

POSEBNI USLOVI POSLOVANJA SA PLATNIM KARTICAMA ZA FIZIČKA LICA, PREDUZETNIKE I POLJOPRIVREDNIKE 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 PLATNE KARTICE.....	4
IV. KORIŠĆENJE PLATNE KARTICE	5
V. AUTORIZACIJA I IKNJIŽENJE TRANSAKCIJA	6
VI. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR	7
VII. UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA	8
VIII. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE	9
IX. ZAVRŠNE ODREDBE	9

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), ovim Posebnim uslovima poslovanja sa platnim karticama za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike (u daljem tekstu: PU 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 – fizičko lice (rezident i nerezident), preduzetnik ili poljoprivrednik koji je koristio ili koristi platnu karticu, ili se Banci obratio sa Zahtevom za izdavanje platne kartice

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

Osnovna kartica – kartica izdata Korisniku, vlasniku računa

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

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

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

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

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

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

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

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

3D Secure okruženje - Mastercard SecureCode/Verified by Visa, Banka korisnicima kartica obezbeđuje dodatni stepen bezbednosti u transakcijama plaćanja preko interneta 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. Platne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd i glase na ime Korisnika koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
2. Banka izdaje platne kartice **za fizička lica**, koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava putem POS terminala i interneta, podizanje gotovine u okviru mreže bankomata (u daljem tekstu: ATM) na teritoriji Republike Srbije i u inostranstvu, a to su: DinaCard (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 Electron, Visa Gold, Visa Platinum i Mastercard debit.
3. Banka izdaje platne kartice **za preduzetnike**, koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava putem POS terminala i interneta, podizanje gotovine u okviru mreže bankomata (u daljem tekstu: ATM) na teritoriji Republike Srbije i u inostranstvu, 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.
4. Korisnik je dužan da obezbedi pokriće na dinarskom (tekućem) računu u trenutku obavljanja transakcije nacionalnom platnom karticom, odnosno na dinarskom i/ili deviznom (tekućem) računu, u trenutku obavljanja transakcije međunarodnom platnom karticom.
5. Korisnik osnovne platne kartice je odgovoran za korišćenje svoje i dodatnih kartica u skladu sa ovim PU poslovanja sa platnim karticama.
6. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka navedenih u Zahtevu prijavi Banci u pisanoj formi.

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. Banka platnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje platne kartice/korišćenja paket računa koji uključuje i platnu karticu od strane Korisnika (u daljem tekstu: **Zahtev**), koji sa ovim PU poslovanja sa platnim karticama, Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Termanskim planom poslovanja po platnim računima fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika i odgovarajućom Tarifom naknada za platne kartice Banke, predstavlja 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. Banka može, na zahtev Korisnika osnovne kartice da izda i dodatne kartice, pod uslovom da su ispunjeni preduslovi naznačeni u tački 1. Troškovi nastali korišćenjem dodatnih kartica terete račun Korisnika osnovne kartice, u skladu sa Tarifom naknada za platne kartice.
7. Korisniku se uručuje kartica i personalni identifikacioni broj (u daljem tekstu: **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 zloupotreba, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu. Takođe, posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici, ili na bilo kom drugom dokumentu koji se čuva uz karticu. Korisnik ima mogućnost promene PIN-a u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije. Ukoliko se Korisnik opredeljuje za ovu mogućnost i vrši izmenu PIN koda, koji mu je uručen od strane Banke, u obavezi je da novodefinisani PIN ustanovi na način da isti zadovoljava minimalne bezbedonosne standarde u smislu adekvatnosti numeričkog koda. U ovakvim situacijama, gde Korisnik menja inicijalno uručen PIN kod, ujedno preuzima odgovornost za sve eventualne finansijske posledice do kojih može doći ukoliko neadekvatnim izborom numeričke kombinacije doprinese otkrivanju PIN koda od strane trećih lica i na taj način omogući zloupotrebu platne kartice. Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe platne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja platne kartice.
8. Banka je dužna da čuva PIN u zatvorenoj koverti do uručjenja istog isključivo Korisniku platne kartice i Banka 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 pismenoj 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.
11. Uzimajući u obzir specifičnosti kartičarskog poslovanja i različit nivo funkcionalnosti pojedinih tipova platnih kartica, što se pre svega odnosi na autorizaciju transakcija u offline režimu, odnosno autorizaciju transakcije bez provere raspoloživosti pokrića od strane Banke, a shodno nameni za koju klijent planira karticu da koristi, Banka zadržava pravo da odbije zahtev za izdavanje određenog tipa platne kartice ukoliko utvrdi postojanje rizika ili klijent odbije da ispuni zahtevane preduslove od strane Banke, za korišćenje konkretne platne kartice.

