

POSEBNI USLOVI ZA KORIŠĆENJE INSTRUMENTA ZA PLAĆANJA MALE NOVČANE VREDNOSTI UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD

BEOGRAD, 20. oktobar 2025. godine

SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE	3
I. OBJAŠNJENJE POJEDINIH POJMOVA	3
II. OPŠTE ODREDBE	3
III. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE	3
IV. KORIŠĆENJE KARTICE I LIMIT POTROŠNJE	3
V. OŠTEĆENA, UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA	4
VI. ZAVRŠNE ODREDBE	6

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) ovim Posebnim uslovima za korišćenje platnog instrumenta za plaćanja male novčane vrednosti (u daljem tekstu: Posebni uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa korišćenjem platnog instrumenta za plaćanja male novčane vrednosti.

I. Objašnjenje pojedinih pojmova

1. **Platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti** - označava platni instrument koji se odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara, ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara, za koji nije predviđeno zaključenje posebnog ugovora u pisanoj formi i za koji Banka nije dužna da eventualne izmene i dopune uslova korišćenja dostavlja Korisnicima u pisanoj formi. U smislu ovih Posebnih uslova, platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti predstavlja PrePaid nedopunjivu karticu (u daljem tekstu: **PrePaid kartica**).
2. **Limit potrošnje** – iznos do kojeg korisnik kartice može koristiti PrePaid karticu definisan Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima, Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartice za preduzetnike.
3. **PrePaid kartica** – Nepersonalizovana platna debitna kartica koju od Banke preuzima Kupac kartice.
4. **Kupac** – Pravno ili fizičko lice koje kupuje PrePaid karticu za poklon fizičkim/im licima.
5. **Korisnik kartice** – fizičko lice kome Kupac kartice daje PrePaid karticu na poklon.
6. **CVV2 kod** - trocifreni broj koji se nalazi na poleđini kartice i koji se koristi za verifikovanje kartice prilikom plaćanja na internetu.
7. **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..
8. **Personalizovani sigurnosni elementi** - označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije.
9. **Akceptant/Primalac plaćanja** – lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

10. **Prihvatno mesto** – mesto prodaje robe i/ili usluga primaoca plaćanja na kom se nalazi uređaj putem kog se mogu inicirati transakcije karticom (POS terminal, internet prodajno mesto).
11. **POS (Point of Sale) terminal** - elektronski ili mobilni uređaj na kom se vrši autorizacija transakcije i elektronski prihvat platnih kartica na prodajnim mestima prihvatioca.
12. **Internet prodajno mesto** – mesto prodaje robe i/ili usluga primaoca plaćanja na internetu koje prihvata karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

II. Opšte odredbe

1. Banka izdaje međunarodno važeću Mastercard Prepaid platnu karticu na osnovu potpisanog Zahteva od strane Kupca, i potpisane Potvrde o kupovini/preuzimanju PrePaid kartice. Kupac kartice je dužan da Korisniku uz PrePaid karticu uruči i Posebne uslove kako bi se upoznao sa uslovima za korišćenje PrePaid kartice.
2. PrePaid kartica nije personalizovana, glasi na Korisnika kartice koji je u obavezi da istu potpiše na poleđini.
3. Visina i iznos sredstava koje je moguće uplatiti, kao i visina jednokratne naknade za izdavanje PrePaid nedopunjive kartice definisani su važećom Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartice za preduzetnike, Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima i Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima. Naknadne uplate na karticu se ne mogu vršiti.
4. Ukoliko na PrePaid kartici ostane sredstava i nakon isteka iste, donosilac može zahtevati da se preostala sredstva prenesu na novu PrePaid karticu uz jednokratnu naknadu koja je definisana važećom Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartice za preduzetnike, Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima i Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima.

III. Korišćenje kartice i limit potrošnje

1. PrePaid kartica se može koristiti za bezgotovinsko plaćanje robe i usluga u zemlji i/ili inostranstvu, kao i plaćanja na Internet prodajnim mestima. PrePaid karticom se ne može podizati gotovina na bankomatima, POS terminalima ili na šalterima banaka. Za plaćanja na Internet prodajnim mestima, ukoliko je potrebno, Korisnik unosi CVV2 kod sa poleđine kartice koji služi za verifikaciju kartice. PrePaid karticu nije moguće koristiti na Internet prodajnim mestima koja koriste 3D Secure okruženje. Banka nije odgovorna za kvalitet kupljene robe/usluga.
2. Saglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje pre izvršenja transakcije. Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije ukoliko je u toku transakcije validacije podataka sa kartice odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice izvršena očitavanjem magnetne trake i potpisom slipa ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Akceptant na Internet prodajnom mestu (broj kartice, datum važenja, CVV2 kod). 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. Rok za izvršenje platne transakcije korišćenjem PrePaid kartice počinje da teče kada Banka primi platni nalog koji joj dostavlja Banka Akceptanta. Banka kao izdavalac PrePaid kartice je u obavezi da od momenta prijema platnog naloga obezbedi da iznos transakcije bude odobren na računu Akceptanta u utvrđenom roku. Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženje računa PrePaid kartice isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.
4. Sve transakcije nastale u zemlji ili inostranstvu obračunavaju se u dinarima. Za sve transakcije zaključene u inostranstvu u evro zoni Banka će primeniti prodajni kurs Banke na dan knjiženja transakcije. Sve transakcije zaključene u inostranstvu van evro zone podležu konverziji iz lokalne valute u EUR po kursnoj listi koju primenjuje Mastercard kartičarska asocijacija.
5. Korišćenjem PrePaid nedopunjive kartice umanjuje se raspoloživi limit.
6. PrePaid nedopunjiva kartica se ne može davati kao zaloga ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
7. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa. Korisnik je dužan da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu potpiše, na način kako je potpisao platnu karticu.
8. Banka nema tehničke mogućnosti da Korisniku pruži informacije nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije iniciranom PrePaid karticom. Stanje na PrePaid nedopunjivoj kartici može se proveriti pozivom Kontakt centra na broj +381 11 3 777 888 ili u najbližoj ekspozituri Banke.
9. PrePaid kartica se može koristiti do iznosa sredstava uplaćenog prilikom kupovine platne kartice i do isteka roka važnosti iste.

IV. Odgovornost banke i Korisnika kartice za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

1. 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 PrePaid 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 zaključiti da isti nije učinio prevaru ili zloupotrebu.
2. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja PrePaid kartice, odnosno podataka s PrePaid 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 PrePaid kartice, odnosno podataka sa PrePaid kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000 dinara.

3. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi PrePaid kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih Posebnih uslova poslovanja.
4. Korisnik ne snosi gubitke nastale upotrebom izgubljene ili ukradene kartice ili drugom zloupotrebom kartice:
 - i. ako gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, osim ukoliko Korisnik nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Posebnih uslova poslovanja sa debitnim karticama,
 - ii. Ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta Banke,
 - iii. Ako Banka nije omogućila Korisniku kartice da je u svakom trenutku obavesti na odgovarajući način o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebnoj kartici,
 - iv. po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja PrePaid kartice, odnosno podataka s debitne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare,
 - v. Ako Banka ne zahteva i ne primeni pouzdanu autentifikaciju Korisnika kartice u slučajevima u kojima je to njena zakonska obaveza, osim ako je gubitak nastao usled prevarnih radnji Korisnika.
5. Ukoliko Banka Korisniku kartice izvrši povraćaj iznosa transakcije, a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih prevarnih radnji Korisnika kartice, i tom prilikom se utvrdi da je Korisnik kartice delovao prevarno, Korisnik kartice snosi sve gubitke i dužan je da vrati Banci iznos koji je Banka vratila Korisniku kartice.

V. Oštećena, ukradena ili izgubljena kartica

1. Korisnik kartice je dužan da bez odlaganja odmah po saznanju o gubitku ili krađi PrePaid kartice izvrši prijavu Banci i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Korisnik prijavljuje gubitak/krađu kartice na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888, i tom prilikom je potrebno Banci dati ceo broj PrePaid kartice u cilju blokade.
2. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja PrePaid kartice (blokade) u sledećim slučajevima:
 - i. ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost PrePaid kartice,
 - ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju PrePaid kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare. U slučaju sumnjivih transakcija,

Banka blokira karticu, sve dok Korisnik ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poleđini kartice.

iii. U slučaju kada su karticom zaključene transakcije na POS terminalima, gde je prethodno zabeležena kompromitujuća aktivnost (zloupotreba podataka i sl.).

VI. Pravo Korisnika na proveru transakcije i prigovor

1. Korisnik ima pravo da podnese prigovor, što uključuje i reklamaciju platne transakcije, u roku od 6 meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, pri čemu u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava. Bez obzira da li se radi o prigovoru u vezi sa osnovnom ili dodatnom debitnom karticom, Korisnik usluge, odnosno vlasnik računa mora biti i podnosilac prigovora Banci, osim u situacijama koje su bliže opisane u tački 6. ovog poglavlja. Ako Korisnik osnovne kartice podnosi prigovor po isteku navedenog roka, Banka će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

2. Ukoliko Korisnik podnosi reklamaciju platne transakcije izvršene platnom karticom, dužan je da istu podnese u formi Zahteva za proveru transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za proveru) Zahtev za proveru kojim Korisnik obaveštava Banku o neodobrenoj, neizvršenoj i nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i kojim zahteva pravilno izvršenje transakcije može biti podnet Banci najkasnije u roku od 13 meseci od dana nastanka transakcije po debitnoj kartici. Zahtev za proveru Korisnik podnosi Banci i u slučaju kada je u izvršenje platne transakcije bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja

3. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih PrePaid karticom, Korisnik se obraća isključivo Akceptantu. Ukoliko Akceptant 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 kartice prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:

- I. u poslovnim prostorijama Banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
- II. dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata
Rajićeva 27-29
11000 Beograd
- III. putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
- IV. putem internet prezentacije Banke
- V. putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, ako se prigovor odnosi na usluge koje Banka pruža ili je pružila preko tih servisa.

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 klijenta, 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, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, putem internet prezentacije Banke, odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, Banka će imejlom potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.

8. Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

9. 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.

10. Postupak rešavanja prigovora je besplatan.

11. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor na prigovor nije upućen u propisanom roku od 15 dana, može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u roku od šest (6) meseci od datuma prijema odgovora, i to poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/pritužba/.

12. Sporni odnos između korisnika i Banke se može rešiti i u vansudskom postupku – postupku posredovanja, koji se pokreće na predlog jedne od strana u sporu, koji je prihvatila druga strana. Može se voditi pred Narodnom bankom, bez troškova po strane u sporu, ali i u Centru za medijaciju ili ga može sprovesti banka. 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 pismom 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.

VI. Završne odredbe

1. Korisnik PrePaid kartice potpisivanjem PrePaid kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama koje proizilaze iz ovih Posebnih uslova. Banka neće posebno obavještavati Kupca/Korisnika PrePaid kartice o izmenama i dopunama ovih Posebnih uslova, kao i izmeni naknada i troškova o čijoj izmeni se može informisati u ekspoziturama ili na sajtu Banke.
2. Za sve što nije predviđeno ovim Posebnim uslovima primenjuju se odredbe Opštih uslova pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima i Opštih uslova pružanja platnih usluga pravnim licima.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd