka je dužna da deblokira karticu ili blokiranu karticu zamijeni novom kada prestanu razlozi za blokadu iste.

Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice bez obavješćavanja i obrazlaganja ako se korisnik ne pridržava ovih opštih uslova.

Korisnik je dužan da na zahtjev Banke vrati karticu odmah po prijemu obavještenja o otkazu.

Korisnik može u svakom trenutku uskratiti korišćenje kartice dodatnim korisnicima, dostavljanjem zahtjeva u pisanoj formi u najbližoj filijali Banke.

Korisnik može odustati od korišćenja kartice.

Korisnik je dužan da o svojoj namjeri da odustane od korišćenja kartice obavijesti Banku najkasnije 60 dana prije isteka roka važenja kartice pisanim putem na obrascu Banke, uz obavezu da Banci vrati osnovnu i sve dodatne kartice koje su eventualno izdate uz osnovnu karticu.

Sve obaveze po transakcijama prispjelim u Banku do 90 dana nakon otkazivanja ili odustajanja korisnika od njenog korišćenja kao i sve eventualne troškove u vezi s tim snosi korisnik.

XI POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Korisnik koji smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora može da podnese prigovor u pisanom obliku na adresu: Universal Capital Bank AD Podgorica, Ulica Stanka Dragojevića bb, 81000 Podgorica (sa naznakom: Za ovlašćeno lice za praćenje usklađenosti poslovanja Banke sa propisima) ili na e-mail adresu: prigovori@ucbank.me.

Banka je dužna da podnosiocu prigovora odgovori u razumnom roku, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema prigovora, ako zakonom za određene usluge nije utvrđen drugi rok.

Prigovor sadrži:

- lične podatke (ime i prezime odnosno, adresu i broj telefona);
- opis spornog događaja/situacije/okolnosti;
- odgovarajuću dokumentaciju (ako je primjenljivo).

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Korisnik koji nije zadovoljan aktom, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci. Korisnik se može obratiti Centralnoj banci samo ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Banke. Prigovor se može uputiti u pisanoj formi na adresu Centralna banka Crne Gore, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog broj 6, 81000 Podgorica; putem mejla na elektronsku adresu: zastita.potrosaca@cbcg.me; preko aplikacije Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (na internet stranici www.potrosac.me). Za informacije o svojim pravima, klijenti kreditnih institucija mogu kontaktirati Centralnu banku putem telefona: 020 480 248 i 020 664 549.

Korisnik može da pokrene vansudsko rješavanje spora i podnošenjem prijedloga za pokretanje postupka posredovanja. Prijedlog se može podnijeti Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore (internet stranica www.komora.me), u pisanoj formi na adresu Privredna komora Crne Gore, Ulica Novaka Miloševa 29/II, 81000 Podgorica; putem mejla na elektronsku adresu: pkcg@pkcg.org. Za informacije korisnici mogu kontaktirati Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore putem telefona: 020 230 545 ili 020 230 546. Prijedlog se može podnijeti Centru za alternativno rješavanje sporova (internet stranica www.centarzaars.me), u pisanoj formi na adresu Centar za alternativno rješavanje sporova, Ulica Serdara Jola Piletića bb, 81000 Podgorica; putem mejla na elektronsku adresu: centarzaars@centarzaars.me. Za informacije klijenti mogu kontaktirati Centar za alternativno rješavanje sporova putem telefona: 020 206 350 ili 020 265 349.

XII KOMUNIKACIJA SA BANKOM I OBAVJEŠTAVANJE

Ako nije drugačije ugovoreno između Banke i korisnika, ugovor se zaključuju u dvojezičnoj formi na crnogorskom i engleskom jeziku.

Isprave i obavještenja na stranom jeziku korisnik dostavlja Banci u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik. U slučaju da korisnik propusti da postupi u skladu sa navedenim, Banka može prema vlastitom izboru:

- ne izvršiti svoju obavezu prema korisniku;
- pozvati korisnika da isprave i obavještenja na stranom jeziku dostavi u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik.

Korisnik je obavezan odmah od nastanka promjene, pisano obavijestiti Banku o svim statusnim promjenama, promjenama ličnih podataka i drugih podataka koji se odnose na karticu, a koji su navedeni u zahtjevu, te iste promjene potkrijepiti dokumentacijom. Korisnik odgovara za sve propuste i svaku štetu koja bi nastala zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama.

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opšti uslovi istaknuti su u svim organizacionim jedinicama Banke, kao i na zvaničnom sajtu Banke, i uručuju se korisniku prilikom potpisivanja ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i/ili po zahtjevu.

Banka zadržava pravo izmjene ovih opštih uslova u skladu sa odredbama zakona.

Za sve što nije utvrđeno ovim opštim uslovima primjenjuju se zakonski i drugi propisi i akti Banke o poslovanju sa fizičkim licima.

Ovi opšti uslovi sastavljeni su u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, koji propisi se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i korisnika rješavaju se primjenom prava Crne Gore. U slučaju spora nadležan je sud u Podgorici.

Danom donošenja ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje kreditnih platnih kartica za fizička lica od 27.01.2026. godine.

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu osmog dana od dana donošenja.

UPRAVNI ODBOR

Miloš Pavlović, predsjednik