

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA KREDITNIM KARTICAMA ZA PRAVNA LICA UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD

Beograd, 20. oktobar 2025. godine

SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA	3
II. OPŠTE ODREDBE	3
III. KAMATA, NAKNADE I TROŠKOVI	4
IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE	4
V. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE	5
VI. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA	6
VII. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA	7
VIII. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE	8
IX. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR	8
X. OŠTEĆENA, UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA	10
XI. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE	10
XII. ZAVRŠNE ODREDBE	10

Uvodne odredbe:

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

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Korisnik - podrazumeva pravno lice korisnika osnovne i dodatne kartice u daljem tekstu ovih PU poslovanja kreditnim karticama.

Zahtev za izdavanje kartice - obrazac koji popunjava Korisnik radi izdavanja kreditne kartice.

Platna kartica - u smislu ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama predstavlja platni instrument, koji Korisniku omogućava transakcije plaćanja robe ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu, za podizanje ili polaganje gotovog novca ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju, a koje sve predstavljaju transakcije zaduženja, kao i transakcije odobrenja, u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.

Osnovna kartica - kartica koja glasi na Korisnika, vlasnika računa. Kartica se fizički ne izdaje.

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.

PIN - lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Korisniku, koji predstavlja element za autentifikaciju Korisnika kartice 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).

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.

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

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

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 debitnu karticu registrovanu u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama elektronskog i mobilnog bankarstva Banke, a koja Korisniku omogućava iniciranje platne transakcije bez upotrebe fizičke kartice na prodajnim mestima, bankomatima koji podržavaju beskontaktnu transakciju 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 – 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 odobroj transakciji karticom.

CVV2 kod - 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 i plaćanje robe i usluga.

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

Izvod - promet po kreditnoj kartici podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji se generiše za određeni period i dostavlja Korisniku

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

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, evidentiranju uplatama korisnika, a koji se generiše za obračunski period i dostavlja Korisniku.

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.

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.

Platna transakcija – označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platioc 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), posjedovanja (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.

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.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja - 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.

II. OPŠTE ODREDBE

1. Prava i obaveze Korisnika kreditnih kartica regulišu se Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (u daljem tekstu: Ugovor), PU poslovanja sa kreditnim karticama, kao i Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, odnosno Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima (u daljem tekstu: Tarife naknada).
2. Kreditne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d. glase na ime lica kome se izdaju, koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
3. Kreditne kartice koje izdaje Banka, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava preko POS terminala i putem interneta, podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu su: Mastercard Business Charge i Mastercard Business Revolving.

4. Korisnik kreditne kartice/lice na čije ime glasi je dužan da na dan dospeća obaveza obezbedi odgovarajuće pokriće na tekućem dinarskom računu, odnosno na računu za otplatu obaveza (Card repayment račun).
5. Korisnik osnovne kartice je odgovoran za korišćenje dodatnih kartica u skladu sa ovim P poslovanja sa kreditnim karticama.
6. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka iz Zahteva prijavi Banci na način definisan Opštim uslovima pružanja platnih usluga Pravnim licima.

III. KAMATA, NAKNADE I TROŠKOVI

1. Banka po kreditnim 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, mesečnom ili dnevnom nivou. Obračun nominalne kamate se vrši 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 kreditne kartice je bliže definisana Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
3. Naknade i troškovi koje Banka naplaćuje mogu da budu fiksni ili promenljivi. Visina troškova i naknade, način i rokovi naplate su utvrđeni Tarifom naknada i Ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE

1. Banka kreditnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje kreditne kartice od strane Korisnika (u daljem tekstu: Zahtev) i zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
2. Prilikom podnošenja Zahteva za izdavanje i korišćenje kreditne kartice Banka će Korisniku otvoriti račun za otplatu obaveza (Card repayment račun) u dinarima, koji predstavlja račun za pokriće obaveza nastalih korišćenjem kreditne kartice što je isključiva i jedina namena tog računa.
3. Banka će zameniti kreditne kartice bez potpisanog zahteva Korisnika samo u slučaju problema u funkcionisanju kreditne kartice, migracije proizvoda na nova tehnološka rešenja, ukidanja 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.
4. Kartica se uručuje licu na čije ime glasi zajedno sa personalnim identifikacionim brojem (u daljem tekstu: PIN kod), odnosno licu koje je Korisnik ovlastio za preuzimanje. Karticu je moguće koristiti nakon aktivacije, na jedan od opisanih načina:

- prilikom preuzimanja u ekspozituri Banke
 - kada je kartica poslata na adresu firme (ukoliko Banka ima u ponudi navedenu opciju) identifikacija Korisnika kartice i aktivacija će se vršiti nakon dostavljanja potvrde o prijemu kartice i PIN koda na adresu od strane Korisnika (ovlašćenog lica). Nakon provere ispravnosti dokumentacije, Banka će izvršiti aktivaciju kartice, o čemu će Korisnik biti obavešten putem email adrese koja je registrovana u sistemu banke.
5. Obaveza lica na koje glasi kartica je da karticu, odmah po prijemu, potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice, koje mogu nastati kao posledica činjenice da kartica nije potpisana, snosi Korisnik. Lice na koje glasi kartica je dužno da dodeljeni PIN kod drži u tajnosti, kao i da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite istog, kako bi zaštitilo karticu od zloupotreba, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN koda na bankomatu ili prodajnom mestu. Takođe, posebno je važno da se PIN kod ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se čuva uz karticu. Korisnik ima mogućnost promene PIN koda u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije. 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 kod 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. Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe debitne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja debitne kartice od strane lica na čije ime glasi kartica.
6. Prilikom izrade kreditne kartice određuje se rok važnosti koji je naznačen na licu kartice u formatu MM/GG. Rok važnosti kartice ističe poslednjeg dana u mesecu naznačenom na kartici u 24 časa.
7. Ukoliko Korisnik ne otkaže korišćenje kartice najkasnije u roku od 60 dana pre isteka roka važnosti, i koristi je u skladu sa ovim PU poslovanja kreditnim karticama, plastika se automatski izrađuje sa novim rokom važnosti. Ukoliko je Korisnik prestao da ispunjava uslove u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, kartica mu neće biti automatski obnovljena ili uručena.

V. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE

1. Mastercard kreditna kartica se može koristiti za plaćanje na prodajnim mestima, plaćanje putem Interneta kao i podizanje gotovine na svim prihvatnim mestima na kojima je istaknut logo, Mastercard.
2. Kreditna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme dalje da se koristi.
3. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica nema pravo da kreditnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.

4. Ukoliko je Korisniku/licu na čije ime glasi kartica od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja kreditne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga (Prihvatioca) ili isplatne banke preda kreditnu karticu.
5. Lice na čije ime glasi kartica je dužno da prilikom plaćanja robe i/ili usluga na prihvatnom mestu koje je opremljeno POS terminalom lično unese svoj PIN kod uz svu moguću diskreciju, ako to od njega zatraži Prihvatilac. Lice na čije ime glasi kartica ne sme Prihvatiocu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN kod.
6. Prilikom korišćenja kartice na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju, Korisnik ima mogućnost da se opredeli za realizaciju transakcije putem beskontaktnih 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 beskontaktnih opcija plaćanja, transakcije se obavljaju prislanjanjem kartice na POS terminal. U pojedinim situacijama od Korisnika će se zahtevati dodatna autentifikacija unosom PIN koda.
7. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa i lice na čije ime glasi kartica je dužno da primerak slipa/računa koji ostaje Prihvatiocu potpiše, na način na koji je potpisalo kreditnu karticu.
8. Pored zaduženja po kreditnoj kartici (po osnovu plaćanja i podizanja gotovine) karticom se mogu inicirati i transakcije odobrenja, koje podrazumevaju priliv sredstava na račun vezan za karticu. Knjiženjem transakcije odobrenja ne izmiruje se dospel obaveza Korisnika kartice, već se uvećava raspoloživo stanje po kreditnoj kartici.
9. Svojim potpisom lice na čije ime glasi kartica garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja kreditnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava lice na čije ime glasi kartica za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN koda smatra se potpisom Korisnika/ lica na čije ime glasi kartica.
10. Lice na čije ime glasi kartica može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u uz korišćenje PIN koda. Lice na čije ime glasi kartica 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 ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema odgovarajućoj Tarifi naknada. Korisnik može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija potpisivanjem Zahteva ili slanjem Zahteva putem elektronskog bankarstva. 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. Banka samostalno donosi Odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju Odluku obrazlaže.
11. Lice na čije ime glasi kreditna kartica može da proverava stanje na kartici, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM-u, u skladu sa odgovarajućom Tarifom naknada.
12. Elektronski zapisi sa ATM i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
13. Kreditnim karticama Banke se ne mogu vršiti transakcije na inostranim sajtovima

registrovanim za priređivanje igara na sreću.

- 14.** Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja kreditne kartice (blokade) u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga pravnim licima, kao i u sledećim slučajevima:

- i. ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kreditne kartice;
- ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kreditne kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare. U slučaju sumnjivih transakcija, Banka blokira karticu, sve dok lice na čije ime glasi kartica 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, Internet prodajnim mestima ili ATM uređajima, 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/licu na čije ime glasi kartica automatski reizdati karticu, bez naknade;
- iv. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN koda Korisnik može odblokirati kreditnu karticu pozivom Kontakt centra Banke.

- 15.** U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.

- 16.** Banka je dužna da obavesti lice na čije ime glasi kartica o nameri blokade kreditne kartice i o razlozima te blokade putem mejla ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je lice na čije ime glasi kartica dostavilo Banci kao kontakt, a ukoliko nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade kreditne kartice, učiniće to odmah nakon blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.

- 17.** Banka neće obavestiti lice na čije ime glasi kartica o nameri blokade ili blokadi kreditne kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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

- 19.** U cilju zaštite Korisnika kod plaćanja putem interneta, Banka će za internet transakcije izvršiti dodatnu proveru identiteta korisnika kartice u 3D Secure okruženju.

- Kreditne kartice Banke iz Mastercard programa pružaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju i to uz pomoć OTP koda, koja se korisniku kartice šalje putem SMS poruke, odnosno putem elektronskog i mobilnog bankarstva uz korišćenje biometrijskih podataka. Uslov za korišćenje usluge slanja OTP putem SMS poruke je aktivan SMS card alarm servis. Korisnicima koji su registrovani za uslugu SMS Card Alarm UniCredit Banke, OTP kod će biti isporučen na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci za tu uslugu. Korisnik je odgovoran za ažurnost kontakt podatka u smislu broja mobilnog telefona koji je Banci prijavio za korišćenje SMS Card Alarm servisa i

upoznat je sa činjenicom da je ovaj servis neophodan ukoliko planira plaćanja kreditnom karticom na internetu, na sajtovima koji podržavaju 3D Secure okruženje.

- Ukoliko prilikom plaćanja na internet prodajnom mestu koji podržava 3D secure okruženje Korisnik ne dobije SMS poruku sa OTP kodom, potrebno je da se 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 OTP koda u slučaju procene da je predmetna transakcija niskog rizika (Korisnik plaća na prodajnom mestu koje često koristi, putem uređaja koji često koristi, i sl.), ili u situacijama ukoliko Internet prodajno mesto ne zahteva autentifikaciju Korisnika.
- 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.
- U slučaju korišćenja kartice za transakcije gde kartica nije fizički prisutna, Korisnik je u obavezi da preduzme osnovne mere predostrožnosti:
 - i. da koristi samo pouzdana internet prodajna mesta
 - ii. da nikada ne šalje osetljive podatke o plaćanju putem mejla, SMS poruka, telefona
 - iii. 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
 - iv. da inicira plaćanje kod trgovaca koji su obezbedili sigurno okruženje kako bi se obezbedila autentifikacija korisnika.

