

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

BEOGRAD, 28. oktobar 2019. godine

## SADRŽAJ

I.	ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	3
II.	OPŠTE ODREDBE .....	3
III.	KAMATNA STOPA, NAKNADE I TROŠKOVI.....	4
IV.	IZDAVANJE KREDITNE KARTICE.....	4
V.	PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE .....	5
VI.	KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE.....	5
VII.	TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA.....	6
VIII.	MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA .....	7
IX.	PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR .....	8
X.	OŠTEČENA, UKRADENA I IZGUBLJENA KARTICA .....	10
XII.	ZAVRŠNE ODREDBE.....	10

#### Uvodne odredbe:

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

## I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

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

**Zahtev za izdavanje kartice** - obrazac Banke koji popunjava potencijalni korisnik radi izdavanja kreditne kartice.

**Platna kartica** - u smislu ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama predstavlja platni instrument, koji Korisniku omogućava transakcije plaćanja robe ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu 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 kreditnim 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 kao takav je 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)** je elektronski uređaj na kojem se vrši autorizacija transakcije i elektronski prihvata platnih kartica na prodajnim mestima prihvatiloca. Sastavni je deo elektronskog sistema za prihvatanje i procesiranje transakcija kreditnim karticama.

**SMS CARD ALARM** je usluga koja omogućava da Korisnik usluge putem SMS poruke dobija informaciju o svakoj autorizovanoj transakciji karticom, kao i da izvrši podelu transakcije na rate. Podela transakcije na rate moguća je odmah nakon prijema SMS poruke sa detaljima transakcije, a najkasnije do poslednjeg dana u mesecu kada je transakcija zaključena.

**CVV2 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.

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

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

**3D Secure okruženje** - Mastercard SecureCode/Verified by Visa, Banka korisnicima kartica obezbeđuje dodatni stepen bezbednosti u transakcijama plaćanja preko interneta korišćenjem sigurnosne lozinke prilikom kupovine.

**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. Prava i obaveze Korisnika kreditnih kartica regulišu se Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama kao i Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike, odnosno Tarifom naknada debitnih i kreditnih kartica za preduzetnike (u daljem tekstu: **Tarife naknada**)
2. Kreditne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d i glase na ime Korisnika koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
3. Banka izdaje nacionalno važeću kreditnu karticu koja se može koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava, i podizanje gotovine na teritoriji Republike Srbije, a to je DinaCard kreditna kartica.
4. Međunarodno važeće kreditne kartice koje izdaje Banka, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava i podizanje gotovine, u zemlji i inostranstvu su: Visa Installment, Flexia Mastercard kreditna kartica i Mastercard Platinum kreditna kartica.
5. Kreditne kartice koje izdaje Banka za preduzetnike, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava preko POS terminala i putem interneta, podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu su: Mastercard Business Charge i Mastercard Business Revolving.
6. Korisnici kreditnih kartica za fizička lica, DinaCard kreditne kartice, Flexia Mastercard i Mastercard Platinum, imaju mogućnost da pored revolving načina otplate duga, svaku zaključenu

- transakciju preko 3.000,00 dinara podele na 3, 6 ili 12 mesečnih rata uz odgovarajuću naknadu, definisanu Tarifom naknada, uz obaveznu prethodnu aktivaciju SMS Card Alarm usluge.
7. Korisnik kreditne kartice je dužan da na dan dospeća obaveza obezbedi odgovarajuće pokriće na tekućem dinarskom računu, odnosno na Transakcionom računu (Card repayment račun).
  8. Korisnik osnovne kreditne kartice je odgovoran za korišćenje svoje, kao i dodatnih kartica u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.
  9. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka navedenih u Zahtevu, prijavi Banci i u pisanoj formi.

### III. KAMATNA STOPA, NAKNADE I TROŠKOVI

1. Banka po kreditnim karticama ugovara, obračunava i naplaćuje kamatu u skladu sa Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.
2. Kamatna stopa može biti izražena na godišnjem ili mesečnom ili dnevnom nivou. Obračun nominalne kamate vrši se uz primenu proporcionalne metode. Pri obračunu kamate Banka primenjuje stvaran broj dana u mesecu u odnosu na godinu od 360 dana. Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna ili promenljiva i za svaku vrstu kreditne kartice je bliže definisana Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
3. Visina promenljive nominalne kamatne stope može zavisiti od ugovorenih promenljivih elemenata, ili od promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju, i to:
  - i. referentna kamatna stopa,
  - ii. indeks potrošačkih cena.
4. Naknade i troškovi koje Banka naplaćuje mogu biti fiksni ili promenljivi. Visina troškova i naknada, način i rokovi promene i naplate su utvrđeni Tarifom naknada i Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

### IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE

1. Banka kreditnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje kartice od strane Korisnika (u daljem tekstu: Zahtev) i zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
2. Prilikom podnošenja Zahteva za izdavanje i korišćenje kreditne kartice Banka će klijentu otvoriti transakcioni račun (Card repayment račun) u dinarima, koji predstavlja račun za pokriće obaveza nastalih korišćenjem kreditne kartice što je isključiva i jedina namena tog računa.
3. Banka zadržava pravo izdavanja kreditnih kartica bez prethodno potpisanog zahteva Korisnika samo u sledećim slučajevima: u slučaju problema u funkcionisanju platne kartice, migracije proizvoda na nova tehnološka rešenja ili u slučajevima povećanja nivoa zaštite proizvoda ili korisnika kartice, pri čemu Korisnik svoju saglasnost daje potpisivanjem potvrde o preuzimanju kartice i PIN-a.
4. Banka može, na zahtev Korisnika osnovne kartice, da izda i dodatne kartice. Troškovi nastali korišćenjem dodatnih kartica terete račun osnovne kartice u skladu sa Tarifom naknada.
5. Korisniku se uručuje kartica i PIN i Korisnik je dužan da tom prilikom potpiše Potvrdu o preuzimanju kartice i PIN-a u ekspozituri Banke. 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 snosi sve finansijske posledice zloupotrebe kreditne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja kreditne kartice.
6. Banka je dužna da čuva PIN u zatvorenoj koverti do uručenja istog isključivo Korisniku kreditne kartice i ona snosi rizik u vezi sa dostavljanjem kreditne kartice i PIN-a.
7. Prilikom izrade kreditne kartice određuje se rok važnosti koji je naznačen na licu kartice u formatu MM/GG. Rok važnosti kartice ističe poslednjeg dana u mesecu naznačenom na kartici u 24 časa.
8. Pored standardnog uručenja PIN-a zajedno sa karticom u ekspozituri Banke, klijenti imaju mogućnost da se opredele za prijem PIN-a putem SMS poruke. Uslov za ovakav način dostave PIN-a jeste aktivna SMS Card Alarm ili SMS info servis.

9. Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje kartice najkasnije u roku od 60 dana pre isteka roka važnosti, i koristi je u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, plastika se automatski izrađuje sa novim rokom važnosti. Ukoliko je Korisnik prestao da ispunjava uslove u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, kartica mu neće biti automatski obnovljena i/ili uručena.
10. Uzimajući u obzir specifičnosti kartičarskog poslovanja i različit nivo funkcionalnosti pojedinih tipova kreditnih kartica, što se pre svega odnosi na autorizaciju transakcija iz offline režima, 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 kreditne kartice ukoliko utvrdi postojanje rizika ili klijent odbije da ispuni zahtevane preuslove od strane Banke, za korišćenje konkretne kreditne kartice.

## V. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE

1. Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak, dostavljanjem Banci obaveštenja u pisanoj formi sa obavezom čuvanja dokaza o dostavljanju.
2. Datum prijema obaveštenja od strane Banke, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Korisnika.
3. Korisnik koji odustane od zaključenog ugovora je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obaveštenja, vrati Banci deo iskorišćenog kreditnog limita i pripadajuće kamate i naknade obračunate za period do odustanka.

## VI. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE

1. Kreditna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut njen logo/brend, i to: Mastercard, DinaCard i Visa, kao i vrsta platne kartice: debitna, kreditna, poslovna.
2. Kreditna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme dalje da se koristi.
3. Korisnik nema pravo da kreditnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
4. Ukoliko je Korisniku od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja kreditne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga – Akceptanta ili isplatne banke preda kreditnu karticu.
5. Korisnik je dužan, prilikom plaćanja robe i/ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom, da lično unese svoj PIN, ako to od njega zatraži Akceptant. 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 način kako je potpisao i kreditnu karticu.
7. Pored zaduženja po kreditnoj kartici (po osnovu plaćanja i podizanja gotovine) karticom se mogu inicirati i transakcije odobrenja, koje podrazumevaju priliv sredstava na racun vezan za kreditnu karticu.
8. Svojim potpisom Korisnik garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa kreditnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava Korisnik za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN-a smatra se potpisom Korisnika.
9. Korisnik može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u uz korišćenje PIN-a. Korisnik ima mogućnost promene PIN-a u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije. U cilju povećanja bezbednosti Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema važećoj Tarifi naknada. Korisnik može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija potpisivanjem Zahteva u ekspozituri, slanjem Zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem funkcionalnosti u tom smislu, 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.
10. Korisnik kreditne kartice može da proverava stanje na kartici, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM, uz plaćanje naknade u skladu sa Tarifom naknada.
11. Elektronski zapisi sa ATM i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
12. Kreditnim karticama Banke se ne mogu vršiti transakcije na inostranim sajtovima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
13. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja kreditne 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 kreditne kartice,
  - ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kreditne 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.
  - iv. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a.
14. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
  15. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade kreditne 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 kreditne kartice, učiniće to odmah nakon ove blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
  16. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi kreditne kartice ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
  17. Banka će ponovo omogućiti korišćenje kreditne kartice ili će je zameniti novom, kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.
  18. 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.
    - Kreditne 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. Uslov za korišćenje ove usluge 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 paket računa, jednokratna lozinka će biti isporučena na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci za navedene usluge. Korisnik je odgovoran za ažurnost kontakta podatka 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 kreditne 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 kreditne kartice u 3D secure okruženju koja su utvrđena ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.

## VII. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA

1. Sve autorizacije nastale korišćenjem kreditnih kartica obavljaju se u domaćoj valuti, odnosno u dinarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.
2. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u zemlji RSD. Sve transakcije zaduženja/odobrenja koje Korisnik zaključi u inostranstvu međunarodno važećom kreditnom karticom, van evro zone, podležu konverziji iz lokalne valute u evre, po kursnoj listi koju primenjuju Mastercard/Visa asocijacija.
3. U roku od jednog dana od datuma međubankarskog obračuna, transakcije zaduženja/odobrenja stižu Banci na obradu i knjiže se sa datumom valute kada je obračun između banaka i obavljen (clearing i settlement).

Sve obaveze po kreditnim karticama koje su nastale transakcijama zaduženja izvršenim u zemlji ili inostranstvu obračunavaju se isključivo u dinarima po prodajnom kursu Banke na dan obrade transakcije. U koliko se vrši transakcija odobrenja konverzija se vrši po kupovnom kursu Banke na dan obrade transakcije..
4. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem kreditne kartice nije evidentirana promena na računu kartice, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o neodobrenju, neizvršenju, ili nepravilno izvršenju transakciji, tj. ako zahteva njeno pravilno izvršenje i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da je Korisnik to obaveštenje, odnosno zahtev dostavio Banci u roku od 13 meseci od dana zaduženja.



5. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju kreditnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci.
6. 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.).
7. Korisnik je upoznat i prihvata da korišćenje kreditne kartice za plaćanje elektronskim putem (Internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) nosi rizik od zloupotreba, koji postoji pri prenošenju broja kartice i ličnih podataka kroz javnu mrežu i po tom osnovu sve finansijske posledice nastale zloupotrebom padaju na teret Korisnika.
8. Korisnik je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim proveri da li će predmetna transakcija biti dostavljena Banci kao međunarodna ili domaća transakcija. Banka neće snositi bilo kakve troškove, kursne razlike niti imati bilo kakvu odgovornost za transakcije realizovane na internetu, na POS terminalima koji su umatičeni van Srbije, za koje Korisnik nije pribavio sve neophodne informacije pre realizacije transakcije usled čega je došlo do neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni Korisniku prilikom realizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.
9. Korisnik kreditne 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 kreditnom karticom na osnovu autorizacije izvršene u tzv. offline režimu.
10. Prilikom iniciranja platne transakcije platnom karticom, Banka vrši autorizaciju transakcije i za autorizovane transakcije sprovodi istovremenu rezervaciju sredstava po računu/računima koji su vezani za platnu karticu, shodno pravilima utvrđenim ovim Posebnim uslovima. 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 izdavaocu 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 trgovaca. 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.

## VIII. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA

1. Korisnik kreditne kartice je dužan da svoje obaveze prema Banci izmiruje redovno, odnosno na mesečnom nivou, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.
2. Banka dostavlja Korisniku kreditne kartice jednom mesečno Izvod o novonastalim obavezama kojim se Korisnik obaveštava o svim transakcijama i naknadama nastalim korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, iznosu trenutnog zaduženja za obračunski period, minimalnom iznosu za uplatu, iznosu dospelih rata (ukoliko je korišćen model kupovine na rate kod Mastercard i DinaCard kreditnih kartica za fizička lica) kao i o roku dospeća mesečnih obaveza.
3. Modeli otplate duga kod kreditnih kartica:
  - i. Revolving model za fizička lica i preduzetnike:

- „Minimalni iznos za uplatu” – obavezan deo uplate. Ukoliko Korisnik na svom računu za otplatu obaveza po kartici obezbedi minimalni iznos za uplatu, odnosno iznos veći od minimalnog iznosa za uplatu, a manji od Trenutnog zaduženja u datom roku, na ostatak duga obračunaće se ugovorena redovna kamata i to počev od dana obrade svake transakcije iz prethodnog meseca, zaključno sa poslednjim danom u mesecu, kao i kamata na dug na početku meseca na koji se izvod odnosi, umanjeno za eventualnu uplatu, obračunatu do poslednjeg dana predmetnog obračunskog perioda. Za svaki dan kašnjenja u otplati dospele obaveze biće obračunata zatezna kamata
  - „Trenutno zaduženje” - ukoliko se iznos Trenutnog zaduženja izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, kamata se ne obračunava, a čime Banka Korisniku pruža mogućnost grejs perioda.
- ii. Kupovina na rate (model kod fizičkih lica, korisnika Mastercard Standard, Mastercard Platinum i DinaCard kreditnih kartica) – ukoliko se iznos dospele rate izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, redovna kamata se ne obračunava, u suprotnom na neizmireni deo obaveze za svaki dan kašnjenja biće obračunata ugovorena kamata.
- iii. Charge model za preduzetnike:
- „Trenutno zaduženje” jednako je ukupnom dugovanju u obračunskom periodu koje dospeva u celosti. Za svaki dan kašnjenja u otplati biće obračunata ugovorena kamata
4. Redosled zatvaranja obaveza:
- i. Dospele obaveze (prvo Revolving dug, zatim dug podeljen na rate)
  - ii. Nedospele obaveze (prvo Revolving dug, zatim dug podeljen na rate)
5. Ukoliko Korisnik u toku meseca izvrši uplatu iznosa većeg od iznosa Trenutnog zaduženja iskazanog na poslednjem izvodu, vršiće se zatvaranje obaveza redosledom utvrđenim u prethodnom stavu. U ovakvim situacijama, a u zavisnosti od iznosa uplate, može doći i do zatvaranja obaveza po osnovu nedospelih rata, za transakcije koje je prethodno korisnik podelio na rate, u kom slučaju može doći do smanjenja roka otplate takvih transakcija, smanjenja broja preostalih rata za otplatu s obzirom da se zatvaranje vrši počevši od obaveze koja poslednja dospeva na naplatu. Uplata većeg iznosa po osnovu korišćenja kreditne kartice, od iznosa dospele obaveze iskazane na izvodu po kartici koji Banka korisniku dostavlja na mesečnom nivou, predstavlja predstavlja lično opredeljenje korisnika, a koju uplatu će Banka knjižiti u smislu zatvaranja obaveza po kartici na način utvrđen ovim Posebnim uslovima i koja kao takva ne može proizvoditi bilo kakvu obavezu na strani Banke.
6. Korisnik je saglasan da Banka mesečni Izvod dostavlja putem kanala komunikacije za koje se isti opredelio.
7. U slučaju kada korisnik kartice ne dobije izvod po kartici do 15-og u mesecu, a u prethodnom mesecu je koristio karticu ili ima sredstva u korišćenju iz prethodnog perioda, u obavezi je da o tome odmah obavesti Banku.
8. Korisnik kreditne kartice može u svakom momentu prevremeno da otplati dug po kreditnoj kartici bez naknade.

