

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA SA DEBITNIM 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	4
III. IZDAVANJE DEBITNE KARTICE	4
IV. KORIŠĆENJE DEBITNE KARTICE	5
V. AUTORIZACIJA I IKNJIŽENJE TRANSAKCIJA	6
VI. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE	8
VII. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR	8
VIII. UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA	10
IX. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE	10
X. ZAVRŠNE ODREDBE	10

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) ovim Posebnim uslovima poslovanja sa debitnim karticama za pravna lica (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

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

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

Platna kartica - u smislu ovih PU poslovanja sa debitnim karticama je debitna kartica koja predstavlja platni instrument, koji Korisniku omogućava transakcije plaćanja robe ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/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 debitnim karticama. Platna kartica glasi na ime lica koje označi Korisnik.

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 prihvatiloca.

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 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 iniciranje platnih transakcija bez upotrebe fizičke kartice na

prodajnim mestima, bankomatima koji podržavaju beskontaktno plaćanje 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 lice na čije ime glasi kartica 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.

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 jednorazne 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.

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

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 platalac 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 – biometrijski podaci) 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 jednokratni 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. Debitne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d. i glase na ime lica kome se izdaju, koje iste ne mogu dati na korišćenje trećim licima.
2. Banka izdaje debitne kartice za pravna lica kod kojih se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji (DinaCard kartice). 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 je dužan da obezbedi pokriće na dinarskom i/ili deviznom (tekućem) računu za koji je vezana kartica u trenutku obavljanja transakcije debitnom karticom. U slučaju domaćih platnih transakcija iniciranih DinaCard karticom, korisnik je dužan da obezbedi dovoljno raspoloživih sredstva na dinarskom računu za koji je kartica vezana.
4. Korisnik osnovne kartice je odgovoran za korišćenje osnovne i dodatnih kartica izdatih od strane Banke u skladu sa ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.
5. 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.
6. Sve posledice i troškove, nastale zbog neprijavlivanja promena, snosi Korisnik.

III. IZDAVANJE KARTICE

1. Ukoliko vlasnik tekućeg računa podnese Zahtev za izdavanje debitne kartice koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa, Banka je dužna da tom Korisniku bez naknade prvo izda debitnu karticu 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 (u daljem tekstu DinaCard kartica) U skladu sa navedenim, izdavanje debitne kartice kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji 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, izradu i uručenje debitne kartice. Banka sprovodi uručenje plastike Korisniku u ekspozituri ili dostavljanjem kartice na važeću adresu Korisnika koju je Korisnik prijavio Banci (ukoliko je navedena opcija dostupna).
3. Malim privrednim društvima Banka debitnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog Zahteva u okviru paketa računa. Banka korporativnim klijentima karticu izdaje na osnovu podnetog Zahteva.
4. Banka nakon izrade kartice uručuje/dostavlja Korisniku karticu i PIN kod. Karticu je moguće koristiti nakon aktivacije, na jedan od opisanih načina:
 - prilikom preuzimanja u ekspozituri Banke
 - kada je kartica poslata na adresu firme identifikacija Korisnika kartice i aktivacija će se vršiti nakon dostavljanja potvrde o prijemu kartice i PIN koda na adresu firme 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. 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, 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 i to ako je tom Korisniku po tom računu već izdata i DinaCard debitna kartica.
6. U slučaju da je plastika debitne kartice uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. Prilikom zamene oštećene plastike Korisniku će biti generisan i nov PIN kod.
7. 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 zloupotrebe, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN kod 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.

8. Prilikom izrade debitne 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.
9. U mesecu isteka roka važnosti debitne kartice kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, takva kartica može biti ponovo izdata, samo na poseban zahtev korisnika platnih usluga, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i DinaCard debitna kartica.

IV. KORIŠĆENJE KARTICE

1. Debitna kartica se može koristiti za plaćanje na prodajnim mestima, plaćanje putem Interneta kao i podizanje gotovine u okviru prihvatne mreže kartične asocijacije kojoj kartica pripada, kao i uplatu gotovine na određenim, za tu namenu obeleženim bankomatima Banke. Debitna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme se dalje koristiti.
2. Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica nema pravo da debitnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
3. Ukoliko je Korisniku/ licu na čije ime glasi kartica od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja debitne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga (Prihvatioca) ili isplatne banke preda debitnu karticu.
4. Lice na čije ime glasi kartica je dužno da prilikom plaćanja robe 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. Lice na čije ime glasi kartica ne sme Prihvatiocu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN kod.
5. Smatra se da je Korisnik, kao privredni subjekt koji ima poslovni odnos sa Bankom po osnovu pružanja platnih usluga, ovlastio sva lica za koja je zahtevao izdavanje debitne kartice, da raspolazu sredstvima sa računa za koje se konkretna kartica vezuje, isključivo korišćenjem konkretne debitne kartice, bez potrebe dostavljanja posebnog ovlašćenja u tom smislu. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto može izdati kopiju slipa/računa i i zahtevati da lice na čije ime glasi kartica potpiše primerak slipa/računa koji ostaje Prihvatiocu, na isti način na koji je potpisalo debitnu karticu. Svojim potpisom lice na čije ime glasi kartica garantuje da je iznos tačan i da će ga Korisnik izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa debitnim karticama. Kopiju slipa - računa zadržava lice na čije ime glasi kartica za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN koda smatra se potpisom lica na čije ime glasi kartica, kojim lice na čije ime glasi kartica daje saglasnost za izvršenje platne transakcije.
6. 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.

