

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

**BEOGRAD, 30. oktobar 2020. godine**

## SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE .....	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	3
II. OPŠTE ODREDBE.....	3
III. IZDAVANJE DEBITNE KARTICE .....	4
IV. KORIŠĆENJE DEBITNE KARTICE .....	5
V. AUTORIZACIJA I IKNJŽENJE TRANSAKCIJA .....	6
VI. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR .....	7
VII. UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA .....	8
VIII. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE .....	9
IX. ZAVRŠNE ODREDBE .....	9

#### Uvodne odredbe:

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

## I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

**Korisnik** – fizičko lice (rezident i nerezident), preduzetnik ili poljoprivrednik koji je koristio ili koristi debitnu karticu, ili se Banci obratio sa Zahtevom za izdavanje debitne kartice

**Zahtev za izdavanje kartice** - obrazac Banke koji popunjava potencijalni Korisnik radi izdavanja debitne 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.

**Osnovna kartica** – kartica izdata Korisniku, vlasniku računa

**Dodatna kartica** - kartica vezana za račune osnovne kartice čijim se korišćenjem zadužuju/odobravaju računi Korisnika kartice.

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

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

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

**SMS Card Alarm** je usluga koja omogućava da Korisnik usluge putem SMS poruke dobija informaciju o svakoj autorizovanoj transakciji karticom;

**CVV2/CVC2 kod** - trocifreni broj koji se nalazi na poleđini kartice i koji se koristi za verifikovanje kartice prilikom plaćanja na internetu.

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

**Cash back** – gotovina uz kupovinu je usluga koju nude određeni maloprodajni objekti i koja omogućava potrošačima da prilikom kupovine podignu gotovinu svojom debitnom karticom. Iznos gotovine koji je moguće tom prilikom podići definisan je od strane samog maloprodajnog objekta koji pruža predmetnu uslugu.

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

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

## II. OPŠTE ODREDBE

1. Debitne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd i glase na ime Korisnika koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
2. Banka Korisniku izdaje platnu karticu kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji (DinaCard 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 (Visa i Mastercard kartice). 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 (u daljem tekstu: ATM) na teritoriji Republike Srbije. Visa i Mastercard kartice se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava putem POS terminala i interneta, podizanje gotovine u okviru mreže bankomata (u daljem tekstu: ATM) na teritoriji Republike Srbije i u inostranstvu.
3. Korisnik je dužan da obezbedi pokriće na dinarskom (tekućem) računu u trenutku obavljanja transakcije nacionalnom debitnom karticom, odnosno na dinarskom i/ili deviznom (tekućem) računu, u trenutku obavljanja transakcije međunarodnom debitnom karticom.
4. Korisnik osnovne debitne kartice je odgovoran za korišćenje svoje i dodatnih kartica 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 navedenih u Zahtevu prijavi Banci na način definisan Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima.

### 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 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.
3. Banka debitnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog Zahteva za izdavanje debitne kartice/korišćenja paket računa koji uključuje i debitnu karticu od strane Korisnika (u daljem tekstu: **Zahtev**), koji sa ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Termiskim planom poslovanja po platnim računima fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika i Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za fizička lica i poljoprivrednike, odnosno Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za preduzetnike (u daljem tekstu: Tarifa naknada) predstavlja ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice.
4. Banka će zameniti debitne kartice bez potpisanog zahteva Korisnika samo u slučaju problema u funkcionisanju debitne kartice, migracije proizvoda na nova tehnološka rešenja, ili u slučajevima povećanja nivoa zaštite proizvoda ili korisnika kartice, pri čemu ovlašćeno lice za preuzimanje kartice od strane Korisnika daje saglasnost Korisnika potpisivanjem potvrde o preuzimanju kartice i PIN-a, samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i debitna kartica kod koje se se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.
5. U slučaju da je plastika kartice uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke ili korišćenjem elektronskog i mobilnog bankarstva. Prilikom zamene oštećene plastike Korisniku će biti generisan i nov PIN kod.
6. Banka može, na zahtev Korisnika osnovne kartice da izda i dodatne kartice, pod uslovom da su ispunjeni preduslovi naznačeni u tački 1. Troškovi nastali korišćenjem dodatnih kartica terete račun Korisnika osnovne kartice, u skladu sa Tarifom naknada.
7. Banka nakon izrade kartice uručuje Korisniku karticu i PIN (lični identifikacioni broj). Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku kartice i PIN-a. Karticu je moguće koristiti nakon aktivacije, uz obaveznu prethodnu proveru identiteta Korisnika. Obaveza Korisnika je da karticu, odmah po prijemu potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Korisnik. Korisnik je dužan da dodeljeni PIN drži u tajnosti kao i da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite istog, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu. Takođe, posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici, ili na bilo kom drugom dokumentu koji se čuva uz karticu. Korisnik ima mogućnost promene PIN-a 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 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 omogući zloupotrebu debitne kartice. Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe debitne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja debitne kartice.
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. Nakon 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 debitna kartica kod koje se se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.
10. Uzimajući u obzir specifičnosti kartičarskog poslovanja i različit nivo funkcionalnosti pojedinih tipova debitnih kartica, što se pre svega odnosi na autorizaciju transakcija u offline režimu, odnosno autorizaciju transakcije bez provere raspoloživosti pokrića od strane Banke, a shodno nameni za koju klijent planira karticu da koristi, Banka zadržava pravo da odbije zahtev za izdavanje određenog tipa debitne kartice ukoliko utvrdi postojanje rizika ili klijent odbije da ispunji zahtevane preduslove od strane Banke, za korišćenje konkretne debitne kartice.