## IX. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica kreditne kartice je dužan da čuva i pokaže kopiju slipa/računa za potrebe eventualne provere izvršene transakcije.
2. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da Zahtev za proveru transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za proveru) dostavi pisanim putem ili lično u ekspozituru Banke najkasnije u roku od 13 meseci od datuma nastanka transakcije po kreditnoj kartici.
3. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica koje je uputilo Zahtev za proveru ima prava na oslobađanje od plaćanja bilo kakvog troška ukoliko se utvrdi da je zahtev osnovan, pri čemu se iznos transakcije odobrava na računu Korisnika po okončanju postupka.
4. Po okončanju postupanja Banke po podnetom Zahtevu za proveru transakcije, korisnik će biti obavешten 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 kreditnim karticama.
5. Ukoliko se utvrdi da upućeni Zahtev za proveru nije osnovan, Banka zadržava pravo da zaduži Korisnika za sve operativne troškove koje je povodom sprovedenog postupka pretrpela, u skladu sa Tarifom naknada za platne kartice.



6. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih kreditnom karticom, Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica se obraća isključivo prodavcu robe i/ili usluga - 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 kreditne usluge ili elektronski novac, odredaba ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama, dobrih poslovnih običaja, kao i obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom
8. Korisnik kreditne kartice 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 kreditne 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.  
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 preuzima 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 imejлом 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 (u daljem tekstu: pritužba), 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.

#### X. OŠTEĆENA, UKRADENA I IZGUBLJENA KARTICA

1. Korisnik je dužan da bez odlaganja, odmah po saznanju o gubitku ili krađi kreditne kartice izvrši prijavu Banci i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.
2. Korisnik prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe kreditne kartice, Korisnik je dužan da Banci u pisanoj formi potvrdi izvršenu prijavu.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena kreditna kartica Korisniku bude vraćena ili je Korisnik sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade kreditne kartice, na osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik ne može zahtevati njeno aktiviranje odnosno nastavak korišćenja.
4. U slučaju da je kreditna kartica uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke u kojoj je kartica izdata.
5. U slučaju uništenja/oštećenja kartice, Korisniku će se uz novu karticu dodeliti nov PIN kod.
6. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice - Korisnik je dužan da, odmah nakon tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000 dinara.
7. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kreditne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama.
8. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

#### XI. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da besplatno otkáže korišćenje kreditne kartice.
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, odnosno dođe do izmene njegove kreditne sposobnosti, Banka može uskratiti pravo korišćenja kreditne 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, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.
5. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje kreditne kartice.

#### XII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Ugovora, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizni račun za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom naknada.
2. Korisnik kreditne kartice potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama PU poslovanja kreditnim karticama i Tarifom naknada.
3. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama, s tim da obavesti Korisnika. Za sve što nije predviđeno Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima i Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima – Opšti deo.
4. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
5. Ovi PU poslovanja sa kreditnim karticama sačinjeni su u skladu sa propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs), kao i u svim ekspoziturama Banke.
6. Ovi PU poslovanja sa kreditnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
7. Odredbe ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 20. januara 2020. godine.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.