7. Lice na čije ime glasi kartica može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-ovima uz korišćenje PIN kod. Lice na čije ime glasi kartica ima mogućnost promene PIN koda 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 važećoj Tarifi za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifi za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima i Tarifi naknada debitnih i kreditnih kartica za preduzetnike. Korisnik može zahtevati promenu limita ili broja transakcija podnošenjem zahteva u tom smislu, u ekspozituri. Zahtev za promenu limita ili broja transakcija Korisnik može izvršiti i slanjem zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem takve funkcionalnosti, u okviru m-banking aplikacije, prethodno omogućenu od strane Banke.. 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 samostalno donosi odluku o izmeni ugovorenih limita i nije u obavezi da svoju odluku obrazlaže. Banka zadržava pravo da ne odobri zahtevano povećanje limita ukoliko proceni da postoji povećani rizik od zloupotrebe ili materijalne štete uzrokovane zloupotrebom.
8. 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 opcije plaćanja, transakcije se obavljaju prislanjanjem kartice na POS terminal. U pojedinim situacijama od Korisnika će se zahtevati dodatna autentifikacija unosom PIN koda.
9. Lice na čije ime glasi debitna kartica može da proverava stanje na računu, odnosno stanje raspoloživih sredstava na računu za koji je kartica vezana upitom na ATM-u uređaju, uz plaćanje naknade u skladu sa važećomj Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima i Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima. Elektronski zapisi sa ATM uređaja i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
10. Debitnim karticama UniCredit Banke ne mogu se vršiti transakcije na inostranim sajtozima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
11. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja debitne 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 debitne kartice,
 - ii. 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 lice na čije ime glasi kartica ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poleđini 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, ukoliko su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.

- iv. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN koda Korisnik može odblokirati debitnu karticu pozivom Kontakt centra Banke.
- 12. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
- 13. Banka je dužna da obavesti Korisnika koji tu informaciju prenosi svim ovlašćenim licima za koje je zahtevao izdavanje debitne kartice, 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, učiniće to odmah nakon blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
- 14. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi debitne kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
- 15. Banka će ponovo omogućiti korišćenje debitne kartice ili će je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.
- 16. U cilju zaštite Korisnika kod plaćanja putem interneta, Banka će za internet transakcije izvršiti dodatnu proveru identiteta korisnika kartice u 3D Secure okruženju.
 - Debitne kartice Banke iz Visa i Mastercard programa pružaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju i to uz pomoć jednokratne lozinke, koja se korisniku kartice šalje putem SMS poruke, odnosno putem elektronskog i mobilnog bankarstva uz korišćenje biometrijskih podataka. Uslov za korišćenje usluge slanja jednokratne lozinke putem SMS poruke je aktivan SMS card alarm servis. Korisnicima koji su registrovani za uslugu SMS Card Alarm UniCredit Banke, u okviru paket računa, 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 debitnom 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 omogućiti 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
 - 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 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 ne pridržavanja gore opisanog načina čuvanja podataka, od strane Korisnika kartice.

V. 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 ukoliko 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. Prisanjlanjem 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 koda i/ili unosom OTP ili OTP i statičkog koda)
- VI. Upotrebom kartice u okviru digitalnog novčanika na način opisan u ovim PU poslovanja sa debitnim karticama

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

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.

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.

2. 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.
3. **Transakcije zaključene na uređajima (ATM/POS) registrovanim u zemlji** – obračunska valuta je RSD. Nakon što transakcija bude dostavljena Banci na knjiženje, najpre se zadužuje/odobrava RSD tekući račun. Ukoliko Korisnik 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.

4. Transakcije zaključenje na uređajima (ATM/POS) registrovanim u inostranstvu – obračunska valuta jesu 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, prilikom konverzije originalni iznos transakcije bice uvećan za 2%. Nakon što transakcija bude dostavljena Banci na knjiženje, najpre se zadužuje/odobrava EUR tekući račun. Ukoliko Korisnik 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.

