

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

BEOGRAD, 20. oktobar 2025. godine

SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE.....	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA	3
II. OPŠTE ODREDBE	5
III. IZDAVANJE DEBITNE KARTICE	5
IV. KORIŠĆENJE DEBITNE KARTICE.....	7
V. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE.....	9
VI. AUTORIZACIJA I KNJIŽENJE TRANSAKCIJA	10
VII. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR.....	13
VIII. UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA.....	14
IX. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE.....	16
X. ZAVRŠNE ODREDBE.....	16

Uvodne odredbe:

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

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Kartica - u smislu ovih PU poslovanja sa debitnim karticama označava debitnu platnu karticu izdatu 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 debitnim karticama.

Zahtev za izdavanje kartice - obrazac Banke koji popunjava Korisnik osnovne kartice u Banci, radi izdavanja debitne kartice, a koji je deo Zahteva za korišćenje/izmenu paketa.

Osnovna kartica – kartica izdata na ime Korisnika, vlasnika jednog ili više računa u Banci koji se zadužuju/odobravaju korišćenjem debitne kartice.

Dodatna kartica - kartica izdata na ime lica za koje je Korisnik osnovne kartice podneo zahtev, a čijim se korišćenjem zadužuju/odobravaju računi Korisnika osnovne kartice.

Korisnik – podrazumeva fizičko lice, preduzetnika ili poljoprivrednika, korisnika osnovne i dodatne kartice u daljem tekstu ovih Posebnih uslova.

PIN - lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Korisniku, koji predstavlja element za autentifikaciju Korisnika ili transakcije koju inicira Korisnik kartice i/ili autorizaciju platnih transakcija, i koji je kao takav strogo poverljiv.

Prihvatno mesto – mesto prodaje robe i/ili usluga primaoca plaćanja na kom se nalazi uređaj putem kog se mogu inicirati

transakcije karticom (bankomat, POS terminal, internet prodajno mesto).

Bankomat / ATM - elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu i uplatu gotovine, upit stanja, promenu PIN-a i dr.

POS (Point of Sale) terminal - elektronski ili mobilni uređaj na kojem se vrši autorizacija transakcije i elektronski prihvati platnih kartica na prodajnim mestima trgovca.

Internet prodajno mesto – mesto prodaje robe i/ili usluga primaoca plaćanja na internetu koje prihvata karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

Primalac plaćanja – lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

Digitalni novčanik – u smislu ovih PU poslovanja sa debitnim karticama je 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 debitnih kartica koje mu je izdala Banka, registrovati kao digitalizovanu karticu.

Digitalizovana kartica - označava debitnu karticu registrovanu u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke, a koja Korisniku omogućava platne transakcije bez upotrebe fizičke kartice na prodajnim mestima, bankomatima koji podržavaju beskontaktnu transakcije i na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja.

Korisnik se na internet stranici Banke može informisati koje debitne kartice može digitalizovati.

Mobilni uređaj - u smislu ovih PU poslovanja sa debitnim karticama označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik ili POS terminal.

SMS Card Alarm - usluga koja omogućava da Korisnik usluge putem SMS poruke dobija informaciju o svakoj odobrenoj transakciji karticom.

CVV2 - trocifreni broj koji se nalazi na poledini kartice i koji se koristi za verifikovanje kartice prilikom plaćanja na internetu.

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

Usluga “Podigni dinare” – isplata gotovine uz kupovinu je usluga koju nude određeni maloprodajni objekti i koja omogućava potrošačima da prilikom kupovine podignu gotovinu svojom debitnom karticom. Iznos gotovine koji je moguće tom prilikom podići definisan je od strane samog maloprodajnog objekta koji pruža predmetnu uslugu.

3D Secure okruženje - okruženje za plaćanja na Internet prodajnim mestima koja podrazumevaju dodatnu autentifikaciju Korisnika u trenutku davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije inicirane platnim karticama iz odgovarajućeg kartičarskog programa. Navedeno se odnosi samo na određena internet prodajna mesta, koja su podržana od strane pojedinih kartičarskih programa.

OTP kod – predstavlja sigurnosni element u vidu jednokratne numeričke šifre koja se dostavlja Korisniku prilikom iniciranja plaćanja na 3D Secure internet prodajnim mestima na broj mobilnog telefona koji je registrovan u sistemu banke, u svrhu autentifikacije Korisnika kartice.

Push notifikacija – direktna komunikacija između mobilne aplikacije i Korisnika, kojom se Korisniku šalje obaveštenje na njegov uređaj u realnom vremenu, bez da je on prethodno zatražio tu informaciju.

Beskontaktno plaćanje – Realizuje se prislanjanjem platnog instrumenta na uređaje (POS/ATM) na kojima je prihvatilac omogućio beskontaktno plaćanje pri čemu će u pojedinim situacijama biti neophodan unos PIN koda. Prilikom iniciranja beskontaktnih transakcija na bankomatima potreban je unos PIN koda.

Platna transakcija – označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

Iniciranje platne transakcije - označava preduzimanje radnje koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije.

Platna transakcija na daljinu – platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

Autentifikacija - označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika.

Pouzdana autentifikacija korisnika - označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji.

