



Народна банка
Србије

ВОДИЧ ЗА ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ

Народна банка Србије је централна банка Републике Србије, чији је основни циљ постизање и одржавање стабилности цена.

Поред основног циља, она за циљ има и очување финансијске стабилности.

САДРЖАЈ

ШТА СУ ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ?	2
DinaCard	3
Остале врсте платних картица	6
Услови издавања и коришћења платних картица	6
КАКО СЕ КОРИСТЕ ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ	7
Плаћање платном картицом	7
Подизање готовине платном картицом	8
Безбедност	9
ШТА ЈЕ ПОТРЕБНО ДА ЗНАТЕ?	9

ВОДИЧ ЗА ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ

Платне картице су постале незаобилазне у свакодневном животу. Због тога је важно да се добро информишете о погодностима и трошковима различитих картица које вам се нуде.

Ова брошура објашњава основне чињенице о платним картицама и начину њиховог функционисања.

Она ће вам помоћи да поставите права питања и да разумете одговоре на та питања.

ШТА СУ ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ?

Платне картице су инструмент безготовинског плаћања који вам омогућава плаћање робе и услуга и подизање готовог новца.

Бројни су разлози за њихово коришћење:

- уштеда времена и за кориснике и за трговце,
- једноставност и комфор употребе,
- сигурност у случају евентуалног губитка, и
- расположивост свих средстава на рачуну 24 часа дневно.

Приликом плаћања можете користити сва новчана средства којима располажете на рачуну (укључујући и дозвољени минус у неким банкама, тј. кредитни лимит), а не само готовину коју имате у новчанику. Што се сигурности тиче, у случају евентуалног губитка или крађе картице довољно је да то пријавите својој банци и она тог тренутка бива блокирана, чиме је онемогућено њено даље коришћење.

На територији Србије постоје следеће врсте платних картица:

Домаће:

- 1) DinaCard
- 2) YUBA

Стране:

- 1) VISA
- 2) MasterCard/Maestro
- 3) American Express
- 4) Diners Club Card

VISA, MasterCard/Maestro, DinaCard и YUBA спадају у тзв. банкарске платне картице, што значи да се банка појављује у својству издаваоца картице.

American Express (AMEX) и *Diners Club Card (DC)* јесу небанкарске картице, што значи да су издаваоци ових картица друга правна лица. Банке се у овом случају могу јављати као посредници у издавању картица.

Захтев за добијање AMEX или DC картице не мора се подносити искључиво у некој пословној банци, већ заинтересовани грађани могу отићи директно, нпр., у *Diners Club International* и тамо поднети захтев за добијање ове картице. За разлику од *Diners Club International*-а, *American Express* још увек нема своје представништво у Србији, али се ова картица може добити преко пословне банке.

DinaCard

Основна подела платних картица у *DinaCard* систему јесте подела на **дебитне** и **кредитне картице**. У зависности од тога ко може бити корисник, картице можемо поделити на оне које користе физичка лица и на оне које су везане за рачуне правних лица или предузетника - **пословне картице**.

Ова подела је, уз мање варијације, карактеристична и за већину других картичних система у Србији (YUBA, VISA, MasterCard/Maestro).¹

¹ Картични систем подразумева низ различитих производа у оквиру једног картичног бренда, нпр. у VISA систему постоје различити производи: VISA classic, VISA electron, VISA Gold итд.

Дебитне картице

Дебитне *DinaCard* картице омогућавају вам да плаћате робу и услуге и подижете готовину на банкоматима и шалтерима банака у *DinaCard* систему до износа средстава која имате на рачуну, укључујући и дозвољени минус у неким банкама.

Ову врсту картице издаје 28 банака чланица *DinaCard* система (списак се може пронаћи на сајту www.dinacard.nbs.yu).

Картица је везана за текући рачун, а издавање основне дебитне *DinaCard* картице је бесплатно.

Кредитне картице

Кредитне картице омогућавају коришћење средстава којима банка издавалац кредитира вас као имаоца картице по претходно закљученом уговору. Кредитне картице вам омогућавају одложено плаћање на више рата, па су из тог разлога посебно погодне за веће куповине, које не бисте могли да остварите само од једне месечне плате. Током периода кредитирања вама као имаоцу картице наплаћује се камата коју банка издавалац одређује у складу са својом пословном политиком.

