

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

**BEOGRAD, 30. januar 2019. godine**

## SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE .....	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	3
II. OPŠTE ODREDBE.....	3
III. KAMATA, NAKNADE I TROŠKOVI .....	4
IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE.....	4
V. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE.....	5
VI. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA .....	6
VII. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA .....	7
VIII. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR .....	7
IX. OŠTEĆENA, UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA .....	8
X. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE .....	9
XI. ZAVRŠNE ODREDBE .....	9

**Uvodne odredbe:**

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

**I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA**

**Korisnik** - pravno lice (rezident i nerezident) koje je koristilo ili koristi kreditnu karticu, ili se Banci obratilo sa Zahtevom za izdavanje kartice.

**Zahtev za izdavanje kartice** - obrazac 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.

**Dotatna 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 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.

**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.

**II. OPŠTE ODREDBE**

1. Prava i obaveze Korisnika kreditnih kartica regulišu se Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, PU poslovanja kreditnim karticama, kao i Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, odnosno Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima (u daljem tekstu: Tarife naknada).
2. Kreditne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d. glase na ime lica kome se izdaju, koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
3. Kreditne kartice koje izdaje Banka, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava preko POS terminala i putem interneta, podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu su: Mastercard Business Charge i Mastercard Business Revolving.
4. Korisnik kreditne kartice/lice na čije ime glasi je dužan da na dan dospeća obaveza obezbedi odgovarajuće pokriće na tekućem dinarskom računu, odnosno na Transakcionom računu (Card repayment račun).
5. Korisnik osnovne kartice je odgovoran za korišćenje svoje i dodatnih kartica u skladu sa ovim PU poslovanja kreditnim karticama.
6. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka iz Zahteva prijavi Banci u pisanoj formi.

### III. KAMATA, NAKNADE I TROŠKOVI

1. Banka po kreditnim karticama ugovara, obračunava i naplaćuje kamatu u skladu sa Ugovorom i ovim PU poslovanja kreditnim karticama.
2. Kamatna stopa može biti izražena na godišnjem, mesečnom ili dnevnom nivou. Obračun nominalne kamate se vrši uz primenu proporcionalne metode. Pri obračunu kamate Banka primenjuje stvaran broj dana u mesecu u odnosu na godinu od 360 dana. Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna ili promenljiva i za svaku vrstu kreditne kartice je bliže definisana Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
3. Metod usklađivanja varijabilnih kamatnih stopa bez posebne saglasnosti Korisnika se vrši u zavisnosti od:
  - i. promena referentnih vrednosti koje se koriste za određivanje visine kamatne stope (na domaćem i međunarodnom tržištu novca),
  - ii. promena cene pozajmljenog novca na domaćem i međunarodnom tržištu,
  - iii. promena tržišnih uslova,
  - iv. kreditne sposobnosti Korisnika i njene promene, u smislu davanja neistinitih i netačnih podataka,
  - v. instrumenata obezbeđenja,
  - vi. promena troškova osiguranja plasmana,
  - vii. promena obavezne rezerve Narodne banke Srbije, a što može podrazumevati:
    - promenu načina obračuna obavezne rezerve banaka kod Narodne banke Srbije;
    - promenu osnovice za obračun obavezne rezerve;
    - promenu stope obavezne rezerve i dr,
  - viii. promena stopa inflacije/deflacije (na domaćem tržištu i tržištu domicila odnosno valute),
  - ix. promena pozitivnih propisa,
  - x. promena deviznog kursa i ukrštenih kurseva,
  - xi. promena monetarne i/ili fiskalne politike.
4. Banka obračunava i naplaćuje naknadu za uslugu izvršenu Korisniku.
5. Naknade i troškovi koje Banka naplaćuje mogu da budu fiksni ili promenljivi. Visina troškova i naknade, način i rokovi naplate su utvrđeni Tarifom naknada i Ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

### IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE

1. Banka kreditnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje kreditne kartice od strane Korisnika (u daljem tekstu: **Zahtev**) i zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
2. Prilikom podnošenja Zahteva za izdavanje i korišćenje kreditne kartice Banka će Korisniku otvoriti 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: problema u funkcionisanju kreditne 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. Kartica se uručuje licu na čije ime glasi zajedno sa personalnim identifikacionim brojem (u daljem tekstu: PIN), i isto je dužno da tom prilikom potpiše Potvrdu o preuzimanju kartice i PIN-a u Banci.
5. Banka je dužna da čuva PIN u zatvorenoj kovrti do uručjenja istog isključivo Korisniku kreditne kartice, odnosno licu koje je Korisnik ovlastio za preuzimanje kreditne kartice i ona snosi rizik u vezi sa dostavljanjem kreditne kartice i PIN-a.
6. Pored standardnog uručjenja 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 usluga SMS Card Alarma.

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. Ukoliko Korisnik ne otkaže korišćenje kartice najkasnije u roku od 60 dana pre isteka roka važnosti, i koristi je u skladu sa ovim PU poslovanja kreditnim karticama, plastika se automatski izrađuje sa novim rokom važnosti. Ukoliko je Korisnik prestao da ispunjava uslove u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, kartica mu neće biti automatski obnovljena i/ili uručena.

## V. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE

1. Mastercard kreditna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut logo, Mastercard.
2. Kreditna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme dalje da se koristi.
3. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica nema pravo da kreditnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
4. Ukoliko je Korisniku/licu na čije ime glasi kartica od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja kreditne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga (Akceptanta) ili isplatne banke preda kreditnu karticu.
5. Lice na čije ime glasi kartica je dužno da prilikom plaćanja robe i/ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom lično unese svoj PIN, ako to od njega zatraži Akceptant. Lice na čije ime glasi kartica ne sme Akceptantu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
6. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa i lice na čije ime glasi kartica je dužno da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu potpiše, na način na koji je potpisalo 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 račun vezan za karticu.
8. Svojim potpisom lice na čije ime glasi kartica garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja kreditnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava lice na čije ime glasi kartica za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN-a smatra se potpisom Korisnika/ lica na čije ime glasi kartica.
9. Lice na čije ime glasi kartica može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u uz korišćenje PIN-a. Lice na čije ime glasi kartica ima mogućnost promene PIN-a u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije. U cilju povećanja bezbednosti Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema odgovarajućoj Tarifi naknada. Korisnik može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija potpisivanjem Zahteva ili slanjem Zahteva putem elektronskog bankarstva. Banka samostalno donosi Odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju Odluku obrazlaže.
10. Lice na čije ime glasi kreditna kartica može da proverava stanje na kartici, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM-u, u skladu sa odgovarajućom Tarifom naknada.
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 pravnim licima, kao i u sledećim slučajevima:
  - i. ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kreditne kartice
  - ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kreditne kartice ili njenom korišćenju radi prevare. U slučaju sumnjivih transakcija, Banka blokira karticu, sve dok lice na čije ime glasi kartica ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poleđini kartice.
  - iii. U slučaju kada su karticom zaključene transakcije na POS terminalima 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/licu na čije ime glasi kartica 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 lice na čije ime glasi kartica o nameri blokade kreditne kartice i o razlozima te blokade putem mejla ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je lice na čije ime glasi kartica dostavilo Banci kao kontakt, a ukoliko nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade kreditne kartice, učiniće to odmah nakon blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
16. Banka neće obavestiti lice na čije ime glasi kartica o nameri blokade ili blokadi kreditne kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
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 servis. Korisnicima koji su registrovani za uslugu SMS Card Alarm UniCredit Banke, jednokratna lozinka će biti isporučena na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci za tu uslugu. Korisnik je odgovoran za ažurnost kontakt podatka u smislu broja mobilnog telefona koji je Banci prijavio za korišćenje SMS Card Alarm servisa i upoznat je sa činjenicom da je ovaj servis neophodan ukoliko planira plaćanja kreditnom karticom na internetu, na sajtovima koji podržavaju 3D Secure okruženje.
  - Ukoliko prilikom plaćanja na internet prodajnom mestu koji podržava 3D secure okruženje Korisnik ne dobije SMS poruku sa 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 izgubljene ili ukradene kartice, bilo kog neovlašćenog korišćenja lozinke ili drugih podataka za verifikaciju ili u slučaju bilo kog drugog narušavanja bezbednosti, o istom odmah obavesti Banku. Banka neće biti odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu nastalu usled propusta Korisnika kartice da se pridržava uslova pružanja ovog servisa.
  - 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.