Biometrijski podatak - lični podatak jedinstven za svakog korisnika poput otiska prsta, obrisa lica i slično, u smislu ovih Posebnih uslova označava metod autentifikacije Korisnika prilikom plaćanja putem Interneta, odnosno plaćanja digitalnim novčanikom

Personalizovani sigurnosni elementi - označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije (na primer PIN ili OTP kod za 3DS autentifikaciju).

Osetljivi podaci o plaćanju - označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju.

Digitalni sadržaj - predstavlja robu ili usluge koje se proizvode i dostavljaju u digitalnom obliku, čija je upotreba ili potrošnja ograničena na tehnički uređaj i koja ni na koji način ne uključuje korišćenje ili potrošnju robe ili usluga u fizičkom obliku.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja je pružalac platnih usluga koji obavlja uslugu kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.

u Zahtevu prijavi Banci na način definisan Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima.

II. OPŠTE ODREDBE

1. Debitne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime Korisnika koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
2. Banka Korisniku izdaje platnu karticu kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji (DinaCard kartica). Pored kartice iz prethodnog stava, Banka, na poseban zahtev, Korisniku može izdati i drugu karticu iz svoje ponude, a kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije (kartice internacionalnog važenja). DinaCard debitne kartice se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava putem POS terminala i interneta, podizanje gotovine u okviru mreže bankomata na teritoriji Republike Srbije kartice internacionalnog važenja se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava putem POS terminala i interneta, podizanje gotovine u okviru mreže bankomata na teritoriji Republike Srbije i u inostranstvu.
3. Korisnik osnovne kartice internacionalnog važenja je dužan da obezbedi pokriće na dinarskom i/ili deviznom tekućem računu za koji je vezana kartica u trenutku obavljanja transakcije. U slučaju iniciranja platne transakcije nacionalnom debitnom karticom, korisnik mora imati dovoljno raspoloživih sredstva na dinarskom tekućem računu.
4. Korisnik osnovne kartice je odgovoran za korišćenje osnovne i dodatnih kartica u skladu sa ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.
5. Korisnik osnovne kartice je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka navedenih

III. IZDAVANJE KARTICE

1. Ukoliko Korisnik osnovne kartice podnese Zahtev za izdavanje debitne kartice koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa, Banka je dužna da tom Korisniku osnovne kartice bez naknade prvo izda DinaCard debitnu karticu. U skladu sa navedenim, izdavanje DinaCard debitne kartice je preduslov za podnošenje posebnog zahteva za bilo koji drugi tip debitne kartice koji Banka ima u svojoj ponudi.
2. Proces izdavanja debitne kartice podrazumeva: podnošenje Zahteva (u okviru Zahteva za korišćenje/izmenu paketa), izradu i uručenje debitne kartice. Banka sprovodi uručenje plastike Korisniku u ekspozituri ili dostavljanjem kartice na važeću adresu Korisnika u sistemu Banke (ukoliko je navedena opcija dostupna).
3. Prilikom podnošenja Zahteva za korišćenje/izmenu paketa, Korisnik ima mogućnost podnošenja zahteva za izdavanje debitne kartice u digitalnom obliku (preduslov je da Korisnik koristi mBanking uslugu Banke). U tom slučaju su podaci o kartici (broj kartice, datum isteka kartica i CVV/CVC kod) dostupni u mBanking aplikaciji, u delu Podaci o platnoj kartici. PIN kod je dostupan u delu pod nazivom "Opcije", "Kreiranje i prikaz PIN koda, uz autentifikaciju izabranim metodom (mBanking PIN, biometrija). Ukoliko je Korisnik zahtevao izdavanje kartice samo u digitalnom obliku, može naknadno u bilo kom trenutku zahtevati izdavanje kartice i 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 kodom. U slučaju DinaCard debitne kartice, Banka uz izdavanje kartice u digitalnom obliku, automatski Korisniku izdaje i plastiku, koja se izdaje sa novim brojem kartice kao i CVV kodom i koju je neophodno aktivirati prilikom preuzimanja/uručenja kartice. Izdavanjem plastic Korisnik i dalje ima mogućnost uvida u podatke

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

4. Banka debitnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog Zahteva za izdavanje debitne kartice/korišćenje paket računa koji uključuje i debitnu karticu od strane Korisnika koji sa ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Terminskim planom poslovanja po platnim računima fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika i Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za fizička lica i poljoprivrednike, odnosno Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za preduzetnike (u daljem tekstu: Tarifa naknada) predstavlja ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice.
5. Banka će zameniti debitne kartice bez potpisanog zahteva Korisnika samo u slučaju problema u funkcionisanju debitne kartice, migracije proizvoda na nova tehnološka rešenja, ukidanja proizvoda ili izmene u sadržaju Kataloga proizvoda, u situaciji kada je prethodnu ugasila iz bezbednosnih razloga zbog zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu, kao i u slučajevima povećanja nivoa zaštite proizvoda ili korisnika kartice, i to ako je tom Korisniku već izdata i DinaCard debitna kartica.
6. U slučaju da je plastika uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke ili korišćenjem elektronskog i mobilnog bankarstva. Prilikom zamene oštećene plastike Korisniku će biti generisan i nov PIN kod.
7. Banka može, na zahtev Korisnika osnovne kartice da izda i dodatne kartice, na način i pod uslovima definisanim važećom ponudom Banke i uz ispunjenje preduslova naznačenih u tački 1. 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.
8. Banka prilikom izrade debitne kartice generiše za Korisnika PIN kod koji je poznat samo Korisniku kartice a koji se koristi prilikom podizanja gotovine na bankomatima ili iniciranja usluge "Podigni dinare", kao i izvršenje transakcija na POS terminalima. Banka

snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku kartice i PIN-a. Banka omogućava Korisniku osnovne kartice uvid u PIN kod i podatke o kartici (broj kartice, rok važenja, CVV/CVC) putem mBanking aplikacije odmah nakon aktivacije kartice, i isti su dostupni Korisniku u svakom trenutku, za sve kartice izdate na njegov zahtev.

9. Karticu u fizičkom obliku je moguće koristiti nakon njene aktivacije koja se vrši na jedan od sledećih načina, a uz prethodnu autentifikaciju korisnika
 - prilikom preuzimanja kartice u ekspozituri banke, u kom slučaju zaposleni Banke vrši identifikaciju korisnika,
 - uz prvu transakciju sa unetim ispravnim PIN kodom (prilikom podizanja gotovine, upita stanja na bankomatu, plaćanja na prodajnom mestu) u situaciji kada je prethodno izdata kartica u digitalnom obliku, kada se unosom PIN-a potvrđuje autentičnost korisnika,
 - kada je kartica poslata na kućnu adresu (ukoliko Banka ima u ponudi navedenu opciju) aktivacija će se vršiti pozivanjem Kontakt centra Banke, u kom slučaju agent Kontakt centra vrši proveru identiteta Korisnika.
10. Obaveza Korisnika je da platnu karticu, odmah po prijemu/uručenju potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice, koje mogu nastati kao posledica činjenice da kartica nije potpisana, 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 zloupotreba, što naročito podrazumeva zabranu deljenja informacije o PIN/u usmeno ili pisanim putem, kao i 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 ima mogućnost promene PIN-a u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije, kao i u okviru mBanking aplikacije Banke. Ukoliko se Korisnik opredeljuje za ovu mogućnost i vrši izmenu PIN koda, koji mu je uručen od strane Banke, u obavezi je da novodefinisani PIN

ustanovi na način da isti zadovoljava minimalne bezbedonosne standarde u smislu adekvatnosti numeričkog koda. U ovakvim situacijama, gde Korisnik menja inicijalno uručen PIN kod, ujedno preuzima odgovornost za sve eventualne finansijske posledice do kojih može doći ukoliko neadekvatnim izborom numeričke kombinacije doprinese otkrivanju PIN koda od strane trećih lica i na taj način omogućiti zloupotrebu debitne kartice. Deljenje PIN-a kao sigurnosnog podatka sa trećim licima, čuvanje istog uz platnu karticu, izbor numeričkog koda PIN-a, kod promene istog, na način da isti ne zadovoljava minimalne bezbedonosne standarde, smatraće se krajnjom nepažnjom Korisnika shodno čemu Korisnik osnovne kartice snosi sve finansijske posledice koje mogu nastati kao posledica zloupotrebe debitne kartice, usled iste, odnosno u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja debitne kartice.

11. Prilikom izrade debitne kartice, određuje se rok važenja koji je naznačen na 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.
12. U mesecu isteka DinaCard debitne kartice Banka će pokrenuti aktivnosti izrade nove kartice sa novim rokom važenja. U mesecu isteka važenja internacionalne debitne kartice ji, takva kartica se automatski izdaje sa novim rokom važenja, i to samo ako je tom Korisniku za iniciranje platnih transakcija već izdata i DinaCard debitna kartica. i uz uslov da je Korisnik imao transakcije tom debitnom karticom u prethodnih 6 meseci.

IV. KORIŠĆENJE KARTICE

1. Debitna kartica izdata u fizičkom obliku (plastika) se može koristiti za plaćanje na prodajnim mestima, plaćanje putem Interneta kao i podizanje gotovine u okviru prihvatne mreže kartične asocijacije kojoj kartica pripada. Debitna kartica izdata u fizičkom obliku se može koristiti za uplatu gotovine na određenim, za tu namenu obeleženim bankomatima Banke.