У *DinaCard* систему постоје три типа кредитних картица које се разликују према начину отплате дуга, и то су:

- 1) Кредитне картице са отплатом уговореног процента дуга на месечном нивоу,
- 2) Кредитне картице са отплатом дуга у једнаким месечним ратама, и
- 3) Кредитне картице са отплатом укупног дуга једном у месецу.

Кредитне картице са отплатом уговореног процента дуга на месечном нивоу

Овај тип картице подразумева отплату уговореног процента дуга насталог до дана обрачуна. Динамику отплате (процент дуга који се отплаћује) уговарају банка издавалац и ви као имаоца картице, а уобичајени проценат месечне отплате је 5% - 30% укупног дуговања.

У *DinaCard* систему најзаступљеније су кредитне картице ове врсте:

- DinaCard 3,
- DinaCard 6, и
- DinaCard 12.

Према овим моделима, ваш рачун се на крају обрачунског периода задужује **за трећину** (DinaCard 3), **шестину** (DinaCard 6) или **дванаестину** (DinaCard 12) **укупног дуга по картици**. Уз уговорени проценат дуга, **рачун се задужује и за одговарајући износ камате**.

Кредитне картице са отплатом дуга у месечним ратама

Неке банке у својој понуди имају кредитне картице које омогућују корисницима да дуг отплаћују у одређеном броју месечних рата. Број и износ рата, као и висину камате, одређује банка издавалац у складу са својом пословном политиком.

Кредитне картице са отплатом укупног дуга једном у месецу

Отплата дуга код овог типа кредитне картице врши се углавном једном месечно, односно у обрачунском периоду који банка сама дефинише, а то је обично између 30 до 50 дана. По истеку обрачунског периода, банка обавештава корисника картице о стању дуга по картици и року у коме се он мора платити. Најједноставније речено, банка прави "пресек" једном месечно и обавештава корисника у ком року треба да измири свој дуг који се односи на све оно што је он потрошио употребом картице током претходног месеца. Обрачунски период и камата зависе од пословне политике банке издаваоца.

У већини картичних система постоји посебна група **кредитних картица са вишим нивоом услуге**, као што су голд (златне) картице, платинасте картице и сл. Те кредитне картице, поред основних функција, нуде и друге погодности, као што су разна међународна здравствена и друга осигурања, посебне службе и друго.

Пословне картице

DinaCard пословна картица је картица везана за рачун правног лица или предузетника. За рачун једног правног лица може бити везан већи број пословних картица, а свака од њих гласи на запосленог који је ималац картице. Пословном картицом, исто као и картицом намењеном физичким лицима, могу се плаћати роба и услуге и подизати готовина на свим банкоматима и шалтерима банака у *DinaCard* систему. Пословне картице обично функционишу као дебитне картице или кредитне картице са отплатом укупног дуга једном у месецу.

Остале врсте платних картица

Поред основних, већ поменутих, врста платних картица банке у Србији нуде и неке мање заступљене варијанте тих картица. Међу њима можемо издвојити **Интернет картице**, тј. картице којима се могу плаћати роба и услуге искључиво путем Интернета. Ове картице обично карактеришу додатне мере сигурности приликом плаћања, како би се избегле евентуалне злоупотребе. Најновији производ на домаћем тржишту су **prepaid картице**, тј. картице које подразумевају унапред одређен износ којим ималац картице располаже. Уобичајене врсте ових картица су поклон картице, картице намењене малолетним лицима, картице за путовања итд.

Услови издавања и коришћења платних картица

Услови издавања и коришћења платних картица разликују се на нивоу банке издаваоца, бренда и врсте у оквиру бренда. Генерално, кредитне картице су „скупље“ од дебитних због извесне провизије за издавање, годишње чланарине, као и камате коју обрачунава банка издавалац. Такође, услови коришћења картица разликују се у зависности од тога да ли се користе у земљи или иностранству. Коришћење картица у иностранству повлачи са собом веће провизије и трошкове конверзије валуте, што се ближе дефинише уговором о коришћењу платних картица. Због разлика у свим поменутих условима, најбоље је да се заинтересовани грађани за информације обратe директно банци у којој имају текући рачун, односно банци у којој желе да поднесу захтев за коришћење неке платне картице.