4. Izuzetno od prethodnog stava, prilikom plaćanja roba i usluga na interent sajtovima trgovca umatičenim u Republici Srbiji, na kojima se omogućava opcija izbora valute zaduženja licu na čije ime glasi kartica kod realizacije transakcije, transakcija zaduženja/odobrenja po računu Korisnika će biti vršena u skladu sa podacima koji budu Banci dostavljeni od strane prodajnog mesta, a koji zavise od poslovnog odnosa Korisnika i trgovca.
5. 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.
6. 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.
7. 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 PU poslovanja sa debitnim karticama
8. 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 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 zadužen 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.

9. Korisnik debitne kartice ima uvid u obaveze, odnosno sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu, putem Izvoda tekućeg dinarskog i deviznog računa.
10. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem debitne kartice nije evidentirana promena na tekućem računu Korisnika, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku.
11. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju debitnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci, a koji ne moraju biti vezani za karticu.
12. Banka ne snosi odgovornost za štete koje su prouzrokovane okolnostima na koje ne može uticati (nestanak energije, kvar bankomata propusti i/ili nepostupanje od strane drugih banaka, platnih institucija ili trgovaca i sl.).
13. 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.
14. 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 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/ licu na čije ime glasi kartica prilikom autorizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.

VI. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALIZOVANE PLATNE KARTICE

1. Za registraciju debitne 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. 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. Korisnik može registrovati svoju debitnu karticu u Digitalni novčanik putem Digitalnog novčanika ili putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogućiti. Registrovanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se digitalizovana kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na debitnu 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 debitna kartica.
4. 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.
5. 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.
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 debitne 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.

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. 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.

2. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih debitnom karticom, Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica se obraća isključivo prodavcu robe i/ili usluga - Prihvatiocu. 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.
3. Korisnik ima pravo na prigovor Banci, koji mora biti podnet u pisanoj formi, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju debitne usluge ili elektronski novac, odredaba ovih PU poslovanja sa debitnim karticama, dobrih poslovnih običaja, kao i obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom. Bez obzira da li se radi o prigovoru u vezi sa osnovnom ili dodatnom debitnom karticom, Korisnik finansijske usluge, odnosno vlasnik računa mora biti i podnosilac prigovora Banci.
4. Korisnik debitne 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.
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata
Rajičeva 27-29
11000 Beograd
 - iii. putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
 - iv. putem internet prezentacije Banke
 - v. Korišćenjem digitalnih kanala (na primer elektronsko bankarstvo) ako te usluge Korisnik koristi i istim je omogućeno podnošenje prigovora po konkretnom ugovornom odnosu.
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. 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.
8. Postupak rešavanja prigovora je besplatan. 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/prituzba/.
10. 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.

VIII. UKRAĐENA 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 debitne 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 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 debitne kartice, Korisniku 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 debitna kartica Korisniku/licu na čije ime glasi kartica bude vraćena ili je Korisnik/lice na čije ime glasi kartica sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku.
4. Prilikom reizdavanja debitne kartice koja je prethodno blokirana usled prijave gubitka ili krađe, od strane Korisnika/lica na čije ime glasi kartica, neophodno je da budu ispunjeni preduslovi utvrđeni ovim PU poslovanja sa debitnim karticama u smislu da je Korisniku već izdata DinaCard debitna kartica.
5. 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 s debitne kartice.
6. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju izvrše lica na čija imena glase kartice, 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 adekvatnog čuvanja kartice i PIN koda, 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.
7. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja debitne kartice, odnosno podataka s debitne kartice, osim ako su lica na čija imena glase kartice izvršila zloupotrebu ili učestvovala u zloupotrebi ili delovala sa namerom prevare.
8. 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.

IX. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da otkáže korišćenje debitne kartice. Zahtev za gašenje DinaCard debitne kartice, 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 računa za koji je kartica vezana, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Zahteva, 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 Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima.
2. Korisnik debitne kartice potpisivanjem Zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih PU poslovanja sa debitnim karticama, koji zajedno sa Zahtevom, Opštim uslovima pružanja platnih usluga pravnim licima, Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima, Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima i Termiskim planom poslovanja po platnim računima malih privrednih društava čine Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice, a koji su mu uručeni prilikom podnošenja Zahteva.
3. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja sa debitnim karticama s tim da prethodno obavesti Korisnika, ukoliko se izmene odnose na ugovorni odnos Korisnika i Banke.
4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima – Opšti deo i okvirni ugovor koji korisnik 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 Beogradu.
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 neusaglasenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
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.