2. Debitnim karticama izdatim u digitalnom obliku omogućeno je plaćanje putem Interneta uz 3D Secure autentifikaciju (Mastercard, Visa kartice), odnosno plaćanje putem Interneta (DinaCard kartice). Debitne kartice izdate u digitalnom obliku moguće je registrovati u digitalnom novčaniku (Mastercard i Visa kartice), čime je omogućeno obavljanje svih transakcija digitalnim novčanikom, na način i u skladu sa poglavljem VI ovih Posebnih uslova.
3. Debitna kartica čiji je rok važenja istekao ne sme se dalje koristiti.
4. Korisnik nema pravo da debitnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
5. Ukoliko je Korisniku od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja debitne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga (Akceptanta) ili isplatne banke, preda debitnu karticu.
6. Korisnik je dužan, da prilikom plaćanja robe i/ili usluga na prodajnom mestu koje je opremljeno POS terminalom, ukoliko je kartica bazirana na CHIP tehnologiji lično unese svoj PIN uz svu moguću diskreciju, odnosno ukoliko je kartica bazirana na tehnologiji magnetne piste unese svoj potpis. Korisnik ne sme prihvatiti 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 prihvatiti potpiše, na isti način na koji je potpisao debitnu karticu. Korišćenje PIN koda smatra se potpisom Korisnika kojim Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije.
8. Prilikom korišćenja kartice na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju, Korisnik ima mogućnost da se opredeli za realizaciju transakcije putem beskontaktna tehnologije ili da zahteva standardan način realizacije transakcije debitnom karticom, od strane trgovca, što podrazumeva autorizaciju transakcije unosom PIN koda. Ukoliko se opredeli za korišćenje beskontaktna opcije plaćanja, transakcije se obavljaju prislanjanjem kartice na POS terminalu. U pojedinim situacijama od Korisnika će se zahtevati dodatna autentifikacija unosom PIN koda.
9. Pored zaduženja po debitnoj kartici (po osnovu plaćanja i podizanja gotovine) karticom se mogu inicirati i transakcije

- odobrenja, koje podrazumevaju priliv sredstava na račun vezan za karticu. Kod transakcija odobrenja, Korisnik može raspolagati sredstvima tek po knjiženju transakcije odobrenjem predmetnog iznosa odgovarajućem tekućem računu Korisnika.
10. Svojim potpisom/unosom PIN-a Korisnik garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa debitnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava Korisnik, za slučaj reklamacije.
11. Korisnik može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošte, na ATM uređaju i putem usluge „Podigni dinare“, uz korišćenje PIN koda. Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema važećoj Tarifi naknada. Korisnik osnovne kartice može zahtevati promenu dnevnog limita i/ili broja transakcija, podnošenjem zahteva u tom smislu u ekspozituri. Zahtev za promenu dnevnog limita i/ili broja transakcija Korisnik može izvršiti slanjem zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem takve funkcionalnosti, u okviru mBanking aplikacije. Korisnik je upoznat da svako uvećanje limita, na njegov zahtev, uvećava potencijalnu materijalnu štetu u slučaju zloupotrebe platne kartice, za koju štetu, preko dnevnih limita utvrđenih Tarifom naknada, je odgovoran isključivo Korisnik. Banka zadržava pravo da ne odobri zahtevano povećanje limita ukoliko proceni da postoji povećani rizik od zloupotrebe ili materijalne štete uzrokovane zloupotrebom. Korisnik može vršiti uplatu gotovine u valuti RSD (na dinarski račun za koji je vezana kartica) i EUR (na EUR tekući račun za koji je vezana kartica) na određenim bankomatima Banke, uz očitavanje chip-a debitne kartice i unos PIN koda, a u skladu sa limitima definisanim Tarifom Banke.
12. Korisnik debitne kartice može da proverava stanje na dinarskom računu za koji je vezana kartica, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM-u, uz plaćanje naknade u skladu sa Tarifom naknada. Raspoloživo stanje po računima za koje je vezana debitna kartica Korisnik može proveriti putem mBanking/eBanking aplikacije Banke.
13. Elektronski zapisi sa ATM-a i POS terminala (logovi) predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
14. Debitnim karticama Banke ne mogu se vršiti transakcije na inostranim sajtozima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
15. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja debitne kartice (blokade) u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, kao i u sledećim slučajevima:
- ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost debitne kartice,
 - ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju debitne kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare. U slučaju sumnjivih transakcija, Banka blokira karticu, sve dok Korisnik ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poleđini kartice.
 - U slučaju kada su karticom zaključene transakcije na POS terminalima, Internet prodajnim mestima 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, ukoliko su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.
 - ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku osnovne kartice.
 - Nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN koda nakon čega je ponovno korišćenje Kartice moguće nakon pozivanja Kontakt centra Banke.
16. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
17. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade debitne 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 debitne kartice dužna je da to učini odmah nakon 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, preduzetnike i poljoprivrednike.

18. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

19. Banka će ponovo omogućiti korišćenje kartice ili će je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.

- U slučaju korišćenja kartice za transakcije gde kartica nije fizički prisutna, Korisnik je u obavezi da preduzme osnovne mere predostrožnosti i. dakoristi samo pouzdana internet prodajna mesta

- da nikada ne šalje osetljive podatke o plaćanju putem mejla, SMS poruka, telefona
- da proveri da li naziv prodajnog mesta naveden u SMS poruci odgovara prodajnom mestu na kom Korisnik inicira transakciju, pre davanja saglasnosti za izvršenje transakcije
- da inicira plaćanje kod trgovca koji obezbeđuju sigurno okruženje (Visa Secure, Mastercard ID Check) kako bi se obezbedila autentifikacija Korisnika. Autentifikacija Korisnika vrši se:

a) logovanjem Korisnika u mobilnu aplikaciju nakon dobijanja push notifikacije o svakoj pojedinačnoj transakciji. Ovo je primarni metod za autentifikaciju i zavisi od aktivacije usluge mobilnog bankarstva kao i notifikacija unutar same aplikacije.

b) unosom sigurnosnih elemenata – OTP koda i statičke lozinka koju Banka dodeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice i poznata je isključivo Korisniku. OTP kod se šalje na broj telefona registrovan u Banci i isključivo je Korisnik odgovoran za ažurnost ovog podatka.