У већини случајева, корисници дебитних картица могу бити сва пунолетна физичка лица (у случају пословне картице, то су правна лица) која имају отворен текући рачун у некој пословној банци. У појединим случајевима, као на пример код *Prepaid* DinaCard картица, корисници могу бити и малолетна лица између 14 и 18 година старости. Ситуација је мало другачија код кредитних картица. Банке својом пословном политиком дефинишу коме се и под којим условима може издати кредитна DinaCard картица. Банке уобичајено проверавају кредитну способност клијента, поузданост (да ли је комитент у прошлости уредно измиравао своје обавезе према банци), а обично постоји и старосна граница за издавање кредитних картица. Приликом одобравања кредитног лимита банке обавезно узимају у обзир висину месечних примања будућег корисника, како месечна рата за отплату не би прешла одређени проценат месечних примања.

КАКО СЕ КОРИСТЕ ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ

Платне картице се могу користи на свим продајним местима, банкоматима и шалтерима банака који су обележени знаком (налепницом) одговарајућег брэнда (DinaCard, YUBA, VISA, MasterCard/Maestro итд.).

Основне функције платних картица су плаћање робе и услуга и подизање готовине.

Плаћање платном картицом

Приликом плаћања робе и услуга, ви уручујете картицу, која мора бити потписана, трговцу, који потом врши визуелну проверу картице. Уколико трговац затражи, потребно је да му покажете и неку идентификациону исправу. Након провере, трговац картицу провлачи кроз POS терминал и уноси износ, чиме се покреће процедура плаћања. Уколико располажете са довољно средстава на рачуну, трансакција се одобрава, а на POS терминалу се штампа рачун (слип) у два примерка. Потписујете један примерак рачуна, који задржава трговац. Пре потписивања рачуна треба проверити његов износ. **Други примерак рачуна узимате ви и чувате га, ради контроле, до пријема извода из банке. Уколико утврдите неслагање трансакција из извода са обављеним куповинама, о томе обавештавате банку издаваоца и, у случају да је потребно,**

покрећете процедуру рекламације. Рокове у којима је могуће рекламирати трансакцију одређују банке и због тога је важно да се контрола извода врши редовно. При плаћању картицом на POS терминалу трговац од вас може затражити да унесете свој PIN. Пре уношења PIN-а, треба да проверите износ рачуна на екрану POS терминала.

Ви као корисник *DinaCard* картице немате додатне трошкове за трансакције плаћања робе и услуга на продајном месту, а ваш рачун биће задужен само за вредност купљене робе/услуге.

Тај принцип важи и за већину других картичних система који, у појединим случајевима, могу имати провизију и приликом плаћања.

Подизање готовине платном картицом

Приликом подизања готовине на банкомату ви картицу убацујете у банкомат и следите упутства са екрана, уносите свој PIN и жељени износ. Уколико на вашем рачуну има довољно средстава, банкомат исплаћује готовину и штампа рачун. Овај рачун не потписујете.

Рачуне од обављених трансакција на банкоматима потребно је чувати ради контроле извода из банке. Ако банкомат задржи картицу, о томе одмах треба да обавестите своју банку. Банке издаваоци у највећем броју случајева не наплаћују провизију за услугу коришћења својих банкомата својим корисницима ако је реч о дебитној картици. Подизање готовине кредитном картицом углавном је праћено провизијом и у случају коришћења картице у мрежи банке издаваоца.

За коришћење услуге подизања готовине на банкоматима других банака из система *DinaCard* ваш се рачун, осим за исплаћени износ, терети и одговарајућим провизијама. Поменуто важи и за већину других картичних система.

Приликом подизања готовине на шалтеру банке, картицу уручујете службенику банке, који покреће процедуру исплате готовине. Уколико службеник затражи, ви, преко тастатуре POS терминала, треба да унесете и свој PIN. Ако на рачуну имате довољно средстава, службеник банке исплаћује готовину и издаје потврду о извршеној трансакцији. Ову потврду потребно је чувати ради контроле извода из банке.

Банке издаваоци, у највећем броју случајева, не наплаћују својим корисницима провизије за исплату готовине на својим шалтерима. Међутим, уколико се готовина подиже на шалтерима других банака, рачун корисника картице се, осим за исплаћени износ, терети и одговарајућим провизијама. Као и код подизања готовине на банкомату, у случају подизања готовине кредитном картицом углавном постоји одређена провизија и за подизање готовине на шалтеру банке издаваоца.

Безбедност

Платна картица је средство плаћања и у складу с тим треба да се користи и чува. Картицу можете користити само уколико сте ималац картице, тј. уколико је ваше име одштампано на картици.

Након добијања коверте са PIN бројем, потребно је PIN број запамтити, а коверат са PIN бројем никако не треба носити уз картицу. PIN број смете да знате само ви као корисник картице и не смете га саопштавати никоме другом, како бисте се заштитили од неовлашћеног коришћења картице на банкоматима.

У случају крађе или губитка платне картице, потребно је да у што краћем року о томе обавестите банку која је издала картицу. Банка ће истог тренутка блокирати картицу и на тај начин елиминисати могућност њеног неовлашћеног коришћења.

Ви као корисник картице сносите ризик за евентуалне злоупотребе које настану до момента пријаве крађе/губитка картице. У случају да накнадно пронађете картицу која је пријављена као украдена/изгубљена, не смете је користити, већ сте обавезни да је вратите банци издаваоцу.

ШТА ЈЕ ПОТРЕБНО ДА ЗНАТЕ?

Приликом издавања платних картица, дужност банке је да вас упозна са свим провизијама и накнадама везаним за њихово издавање и коришћење, као и са каматама и годишњим чланаринама по кредитним картицама.

За већину кредитних картица заједнички су: накнада за издавање, годишња чланарина, провизија за исплату готовине и, наравно, камата. Поред тога, и за дебитне и за кредитне картице важе и накнаде за случај: губитка картице и издавања нове, губитка PIN-а, издавања додатне картице, задржавања картице у банкомату и слично.

Потребно је такође да вас банка информише и о безбедности приликом коришћења платних картица, имајући у виду њихове специфичности које имају као инструмент безготовинског плаћања.

Како подизање готовине на банкомату представља додатну погодност, а често и знатну уштеду времена, корисно је информисати се о **мрежи, тј. локацијама банкомата** одређене банке, као и дневним лимитима за подизање готовине на банкоматима по картици. Из безбедносних разлога, уобичајено је да банке имају одређено ограничење за подизање готовине на својим банкоматима, али и по свакој картици чији су издавалац.

СКРЕЋЕМО ПАЖЊУ НА СЛЕДЕЋЕ:

- картицу сме да користи искључиво лице чије је име одштампано на картици;
- **PIN никако не треба носити заједно с картицом и не сме се саопштавати ниједној другој особи;**
- упознајте се са свим трошковима који настају издавањем и коришћењем платне картице, што се ближе дефинише уговором о коришћењу платне картице;
- у случају крађе или губитка платне картице, потребно је у што краћем року о томе обавестити банку која је издала картицу. Банка је у обавези да истог тренутка блокира картицу;
- корисник картице сноси ризик за евентуалне злоупотребе које настану до момента пријаве крађе/губитка. У случају да накнадно пронађе картицу која је пријављена као украдена/изгубљена, корисник је не сме користити, већ је обавезан да је врати банци издаваоцу.

Приликом подношења захтева за издавање платне картице у пословној банци потребно је да се детаљно информишете о свим условима издавања и коришћења платних (дебитних и кредитних) картица те банке. У исто време, у вашем је интересу да се придржавате свих правила коришћења платних картица везаних за безбедност, јер се на тај начин потенцијалне злоупотребе свODE на најмању могућу меру.

За сва питања на располагању вам је бесплатан телефонски број

ИНФОРМАТИВНОГ ЦЕНТРА

Народне банке Србије

0800 111 110

Сваког радног дана

од 8 до 21 час

На постављена питања биће вам одговорено у року од 48 часова.

ЦЕНТАР ЗА ПОСЕТИОЦЕ

Народна банка Србије
Краља Петра 12
11 000 Београд

ИЗЛОЖБА

Народна банка Србије
Немањина 17
11 000 Београд

Изложбе грађани могу да посете сваког радног дана од 10 до 16 часова, улаз је бесплатан.