## VI. TRANSAKCIJE, AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA

1. Sve autorizacije zaduženja/odobrenja nastale korišćenjem kreditnih kartica obavljaju se u domaćoj valuti odnosno u dinarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije zaduženja/odobrenja u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.
2. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije nastale u zemlji RSD. Sve transakcije zaduženja/odobrenja, koje lice na čije ime glasi kartica zaključi u inostranstvu međunarodno važećom kreditnom karticom van evro zone, podležu konverziji iz lokalne valute u evre po kursnoj listi koju primenjuje asocijacija Mastercard,
3. Sve obaveze po kreditnim karticama, nastale transakcijama zaduženja izvršenim u zemlji ili inostranstvu obračunavaju se isključivo u dinarima, po prodajnom kursu Banke na dan obrade transakcije. U koliko se vrsi odobrenje transakcije konverzija se vrsi, po kupovnom kursu Banke na dan obrade.
4. 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).
5. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem kreditne kartice nije evidentirana promena na računu kartice, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu o dospelim obavezama po kreditnoj kartici, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa navedenim, smatraće se da je izvršio zloupotrebu kreditne kartice. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o 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 obaveštenje, odnosno zahtev dostavio Banci u roku od 13 meseci od dana zaduženja.
6. 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.
7. 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.).
8. 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.
9. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim proveri da li će predmetna transakcija biti dostavljena Banci kao međunarodna ili domaća transakcija. Banka neće snositi bilo kakve troškove, kursne razlike niti imati bilo kakvu odgovornost za transakcije realizovane na internetu, na POS terminalima koji su umatičeni van Srbije, za koje Korisnik/lice na čije ime glasi

kartica nije pribavilo sve neophodne informacije pre realizacije transakcije, usled čega je došlo do neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni prilikom realizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.

10. Korisnik kreditne kartice ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za vrstu transakcija „Card not present“ koje ne rezultiraju ispostavljanjem uobičajenog računa/slipa. Takođe, Korisnik ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za transakcije realizovane platnom karticom na osnovu autorizacije izvršene u tzv. offline režimu.

## VII. 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 Izveštaj o novonastalim obavezama kojim se Korisnik obaveštava o svim transakcijama i naknadama nastalim korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, iznosu trenutnog zaduženja za obračunsku period, minimalnom iznosu za uplatu, kao i o roku dospeća mesečnih obaveza.
3. U slučaju kada korisnik kartice ne dobije izvod po kartici do 15-og u mesecu, a u prethodnom mesecu je koristio karticu ili ima sredstva u korišćenju iz prethodnog perioda, u obavezi je da o tome odmah obavesti Banku.
4. Modeli otplate duga kod kreditnih kartica:
  - i. Revolving model za Pravna lica
    - „Minimalni iznos za uplatu” – obavezan deo uplate. Ukoliko Korisnik na svom računu za otplatu obaveza po kartici obezbedi minimalni iznos za uplatu, odnosno iznos veći od minimalnog iznosa za uplatu, a manji od trenutnog zaduženja u datom roku, na ostatak duga obračunaće se ugovorena redovna kamata i to počev od dana obrade transakcije do dana kada je izvršena uplata, zajedno sa kamatom na preostali iznos duga, sve do poslednjeg dana predmetnog obračunskog perioda. Za svaki dan kašnjenja u otplati dospele obaveze biće obračunata zatezna kamata
    - „Trenutno zaduženje” - ukoliko se iznos „Trenutnog zaduženja“ izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, kamata se ne obračunava.
  - ii. Charge model za pravna lica
    - „Trenutno zaduženje” po kartici jednako je ukupnom dugovanju u obračunskom periodu koje dospeva u celosti. Za svaki dan kašnjenja u otplati dospele obaveze biće obračunata ugovorena kamata.
5. Korisnik je saglasan da Banka mesečni Izvod dostavlja putem kanala komunikacije za koje se opredelio. Ako se Korisnik opredeli da mu se Izvod dostavi putem pošte na adresu, Banka u tom slučaju naplaćuje naknadu za štampu Izvoda koja je definisana u važećoj Tarifi naknada. Korisnik kreditne kartice može u svakom momentu prevremeno da otplati dug po kreditnoj kartici bez naknade.

## VIII. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik kreditne kartice/ lice na čije ime glasi kreditna kartica je dužno 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 odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana nastanka transakcije po kreditnoj kartici.
3. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica koji je uputio 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 obavešten 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 odgovarajućom Tarifom naknada.



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 – trgovcu, odnosno Akceptantu. Ukoliko trgovac vrši povraćaj sredstava Korisniku po osnovanoj reklamaciji na kvalitet robe i/ili usluge ili drugim povodom, Banka ne snosi troškove kursnih razlika koje mogu nastati ukoliko je inicijalna transakcija izvršena u stranoj valuti i/ili je knjižena zaduženjem računa Korisnika u drugoj valuti u odnosu na valutu povraćaja.
7. Sistem kreditnih kartica Banke funkcioniše po principu uparivanja autorizacionih zahteva (upita) izvršenih prilikom korišćenja kreditne kartice na POS terminalima i ATM-ovima sa finansijskom transakcijom. U slučaju da se navedene transakcije sistemski ne „upare“, dolazi do pojave duplih rezervacija. Banka vrši praćenje i proveru ovakvih rezervacija i oslobađanje (zatvaranje) istih, ukoliko se utvrdi da je došlo do rezervisanja više sredstava po računu Korisnika, u odnosu na iznos transakcije.
8. 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 kreditnim karticama, dobrih poslovnih običaja, kao i obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom.
9. 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.
10. 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.  
Služba 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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 obavešten u potvrdi prijema prigovora.
14. 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.
15. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
16. 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, u pisanoj formi, poštom ili elektronskom poštom, na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji. Podnosilac prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za odgovor na prigovor.
17. 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.
18. 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
19. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

## IX. OŠTEĆENA, UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA

1. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da bez odlaganja odmah po saznanju o gubitku ili krađi kreditne kartice izvrši prijavu Banci i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.



2. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci direktno na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe kreditne kartice, Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da Banci u pisanoj formi potvrdi izvršenu prijavu.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena kreditna kartica Korisniku/licu na čije ime glasi kartica bude vraćena ili je Korisnik/lice na čije ime glasi kartica samo pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. 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/lice na čije ime glasi kartica je dužno da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke u kojoj je kartica izdata.
5. U slučaju uništenja/oštećenja kartice, Korisniku će se uz novu karticu dodeliti i nov PIN kod.
6. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice - Korisnik je dužan da, odmah nakon tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice.
7. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju izvrše lica na čije ime glasi kartica, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kreditne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja kreditnim karticama.
8. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice, osim ako su lica na čije ime glasi kartica izvršila zloupotrebu ili učestvovala u zloupotrebi ili delovala s namerom prevare.

#### X. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da otkáže korišćenje kreditne kartice.
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja kreditnim karticama, odnosno prestane da ispunjava neophodne uslove za odobrenje kreditne kartice, Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice Korisniku.
3. Banka zadržava pravo da izrađenu karticu, koju Korisnik ne preuzme u roku od 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.

#### XI. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Ugovora, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizni račun za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa odgovarajućom Tarifom naknada.
2. Korisnik kreditne kartice potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama PU poslovanja kreditnim karticama i odgovarajućom Tarifom naknada.
3. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja kreditnim karticama s tim da obavesti Korisnika.
4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja kreditnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga pravnim licima, Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima – Opšti deo Banke.
5. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
6. Ovi PU poslovanja kreditnim karticama sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs), kao i u svim ekspoziturama Banke.
7. Ovi PU poslovanja kreditnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
8. Odredbe ovih PU poslovanja kreditnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 01. aprila 2019. godine.

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