- Korisnik je odgovoran za čuvanje OTP koda i sprovođenje svih aktivnosti koje se obavljaju pomoću dobijenog OTP koda. Korisniku kartice nije dozvoljeno da prenosi, niti da omogućiti pristup istom, nekom trećem licu. Korisnik je u obavezi da u slučaju izgubljene ili ukradene kartice, bilo kog neovlašćenog korišćenja OTP koda 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 i nepridržavanja gore opisanog načina čuvanja podataka, od strane Korisnika kartice.

Banka može odobriti plaćanje karticom na internet prodajnom mestu bez dodatne provere identiteta Korisnika u slučaju procene da je predmetna transakcija niskog rizika (Korisnik plaća na prodajnom mestu koje često koristi, putem uređaja koji često koristi za plaćanja na internetu, i sl.) ili u situacijama ukoliko Internet prodajno mesto ne zahteva autentifikaciju Korisnika.

V. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE

1. Za registraciju debitne 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 otvaranje/izmenu paket računa i izdavanjem debitne kartice, Banka Korisniku čini mogućim registraciju debitne kartice u mobilnom novčaniku, uz ispunjenje uslova navedenih u prethodnom stavu. Banka će svaki zahtev za registraciju kartice u digitalnom novčaniku prilikom kojeg je broj telefona dostavljen Banci u zahtevu za tokenizaciju kartice, jednak

broju telefona Korisnika u sistemu Banke smatrati autorizovanim zahtevom Korisnika.

3. Korisnik može registrovati svoju debitnu karticu u digitalni novčanik direktno putem aplikacije digitalnog novčanika ili putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, Registrovanjem debitne kartice u digitalnom novčaniku, kreira se digitalizovanu karticu za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na debitnu karticu, 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 menjati podrazumevanu karticu u digitalnom novčaniku.
4. Transakcija digitalizovanom karticom se inicira prinošenjem dobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu, odnosno odabirom opcije plaćanja digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i potvrdom same transakcije na digitalnom novčaniku, uz adekvatnu autentifikaciju Korisnika, u zavisnosti od karakteristika mobilnog uređaja koji koristi i metode koju je izabrao (biometrija, PIN, šablon brzog prevlačenja ekrana). Za iznos tako izvršene platne transakcije Banka će zadužiti platni račun Korisnika za koji je vezana registrovana debitna kartica.
5. Ako Banka iz bilo kog razloga Korisniku zameni debitnu karticu koju je registrovao u digitalnom novčaniku novom debitnom 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 debitne kartice ili Banka uskrati Korisniku pravo na korišćenje debitne kartice, istovremeno prestaje i pravo korišćenja digitalizovane kartice. Blokada debitne kartice ima za posledicu i blokadu digitalizovane kartice, dok blokada digitalizovane kartice ne podrazumeva blokadu debitne kartice.
6. Korisnik može u bilo kom trenutku obrisati digitalizovanu karticu iz digitalnog novčanika, što ne utiče na mogućnost korišćenja njegove debitne 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 je dobio 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 digitalnog novčanika. Po uspešno završenoj registraciji debitne kartice u digitalnom novčaniku, Banka šalje SMS obaveštenje Korisniku. Ukoliko Korisnik nije lično inicirao proces registracije debitne 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 debitne kartice u svrhu njene registracije u 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 debitne kartice. O privremenoj blokadi Banka obaveštava Korisnika, u skladu sa poglavljem IV ovih Posebnih uslova.
10. Registrovanjem debitne kartice u digitalnom novčaniku na određenom mobilnom uređaju, Korisnik preuzima obavezu da saa dužnom pažnjom postupa sa 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.

VI. SAGLASNOST (AUTORIZACIJA) ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA I KNJIŽENJE TRANSAKCIJA

1. Korisnik kartice saglasnost za izvršenje platne transakcije daje pre izvršenja platne transakcije i to na jedan od sledećih načina:

- i. Korišćenjem kartice na POS terminalu očitavanjem čipa ili beskontaktnim očitavanjem čipa i unosom PIN koda u slučaju da je za autentifikaciju potreban unos istog, ili potpisom slipa prilikom očitavanja magnetne trake ukoilko se za autorizaciju traži potpis
 - ii. Beskontaktnim očitavanjem čipa sa kartice bez unosa PIN koda u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja definisanim od strane kartičarskih asocijacija
 - iii. Prisanjanjem mobilnog uređaja na kom je instaliran Google Pay/Apple Pay na POS terminal/ATM uređaj koji podržava beskontaktne transakcije
 - iv. Unosom PIN koda prilikom iniciranja platne transakcije na bankomatu (ubacivanjem kartice u čitač ili beskontaktnim očitavanjem)
 - v. Unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja prilikom iniciranja platne transakcije na internet prodajnim mestima (broj kartice, CVV2 koda) uz unos sigurnosnih elemenata za autentifikaciju (biometrija ili PIN za logovanje u mobilnu aplikaciju Korisnika, OTP kod i statička lozinka koju Banka dodeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice i poznata je isključivo Korisniku)
 - vi. Upotrebom kartice u okviru digitalnog novčanika na način opisan u ovim PU poslovanja sa debitnim karticama
2. Korisnik kartice saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja.
 3. Nakon davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije saglasnost se ne može opozvati osim u slučaju dogovora između Korisnika kartice i/ili Banke i/ili Prihvatnog mesta.
 4. Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila elektronske podatke o platnoj transakciji od banke primaoca plaćanja. U roku od jednog dana od datuma međubankarskog obračuna, transakcije stižu Banci na obradu i knjiže se sa datumom valute kada je obračun između banaka i obavljen. 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.
 5. Sve autorizacije nastale korišćenjem debitnih kartica obavljaju se u domaćoj valuti, odnosno u dinarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije zaduženja/odobrenja u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.
 6. **Transakcije zaključene na uređajima (ATM/POS/Internet) registrovanim u zemlji** – obračunska valuta je RSD. Nakon što transakcija bude dostavljena Banci na knjiženje, najpre se zadužuje/odobrava RSD tekući račun. Ukoliko Korisnik osnovne kartice nema RSD tekući račun vezan za karticu, ili na tom računu nema dovoljno sredstava, zadužuju/odobravaju se ostali tekući računi, redosledom kojim su vezani za karticu, pri čemu se konverzija vrši po kupovnom kursu Banke na dan obrade, ukoliko je u pitanju zaduženje, odnosno po prodajnom kursu Banke ukoliko je u pitanju odobrenje nastalo korišćenjem debitne kartice.
 7. Transakcije zaključene na uređajima (ATM/POS/Internet) registrovanim u inostranstvu – obračunska valuta jeste EUR. Transakcije nastale van evro zone podležu konverziji iz lokalne valute u EUR, po kursnoj listi koju primenjuju asocijacije Visa i Mastercard. Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršena Visa karticom razlikuje od obračunske valute Banke (EUR), prilikom konverzije originalni iznos transakcije biće uvećan za 2%. Nakon što transakcija bude dostavljena Banci na knjiženje, najpre se zadužuje/odobrava EUR tekući račun. Ukoliko Korisnik osnovne kartice nema EUR tekući račun vezan za karticu, ili na tom računu nema dovoljno sredstava, zadužuju/odobravaju se ostali tekući računi, redosledom kojim su vezani za karticu, pri čemu se konverzija vrši po prodajnom kursu Banke na dan obrade ukoliko je u pitanju zaduženje, odnosno po kupovnom kursu Banke ukoliko je u pitanju odobrenje nastalo korišćenjem debitne kartice. U slučajevima kada se Korisniku omogućava opcija izbora valute zaduženja/odobrenja prilikom realizacije transakcije, a kod kojih se Korisnik opredeli za konverziju transakcije i plaćanje u RSD valuti, transakcija zaduženja/odobrenja po računu Korisnika će

biti izvršena u odabranoj RSD valuti, pri čemu Banka nema uvid u kurs konverzije kao i naknade koje prihvatno mesto registrovano u inostranstvu primenjuje. Informacije koje se tom prilikom prezentuju Korisniku na ekranu uređaja ili slipu nisu obavezujući za Banku kao izdavaoca kartice.

8. Izuzetno od prethodnog stava, prilikom plaćanja roba i usluga na internet sajtovima trgovaca umatičenim u Republici Srbiji, na kojima se omogućava opcija izbora valute zaduženja Korisniku kod realizacije transakcije, transakcija zaduženja/odobrenja po računu Korisnika osnovne kartice će biti vršena u skladu sa podacima koji Banci budu dostavljeni od strane prodajnog mesta, a koji zavise od poslovnog odnosa Korisnika i trgovca.
9. Svim transakcijama odobrenja, nastalim korišćenjem debitne kartice Korisnik može raspolagati tek nakon što Banci stigne finansijsko pokriće za transakciju, tj. kada sredstva budu proknjižena na račun Korisnika osnovne kartice.
10. Prilikom iniciranja platne transakcije platnom karticom, Banka vrši autorizaciju transakcije i za autorizovane transakcije sprovodi istovremenu rezervaciju sredstava po računu/računima koji su vezani za platnu karticu, shodno pravilima utvrđenim ovim Posebnim uslovima.
11. Banka vrši 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 zavisiti 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/računima vezanim za platnu 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 rezerviranih 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 platne transakcije.

12. Korisnik osnovne kartice ima uvid u obaveze, odnosno sve transakcije i naknade nastale korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, putem Izvoda tekućeg dinarskog i deviznog računa.
13. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem debitne kartice nije evidentirana promena na tekućem računu Korisnika osnovne kartice odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik osnovne kartice je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je Korisnik obavesti o neodobrenju 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.
14. Korisnik osnovne kartice je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju debitnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik osnovne kartice ima otvorene u Banci, a koji ne moraju biti vezani za karticu.
15. 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.).
16. Korisnik je upoznat i prihvata da korišćenje debitne 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.