IV. KORIŠĆENJE KARTICE

1. Platna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut logo/brend, i to: DinaCard , Maestro/Mastercard, i 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 nema pravo da platnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
4. Ukoliko je Korisniku 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. Korisnik je dužan, da prilikom plaćanja robe i/ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom, ukoliko je kartica bazirana na CHIP tehnologiji lično unese svoj PIN, odnosno ukoliko je kartica bazirana na tehnologiji magnetne piste unese svoj potpis. Korisnik ne sme Akceptantu, niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
6. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa i Korisnik je dužan da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu potpiše, na isti način na koji je potpisao platnu karticu. Korišćenje PIN smatra se potpisom Korisnika kojim Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije.
7. Prilikom korišćenja kartice na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju, Korisnik ima mogućnost da se opredeli za realizaciju transakcije putem beskontaktnu tehnologije ili da zahteva standardan način realizacije transakcije platnom karticom, od strane trgovca. Ukoliko se opredeli za korišćenje beskontaktnu opcije plaćanja, za iznose transakcija koje su podržane ovom tehnologijom, a koje definiše vlasnik brenda (Mastercard i VISA) transakcije se obavljaju prislanjanjem kartice na POS terminal i od Korisnika se ne zahteva dodatna autentifikacija unosom PIN-a.
8. 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.
9. Svojim potpisom/unosom PIN-a Korisnik garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa platnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava Korisnik, za slučaj reklamacije.
10. Korisnik može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u, uz korišćenje PIN-a. Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema važećoj Tarifi naknada za platne kartice Banke. Korisnik može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija, podnošenjem zahteva u tom smislu u ekspozituri, slanjem zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem takve funkcionalnosti, u okviru mBanking aplikacije, prethodno omogućenu od strane Banke. Banka samostalno donosi odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju odluku obrazlaže.
11. Korisnik platne kartice može da proverava stanje na računu, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM-u, uz plaćanje naknade u skladu sa Tarifom naknada za platne kartice.
12. Elektronski zapisi sa ATM-a i POS terminala (logovi) predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
13. Platnim karticama UniCredit Banke ne mogu se vršiti transakcije na inostranim sajtovima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
14. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja platne 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 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 Korisnik ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poleđini kartice.
 - iii. U slučaju kada su karticom zaključene transakcije na POS terminalima ili ATM-ovima, gde je prethodno zabeležena kompromitujuća aktivnost (postavljanje skimmer-a, zloupotreba podataka i sl.) Banka vrši trajnu blokadu kartice, donosi odluku o reizdavanju kartice i u tom slučaju će Korisniku automatski reizdati karticu, bez naknade, ukoliko su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim PU poslovanja sa 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.
15. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
16. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade 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 dužna je da to učini odmah nakon blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
17. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi platne kartice, ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
18. Banka će ponovo omogućiti korišćenje platne kartice ili će je zameniti novom - kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.
19. U cilju zaštite Korisnika kod plaćanja putem interneta, Banka će za internet transakcije kreirati posebnu šifru za plaćanje u 3D Secure okruženju odnosno Mastercard SecureCode/Verified by Visa.

- Platne kartice čiji je izdavalac UniCredit Banka, 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 za 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 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 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 nastale korišćenjem platnih kartica obavljaju se u domaćoj valuti, odnosno u dinarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije zaduženja/odobrenja u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.
2. **Transakcije zaključene na uređajima (ATM/POS) registrovanim u zemlji** – obračunska valuta je RSD. Nakon što transakcija bude dostavljena Banci na knjiženje, najpre se zadužuje/odobrava RSD tekući račun. Ukoliko Korisnik nema RSD tekući račun vezan za karticu, ili na tom računu nema dovoljno sredstava, zadužuju/odobravaju se ostali tekući računi, redosledom kojim su vezani za karticu, pri čemu se konverzija vrši po kupovnom kursu Banke na dan obrade, ukoliko je u pitanju zaduženje, odnosno po prodajnom kursu Banke ukoliko je u pitanju odobrenje nastalo korišćenjem 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.
3. Izuzetno od prethodnog stava, prilikom plaćanja roba i usluga na internet sajtovima trgovca umatičenim u Republici Srbiji, na kojima se omogućava opcija izbora valute zaduženja Korisniku kod realizacije transakcije, transakcija zaduženja/odobrenja po računu Korisnika će biti vršena u skladu sa podacima koji Banci budu dostavljeni od strane prodajnog mesta, a koji zavise od poslovnog odnosa Korisnika i trgovca.
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. 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.
6. Korisnik platne kartice ima uvid u obaveze, odnosno sve transakcije i naknade nastale korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za prethodni mesec, putem Izvoda tekućeg dinarskog i deviznog računa.
7. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem platne kartice nije evidentirana promena na tekućem računu Korisnika, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je Korisnik

obavešti 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.

8. 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.
9. 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.).
10. 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.
11. Korisnik je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim proveriti da li će predmetna transakcija biti dostavljena Banci kao međunarodna ili domaća transakcija. Banka neće snositi bilo kakve troškove, kursne razlike niti imati bilo kakvu odgovornost za transakcije realizovane na internetu, na POS terminalima koji su umatičeni van Srbije, za koje Korisnik nije pribavio sve neophodne informacije pre realizacije transakcije usled čega je došlo do neslaganja iznosa koji su bili predstavljeni Korisniku prilikom realizacije transakcije i knjiženog iznosa transakcije.
12. Korisnik platne 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 platne kartice kao i lice na čije ime je izdata dodatna kartica je dužno da čuva i pokaže kopiju slipa/računa za potrebe eventualne provere izvršene transakcije.
2. Korisnik platne kartice kao i lice na čije ime je izdata dodatna kartica je dužno da Zahtev za proveru transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za proveru) dostavi pisanim putem ili lično u ekspozituru Banke odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana nastanka transakcije po platnoj kartici.
3. Korisnik koji je uputio Zahtev za proveru ima pravo na oslobađanje od plaćanja bilo kakvog troška ukoliko se utvrdi da je zahtev osnovan, pri čemu se iznos transakcije odobrava na račun Korisnika po okončanju postupka.
4. Po okončanju postupanja Banke po podnetom Zahtevu za proveru transakcije, korisnik će biti 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 upućen Zahtev za proveru nije osnovan, Banka zadržava pravo da zaduži Korisnika za sve operativne troškove koje je povodom sprovedenog postupka pretrpela, u skladu sa Tarifnikom naknada za platne kartice.
6. Za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i/ili usluga plaćenih platnom karticom, Korisnik/ lice na čije ime je izdata dodatna kartica se obraća isključivo prodavcu roba i/ili usluga - Akceptantu. Ukoliko trgovac vrši povraćaj sredstava Korisniku po osnovanoj reklamaciji na kvalitet robe i/ili usluge ili drugim povodom, Banka ne snosi troškove kursnih razlika koje mogu nastati ukoliko je inicijalna transakcija izvršena u stranoj valuti i/ili je knjižena zaduženjem računa Korisnika u drugoj valuti u odnosu na valutu povraćaja.
7. Sistem platnih kartica Banke funkcioniše po principu uparivanja autorizacionih zahteva (upita) izvršenih prilikom korišćenja platne kartice na POS terminalima i ATM 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 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. Beograd

Odeljenje za istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata

Rajićeva 27-29
11000 Beograd

- iii. putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
- iv. putem internet prezentacije Banke.

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 obavješten 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 obavještenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obavještenju 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 je dužan 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 prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe platne kartice, Korisnik je dužan da Banci u pisanoj formi potvrdi izvršenu prijavu.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena platna kartica Korisniku bude vraćena ili je Korisnik sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade platne kartice, na osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik 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, 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 sa platne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 15.000 dinara.
6. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, 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 je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

VIII. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da besplatno otkáže korišćenje 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 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 tekućeg računa za koji je kartica vezana, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.
5. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

IX. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Zahteva, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizne račune za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom naknada platnih kartica.
2. 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 fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, Tarifom naknada platnih kartica i Terminskim planom čine Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice, a koji su mu uručeni prilikom podnošenja Zahteva.
3. Korisnik je saglasan da Banka ima pravo izmene i dopune ovih PU poslovanja sa platnim karticama, Tarife naknada platnih kartica i Terminskog plana bez izričite saglasnosti Korisnika. Banka se obavezuje da u pisanoj formi Korisniku dostavi predlog izmena i dopuna, ukoliko se iste odnose na ugovorni odnos korisnika sa Bankom, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene tih izmena. Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka njihove primene. Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna, ako pre dana početka njihove primene nije obavestio Banku da se ne slaže sa predlogom. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa predlogom izmena i dopuna, ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna ugasi platnu karticu bez plaćanja naknada i drugih troškova.
4. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja sa platnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima- Opšti deo i okvirni ugovor koji korisnik ima zaključen sa Bankom, a kojim se uređuju prava i obaveze u vezi sa pružanjem platnih usluga Korisniku.
5. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
6. Ovi PU poslovanja sa 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 neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna. Banka će savesno postupati prilikom izvršavanja naloga Korisnika i činiti sve što je u njenoj moći radi zaštite interesa Korisnika u svakom pojedinom slučaju.
8. Odredbe ovih PU poslovanja sa platnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 05. decembra 2018. godine.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd