

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA SA KREDITNIM KARTICAMA ZA FIZIČKA LICA, PREDUZETNIKE I POLJOPRIVREDNIKE UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD

BEOGRAD, 25.april 2024.godine

SADRŽAJ

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA	3
II. OPŠTE ODREDBE	4
III. KAMATNA STOPA, NAKNADE I TROŠKOVI	4
IV. IZDAVANJE KARTICE	4
V. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE	5
VI. KORIŠĆENJE KARTICE	5
VII. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA	8
VIII. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA	9
IX. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR	10
X. OŠTEĆENA, UKRADENA I IZGUBLJENA KARTICA	11
XII. ZAVRŠNE ODREDBE.....	12

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), ovim Posebnim uslovima poslovanja sa kreditnim karticama za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike (u daljem tekstu: PU poslovanja sa kreditnim karticama) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa uslovima izdavanja i korišćenja kreditne kartice.

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Kartica - u smislu ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama označava kreditnu karticu u fizičkom obliku (plastika) ili u digitalnom obliku (podaci o kartici dostupni putem mobilne aplikacije), a koja predstavlja platni instrument, koji Korisniku omogućava obavljanje platnih transakcija zaduženja, kao i transakcije odobrenja, u skladu sa i na način opisan ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.

Zahtev za izdavanje kartice - obrazac Banke koji popunjava potencijalni korisnik radi izdavanja kreditne kartice.

Osnovna kartica - kartica izdata na ime fizičkog lica, preduzetnika ili poljoprivrednika, koje je sa Bankom zaključilo ugovorni odnos o korišćenju sredstava Banke putem kreditne kartice

Dodatna kartica - kartica izdata na ime lica za koje je Korisnik osnovne kartice podneo zahtev, a čijim se korišćenjem zadužuje/odobrava kreditni limit iz ugovora Korisnika osnovne kartice sa Bankom.

Korisnik - podrazumeva korisnika osnovne i dodatne kartice u daljem tekstu ovih Posebnih uslova.

PIN - lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Korisniku, koji omogućava identifikaciju Korisnika prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu i kao takav je strogo poverljiv.

Bankomat / ATM - elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu i uplatu gotovine, upit stanja, plaćanje računa, dopunu iznosa kredita za mobilne telefone, promenu PIN-a i dr.

POS (Point of Sale) je elektronski uređaj na kojem se vrši autorizacija transakcije i elektronski prihvata kartica na prodajnim mestima prihvatilaca. Sastavni je deo elektronskog sistema za prihvatanje i procesiranje transakcija karticama.

Digitalni novčanik - aplikativno rešenje mobilnog plaćanja pružaoca usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako digitalizuje kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više kartica koje mu je izdala Banka registrovati kao digitalizovanu karticu;

Digitalizovana kartica označava kreditnu karticu registrovanu u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktnu platnu transakciju na prodajnim mestima, kao i bankomatima koja omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima i na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati koje kartice može digitalizovati.

Mobilni uređaj označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik;

Podela na rate je model otplate obaveza po kartici koji omogućava korisniku da pojedinačne transakcije po kartici podeli na rate na način definisan ovim Posebnim uslovima i Uputstvom za podelu na rate.

Uputstvo za podelu na rate je dokument koji opisuje proces iniciranja podele transakcije na rate, procesne korake, tehničke preduslove i kanale komunikacije sa Bankom za iniciranje podele transakcije na rate.

SMS CARD ALARM je usluga koja omogućava da Korisnik usluge putem SMS poruke dobija informaciju o svakoj autorizovanoj transakciji karticom, kao i da izvrši podelu transakcije na rate u skladu sa Uputstvom za podelu transakcija na rate.

CVV2 kod - trocifreni broj koji se nalazi na poleđini kartice i koji se koristi za verifikovanje kartice prilikom plaćanja na Internetu.

Dnevni limit – dnevno dozvoljen iznos sredstava i broj transakcija za podizanje, uplatu gotovine i plaćanje robe i usluga.

Kreditni limit – predstavlja ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku kartice.

Obračunski period – period za koji se vrši presek stanja i obračun obaveza, odnosno za koji se klijentu dostavlja izvod po kartici i sa pregledom dospelih i nedospelih obaveza, a koji odgovara svakom kalendarskom mesecu tokom perioda korišćenja kartice.

Izvod/promet po kartici - podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama, dospelim i nedospelim obavezama po svim modelima potrošnje, evidentiranima uplatama korisnika, a koji se kreiraju za obračunski period i dostavlja Korisniku.

3D Secure okruženje - Mastercard SecureCode/Verified by Visa, Banka korisnicima kartica obezbeđuje dodatni stepen bezbednosti u transakcijama plaćanja preko interneta putem dodatne provere identiteta korisnika kartice.

Beskontaktno plaćanje – brz i jednostavan način plaćanja. Realizuje se prislanjanjem platnog instrumenta na uređaje (POS/ATM) gde je prihvatilac omogućio beskontaktno plaćanje.

II. OPŠTE ODREDBE

- Prava i obaveze Korisnika kartica regulišu se Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama kao i Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za fizička lica i poljoprivrednike, odnosno Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za preduzetnike (**u daljem tekstu: Tarife naknada**)
- Kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d i glase na ime Korisnika koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
- Banka Korisnicima fizičkim licima izdaje nacionalno važeću karticu koja se koristi za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava, i podizanje gotovine na teritoriji Republike Srbije (DinaCard kreditna kartica), kao i međunarodno važeće kartice, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava i podizanje gotovine, u zemlji i inostranstvu (Visa i Mastercard kartice).
- Banka Korisnicima preduzetnicima izdaje kartice koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava preko POS terminala i putem interneta, podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu (Mastercard kreditne kartice).
- Korisnik kartice je dužan da na dan dospeća obaveza obezbedi odgovarajuće pokriće na tekućem dinarskom računu, odnosno na Transakcionom računu (Card repayment račun).
- Korisnik osnovne kartice je odgovoran za korišćenje svoje, kao i dodatnih kartica u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.
- Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka navedenih u Zahtevu, prijavi Banci na način definisan Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima.