17. 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 proveri 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.

VII. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik ima pravo da podnese prigovor, što uključuje i reklamaciju platne transakcije, u roku od 6 meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, pri čemu u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava. Bez obzira da li se radi o prigovoru u vezi sa osnovnom ili dodatnom debitnom karticom, Korisnik usluge, odnosno vlasnik računa mora biti i podnosilac prigovora Banci, osim u situacijama koje su bliže opisane u tački 6. ovog poglavlja. Ako Korisnik osnovne kartice 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.
2. Ukoliko Korisnik podnosi reklamaciju platne transakcije izvršene platnom karticom, dužan je da istu podnese u formi Zahteva za proveru transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za proveru) Zahtev za proveru kojim Korisnik obaveštava Banku o neodobrenoj, neizvršenoj i nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i kojim zahteva pravilno izvršenje transakcije može biti podnet Banci najkasnije u roku od 13 meseci od dana nastanka transakcije po

debitnoj kartici. Zahtev za proveru Korisnik podnosi Banci i u slučaju kada je u izvršenje platne transakcije bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja.

3. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih debitnom karticom, Korisnik/ lice na čije ime je izdata dodatna kartica se obraća isključivo prodavcu roba 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.
4. Korisnik osnovne kartice prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:

- i. u poslovnim prostorijama Banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
- ii. dostavom prigovora poštom na adresu:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd

Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata

Rajićeve 27-29

- iii. putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs

- i. putem internet prezentacije Banke
- ii. putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva

5. 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. Ukoliko prigovor predstavlja Zahtev za proveru isti treba da sadrži detalje transakcije za koju je zadužen tekući račun korisnika, a koju Korisnik osporava kao neodobrenu ili nepravilno

izvršenu, kao i okolnosti pod kojima je došlo do izvršenja transakcije, koje su Korisniku poznate. Banka će, na osnovu ovako podnetog Zahteva za proveru, utvrditi postojanje mogućnosti za pokretanje reklamacionog postupka preko kartične asocijacije, u cilju pribavljanja dodatnih informacija i podataka u vezi sa transakcijom, odnosno obezbeđivanja povraćaja iznosa transakcije od trgovca, ukoliko se za to steknu uslovi shodno pravilima ovog vida reklamacionog postupka.

6. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik/zakonski zastupnik Korisnika, ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad banke i preduzima 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.
7. Za pisane prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, ili putem internet prezentacije Banke, odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, Banka će imejlom ili kroz aplikacije 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 tog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.
8. Banka će u pisanoj 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.
9. Postupak rešavanja prigovora je besplatan.

10. Izuzetno, u situaciji kada Banka vrši obeštećenje Korisnika, pre okončanja prethodno pokrenutog reklamacionog postupka definisanog u tački 5. ovog poglavlja, Banka zadržava pravo da, ukoliko naknadnim proverama i dobijenim informacijama dođe do saznanja i dokaza da je sporna transakcija autorizovana od strane Korisnika, odnosno da se ne radi o neodobroj platnoj transakciji, potražuje od Korisnika povraćaj iznosa obeštećenja po ovom osnovu, uz prethodnu dostavu obaveštenja Korisniku u tom smislu, sa pribavljenim dokazima o autorizaciji transakcije.
11. 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 6 meseci od datuma prijema odgovora, i to poštom na adresu Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba/.
12. Sporni odnos između korisnika i Banke se može rešiti i u vansudskom postupku – postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije, koji se pokreće na predlog jedne od strana u sporu, koji je prihvatila druga strana. Postupak posredovanja vodi se pred Narodnom bankom Srbije, bez troškova po strane u sporu.. Predlog za posredovanje pred Narodnom bankom Srbije zainteresovana strana može podneti Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili puetm interent prezentacije: <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastitakorisnika/medijacija/index.html> . 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.

VIII. UKRADENA I IZGUBLJENA KARTICA/ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

1. Korisnik je dužan da bez odlaganja odmah po saznanju o gubitku ili krađi debitne kartice izvrši blokadu kartice putem mobilne aplikacije ili da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.

2. Korisnik prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888, te se savetuje da broj Korisničkog centra Banke Korisnik drži uvek kod sebe. Po izvršenoj blokadi kartice putem mobilne aplikacije ili prijavi gubitka/krađe debitne kartice, Korisnik je dužan da Banci potvrdi izvršenu prijavu popunjavanjem odgovarajuće forme u najbližoj ekspozituri banke ili putem elektronskog i mobilnog bankarstva.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena debitna kartica Korisniku bude vraćena ili je Korisnik sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade debitne kartice, na osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik ne može zahtevati njeno aktiviranje odnosno nastavak korišćenja.
4. 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.
5. Prilikom reizdavanja debitne kartice koja je prethodno blokirana usled prijave gubitka ili krađe, od strane Korisnika, neophodno je da budu ispunjeni preduslovi utvrđeni ovim PU poslovanja sa debitnim karticama u smislu da je Korisniku već izdata DinaCard debitna kartica. 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.
6. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja debitne kartice, odnosno podataka sa debitne 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 debitne kartice, odnosno podataka sa debitne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000 dinara.
7. 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 debitne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja sa debitnim karticama kojima se utvrđuju prava i obaveze Korisnika koja proističu iz konkretnog poslovnog odnosa sa Bankom, kao i uslovi pod kojima se Korisniku izdaje debitna kartica, odnosno pravila njenog korišćenja.
8. Korisnik ne snosi gubitke za neodobrenu platnu transakciju, nastalu upotrebom izgubljene ili ukradene kartice ili drugom zloupotrebom kartice:
 - i. Ako gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, osim ukoliko Korisnik nije ispunio svoje obaveze koje proizilaze iz ovih PU poslovanja sa debitnim karticama,
 - ii. Ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta Banke,
 - iii. Ako Banka nije omogućila Korisniku kartice da je u svakom trenutku obavesti na odgovarajući način o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj kartici,
 - iv. Po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja debitne kartice, odnosno podataka sa debitne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare,
 - v. Ako Banka ne zahteva i ne primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika kartice u slučajevima u kojima je to njena zakonska obaveza, osim ako je gubitak nastao usled prevarnih radnji Korisnika.
9. Ukoliko je Banka odgovorna za neodobrenu platnu transakciju, dužna je da na zahtev Korisnika kartice bez odlaganja izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku kartice, odnosno da račun kartice vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna

transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku kartice, osim u slučaju sumnje da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani Korisnika u kom slučaju će u roku od 10 dana od dana saznanja za neodobrenu platnu transakciju obrazložiti odbijanje povraćaja i prijaviti prevaru/zloupotrebu nadležnom organu ili izvršiti povraćaj Korisniku, ako zaključi da isti nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

10. Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi Korisnik, a koja nastupi usled neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga Korisnika, kada je odgovoran Korisnik u skladu sa ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, kada dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Korisnikovim nalogom, u slučajevima prouzrokovanih dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovao aktivnošću Banke, u slučaju kada je Banka bila dužna da primeni drugi propis, u slučaju nastupa nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati i posledice koje nije mogla izbeći uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom.
11. Krajnjom nepažnjom smatraće se naročito, ali ne isključivo: zapisan PIN na kartici ili na način kojim postaje dostupan trećim licima, držanje kartice i PIN-a zajedno, dostavljanje jednokratne lozinke trećem licu u bilo koju drugu svrhu a da to nije potvrda plaćanja na internetu, dostavljanje aktivacionog koda (za aktiviranje digitalnog novčanika) trećem licu, nepotpisana kartica, kartica ostavljena u parkiranoj vozilu ili na drugom mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje kartice iz vidokruga na prodajnom mestu, prihvatanje pomoći trećeg lica u ukucavanju PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu trgovca i slična postupanja Korisnika, koja omogućavaju zloupotrebu kartice ili podataka sa kartice, odnosno njeno neovlašćeno korišćenje odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije.

IX. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika osnovne kartice Banka je dužna da besplatno otkáže korišćenje osnovne i/ili dodatne debitne kartice. Zahtev za gašenje debitne kartice kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, podrazumeva automatsko gašenje svih debitnih kartica izdatih Korisniku od strane Banke
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice Korisniku.
3. Banka zadržava pravo da izrađenu karticu, koju Korisnik ne preuzme u roku od 6 meseci od izrade, ugasi bez posebnog pisanog zahteva Korisnika.
4. Sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice/podnošenja zahteva za gašenje tekućeg računa za koji je kartica vezana, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.
5. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Zahteva, Korisnik osnovne kartice je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizne račune za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom naknada.
2. Korisnik osnovne kartice potpisivanjem Zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih PU poslovanja sa debitnim karticama, kao i da sa istima upozna Korisnike dodatnih kartica.
3. Korisnik osnovne kartice je saglasan da Banka ima pravo izmene i dopune ovih PU poslovanja sa debitnim karticama, Tarife naknada i Terminskog plana bez izričite saglasnosti Korisnika osnovne kartice. Banka se obavezuje da u pisanoj formi u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Korisniku dostavi predlog izmena i dopuna, ukoliko se iste odnose na

ugovorni odnos korisnika sa Bankom, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene tih izmena. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka njihove primene. Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna, ako pre dana početka njihove primene nije obavestio Banku da se ne slaže sa predlogom. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predlogom izmena i dopuna, ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna ugasi debitnu karticu bez plaćanja naknada i drugih troškova.

4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima- Opšti deo i okvirni ugovor koji Korisnik osnovne kartice ima zaključen sa Bankom, a kojim se uređuju prava i obaveze u vezi sa pružanjem platnih usluga Korisniku.
5. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Republici Srbiji.

6. Ovi PU poslovanja sa debitnim karticama sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke www.unicreditbank.rs, kao i u svim ekspoziturama Banke.
7. Ovi PU poslovanja sa debitnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna. Banka će savesno postupati prilikom izvršavanja naloga Korisnika i činiti sve što je u njenoj moći radi zaštite interesa Korisnika u svakom pojedinom slučaju.
8. Odredbe ovih PU poslovanja sa debitnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 01. januara 2026.godine.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd