

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

BEOGRAD, 26. septembar 2018. godine

SADRŽAJ

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

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu Banka) ovim Posebnim uslovima poslovanja sa platnim karticama za pravna lica (u daljem tekstu: Posebni uslovi poslovanja sa platnim karticama) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa uslovima izdavanja i korišćenja platne kartice.

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Korisnik - pravno lice koje je koristilo ili koristi platnu karticu, ili se Banci obratilo sa Zahtevom za izdavanje kartice

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

Platna kartica - u smislu ovih PU poslovanja sa platnim 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 platnim karticama. Platna kartica glasi na ime lica koje označi Korisnik.

PIN - lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo licu na čije ime glasi kartica, koji omogućava njegovu identifikaciju 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, 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 prihvatilo. Sastavni je deo elektronskog sistema za prihvatanje i procesiranje transakcija platnim karticama.

SMS Card Alarm je usluga koja omogućava da lice na čije ime glasi kartica putem SMS poruke dobija informaciju o svakoj autorizovanoj transakciji karticom.

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

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. Platne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d. i glase na ime lica kome se izdaju, a iste ne mogu dati na korišćenje trećim licima.
2. Banka izdaje platne kartice za pravna lica koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava putem POS terminala i interneta, podizanje gotovine na teritoriji Republike Srbije i inostranstvu, a to su: DinaCard poslovna debitna kartica (platna kartica 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), Visa Business Electron i Visa Business Gold.
3. Korisnik je dužan da obezbedi pokriće na dinarskom i/ili deviznom (tekućem) računu u trenutku obavljanja transakcije debitnom platnom karticom.
4. Korisnik je odgovoran za korišćenje svih kartica izdatih od strane Banke u skladu sa ovim PU poslovanja sa platnim karticama.
5. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka iz Zahteva prijavi Banci u pisanoj formi.
6. Sve posledice i troškovi nastali zbog neprijavljivanja promena snosi Korisnik.

III. IZDAVANJE PLATNE KARTICE

1. Ukoliko vlasnik tekućeg računa podnese Zahtev za izdavanje platne kartice koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa, Banka je dužna da tom Korisniku bez naknade prvo izda platnu 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 platne 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 platne kartice koji Banka ima u svojoj ponudi.
2. Proces izdavanja platne kartice podrazumeva: podnošenje Zahteva, izradu i uručenje platne kartice.
3. Malim privrednim društvima Banka platnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje platne kartice od strane Korisnika, (u daljem tekstu: **Zahtev**). Kod

korporativnih klijenata pored Zahteva potrebno je zaključiti Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice.

4. Banka će zameniti platne kartice bez potpisanog zahteva Korisnika samo 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 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 platna 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 platne kartice uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke u kojoj je kartica izdata. Prilikom zamene oštećene plastike Korisniku će biti uručen i nov PIN kod.
6. Licu na čije ime glasi kartica se uručuje kartica i personalni identifikacioni broj (u daljem tekstu: **PIN**), i isto je dužno da tom prilikom potpiše Potvrdu o preuzimanju kartice i PIN-a.
7. Obaveza lica na koje glasi kartica je da karticu, odmah po prijemu, potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Korisnik. Lice na koje glasi kartica je dužno da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kao i da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite istog, kako bi zaštitilo karticu od zloupotrebe, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu. Takođe, posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici ili 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 platne kartice. Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe platne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja platne kartice od strane lica na čije ime glasi kartica.
8. Banka je dužna da čuva PIN u zatvorenoj koverti do uručivanja istog isključivo Korisniku platne kartice, odnosno licu koje je Korisnik ovlastio za preuzimanje platne kartice i ona snosi rizik u vezi sa dostavljanjem platne kartice i PIN-a.
9. Prilikom izrade platne 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.
10. Nakon isteka roka važnosti platne 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 dat u pisanoj formi, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna 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.

IV. KORIŠĆENJE KARTICE

1. Platna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut logo/brend, i to, DinaCard/VISA/VISA Electron, kao i vrsta platne kartice: debitna, kreditna, poslovna.
2. Platna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme se dalje koristiti.
3. Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica nema pravo da platnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
4. Ukoliko je Korisniku/ licu na čije ime glasi kartica od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja platne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga (Akceptanta) ili isplatne banke preda platnu 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, ukoliko je kartica bazirana na CHIP tehnologiji lično unese svoj PIN, odnosno ukoliko je kartica bazirana na tehnologiji magnetne piste unese svoj potpis. Lice na čije ime glasi kartica ne sme Akceptantu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
6. Smatra se da je Korisnik, kao privredni subjekt koji ima poslovni odnos sa Bankom po osnovu pružanja platnih usluga, ovlastio sva lica za koja je zahtevao izdavanje platne kartice, da raspolažu sredstvima sa računa za koje se konkretna kartica vezuje, isključivo korišćenjem konkretne platne kartice, bez potrebe dostavljanja posebnog ovlašćenja u tom smislu. 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 isti način na koji je potpisalo platnu karticu. Svojim potpisom lice na čije ime glasi kartica garantuje da je iznos tačan i da će ga Korisnik izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa platnim karticama. Kopiju slipa - računa zadržava lice na čije ime glasi kartica za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN-a smatra se potpisom lica na čije ime glasi kartica, kojim lice na čije ime glasi kartica daje saglasnost za izvršenje platne transakcije.
7. Pored zaduženja po platnoj 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.
8. Lice na čije ime glasi kartica može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-ovima 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 važećoj Tarifi za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifi za opšte bankarske usluge malim privrednim

društvima i Tarifi naknada platnih i kreditnih kartica za preduzetnike. 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 m-banking aplikacije, prethodno omogućenu od strane Banke. Banka samostalno donosi odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju odluku obrazlaže.

9. Lice na čije ime glasi platna kartica može da proverava stanje na račun, odnosno stanje raspoloživih sredstava na račun, za koji je kartica vezana upitom na ATM-u, uz plaćanje naknade u skladu sa važećom Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima i Tarifom naknada platnih i kreditnih kartica za preduzetnike.
10. Elektronski zapisi sa ATM-a i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
11. Platnim karticama UniCredit Banke ne mogu se vršiti transakcije na inostranim sajtovima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
12. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja platne 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 platne kartice,
 - ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platne 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, ukoliko su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim PU poslovanja sa platnim karticama.
 - iv. ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platne kartice povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku.
 - v. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a.
13. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
14. Banka je dužna da obavesti Korisnika koji tu informaciju prenosi svim ovlašćenim licima za koje je zahtevao izdavanje platne kartice, o nameri blokade platne 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 platne kartice, učiniće to odmah nakon blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
15. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi platne kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
16. Banka će ponovo omogućiti korišćenje platne kartice ili će je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.
17. 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.
 - Platne kartice čiji je izdavalac UniCredit Banka, i to brenda Visa i MasterCard, su automatski registrovane za 3D Secure. Ovim PU poslovanja sa platnim karticama Banka utvrđuje način korišćenja konkretnog servisa i to tako što će prilikom svakog plaćanja na internet prodajnim mestima koji podržavaju 3D Secure okruženje Korisniku biti isporučena jednokratna lozinka putem SMS poruke za korišćenje servisa.
 - Korisnicima koji koriste uslugu SMS Card Alarm UniCredit Banke, u okviru paket računa, jednokratna lozinka će biti isporučena na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci za tu uslugu. Drugim korisnicima, koji ne koriste konkretan servis, jednokratna lozinka biće isporučivana na mobilni telefon koji je Korisnik Banci dostavio kao svoj kontakt i koji je kao takav evidentiran u fajlu Korisnika. Korisnik je odgovoran za ažurnost kontakt podatka u smislu broja mobilnog telefona koji je Banci dostavio kao kontakt ili prijavio za korišćenje SMS Card Alarm servisa i upoznat je sa neophodnošću dostave ovog kontakt ukoliko planira korišćenje mogućnosti plaćanja platnom 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 platne 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 platne kartice u 3D secure okruženju koja su utvrđena ovim PU poslovanja sa platnim karticama.

V. AUTORIZACIJA I KNJIŽENJE TRANSAKCIJA

1. Sve autorizacije zaduženja/odobrenja nastale korišćenjem kartica obavljaju se u domaćoj valuti odnosno 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 platne kartice.
3. **Transakcije zaključene na uređajima (ATM/POS) registrovanim u inostranstvu** – obračunska valuta jesu EUR. Transakcije nastale van evro zone podležu konverziji iz lokalne valute u EUR, po kursnoj listi koju primenjuju asocijacije Visa i Mastercard, uz proviziju utvrđenu Tarifom naknada platnih kartica. 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 platne kartice.
4. Izuzetno od prethodnog stava, prilikom plaćanja roba i usluga na interesantnim sajtovima trgovca umatičenim u Republici Srbiji, na kojima se omogućava opcija izbora valute zaduženja licu na čije ime glasi kartica kod realizacije transakcije, transakcija zaduženja/odobrenja po računu Korisnika će biti vršena u skladu sa podacima koji budu Banci dostavljeni od strane prodajnog mesta, a koji zavise od poslovnog odnosa Korisnika i trgovca.
5. 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 platne kartice, Korisnik može raspolagati tek nakon što Banci stigne finansijsko pokriće za transakciju, tj. kada sredstva budu proknjižena na račun Korisnika.
7. Korisnik platne kartice ima uvid u obaveze, odnosno sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu, putem Izvoda tekućeg dinarskog i deviznog računa.
8. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem platne kartice nije evidentirana promena na tekućem računu Korisnika, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa navedenim smatraće se da je izvršio zloupotrebu platne kartice.
9. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju platnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci, a koji ne moraju biti vezani za karticu.
10. 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.).
11. Korisnik je upoznat i prihvata da korišćenje platne 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.
12. Korisnik/ lice na čije ime glasi kartica je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim proveri da li će predmetna transakcija biti dostavljena Banci kao međunarodna ili domaća transakcija. Banka neće snositi bilo kakve troškove, kursne razlike niti imati bilo kakvu odgovornost za transakcije realizovane na internetu, na POS terminalima koji su umatičeni van Srbije, za koje Korisnik nije pribavio sve neophodne informacije pre realizacije transakcije usled čega je došlo do neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni Korisniku/ licu na čije ime glasi kartica prilikom autorizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.
13. 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 platnom karticom na osnovu autorizacije izvršene u tzv. offline režimu.

VI. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica platne 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 platnoj 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 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 platnim 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 za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima i Tarifom naknada platnih i kreditnih kartica za preduzetnike.
6. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih platnom 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. Sistem platnih kartica UniCredit Bank Srbija a.d. funkcioniše po principu uparivanja autorizacionih zahteva (upita) izvršenih prilikom korišćenja platne 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 treba da bude 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 platnim 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 platnom karticom, Korisnik finansijske usluge, odnosno vlasnik računa mora biti i podnosilac prigovora Banci.
9. Korisnik platne 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.
10. Korisnik platne 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
Rajićeve 27-29
11000 Beograd
 - iii. putem elektronske pošte na adresu 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. Banka nema obavezu da razmatra prigovore koji su podneti nakon isteka roka od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava podnosioca prigovora koju isti ističe u svom prigovoru, niti ima obavezu razmatranja usmenog prigovora, shodno čemu je neophodno podnošenje prigovora u pisanoj formi na jedan od načina preciziranih u tački 9.
13. Za pisane prigovore koji su elektronskim putem ili putem internet prezentacije dostavljeni Banci van utvrđenog radnog vremena Banke, smatraće se da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u Potvrdi prijema prigovora, koji Banka dostavlja svim klijentima koji na navedene načine dostave prigovore.
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 naznačen u tački 13, 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 (zastita.korisnika@nbs.rs). 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 ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

VII. UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA

1. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica je dužno da bez odlaganja odmah po saznanju o gubitku ili krađi platne kartice izvrši prijavu Banci i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.
2. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica prijavljuje gubitak/krađu kartice na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe platne 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 platna kartica Korisniku/licu na čije ime glasi kartica bude vraćena ili je Korisnik/lice na čije ime glasi kartica sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade platne kartice, na osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik/lice na čije ime glasi kartica ne može zahtevati njeno aktiviranje odnosno nastavak korišćenja.
4. Prilikom reizdavanja platne kartice koja je prethodno blokirana usled prijave gubitka ili krađe, od strane Korisnika/lica na čije ime glasi kartica, neophodno je da budu ispunjeni preduslovi utvrđeni ovim PU poslovanja sa platnim karticama u smislu da je Korisniku već izdata platna 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 platne kartice, odnosno podataka s platne 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 platne kartice, odnosno podataka s platne kartice.
6. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju izvrše lica na čija imena glase kartice, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice, obavezu adekvatnog čuvanja kartice i PIN-a, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja sa platnim karticama, kojima se utvrđuju prava i obaveze Korisnika koja proističu iz konkretnog poslovnog odnosa sa Bankom, kao i uslovi pod kojima se Korisniku izdaje platna kartica, odnosno pravila njenog korišćenja.
7. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, osim ako su lica na čija imena glase kartice izvršila zloupotrebu ili učestvovala u zloupotrebi ili delovala sa namerom prevare.

VIII. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da otkáže korišćenje platne kartice. Zahtev za gašenje platne 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, podrazumeva automatsko gašenje svih platnih kartica izdatih Korisniku od strane Banke
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja sa platnim 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 računa za koji je kartica vezana, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.

IX. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Zahteva, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizni račun za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima, Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima i Tarifom naknada platnih i kreditnih kartica za preduzetnike.
2. Malo privredno društvo kao Korisnik platne kartice potpisivanjem Zahteva potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih PU poslovanja sa platnim karticama, koji zajedno sa Zahtevom, Opštim uslovima pružanja platnih usluga pravnim licima, Tarifom za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima i Terminskim planom poslovanja po platnim računima malih privrednih društava čine Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice, a koji su mu uručeni prilikom podnošenja Zahteva. Korporativni klijent kao Korisnik platne kartice potpisivanjem Zahteva i Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih PU poslovanja sa platnim karticama, koji zajedno sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga pravnim licima, Tarifom za opšte bankarske usluge korporativnim klijentima i Terminskim planom poslovanja po platnim računima korporativnih klijenata čine sastavni deo Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, a koji su mu uručeni prilikom podnošenja Zahteva.
3. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja sa platnim karticama s tim da prethodno obavesti Korisnika, ukoliko se izmene odnose na ugovorni odnos Korisnika i Banke.
4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja sa platnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima – Opšti deo i okvirni ugovor koji korisnik ima zaključen sa

Bankom, a kojim se uređuju prava i obaveze u vezi sa pružanjem platnih usluga Korisniku.

5. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
6. Ovi PU poslovanja sa platnim karticama sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke www.unicreditbank.rs, kao i u svim ekspoziturama Banke.
7. Ovi PU poslovanja sa platnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglasenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
8. Odredbe ovih PU poslovanja sa platnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 22. oktobra 2018. godine.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.