Autentifikacija korisnika vrši se unosom sigurnosnih elemenata – OTP koda i statičke lozinke koju Banka dodeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice i poznata je isključivo Korisniku. OTP kod se šalje na broj telefona registrovanim u banci i isključivo je Korisnik odgovoran za tačnost ovog podatka. Korisnik je odgovoran za čuvanje OTP koda i sprovođenje svih aktivnosti koje se sprovode pomoću dobijenog OTP koda. Korisniku kartice nije dozvoljeno da prenosi, niti da omogući 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 ne pridržavanja gore opisanog načina čuvanja podataka, od strane Korisnika kartice.

**VI. SAGLASNOST (AUTORIZACIJA) ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA I
IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA**

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. Prisanlanjem mobilnog uređaja na kom je instaliran digitalni novčanik na POS terminal/ATM uređaj koji podržava beskontaktnu transakciju
 - 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/CVC2 koda i/ili unosom OTP koda ili OTP i statičkog koda)
 - vi. Upotrebom kartice u okviru digitalnog novčanika na način opisan u ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama

Korisnik kartice saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

2. 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.
3. 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.
4. Sve autorizacije zaduženja/odobrenja nastale korišćenjem kreditnih 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.
5. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije nastale u zemlji RSD. Sve transakcije zaduženja/odobrenja, koje lice na čije ime glasi kartica zaključuje u inostranstvu međunarodno važećom kreditnom karticom van evro zone, podležu konverziji iz lokalne valute u evre po kursnoj listi koju primenjuje asocijacija Mastercard. Banka vrši konverziju na dan knjiženja transakcije zaduženja po prodajnom kursu banke,

odnosno po kupovnom kursu Banke na dan obrade za transakcije odobrenja. Transakcije nastale van Eurozone podležu konverziji iz lokalne valute u EUR po kursnoj listi koju primenjuju kartičarske šeme.

6. 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.
7. Sve obaveze po kreditnim karticama, nastale transakcijama zaduženja izvršenim u zemlji ili inostranstvu obračunavaju se isključivo u dinarima, po prodajnom kursu Banke na dan obrade transakcije.
8. 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.
9. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem kreditne kartice nije evidentirana promena na računu kartice, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu o dospelim obavezama po kreditnoj kartici, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa navedenim, smatraće se da je izvršio zloupotrebu kreditne kartice. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o neodobrenju, neizvršenju, ili nepravilno izvršenju 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.
10. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju kreditnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci.
11. 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.).
12. Korisnik je upoznat i prihvata da korišćenje kreditne 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.
13. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica 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/lice na čije ime glasi kartica nije pribavilo sve neophodne informacije pre realizacije transakcije, usled čega je došlo do

neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni prilikom realizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.

14. 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.

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 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 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 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. Ukoliko je transakcija proknjižena nakon oslobađanja rezervacije, korisnik kartice je dužan da obezbedi sredstva na računu kartice za pokriće predmetne transakcije. 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.

VII. MODEL OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA

1. Korisnik kreditne kartice je dužan da svoje obaveze prema Banci izmiruje redovno, odnosno na mesečnom nivou, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.
2. Banka dostavlja Korisniku kreditne kartice jednom mesečno Izveštaj 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 obračunsku period, minimalnom iznosu za uplatu, kao i o roku dospeća mesečnih obaveza.
3. 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.
4. Modeli otplate duga kod kreditnih kartica:

- i. Revolving model za Pravna lica
 - „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 obračunava se ugovorena redovna kamata i to počev od dana obrade transakcije do dana kada je izvršena uplata, zajedno sa kamatom na preostali iznos duga, sve 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.

ii. Charge model za pravna lica

- „Trenutno zaduženje” po kartici jednako je ukupnom dugovanju u obračunskom periodu koje dospeva u celosti. Za svaki dan kašnjenja u otplati dospele obaveze biće obračunata ugovorena kamata.

5. Korisnik je saglasan da Banka mesečni Izvod dostavlja putem kanala komunikacije za koje se opredelio. Ako se Korisnik opredeli da mu se Izvod dostavi putem pošte na adresu, Banka u tom slučaju naplaćuje naknadu za štampu Izvoda koja je definisana u važećoj Tarifi naknada. Korisnik kreditne kartice može u svakom momentu prevremeno da otplati dug po kreditnoj kartici bez naknade.

VIII. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE

1. Za registraciju kreditne kartice u Digitalnom novčaniku 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.
2. Korisnik može registrovati svoju kreditnu karticu u Digitalni novčanik putem Digitalnog novčanika ili putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogućiti. 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.
3. 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.
4. 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.

5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

IX. 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 izvršenju platne transakcije bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja
3. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih kreditnom karticom, Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica se obraća isključivo prodavcu robe i/ili usluga – trgovcu, odnosno 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 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.
5. Korisnik kreditne kartice prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:
 - a) u poslovnim prostorijama Banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
 - b) dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Bank Srbija a.d.
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje
prigovorima klijenata
Rajićeva 27-29
11000 Beograd
 - c) putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
 - d) putem internet prezentacije Banke
 - e) Putem digitalnih kanala (na primer elektronsko bankarstvo) ako te usluge klijent koristi i istim je omogućeno podnošenje prigovora po konkretnom ugovornom odnosu.
6. 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 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.
7. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik/zakonski zastupnik Korisnika, ovlašćuje punomoćnika da u njegovu 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. 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. Za 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. Postupak rešavanja prigovora je besplatan.

8. 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 neodobrenoj 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
9. 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/pritužba/ 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 putem 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.

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

1. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da bez odlaganja odmah po saznanju o gubitku ili krađi kreditne kartice izvrši prijavu Banci i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.
2. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci direktno na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888, te se savetuje da broj Korisničkog centra Banke Korisnik drži uvek kod sebe. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe kreditne kartice, Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da Banci potvrdi izvršenu prijavu popunjavanjem odgovarajuće forme u najbližoj ekspozituri banke.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena kreditna kartica Korisniku/licu na čije ime glasi kartica bude vraćena ili je Korisnik/lice na čije ime glasi kartica samo pronađe, u obavezi je da obavesti Banku.

4. U slučaju da je kreditna kartica uništena/oštećena, Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke u kojoj je kartica izdata.
5. U slučaju uništenja/oštećenja kartice, Korisniku će se uz novu karticu dodeliti i nov PIN kod.
6. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne 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 kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice.
7. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju izvrše lica na čije ime glasi kartica, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kreditne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja kreditnim karticama.
8. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice, osim ako su lica na čije ime glasi kartica izvršila zloupotrebu ili učestvovala u zloupotrebi ili delovala s namerom prevare.
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 potvrdio plaćanja na internetu, dostavljanje aktivacionog koda (za aktiviranje digitalnog novčanika) trećem licu, nepotpisana kartica, kartica ostavljena u parkiranom vozilu ili na drugom mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje kartice iz vidokrug 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.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.

XI. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da otkáže korišćenje kreditne kartice.
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja kreditnim karticama, odnosno prestane da ispunjava neophodne uslove za odobrenje kreditne kartice, 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, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.

XII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Ugovora, Korisnik 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 odgovarajućom Tarifom naknada.
2. Korisnik kreditne kartice potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama PU poslovanja kreditnim karticama za pravna lica i odgovarajućom Tarifom naknada.
3. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja kreditnim karticama, uz obaveštavanje Korisnika.
4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja kreditnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga pravnim licima, Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima – Opšti deo Banke.
5. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
6. Ovi PU poslovanja kreditnim 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 kreditnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
8. Odredbe ovih PU poslovanja kreditnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 01. januara 2026.godine.