III. KAMATNA STOPA, NAKNADE I TROŠKOVI

1. Banka po karticama ugovara, obračunava i naplaćuje kamatu u skladu sa Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.
2. Kamatna stopa može biti izražena na godišnjem ili mesečnom ili dnevnom nivou. Obračun nominalne kamate vrši se uz primenu proporcionalne metode. Pri obračunu kamate Banka primenjuje stvaran broj dana u mesecu u odnosu na godinu od 360 dana. Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna ili promenljiva i za svaku vrstu kartice je bliže definisana Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
3. Visina promenljive nominalne kamatne stope može zavistiti od ugovorenih promenljivih elemenata, ili od promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju, i to:
 - i. referentna kamatna stopa,
 - ii. indeks potrošačkih cena.
4. Naknade i troškovi koje Banka naplaćuje mogu biti fiksni ili promenljivi. Visina troškova i naknada, način i rokovi promene i naplate su utvrđeni Tarifom naknada i Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

IV. IZDAVANJE KARTICE

1. Banka karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog Zahteva za izdavanje kartice od strane Korisnika osnovne kartice (u daljem tekstu: Zahtev) i zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kartice (u daljem tekstu: Ugovor). Banka sprovodi uručenje kartice Korisniku u ekspozituri ili dostavljanjem kartice na važeću adresu Korisnika u sistemu Banke.
2. Prilikom podnošenja zahteva za izdavanje kreditne kartice, Korisnik ima mogućnost podnošenja zahteva za izdavanje kartice u digitalnom obliku, pri čemu su podaci o kartici (broj kartice, rok važenja CVV/CVC) kao i PIN, dostupni u okviru mobilne aplikacije Banke u vrlo kratkom roku nakon podnošenja zahteva, izborom odgovarajuće opcije 'prikaz podataka o kartici', odnosno 'definišite PIN' ili 'pogledajte PIN', uz autentifikaciju izabranim metodom (mbanking PIN, biometrija). Ukoliko je Korisnik zahtevao izdavanje kartice samo u digitalnom obliku, može u bilo kom trenutku zahtevati izdavanje kartice u fizičkom obliku (plastike) putem mobilne aplikacije ili u najbližoj ekspozituri Banke, u kom slučaju se izdaje plastika sa istim brojem, rokom važenja i CVV/CVC brojem. U slučaju DinaCard kreditne kartice, Banka uz izdavanje kartice u digitalnom obliku, automatski Korisniku izdaje i plastiku, koja se iz bezbednosnih razloga izdaje sa novim brojem kartice kao i CVV brojem i koju je neophodno aktivirati prilikom preuzimanja/uručenja. Izdavanjem plastike klijent i dalje ima mogućnost uvida u podatke

o kartici u okviru mobilne aplikacije putem odgovarajuće opcije za prikaz podataka o kartici.

3. Prilikom podnošenja Zahteva za izdavanje i korišćenje kartice Banka će klijentu otvoriti transakcioni račun (Card repayment račun) u dinarima, koji predstavlja račun za pokriće obaveza nastalih korišćenjem kartice što je isključiva i jedina namena tog računa.
4. Banka zadržava pravo zamene kartica bez prethodno potpisanog zahteva Korisnika samo u sledećim slučajevima: u slučaju problema u funkcionisanju platne kartice, migracije proizvoda na nova tehnološka rešenja, ukidanja proizvoda ili izmene u sadržaju Kataloga proizvoda, kao i u slučajevima povećanja nivoa zaštite proizvoda ili korisnika kartice.
5. Banka može, na zahtev Korisnika osnovne kartice da izda i dodatne kartice, na način i pod uslovima definisanim važećom ponudom Banke. Preuzimanje dodatne kartice u ekspozituri Banke vrši Korisnik osnovne kartice ili Korisnik dodatne kartice. U slučaju slanja dodatne kartice na adresu, ista se dostavlja na adresu Korisnika osnovne kartice. Troškovi nastali korišćenjem dodatnih kartica terete račun osnovne kartice u skladu sa Tarifom naknada.
6. Banka prilikom izrade kartice generiše za Korisnika PIN (lični identifikacioni broj), koji se koristi za podizanje gotovine na bankomatima kao i izvršenje transakcija na POS terminalima koje prevazilaze limite definisane za plaćanja bez autentifikacije Korisnika. Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku fizičke kartice (plastike) i PIN-a. Banka omogućava Korisniku uvid u PIN i podatke o kartici (broj kartice, rok važenja, CVV/CVC) putem mbanking aplikacije, za sve kartice izdate na njegov zahtev, odmah nakon aktivacije kartice i isti su dostupni Korisniku u svakom trenutku.
Karticu u fizičkom obliku je moguće koristiti nakon aktivacije, uz obaveznu prethodnu proveru identiteta Korisnika. Aktivacija plastike u slučaju prethodnog izdavanja kartice u digitalnom obliku vrši se uz prvu transakciju sa unetim ispravnim PIN-om (podizanje gotovine, upit stanja, plaćanje na prodajnom mestu). Obaveza Korisnika je da karticu, odmah po prijemu, potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Korisnik. Korisnik je dužan da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kao i da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite istog, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu. Takođe, posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici, ili na bilo kom drugom dokumentu koji se čuva uz karticu. Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja kartice.
7. Prilikom izrade kartice određuje se rok važenja koji je naznačen plastici u formatu MM/GG, odnosno na digitalnom prikazu kartice u mobilnoj aplikaciji. Rok važenja kartice ističe poslednjeg dana u mesecu naznačenom na kartici u 24 časa.
8. Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje kartice najkasnije u roku od 60 dana pre isteka roka važenja i koristi karticu u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, po isteku roka važenja kartica se automatski izrađuje sa novim rokom važnosti i uručuje korisniku uz uslov obnovljenog kreditnog limita i važećeg Ugovora sa Bankom. Ukoliko je Korisnik prestao da ispunjava uslove za korišćenje ovog kreditnog proizvoda u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, ili je Ugovor istekao i nije sa Bankom zaključen nov, kartica Korisniku neće biti automatski uručena.
9. Uzimajući u obzir specifičnosti kartičarskog poslovanja i različit nivo funkcionalnosti pojedinih tipova kartica, što se pre svega odnosi na autorizaciju transakcija iz offline režima, odnosno autorizaciju transakcije bez provere raspoloživosti pokrića od strane Banke, a shodno nameni za koju klijent planira karticu da koristi, Banka zadržava pravo da odbije zahtev za izdavanje određenog tipa kartice ukoliko utvrdi postojanje rizika ili klijent odbije da ispunji zahtevane preduslove od strane Banke, za korišćenje konkretne kartice.

V. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE

1. Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak, dostavljanjem Banci obaveštenja u pisanoj formi sa obavezom čuvanja dokaza o dostavljanju.
2. Datum prijema obaveštenja od strane Banke, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Korisnika.
3. Korisnik koji odustane od zaključenog ugovora je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obaveštenja, vrati Banci deo iskorišćenog kreditnog limita i pripadajuće kamate i naknade obračunate za period do odustanka.

VI. KORIŠĆENJE KARTICE

1. Kartica izdata u fizičkom obliku se može koristiti za obavljanje plaćanja na prodajnim mestima, plaćanje putem Interneta kao i podizanje gotovine u okviru prihvatne mreže kartične asocijacije kojoj kartica pripada (DinaCard, Mastercard). Kartica izdata u fizičkom obliku se može koristiti za uplatu gotovine na određenim, za tu namenu obeleženim bankomatima Banke.
2. Kreditnom karticom izdatom u digitalnom obliku omogućeno je plaćanje putem Interneta uz 3D Secure autentifikaciju (Mastercard kartice), odnosno plaćanje putem Interneta (DinaCard kartice). Kartice izdate u digitalnom obliku moguće je registrovati u digitalnom novčaniku (Mastercard kartice), čime je omogućeno obavljanje svih transakcija digitalnim novčanikom, na način i u skladu sa članom VII ovih Posebnih uslova.
3. Kartica čiji je rok važenja istekao ne sme dalje da se koristi.
4. Korisnik nema pravo da kreditnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
5. Ukoliko je Korisniku od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga – Akceptanta ili isplatne banke preda kreditnu karticu.
6. Korisnik je dužan, prilikom plaćanja robe i/ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom, da lično unese svoj PIN, ako to od njega zatraži Akceptant. Korisnik ne sme Akceptantu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
7. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa, i Korisnik je dužan da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu potpiše, na način kako je potpisao i kreditnu karticu.
8. Pored zaduženja po kreditnoj kartici po osnovu placanja i podizanja gotovine, po nalogu Korisnika Banka može izvršiti direktno zaduženje kreditne kartice i po instrukciji Korisnika izvršiti prenos sredstava na račun trećeg lica, i ukoilko se Korisnik opredeli za tu opciju, iznos zaduženja podeli na određeni broj rata.
9. Karticom se mogu inicirati i transakcije odobrenja, koje podrazumevaju priliv sredstava na racun vezan za kreditnu karticu.
10. Svojim potpisom Korisnik garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa kreditnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava Korisnik za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN-a smatra se potpisom Korisnika.
11. Korisnik može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u uz korišćenje PIN-a. Mogućnost podizanja gotovine, u smislu dela odobrenog kreditnog limita po kartici kojim se može raspolagati na ovaj način, je ograničena u skladu sa Tarifom naknada. Korisnik ima mogućnost promene PIN-a u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije. U cilju povećanja bezbednosti Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine, uplatu gotovine na određenim bankomatima Banke ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema važećoj Tarifi naknada. Korisnik osnovne kartice može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija potpisivanjem Zahteva u ekspozituri, slanjem Zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem funkcionalnosti u tom smislu, u okviru mBanking aplikacije, prethodno omogućenu od strane Banke. Banka samostalno donosi odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju odluku obrazlaže.
12. Korisnik kartice može da proverava stanje na kartici, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM, uz plaćanje naknade u skladu sa Tarifom naknada.
13. Elektronski zapisi sa ATM i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
14. Korisnic kartica za fizička lica imaju mogućnost da svaku transakciju plaćanja robe ili usluga na prodajnom mestu ili putem Interneta, kao i transakciju podizanja gotovog novca na bankomatima i šalterima banaka, u iznosu većem od 3.000,00 dinara, podele na rate na način i u roku definisanom Uputstvom za podelu na rate. Ovo Uputstvo Banka uručuje korisnicima prilikom uručivanja kartice, a dostupno je i na Internet prezentaciji banke www.unicreditbank.rs, u delu koji opisuje kreditne kartice za fizička lica, odeljak Podela na rate. Podela na određeni broj rata je moguća uz odgovarajuću naknadu definisanu Tarifom naknada. Uslov za iniciranje Podele na rate jeste aktivna usluga SMS CARD ALARM. Aktivacija ove usluge vrši se potpisom Zahteva za izdavanje kreditne kartice, ukoliko Korisnik ima registrovan mobilni telefon u Banci. Postojeći Korisnici koji nemaju aktivnu ovu uslugu, mogu aktivirati istu podnošenjem Zahteva za korišćenje SMS CARD ALARM usluge, odnosno Zahteva za korišćenje/izmenu paketa tekućeg računa, ukoliko Korisnik ima mogućnost korišćenja SMS Card Alarm usluge u okviru Paket računa.
15. Karticama Banke se ne mogu vršiti transakcije na inostranim sajtozima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
16. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja kartice (blokade) u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, kao i u sledećim slučajevima:
 - i. ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kartice,
 - ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kartice ili njenom korišćenju radi prevare. U slučaju sumnjivih transakcija, Banka blokira karticu sve dok Korisnik ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poledini kartice.
 - iii. u slučaju kada su karticom zaključene transakcije na POS terminalima ili ATM-ovima gde je prethodno zabeležena kompromitujuća aktivnost (postavljanje skimmer-a, zloupotreba podataka i sl.) Banka vrši trajnu blokadu kartice, donosi odluku o reizdavanju kartice i u tom slučaju će Korisniku automatski reizdati karticu, bez naknade.
 - iv. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a.
17. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice
18. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade kartice i o razlozima te blokade putem mejla ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt, a ukoliko nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade kartice, učiniće to odmah nakon ove blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice, na način definisan Posebnim uslovima za korišćenje SMS Card Alarm usluge za fizička lica, preuzetnike i poljoprivrednike.
19. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi kartice ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

20. Banka će ponovo omogućiti korišćenje kartice ili će je zameniti novom, kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.
21. U cilju zaštite Korisnika kod plaćanja putem interneta, Banka će za internet transakcije kreirati posebnu šifru za plaćanje u 3D Secure okruženju odnosno Mastercard SecureCode/Verified by Visa.
- Kartice Banke iz Visa i Mastercard programa pružaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju i to uz proveru identiteta Korisnika putem jednokratne lozinke, koja se Korisniku kartice šalje putem SMS poruke, odnosno putem elektronskog i mobilnog bankarstva uz korišćenje biometrijskih podataka. Uslov za korišćenje usluge slanja jednokratne lozinke putem SMS poruke je aktivan SMS card alarm ili SMS info servis. Korisnicima koji su registrovani za SMS Card Alarm ili SMS info servis UniCredit Banke, u okviru paket računa, jednokratna lozinka će biti isporučena na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci za navedene usluge. Korisnik je odgovoran za ažurnost kontakt podatka u smislu broja mobilnog telefona koji je Banci prijavio za korišćenje SMS Card Alarm odnosno SMS info servisa i upoznat je sa činjenicom da je jedan od ovih servisa neophodan ukoliko planira plaćanja karticom na internetu, na sajtovima koji podržavaju 3D Secure okruženje.
 - U slučaju neuspešnog plaćanja na internet prodajnom mestu koji podržava 3D secure okruženje, potrebno je da se Korisnik obrati Banci u cilju provere i ažuriranja broja mobilnog telefona.
 - Banka može odobriti plaćanje karticom na internet prodajnom mestu bez dodatne provere identiteta Korisnika putem jednokratne lozinke u slučaju procene da je predmetna transakcija niskog rizika (Korisnik plaća na prodajnom mestu koje često koristi, putem uređaja koji često koristi, i sl.).
 - Korisnik kartice je odgovoran za čuvanje lozinke i sprovođenje svih aktivnosti koje se obavljaju pomoću dobijene lozinke. Korisniku kartice nije dozvoljeno da prenosi, niti da omogući pristup istoj, nekom trećem licu. Korisnik kartice je u obavezi da u slučaju izgubljene ili ukradene kartice, bilo kog neovlašćenog korišćenja lozinke ili drugih podataka za verifikaciju ili u slučaju bilo kog drugog narušavanja bezbednosti, o istom odmah obavesti Banku. Banka neće biti odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu nastalu usled propusta Korisnika kartice da se pridržava uslova pružanja ovog servisa.
 - Korisnik kartice je finansijski odgovoran za svako korišćenje Mastercard SecureCode-a/Verified by VISA, posebno imajući u vidu da se radi o dodatnim merama zaštite pri obavljanju platnih transakcija putem kartice, na internetu, kojima se garantuje adekvatna identifikacija korisnika kartice koja kao takva ne može biti dovedena u pitanje ukoliko se korisnik pridržava pravila za korišćenje kartice u 3D secure okruženju koja su utvrđena ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.

VII. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE

1. Za registraciju kreditne kartice u Digitalnom novčaniku (kao što je na primer Apple Pay, Google Pay) neophodno je da Korisnik ima važeći broj mobilnog telefona registrovan u Banci, da koristi Mobilni uređaj sa NFC tehnologijom i odgovarajućim operativnim sistemom prema zahtevima pružaoca usluge Digitalnog novčanika kao i da podesi zaključavanje na Mobilnom uređaju koji koristi. U određenim slučajevima, pružalac usluge Digitalnog novčanika može onemogućiti korišćenje Digitalizovane kartice u svom mobilnom novčaniku, na šta Banka ne može da utiče niti ima uvid u razloge za to.
2. Potpisivanjem Zahteva za izdavanje kartice Banka Korisniku čini mogućim registraciju kreditne kartice u mobilnom novčaniku, uz ispunjenje uslova navedenih u prethodnom stavu. Banka će svaki zahtev za registraciju kartice u Digitalnom novčaniku prilikom koga je broj telefona dostavljen Banci u zahtevu za digitalizaciju kartice identičan broju telefona Korisnika u sistemu Banke smatrati autorizovanim zahtevom Korisnika.
3. Korisnik može registrovati svoju kreditnu karticu u Digitalni novčanik putem Digitalnog novčanika ili putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem kreditne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se Digitalizovana kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na kreditnu karticu čija je Digitalizovana kartica digitalni prikaz, a u skladu sa ovim Posebnim uslovima. Korisnik može registrovati više od jedne kartice u Digitalni novčanik, pri čemu prva koju registruje postaje podrazumevana kartica za plaćanja. Korisnik može podešavati podrazumevanu karticu u Digitalnom novčaniku.
4. Transakcija Digitalizovanom karticom se inicira prinošenjem Mobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i potvrdom same transakcije na Digitalnom novčaniku. Za iznos tako izvršene platne transakcije Banka će zadužiti platni račun Korisnika za koji je vezana registrovana kreditna kartica.
5. Ako Banka iz bilo kog razloga Korisniku zameni kreditnu karticu koju je registrovao u Digitalnom novčaniku novom kreditnom karticom (na primer, ako je prijavljena kao izgubljena, ukradena, zamenjena novom nakon isteka), nije potrebna ponovna registracija Digitalizovane kartice kroz Digitalni novčanik. Ako iz bilo kog razloga Korisnik odustane od korišćenja kreditne kartice ili Banka uskrati Korisniku pravo na korišćenje kreditne kartice, istovremeno prestaje i pravo korišćenja Digitalizovane kartice. Blokada kreditne kartice ima za posledicu i blokadu Digitalizovane kartice, dok blokada Digitalizovane kartice ne podrazumeva blokadu kreditne kartice.
6. Korisnik može u bilo kom trenutku obrisati Digitalizovanu karticu iz Digitalnog novčanika, što ne utiče na mogućnost korišćenja njegove kreditne kartice, niti Digitalizovanih kartica na drugim Mobilnim uređajima na kojima je digitalizovao tu istu karticu.
7. U slučaju promene Mobilnog uređaja, neophodno je da Korisnik obriše Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika na tom uređaju, kako bi se sprečila njihova dalja upotreba, a ukoliko želi da nastavi sa korišćenjem Digitalnog novčanika na novom Mobilnom uređaju, potrebno je da na tom uređaju ponovi proces registracije kartice.

8. Korisnik je dužan da svoje podatke o kartici kao i sve podatke koje dobija od Banke u svrhu autentifikacije prilikom procesa registracije kartice, čuva isključivo za sebe, kao i da iste nikada ne deli sa drugim osobama niti da vrši unos istih van mobilnog novčanika. Po uspešnoj završenoj registraciji kreditne kartice u mobilnom novčaniku, Banka šalje SMS obaveštenje Korisniku. Ukoliko Korisnik nije lično inicirao proces registracije kreditne kartice, neophodno je da odmah preuzme sve mere u cilju što brže blokade kartice i sprečavanja eventualnih zloupotreba.
9. Banka može, u slučaju sumnje na zloupotrebu podataka sa kreditne kartice u svrhu njene registracije u mobilnom-Digitalnom novčaniku trećeg lica koje nije Korisnik ili drugih podataka Korisnika relevantnih za proces, zahtevati dodatnu autentifikaciju upućivanjem na Kontakt centar banke ili mobilnu aplikaciju, kao i izvršiti privremenu blokadu kreditne kartice. O privremenoj blokadi Banka obaveštava Korisnika, u skladu sa članom VI ovih Posebnih uslova.
10. Registrovanjem kreditne kartice u Digitalnom novčaniku na određenom Mobilnom uređaju, Korisnik preuzima obavezu da s dužnom pažnjom postupa s Mobilnim uređajem, i da preduzme sve razumne mere radi zaštite od njegovog neovlašćenog korišćenja, gubitka i krađe, kao i da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi, neovlašćenom pristupu ili korišćenju Mobilnog uređaja, u kom slučaju Banka blokira Digitalizovane kartice na tom uređaju.
11. Banka ne snosi odgovornost za funkcionisanje Digitalnog novčanika u situacijama koje su uslovljene tehničkim nedostacima ili podešavanjima samog Mobilnog uređaja i Digitalnog novčanika nad kojim Banka nema kontrolu.

VIII. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA

1. Sve autorizacije nastale korišćenjem kartica obavljaju se u domaćoj valuti, odnosno u dinarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.
2. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u zemlji RSD. Sve transakcije zaduženja/odobrenja koje Korisnik zaključuje u inostranstvu međunarodno važećom karticom, van evro zone, podležu konverziji iz lokalne valute u evre, po kursnoj listi koju primenjuju Mastercard/Visa asocijacija.
3. U roku od jednog dana od datuma međubankarskog obračuna, transakcije zaduženja/odobrenja stižu Banci na obradu i knjiže se sa datumom valute kada je obračun između banaka i obavljen (clearing i settlement). Sve obaveze po karticama koje su nastale transakcijama zaduženja izvršenim u zemlji ili inostranstvu obračunavaju se isključivo u dinarima po prodajnom kursu Banke na dan obrade transakcije. Ukoliko se vrši transakcija odobrenja konverzija se vrši po kupovnom kursu Banke na dan obrade transakcije.
4. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem kartice nije evidentirana promena na računu kartice, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o neodobrenju, neizvršenoj, ili nepravilno izvršenoj transakciji, tj. ako zahteva njeno pravilno izvršenje i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da je Korisnik to obaveštenje, odnosno zahtev dostavio Banci u roku od 13 meseci od dana zaduženja.
5. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci.
6. Banka ne snosi odgovornost za štete koje su prouzrokovane okolnostima na koje ne može uticati (nestanak el. energije, kvar bankomata, propusti i/ili nepostupanje od strane drugih banaka, platnih institucija ili trgovaca i sl.).
7. Korisnik je upoznat i prihvata da korišćenje kartice za plaćanje elektronskim putem (Internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) nosi rizik od zloupotreba, koji postoji pri prenošenju broja kartice i ličnih podataka kroz javnu mrežu i po tom osnovu sve finansijske posledice nastale zloupotrebom padaju na teret Korisnika.
8. Korisnik je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim proveriti da li će predmetna transakcija biti dostavljena Banci kao međunarodna ili domaća transakcija. Banka neće snositi bilo kakve troškove, kursne razlike niti imati bilo kakvu odgovornost za transakcije realizovane na internetu, na POS terminalima koji su umatičeni van Srbije, za koje Korisnik nije pribavio sve neophodne informacije pre realizacije transakcije usled čega je došlo do neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni Korisniku prilikom realizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije. Sve informacije o transakciji koju korisnik obavlja karticom čiji je izdavalac Banka, koje su prezentovane od strane trgovca prilikom realizacije iste, posebno informacije o valuti transakcije, primenjenom kursu konverzije i slično, kao i informacije o uslovima pod kojima se pruža usluga od strane trgovca, za Banku nisu obavezujuće, niti Banka može istim raspolagati i kao takve ih unapred predočiti korisniku.
9. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za vrstu transakcija „Card not present“ koje ne rezultiraju ispostavljanje uobičajenog računa/slipa. Takođe, Korisnik ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za transakcije realizovane karticom na osnovu autorizacije izvršene u tzv. offline režimu.
10. Prilikom iniciranja platne transakcije karticom, Banka vrši autorizaciju transakcije i za autorizovane transakcije sprovodi istovremenu rezervaciju sredstava po računu/računima koji su vezani za karticu, shodno pravilima utvrđenim ovim Posebnim uslovima. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjiženje

transakcije, odnosno zadužiti račun/račune koji su vezani za platnu karticu i poništiti predmetnu rezervaciju.

Prilikom obavljanja platnih transakcija korišćenjem kartice, korisnici treba da imaju u vidu da kartičarsko poslovanje u praksi prepoznaje određene situacije kada se iznos autorizacije i konačan iznos transakcije, koja se Banci dostavlja u vidu zaduženja, može bitno razlikovati, što može dovesti do toga da se rezervacije po autorizovanim transakcijama automatski ne oslobode tj. ponište. Takve situacije mogu nastati u sledećim okolnostima:

- Prilikom rezervacije hotela i hotelskog smeštaja, dodatne usluge su često dodate konačnom iznosu, koji je na taj način uvećan u odnosu na autorizovanu transakciju
- Rent a Car agencije mogu dodatno naplatiti troškove goriva, oštećenje vozila, naknade za saobraćajne prekršaje, čime se menja iznos konačnog zaduženja u odnosu na autorizovani iznos
- Automatske benzinske stanice funkcionišu na način da se transakcije autorizuju na određeni iznos, dok se naknadno Banci izdavaocu kartice šalje stvarni iznos shodno potrošnji
- Kupovina avio karata, u situaciji kada korisnik kupuje više karata, najčešće se procesira od strane trgovca u više pojedinačnih transakcija, za svaku kartu zasebno, dok se autorizacija vrši u zbirnom iznosu.

U slučaju kada Banka ne poništi rezervaciju na opisani način, vrši se sistemsko oslobađanje rezervacija, po isteku roka koji je međunarodnim standardima za kartičarsko poslovanje utvrđen kao rok u kome se očekuje dostava zaduženja po obavljenim transakcijama od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odnosno trgovca. Navedeni rokovi zavise od mesta na kom je transakcija zaključena, tako da je za transakcije na bankomatu 5 radnih dana, na POS terminalu 7 radnih dana, ali mogu zavistiti i od vrste trgovca, pa u slučaju Rent a car Agencija iznosi 30 dana. Autorizacija se sistemski oslobađa nakon prethodno definisanog roka, pri čemu je obaveza korisnika da prati zaduženje svog računa po ovom osnovu i da na računu vezanom za karticu obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije, u situaciji da je rezervacija oslobođena bez prethodnog zaduženja za konkretnu platnu transakciju. Ukoliko korisnik uoči da je došlo do oslobađanja rezervacije, a da račun nije dužen po osnovu transakcije koju je izvršio ili da je došlo do knjiženja zaduženja bez oslobađanja rezervisanih sredstava, neophodno je da se odmah obrati Banci kako bi bile izvršene neophodne provere i raspoloživost sredstava na računu korisnika usklađena sa faktičkim stanjem. Prilikom obavljanja platnih transakcija platnom karticom korisnici treba takođe da imaju u vidu da se kod ovog vida platnih transakcija, datum zaduženja računa može razlikovati od datuma nastanka transakcije.

IX. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA

1. Korisnik kartice je dužan da svoje obaveze prema Banci izmiruje redovno, odnosno na mesečnom nivou, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.
2. Banka dostavlja Korisniku kartice jednom mesečno Izvod o novonastalim obavezama kojim se Korisnik obaveštava o svim transakcijama i naknadama nastalim korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, iznosu trenutnog zaduženja za obračunski period, minimalnom iznosu za uplatu, iznosu dospelih rata (ukoliko je korišćen model kupovine na rate kod Mastercard i DinaCard kreditnih kartica za fizička lica) kao i o roku dospeća mesečnih obaveza.
3. Modeli otplate duga kod kreditnih kartica:
 - i. Revolving model za fizička lica i preduzetnike:
 - „Minimalni iznos za uplatu” – obavezan deo uplate. Ukoliko Korisnik na svom računu za otplatu obaveza po kartici obezbedi minimalni iznos za uplatu, odnosno iznos veći od minimalnog iznosa za uplatu, a manji od Trenutnog zaduženja u datom roku, na ostatak duga obračunaće se ugovorena redovna kamata i to počev od dana obrade svake transakcije iz prethodnog meseca, zaključno sa poslednjim danom u mesecu, kao i kamata na dug na početku meseca na koji se izvod odnosi, umanjeno za eventualnu uplatu, obračunatu do poslednjeg dana predmetnog obračunskog perioda. Za svaki dan kašnjenja u otplati dospele obaveze biće obračunata zatezna kamata
 - „Trenutno zaduženje” - ukoliko se iznos Trenutnog zaduženja izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, kamata se ne obračunava, a čime Banka Korisniku pruža mogućnost grejs perioda.
 - ii. Kupovina na rate (model kod fizičkih lica, korisnika Mastercard Standard, Mastercard Platinum i DinaCard kreditnih kartica) – ukoliko se iznos dospele rate izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, redovna kamata se ne obračunava. Nakon roka dospeća, neizmireni deo dospele rate smatra se revolving potrošnjom na koju se u daljoj otplati obračunava ugovorena kamata,
 - iii. Charge model za preduzetnike:

- „Trenutno zaduženje” jednako je ukupnom dugovanju u obračunskom periodu koje dospeva u celosti. Za svaki dan kašnjenja u otplati biće obračunata ugovorena kamata
4. Redosled zatvaranja obaveza:
 - i. Dospеле obaveze (prvo Revolving dug, zatim dug podeljen na rate)
 - ii. Nedospеле obaveze (prvo Revolving dug, zatim dug podeljen na rate)
 5. Sve uplate u toku meseca u iznosu većem od iznosa Trenutnog zaduženja iskazanom na poslednjem izvodu, vršiče se zatvaranje obaveza redosledom utvrđenim u prethodnom stavu. U ovakvim situacijama, a u zavisnosti od iznosa uplate, može doći i do zatvaranja obaveza po osnovu nedospelih rata, za transakcije koje je prethodno korisnik podelio na rate, u kom slučaju može doći do smanjenja roka otplate takvih transakcija, smanjenja broja preostalih rata za otplatu s obzirom da se zatvaranje vrši počevši od obaveze koja poslednja dospeva na naplatu, a odraziće se na zatvaranje obaveza po nedospelim obavezama po osnovu rata u momentu kada ukupna obaveza po nedospelim ratama bude manja ili jednaka iznosu više uplaćenih sredstava. Uplata većeg iznosa po osnovu korišćenja kartice, od iznosa dospеле obaveze iskazane na izvodu po kartici koji Banka korisniku dostavlja na mesečnom nivou, predstavlja lično opredeljenje korisnika, a koju uplatu će Banka knjižiti u smislu zatvaranja obaveza po kartici na način utvrđen ovim Posebnim uslovima i koja kao takva ne može proizvoditi bilo kakvu obavezu na strani Banke.
 6. Sve transakcije odobrenja koje se knjiže na Card repayment račun, bez obzira da li ih inicira Korisnik ili trgovac po osnovu poslovnog odnosa sa Korisnikom, se tretiraju kao otplata obaveza po kreditnoj kartici, koriste se za zatvaranje obaveza po redosledu koji je utvrđen ovim Posebnim uslovima i ne mogu poništiti prethodno iskorišćene modele otplate za koje se Korisnik opredelio (na primer - uplata sredstava od strane trgovca na ime povraćaja sredstava za prethodno izvršenu transakciju koju je korisnik prethodno podelio na rate se ne može iskoristiti za zatvaranje konkretne transakcije niti poništava izvršenu podelu na rate, već se sredstva jedino mogu iskoristiti za zatvaranje obaveza po kartici shodno strukturi duga u tom trenutku).
 7. Korisnik je saglasan da Banka mesečni Izvod dostavlja putem kanala komunikacije za koje se isti opredelio.
 8. U slučaju kada korisnik kartice ne dobije izvod po kartici do 15-og u mesecu, a u prethodnom mesecu je koristio karticu ili ima sredstva u korišćenju iz prethodnog perioda, u obavezi je da o tome odmah obavesti Banku.
 9. Korisnik kartice može u svakom momentu prevremeno da otplati celokupan dug po kartici bez naknade i da se obrati Banci sa zahtevom za raskid Ugovora i gašenje iste kako bi predmetni Ugovor prestao da proizvodi pravno dejstvo. Otplata kreditnog limita u korišćenju, u celosti, bez podnošenja zahteva za gašenje kartice, se ne može smatrati raskidom Ugovora, niti podrazumeva da Ugovor prestaje da proizvodi pravno dejstvo.

X. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik je dužan da čuva i pokaže kopiju slipa/računa za potrebe eventualne provere izvršene transakcije.
2. Korisnik/je dužan da Zahtev za proveru transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za proveru) dostavi pisanim putem ili lično u ekspozituru Banke najkasnije u roku od 13 meseci od datuma nastanka transakcije po kartici.
3. Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica koje je uputilo Zahtev za proveru ima prava na oslobađanje od plaćanja bilo kakvog troška ukoliko se utvrdi da je zahtev osnovan, pri čemu se iznos transakcije odobrava na računu Korisnika po okončanju postupka.
4. Po okončanju postupanja Banke po podnetom Zahtevu za proveru transakcije, korisnik će biti obavешten o ishodu, pri čemu, ukoliko nije zadovoljan izvršenim proverama odnosno ishodom postupanja ima pravo na prigovor Banci, koji podnosi na način definisan ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.
5. Ukoliko se utvrdi da upućeni Zahtev za proveru nije osnovan, Banka zadržava pravo da zaduži Korisnika osnovne kartice za sve operativne troškove koje je povodom sprovedenog postupka pretrpela, u skladu sa Tarifom naknada.
6. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih karticom, Korisnik se obraća isključivo prodavcu robe i/ili usluga - Akceptantu. Ukoliko trgovac vrši povraćaj sredstava Korisniku po osnovanoj reklamaciji na kvalitet robe i/ili usluge ili drugim povodom, Banka ne snosi troškove kursnih razlika koje mogu nastati ukoliko je inicijalna transakcija izvršena u stranoj valuti i/ili je knjižena zaduženjem računa Korisnika u drugoj valuti u odnosu na valutu povraćaja.
7. Korisnik osnovne kartice može uputiti prigovor Banci ukoliko smatra da se banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova poslovanja / Posebnih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ugovora koji ima zaključen sa bankom, a prigovorom izražava nezadovoljstvo na postupanje banke ili ukazuje na propuste iste. Bez obzira da li se radi o prigovoru u vezi sa osnovnom ili dodatnom debitnom karticom, Korisnik finansijske usluge, odnosno vlasnik računa mora biti i podnosilac prigovora Banci, osim u situacijama koje su bliže opisane u tački 11. ovih Posebnih uslova. Korisnik osnovne kartice ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog

interesa u skladu sa prethodnom tačkom. Ako korisnik podnosi prigovor po isteku navedenog roka, Banka će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

8. Korisnik osnovne kartice prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:
- u poslovnim prostorijama Banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
 - dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Bank Srbija a.d.
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata
Rajičeva 27-29
11000 Beograd
 - putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
 - putem internet prezentacije Banke
 - putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, ako se prigovor odnosi na usluge koje Banka pruža ili je pružila preko tih servisa.
9. Neophodno je da prigovor sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosilac prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje istog.
10. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik/zakonski zastupnik klijenta, ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad banke i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji predstavljaju bankarsku tajnu, u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge. Za pismene prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, putem internet prezentacije Banke, odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva Banka će imejlom potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.
11. Banka će u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.
12. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
13. Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor na prigovor nije upućen u propisanom roku od 15 dana, može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u roku od šest (6) meseci od datuma prijema odgovora, i to poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba/.
14. Sporni odnos između korisnika i Banke se može rešiti i u vansudskom postupku – postupku posredovanja, koji se pokreće na predlog jedne od strana u sporu, koji je prihvatila druga strana. Može se voditi pred Narodnom bankom, bez troškova po strane u sporu, ali i u Centru za medijaciju ili ga može sprovesti banka. Predlog za posredovanje pred Narodnom bankom Srbije kao posrednikom, zainteresovana strana može podneti Narodnoj banci Srbije na način opisan na internet prezentaciji <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/medijacija/index.html>
15. Ovaj predlog za pokretanje postupka posredovanja, koji korisnik dostavlja Narodnoj banci Srbije, obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga
16. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

XI. OŠTEĆENA, UKRADENA I IZGUBLJENA KARTICA

- Korisnik je dužan da bez odlaganja, odmah po saznanju o gubitku ili krađi kartice izvrši blokadu kartice putem mobilne aplikacije ili da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.
- Korisnik prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj blokadi kartice putem mobilne aplikacije ili prijavi gubitka/krađe kartice, Korisnik je dužan da Banci potvrdi izvršenu prijavu popunjavanjem odgovarajuće forme u najbližoj ekspozituri banke ili putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

- U slučaju da ukradena ili izgubljena kartica Korisniku bude vraćena ili je Korisnik sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade kartice, na osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik ne može zahtevati njeno aktiviranje odnosno nastavak korišćenja.
- U slučaju da je kartica uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke u kojoj je kartica izdata.
- U slučaju gubitka/krađe mobilnog telefona u okviru koga je instalirana mobilna aplikacija Banke, putem koje je Korisniku omogućen uvid u podatke o kartici, neophodno je da klijent bez odlaganja prijavi Banci krađu/gubitak na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888, u kom slučaju Banka vrši blokadu kartice, pri čemu će takođe biti onemogućeno dalje korišćenje mobilne aplikacije, u skladu sa Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike.
- U slučaju uništenja/oštećenja kartice, Korisniku će se uz novu karticu dodeliti nov PIN kod. Tom prilikom Korisnik takođe može podneti zahtev za izdavanje kartice u digitalnom obliku. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe mobilnog telefona u okviru koga je instalirana mobilna aplikacija Banke sa mogućnošću uvida u podatke o debitnoj kartici, Korisnik je dužan da Banci potvrdi izvršenu prijavu popunjavanjem odgovarajuće forme u najbližoj ekspozituri banke, kao i da zahteva reizdavanje kartice.
- U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kartice, odnosno podataka sa kartice - Korisnik je dužan da, odmah nakon tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000 dinara.
- Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama.
- Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kartice, odnosno podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

XII. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

- Na pisani zahtev Korisnika osnovne kartice, Banka je dužna da besplatno otkáže korišćenje kartice.
- Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, odnosno dođe do izmene njegove kreditne sposobnosti, Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice Korisniku. Banka zadržava pravo da izrađenu karticu, koju Korisnik ne preuzme u roku od 12 meseci od izrade, ugasi bez posebnog pisanog zahteva Korisnika.
- Sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.
- Korisnik osnovne kartice ima pravo na besplatno gašenje kartice. Gašenje kartice se vrši pod uslovom da je Korisnik prethodno izmirio sve obaveze prema Banci po osnovu Ugovora.

XIII. ZAVRŠNE ODREDBE

- Potpisivanjem Ugovora, Korisnik osnovne Kartice je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizni račun za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom naknada.
- Korisnik osnovne kartice potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama PU poslovanja kreditnim karticama i Tarifom naknada i u obavezi je da sa istima upozna Korisnike dodatnih kartica.
- Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama, s tim da obavesti Korisnika. Za sve što nije predviđeno Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima i Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima – Opšti deo.
- U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Republici Srbiji.
- Ovi PU poslovanja sa kreditnim karticama sačinjeni su u skladu sa propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke www.unicreditbank.rs, kao i u svim ekspoziturama Banke.
- Ovi PU poslovanja sa kreditnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
- Odredbe ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 22.jula 2024.godine.