#### IV. KORIŠĆENJE KARTICE

1. Debitna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut logo/brend, i to: DinaCard, Maestro/Mastercard, i Visa/ Visa Electron/VISA Classic, kao i vrsta debitne kartice: debitna, kreditna, poslovna.
2. Debitna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme se dalje koristiti.
3. Korisnik nema pravo da debitnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
4. Ukoliko je Korisniku od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja debitne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga (Akceptanta) ili isplatne banke, preda debitnu karticu.
5. Korisnik je dužan, da prilikom plaćanja robe i/ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom, ukoliko je kartica bazirana na CHIP tehnologiji lično unese svoj PIN, odnosno ukoliko je kartica bazirana na tehnologiji magnetne piste unese svoj potpis. Korisnik ne sme Akceptantu, niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
6. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa i Korisnik je dužan da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu potpiše, na isti način na koji je potpisao debitnu karticu. Korišćenje PIN smatra se potpisom Korisnika kojim Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije.
7. Prilikom korišćenja kartice na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju, Korisnik ima mogućnost da se opredeli za realizaciju transakcije putem beskontaktnu tehnologije ili da zahteva standardan način realizacije transakcije debitnom karticom, od strane trgovca. Ukoliko se opredeli za korišćenje beskontaktnu opcije plaćanja, za iznose transakcija koje su podržane ovom tehnologijom, transakcije se obavljaju prislanjanjem kartice na POS terminal i od Korisnika se ne zahteva dodatna autentifikacija unosom PIN-a do određenog iznosa transakcije koji je definisala karticna asocijacija.
8. 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.
9. Svojim potpisom/unosom PIN-a Korisnik garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa debitnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava Korisnik, za slučaj reklamacije.
10. Korisnik može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u, uz korišćenje PIN-a. Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema važećoj Tarifi naknada. Korisnik može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija, podnošenjem zahteva u tom smislu u ekspozituri, slanjem zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem takve funkcionalnosti, u okviru mBanking aplikacije, prethodno omogućenu od strane Banke. Banka samostalno donosi odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju odluku obrazlaže.
11. Korisnik debitne kartice može da proverava stanje na računu, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM-u, uz plaćanje naknade u skladu sa Tarifom naknada.
12. Elektronski zapisi sa ATM-a i POS terminala (logovi) predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
13. Debitnim karticama UniCredit Banke ne mogu se vršiti transakcije na inostranim sajtovima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
14. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja debitne kartice (blokade) u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, kao i u sledećim slučajevima:
  - 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. 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 ili ATM-ovima, gde je prethodno zabeležena kompromitujuća aktivnost (postavljanje skimmer-a, zloupotreba podataka i sl.) Banka vrši trajnu blokadu kartice, donosi odluku o reizdavanju kartice i u tom slučaju će Korisniku automatski reizdati karticu, bez naknade, ukoliko su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.
  - iv. ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje debitne kartice povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.
  - v. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a.
15. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
16. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade debitne kartice i o razlozima te blokade putem mejla ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt, a ukoliko nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade debitne kartice dužna je da to učini odmah nakon blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
17. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
18. Banka će ponovo omogućiti korišćenje 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 kreirati posebnu šifru za plaćanje u 3D Secure okruženju odnosno Mastercard SecureCode/Verified by Visa.-Debitne kartice Banke iz Visa i Mastercard programa pružaju mogućnost plaćanja na internetu u 3D sigurnosnom okruženju i to uz proveru identiteta Korisnika putem jednokratne lozinke, koja se korisniku kartice šalje putem SMS poruke, odnosno putem elektronskog i mobilnog bankarstva uz korišćenje biometrijskih podataka, Uslov za korišćenje usluge slanja

jednokratne lozinke putem SMS poruke je aktivan SMS card alarm ili SMS info servis. Korisnicima koji su registrovani za SMS Card Alarm ili SMS info servis UniCredit Banke, u okviru paketa računa, jednokratna lozinka će biti isporučena na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci za navedene usluge. Korisnik je odgovoran za ažurnost kontaktnih podataka u smislu broja mobilnog telefona koji je Banci prijavio za korišćenje SMS Card Alarm odnosno SMS info servisa i upoznat je sa činjenicom da je jedan od ovih servisa neophodan ukoliko planira plaćanja 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 jednokratnom lozinkom, potrebno je da se obrati Banci u cilju provere i ažuriranja broja mobilnog telefona.
- 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 izgubljenosti ili ukradene kartice, bilo kog neovlašćenog korišćenja lozinke ili drugih podataka za verifikaciju ili u slučaju bilo kog drugog narušavanja bezbednosti, o istom odmah obavesti Banku. Banka neće biti odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu nastalu usled propusta Korisnika kartice da se pridržava uslova pružanja ovog servisa.
- Korisnik kartice je finansijski odgovoran za svako korišćenje Mastercard SecureCode-a/Verified by VISA, posebno imajući u vidu da se radi o dodatnim merama zaštite pri obavljanju platnih transakcija putem debitne kartice, na internetu, kojima se garantuje adekvatna identifikacija korisnika kartice koja kao takva ne može biti dovedena u pitanje ukoliko se korisnik pridržava pravila za korišćenje debitne kartice u 3D Secure okruženju koja su utvrđena ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.

## V. AUTORIZACIJA I KNJIŽENJE TRANSAKCIJA

1. 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.
2. **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.
3. **Transakcije zaključene na uređajima (ATM/POS) registrovanim u inostranstvu** – obračunska valuta jeste EUR. Transakcije nastale van evro zone podležu konverziji iz lokalne valute u EUR, po kursnoj listi koju primenjuju asocijacije Visa i Mastercard. Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršena Visa karticom razlikuje od obračunske valute Banke (EUR), prilikom konverzije originalni iznos transakcije 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.
4. Izuzetno od prethodnog stava, prilikom plaćanja roba i usluga na internet sajtovima trgovca umatičenim u Republici Srbiji, na kojima se omogućava opcija izbora valute zaduženja Korisniku kod realizacije transakcije, transakcija zaduženja/odobrenja po računu Korisnika će biti vršena u skladu sa podacima koji Banci budu dostavljeni od strane prodajnog mesta, a koji zavise od poslovnog odnosa Korisnika i trgovca.
5. 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 (clearing i settlement).
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 Posebnim uslovima. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjiženje transakcije, odnosno zadužiti račun/račune koji su vezani za platnu karticu i poništiti predmetnu rezervaciju.

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

- Prilikom rezervacije hotela i hotelskog smeštaja, dodatne usluge su često dodate konačnom iznosu, koji je na taj način uvećan u odnosu na autorizovanu transakciju
- Rent a Car agencije mogu dodatno naplatiti troškove goriva, oštećenje vozila, naknade za saobraćajne prekršaje, čime se menja iznos konačnog zaduženja u odnosu na autorizovani iznos

- Automatske benzinske stanice funkcionišu na način da se transakcije autorizuju na određeni iznos, dok se naknadno Banci izdavac kartice šalje stvarni iznos shodno potrošnji
- Kupovina avio karata, u situaciji kada korisnik kupuje više karata, najčešće se procesira od strane trgovca u više pojedinačnih transakcija, za svaku kartu zasebno, dok se autorizacija vrši u zbirnom iznosu.

U slučaju kada Banka ne poništi rezervaciju na opisani način, vrši se sistemsko oslobađanje rezervacija, po isteku roka koji je međunarodnim standardima za kartičarsko poslovanje utvrđen kao rok u kome se očekuje dostava zaduženja po obavljenim transakcijama od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odnosno trgovca. Navedeni rokovi zavise od mesta na kom je transakcija zaključena, tako da je za transakcije na bankomatu 5 radnih dana, na POS terminalu 7 radnih dana, ali mogu zavistiti i od vrste trgovca, pa u slučaju Rent a car Agencija iznosi 30 dana. Autorizacija se sistemski oslobađa nakon prethodno definisanog roka, pri čemu je obaveza korisnika da prati zaduženje svog računa po ovom osnovu i da na računu 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. 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.

8. Korisnik debitne kartice ima uvid u obaveze, odnosno sve transakcije i naknade nastale korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, putem Izvoda tekućeg dinarskog i deviznog računa.
9. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem debitne kartice nije evidentirana promena na tekućem računu Korisnika, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj, ili nepravilno izvršenoj transakciji, tj. ako zahteva njeno pravilno izvršenje i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da je Korisnik to obavestio, 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 debitnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci, a koji ne moraju biti vezani za karticu.
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 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.
13. Korisnik je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim proveriti da li će predmetna transakcija biti dostavljena Banci kao međunarodna ili domaća transakcija. Banka neće snositi bilo kakve troškove, kursne razlike niti imati bilo kakvu odgovornost za transakcije realizovane na internetu, na POS terminalima koji su umatičeni van Srbije, za koje Korisnik nije pribavio sve neophodne informacije pre realizacije transakcije usled čega je došlo do neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni Korisniku prilikom realizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.
14. Korisnik debitne kartice ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za vrstu transakcija „Card not present“ koje ne rezultiraju ispostavljanje uobičajenog računa/slipa. Takođe, Korisnik ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za transakcije realizovane debitnom karticom na osnovu autorizacije izvršene u tzv. offline režimu.

## VI. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik debitne kartice kao i lice na čije ime je izdata dodatna kartica je dužno da čuva i pokaže kopiju slipa/računa za potrebe eventualne provere izvršene transakcije.
2. Korisnik debitne kartice kao i lice na čije ime je izdata dodatna kartica je dužno da Zahtev za proveru transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za proveru) dostavi pisanim putem ili lično u ekspozituru Banke odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana nastanka transakcije po debitnoj kartici.
3. Korisnik koji je uputio Zahtev za proveru ima pravo na oslobađanje od plaćanja bilo kakvog troška ukoliko se utvrdi da je zahtev osnovan, pri čemu se iznos transakcije odobrava na račun Korisnika po okončanju postupka.
4. Po okončanju postupanja Banke po podnetom Zahtevu za proveru transakcije, korisnik će biti obavestio o ishodu, pri čemu, ukoliko nije zadovoljan izvršenim proverama odnosno ishodom postupanja ima pravo na prigovor Banci, koji podnosi na način definisan ovim PU poslovanja sa debitnim karticama.
5. Ukoliko se utvrdi da upućen Zahtev za proveru nije osnovan, Banka zadržava pravo da zaduži Korisnika za sve operativne troškove koje je povodom sprovedenog postupka pretrpela, u skladu sa Tarifnikom naknada .

6. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih pdebitnom karticom, Korisnik/ lice na čije ime je izdata dodatna kartica se obraća isključivo prodavcu roba i/ili usluga - Akceptantu. Ukoliko trgovac vrši povraćaj sredstava Korisniku po osnovanoj reklamaciji na kvalitet robe i/ili usluge ili drugim povodom, Banka ne snosi troškove kursnih razlika koje mogu nastati ukoliko je inicijalna transakcija izvršena u stranoj valuti i/ili je knjižena zaduženjem računa Korisnika u drugoj valuti u odnosu na valutu povraćaja.
7. 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 platne 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.
8. 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.
9. 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. Beograd  
Odeljenje za istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata  
Rajićeva 27-29  
11000 Beograd
  - iii. putem elektronske pošte na adresu [josbolje@unicreditgroup.rs](mailto:josbolje@unicreditgroup.rs)
  - iv. putem internet prezentacije Banke.
10. Prigovor mora da 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 njegovo podnošenje.
11. Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, uz prigovor je obavezna dostava posebnog punomoćja kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Banci u vezi sa konkretnim poslovnim odnosom korisnika i Banke i da preduzima radnje u postupku po prigovoru, te kojim daje ovlašćenje Banci da punomoćniku Banka učini dostupnim podatke i/ili dokumentaciju koja predstavlja bankarsku tajnu odnosno poslovnu tajnu.
12. Za pisane prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, ili internet prezentacije Banke, 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 obavешten u potvrdi prijema prigovora.
13. 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 obavешtenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obavешtenju 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.
14. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
15. Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku koji je prethodno naznačen, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, na internet prezentaciji Narodne banke Srbije, korišćenjem forme za podnošenje pritužbi, kojoj se pristupa preko početne stranice internet prezentacije Narodne banke Srbije ili u pisanoj formi, poštom, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog podnosiocem prigovora Podnosilac prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za odgovor na prigovor.
16. Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili isti nije primio u predviđenom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Nakon što se pokrene ovaj postupak, ne može se podnositi pritužba NBS, s tim što rok za njeno podnošenje ne teče dok traje postupak posredovanja.
17. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog, 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
18. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.



**VII. UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA**

1. Korisnik je dužan 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 prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe debitne kartice, Korisnik je dužan da Banci potvrdi izvršenu prijavu popunjavanjem odgovarajuće forme u najbližoj ekspozituri banke ili putem elektronskog i mobilnog bankarstva.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena debitna kartica Korisniku bude vraćena ili je Korisnik sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade debitne kartice, na osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik ne može zahtevati njeno aktiviranje odnosno nastavak korišćenja.
4. Prilikom reizdavanja debitne kartice koja je prethodno blokirana usled prijave gubitka ili krađe, od strane Korisnika, neophodno je da budu ispunjeni preduslovi utvrđeni ovim PU poslovanja sa debitnim karticama u smislu da je Korisniku već izdata debitna kartica 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,
5. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja debitne kartice, odnosno podataka s debitne kartice - Korisnik je dužan da, odmah nakon tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem debitne kartice, odnosno podataka sa debitne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000 dinara.
6. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi debitne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja sa debitnim karticama kojima se utvrđuju prava i obaveze Korisnika koja proističu iz konkretnog poslovnog odnosa sa Bankom, kao i uslovi pod kojima se Korisniku izdaje debitna kartica, odnosno pravila njenog korišćenja.
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 je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

**VIII. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE**

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da besplatno otkáže korišćenje debitne kartice. Zahtev za gašenje debitne kartice kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, podrazumeva automatsko gašenje svih debitnih kartica izdatih Korisniku od strane Banke
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice Korisniku.
3. Banka zadržava pravo da izrađenu karticu, koju Korisnik ne preuzme u roku od 12 meseci od izrade, ugasi bez posebnog pisanog zahteva Korisnika.
4. Sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice/podnošenja zahteva za gašenje tekućeg računa za koji je kartica vezana, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.
5. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje debitne kartice.

**IX. ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Potpisivanjem Zahteva, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizne račune za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom naknada.
2. Korisnik 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 fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Tarifom naknada i Terminskim planom čine Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice, a koji su mu uručeni prilikom podnošenja Zahteva.
3. Korisnik je saglasan da Banka ima pravo izmene i dopune ovih PU poslovanja sa debitnim karticama, Tarife naknada i Terminskog plana bez izričite saglasnosti Korisnika. Banka se obavezuje da u pisanoj formi u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Korisniku dostavi predlog izmena i dopuna, ukoliko se iste odnose na ugovorni odnos korisnika sa Bankom, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene tih izmena. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka njihove primene. Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna, ako pre dana početka njihove primene nije obavestio Banku da se ne slaže sa predlogom. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predlogom izmena i dopuna, ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna ugasi debitnu karticu bez plaćanja naknada i drugih troškova.
4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja sa debitnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima - Opšti deo i okvirni ugovor koji korisnik 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](http://www.unicreditbank.rs), kao i u svim ekspoziturama Banke.
7. Ovi PU poslovanja sa debitnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna. Banka će savesno postupati prilikom izvršavanja naloga Korisnika i činiti sve što je u njenoj moći radi zaštite interesa Korisnika u svakom pojedinom slučaju.
8. Odredbe ovih PU poslovanja sa debitnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 18. januara 2021. godine.

**Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd**