

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

BEOGRAD, 31. oktobar 2017. godine

SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE.....	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	3
II. OPŠTE ODREDBE.....	3
III. KAMATNA STOPA, NAKNADE I TROŠKOVI.....	4
IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE.....	4
V. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KREDITNE KARTICE	5
VI. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE.....	5
VII. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJA OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA.....	9
VIII. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA	10
IX. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR	10
X. OŠTEĆENA, UKRADENA ILI IZGUBLJENA KARTICA	11
XI. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE	12
XII. ZAVRŠNE ODREDBE	12

Uvodne odredbe:

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

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

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

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

Platna kartica - u smislu ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama predstavlja platni instrument, koji Korisniku omogućava transakcije plaćanja robe ili usluga na prodajnom mestu ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju, a koje sve predstavljaju transakcije zaduženja, kao i transakcije odobrenja, u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.

Osnovna kartica - kartica izdata Korisniku, vlasniku računa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. OPŠTE ODREDBE

1. Prava i obaveze Korisnika kreditnih kartica regulišu se Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama kao i Tarifom naknada platnih i kreditnih kartica za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike, odnosno Tarifom naknada platnih i kreditnih kartica za preduzetnike (**u daljem tekstu: Tarife naknada**)
2. Kreditne kartice su vlasništvo UniCredit Bank Srbija a.d i glase na ime Korisnika koji iste ne može dati na korišćenje trećim licima.
3. Banka izdaje nacionalno važeću kreditnu karticu koja se može koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava, i podizanje gotovine na teritoriji Republike Srbije, a to je DinaCard kreditna kartica.
4. Međunarodno važeće kreditne kartice koje izdaje Banka, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava i podizanje gotovine, u zemlji i inostranstvu su: Visa Installment, Flexia MasterCard kreditna kartica i MasterCard Platinum kreditna kartica.
5. Kreditne kartice koje izdaje Banka za preduzetnike, a koje se mogu koristiti za plaćanje robe i usluga/prijem novčanih sredstava preko POS terminala i putem interneta, podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu su: MasterCard Business Charge i MasterCard Business Revolving.
6. Korisnici kreditnih kartica za fizička lica, DinaCard kreditne kartice, Flexia MasterCard i MasterCard Platinum, imaju mogućnost da pored revolving načina otplate duga, svaku zaključenu transakciju preko 3.000,00 dinara podele na 3, 6 ili 12 mesečnih rata uz odgovarajuću naknadu, definisanu Tarifom naknada, uz obaveznu prethodnu aktivaciju SMS Card Alarm usluge.
7. Korisnik kreditne kartice je dužan da dan dospeća obaveza obezbedi odgovarajuće pokriće na tekućem dinarskom računu, odnosno na Transakcionom računu (Card repayment račun).
8. Korisnik osnovne kreditne kartice je odgovoran za korišćenje svoje, kao i dodatnih kartica u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama.

9. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka datih Banci i obavezan je da svaku promenu podataka navedenih u Zahtevu, prijavi Banci i u pisanoj formi.

III. KAMATNA STOPA, NAKNADE I TROŠKOVI

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

IV. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE

1. Banka kreditnu karticu izdaje na osnovu prethodno podnetog pisanog Zahteva za izdavanje kartice od strane Korisnika (u daljem tekstu: Zahtev) i zaključenog Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.
2. Prilikom podnošenja Zahteva za izdavanje i korišćenje kreditne kartice Banka će klijentu otvoriti transakcioni račun (Card repayment račun) u dinarima, koji predstavlja račun za pokriće obaveza nastalih korišćenjem kreditne kartice što je isključiva i jedina namena tog računa.
3. Banka zadržava pravo izdavanja kreditnih kartica bez prethodno potpisanog zahteva Korisnika samo u sledećim slučajevima: zamene 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. Banka može, na zahtev Korisnika osnovne kartice, da izda i dodatne kartice. Troškovi nastali korišćenjem dodatnih kartica terete račun osnovne kartice u skladu sa Tarifom naknada.
5. Korisniku se uručuje kartica i PIN i Korisnik je dužan da tom prilikom potpiše Potvrdu o preuzimanju kartice i PIN-a u ekspozituri Banke. Obaveza Korisnika je da karticu, odmah po prijemu, potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Korisnik. Korisnik je dužan da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kao i da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite istog, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe, što naročito podrazumeva zabranu prihvatanja pomoći trećih lica prilikom ukucavanja PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu. Takođe, posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici, ili na bilo kom drugom dokumentu koji se čuva uz karticu. Korisnik snosi sve finansijske posledice zloupotrebe kreditne kartice u slučaju nesavesnog čuvanja i korišćenja kreditne kartice.
6. Banka je dužna da čuva PIN u zatvorenoj koverti do uručjenja istog isključivo Korisniku kreditne kartice i ona snosi rizik u vezi sa dostavljanjem kreditne kartice i PIN-a.
7. Prilikom izrade kreditne kartice određuje se rok važnosti koji je naznačen na licu kartice u formatu MM/GG. Rok važnosti kartice ističe poslednjeg dana u mesecu naznačenom na kartici u 24 časa.
8. Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje kartice najkasnije u roku od 60 dana pre isteka roka važnosti, i koristi je u skladu sa ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, plastika se automatski izrađuje sa novim rokom važnosti. Ukoliko je Korisnik prestao da ispunjava uslove u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, kartica mu neće biti automatski obnovljena i/ili uručena.
9. Uzimajući u obzir specifičnosti kartičarskog poslovanja i različit nivo funkcionalnosti pojedinih tipova platnih kartica, što se pre svega odnosi na autorizaciju transakcija iz offline režima, odnosno autorizaciju transakcije bez provere raspoloživosti pokrića od strane Banke, a shodno nameni za koju klijent planira karticu da koristi, Banka zadržava pravo da odbije zahtev za izdavanje određenog tipa platne kartice ukoliko utvrdi postojanje rizika ili klijent odbije da ispuni zahtevane preduslove od strane Banke, za korišćenje konkretne platne kartice.

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

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

VI. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE

1. Kreditna kartica se može koristiti na svim mestima na kojima je istaknut njen logo, i to: MasterCard, DinaCard i Visa.
2. Kreditna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme dalje da se koristi.
3. Korisnik nema pravo da kreditnu karticu daje kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.
4. Ukoliko je Korisniku od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja kreditne kartice, dužan je da na zahtev prodavca robe i/ili usluga – Akceptanta ili isplatne banke preda kreditnu karticu.
5. Korisnik je dužan, prilikom plaćanja robe i/ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom, da lično unese svoj PIN, ako to od njega zatraži Akceptant. Korisnik ne sme Akceptantu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
6. Za izvršeno plaćanje prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa, i Korisnik je dužan da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu potpiše, na način kako je potpisao i kreditnu karticu.
7. Pored zaduženja po kreditnoj kartici (po osnovu plaćanja i podizanja gotovine) karticom se mogu inicirati i transakcije odobrenja, koje podrazumevaju priliv sredstava na račun vezan za kreditnu karticu.
8. Svojim potpisom Korisnik garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa PU poslovanja sa kreditnim karticama. Kopiju slipa (računa) zadržava Korisnik za slučaj reklamacije. Korišćenje PIN-a smatra se potpisom Korisnika.
9. Korisnik može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta kao i na ATM-u uz korišćenje PIN-a. Korisnik ima mogućnost promene PIN-a u okviru mreže bankomata Banke na teritoriji Republike Srbije. U cilju povećanja bezbednosti Banka definiše dnevni, nedeljni ili drugi limit (u pogledu iznosa i broja transakcija) za podizanje gotovine ili plaćanje robe i usluga sa računa kartice prema važećoj Tarifi naknada. Korisnik može zahtevati promenu limita i/ili broja transakcija potpisivanjem Zahteva u ekspozituri, slanjem Zahteva putem elektronskog bankarstva ili korišćenjem funkcionalnosti u tom smislu, u okviru mBanking aplikacije, prethodno omogućenu od strane Banke. Banka samostalno donosi odluku o izmeni dodeljenih limita i nije u obavezi da svoju odluku obrazlaže.
10. Korisnik kreditne kartice može da proverava stanje na kartici, odnosno stanje raspoloživih sredstava upitom na ATM, uz plaćanje naknade u skladu sa Tarifom naknada.
11. Elektronski zapisi sa ATM i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
12. Kreditnim karticama Banke se ne mogu vršiti transakcije na inostranim sajtovima registrovanim za priređivanje igara na sreću.
13. Banka zadržava pravo ograničenja korišćenja kreditne kartice (blokade) u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, kao i u sledećim slučajevima:
 - i. ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost kreditne kartice,
 - ii. ukoliko postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kreditne kartice ili njenom korišćenju radi prevare. U slučaju sumnjivih transakcija, Banka blokira karticu sve dok Korisnik ne potvrdi autentičnost transakcije kao svoje, pozivanjem broja telefona koji se nalazi na poleđini kartice.
 - iii. u slučaju kada su karticom zaključene transakcije na POS terminalima ili ATM-ovima gde je prethodno zabeležena kompromitujuća aktivnost (postavljanje skimmer-a, zloupotreba podataka i sl.) Banka vrši trajnu blokadu kartice, donosi odluku o reizdavanju kartice i u tom slučaju će Korisniku automatski reizdati karticu, bez naknade.
 - iv. nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a.
14. U zavisnosti od okolnosti navedenih u prethodnoj tački, Banka može izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice.
15. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade kreditne kartice i o razlozima te blokade putem mejla ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt, a ukoliko nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade kreditne kartice, učiniće to odmah nakon ove blokade. Korisnicima SMS Card Alarm usluge, automatski se šalje SMS obaveštenje o blokadi kartice.
16. Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade ili blokadi kreditne kartice ukoliko je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
17. Banka će ponovo omogućiti korišćenje kreditne kartice ili će je zameniti novom, kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu.
18. U cilju zaštite Korisnika kod plaćanja putem interneta, Banka će za internet transakcije kreirati posebnu šifru za plaćanje u 3D Secure okruženju:

18.1. Opis 3D Secure okruženja Banke

3D Secure okruženje, odnosno MasterCard SecureCode/verified by Visa Banke korisnicima kartica obezbeđuje dodatni stepen bezbednosti u transakcijama plaćanja preko interneta, smanjenjem mogućnosti neovlašćenog korišćenja kartice. Registracija/inicijalno korišćenje za MasterCard SecureCode/Verified by Visa uslugu podrazumeva dostavljanje ličnih podataka Korisnika kartice koji se koriste za potvrdu identiteta Korisnika kartice u budućim transakcijama preko Interneta. Usluga MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke se može koristiti samo za kupovinu kod online trgovaca koji učestvuju/registrovani su za pružanje ove usluge.

18.2. Obaveza Korisnika kartice u vezi sa registracijom/inicijalnim korišćenjem servisa

Svi korisnici platnih kartica Banke su prijavljeni (registrovani) za korišćenje usluge u okviru 3D Secure, odnosno MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke, pri čemu je Banka u obavezi da čuva podatke o Korisniku kartica i o njegovim karticama. Podaci Korisnika kartice će biti povezani sa jedinstvenim identifikatorom (odnosno. sa „sigurnosnom šifrom” korisnika kartice 3D Secure Code-om). Korisnik kartice je u obavezi da dostavi istinite, tačne, ažurne i kompletne podatke o sebi kako se to zahteva prilikom inicijalnog korišćenja MasterCard SecureCode-a Banke. U slučaju da Korisnik kartice dostavi podatke koji su neistiniti, netačni, neažurni ili nepotpuni ili ako Banka ima opravdanih razloga da sumnja da su podaci Korisnika kartice neistiniti, netačni, neažurni ili nepotpuni, Banka ima pravo da privremeno obustavi, prekine ili odbije trenutno ili buduće korišćenje MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke.

18.3. Registracija/ inicijalno korišćenje servisa

Korisnici platnih kartica Banke su automatski registrovani za korišćenje MasterCard SecureCode/Verified by Visa usluge, s tim što se inicijalna šifra za korišćenje ovog servisa unosi prilikom prvog logovanja i to odgovorom na postavljeno pitanje koje se pojavljuje na ekranu, a koje podrazumeva unos podataka poznatih Korisniku ili pozivom Kontakt centra Banke od strane Korisnika kartice. Korisnik kartice je u obavezi da prilikom prvog korišćenja MasterCard SecureCode/Verified by Visa promeni prvobitnu šifru za korišćenje ovog servisa, unosom svoje lozinke za dalje korišćenje. Da bi Korisnik platne kartice Banke koristio MasterCard SecureCode/Verified by Visa mora imati mogućnost pristupa internetu putem kompjutera ili nekog drugog pristupnog uređaja.

18.4. Autentifikacija

Prilikom plaćanja u 3D Secure programu, neophodno je da Korisnik kartice odabere proizvod/uslugu koju želi da plati i pređe na link za plaćanje, nakon čega unosi tražene podatke (Ime i prezime; broj kartice; datum isteka kartice; cvv/cvc broj) i potvrdi plaćanje. Ukoliko je kartica registrovana, pojaviće se pozdravna poruka Banke sa informativnim tekstom, koji sadrži detalje o načinu autentifikacije (potrebno je da klijent odgovori na postavljeno pitanje i unese svoju SecureCode šifru). Neophodno je da Korisnik kartice promeni inicijalnu šifru, nakon njenog prvog unosa, kao i da novu šifru koristi za svako naredno plaćanje u 3D Secure okruženju.

18.5. Podaci o klijentu- Korisniku kartice

MasterCard International/Visa International, u ime Banke upoređuju podatke Korisnika kartice za registraciju sa podacima u sistemu Banke. Svi podaci se čuvaju na bezbednom serveru. Podaci za registraciju/inicijalnu prijavu na sistem se ne razmenjuju sa internet trgovcima ili trgovcima u drugim transakcijama za koje se koristi MasterCard SecureCode(Verified by Visa Banke. Banka će čuvati podatke Korisnika kartica za SecureCode uslugu u skladu sa regulativom i može da ih otkrije u slučaju da se to zahteva važećim zakonom, u uverenju u dobroj nameri da je takvo čuvanje ili otkrivanje u skladu sa važećim zakonom ili opravdano potrebno za poštovanje zakonskog postupka.

18.6. Sigurnosna šifra i bezbednost Korisnika kartice

Korisnik kartice je odgovoran za čuvanje svoje sigurnosne šifre i drugih verifikacionih podataka kod MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke, kao i svih aktivnosti koje se obavljaju pomoću sigurnosne šifre ili drugih podataka za verifikaciju koji su mu dati ili ih je utvrdio kod MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke, u tajnosti. Korisniku kartice nije dozvoljeno da prenosi, niti da prodaje korišćenje MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke ili omogući pristup istom, 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. Osim ako nije drugačije predviđeno važećim zakonom ili Ugovorom o korišćenju kartice, Banka neće biti odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu nastalu usled propusta Korisnika kartice

da se pridržava ovih uslova pružanja usluge.

18.7. Postupanje Korisnika kartice

Korisniku kartice nije dozvoljeno:

- i. slanje, postavljanje, slanje mejlom ili na drugi način dostavljanje bilo kog materijala koji sadrži softverske viruse ili bilo koje druge kompjuterske kodove, datoteke ili programe predviđene da prekinu, unište ili ograniče funkcionalnost nekog kompjuterskog softvera ili hardvera ili telekomunikacione opreme koju koristi MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke;
- ii. slanje neželjenih mejlova, opterećivanje internet prezentacije informacijama ili uslugu MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke;
- iii. da vrši izmene, prerade, izdavanje podlicence, prevođenje, prodaju i obavljanje reverznog inženjeringa, dekompiliranje ili rastavljanje nekog dela MasterCard SecureCodea/Verified by Visa Banke internet prezentacije ili usluge ili softvera koji se koristi u vezi sa MasterCard SecureCode-om/Verified by Visa Banke;
- iv. uklanjanje bilo kog obaveštenje o autorskom pravu, žigu ili drugim zaštićenim pravima sadržanim u MasterCard SecureCode-u/Verified by Visa Banke;
- v. "frejmovanje" niti "preslikavanje" nijednog dela internet prezentacije ili usluge MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke bez prethodne pisane dozvole i Banke, MasterCard International i Visa Interenational;
- vi. korišćenje bilo kakve robot, „spajder“ i aplikacije za pretraživanje/pronalaženje sajta ili nekog drugog manuelnog ili automatskog uređaja ili postupka za pronalaženje,
- vii. indeksiranje, pretraživanje i izvlačenje podataka ili bilo kakvo reprodukovanje ili zaobilazanje navigacione strukture ili prezentacije MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke internet prezentacije ili usluge ili njenog sadržaja;
- viii. Na neki drugi način ometanje ili remećenje MasterCard SecureCod-a/Verified by Visa Banke ili servera ili mreže povezane sa MasterCard SecureCode-om/Verified by Visa Banke, niti da prekrši ove uslove ili bilo koje zahteve, procedure, politike ili propise MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke ili bilo koje mreže povezane sa MasterCard SecureCode-om/Verified by Visa Banke;
- ix. Ili namerno ili nenamerno kršenje bilo kog važećeg lokalnog, državnog, domaćeg ili međunarodnog zakona, propisa, regulatornih smernica ili sudskog ili administrativnog tumačenja ili bilo kog pravila ili zahteva, koji je utvrdio MasterCard International/Visa International (što sve zajedno predstavlja „važeći zakon“) u vezi sa korišćenjem MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke.

Obaveze korisnika kartice su:

- i. Da unosi isključivo ispravne podatke u sve obrasce narudžbenica trgovaca.
- ii. Da potvrdi da su svi podaci prikazani na ekranu za transakcije MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa ispravni za svaku kupovinu.
- iii. Da izvrši u potpunosti i blagovremeno plaćanja za sve zaključene kupovine koje uključuju MasterCard SecureCode/Verified by Visa.
- iv. Da bude u potpunosti odgovoran za sve transakcije ili druge aktivnosti izvršene ili preduzete pod njegovim korisničkim imenom i lozinkom.
- v. Da svoje korisničko ime i lozinku za MasterCard SecureCode/Verified by Visa čuva u tajnosti i sa dužnom pažnjom.
- vi. Da Banci odmah prijavi krađu ili kompromitovanje korisničkog imena ili lozinke za MasterCard SecureCode/Verified by Visa.
- vii. Da ne preuzima nikakvu preprodaju MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa li nekog dela istog, ne pravi derivat MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa ili nekog dela istog, ne prikuplja niti koristi bilo kakve podatke koje dostave drugi korisnici bez njihove izričite pisane saglasnosti, niti da se na neki drugi način angažuje u nekoj vrsti analize ili ekstrakcije podataka u vezi sa svim podacima dostupnim preko MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa.
- viii. Da ne koristi MasterCard SecureCode/Verified by Visa na način koji bi: (a) povredio autorsko pravo nekog trećeg lica, patent, žig, poslovnu tajnu ili neka druga zaštićena prava ili prava na publicitet ili privatnost; (b) bio protivpravan ili bi uključivao prodaju krivotvorenih ili ukradenih artikala; (c) prekršio neki zakon, statut, uredbu ili propis (uključujući, bez ograničenja, i one koji uređuju kontrolu izvoza, zaštitu potrošača, neloyalnu konkurenciju, zabranu diskriminacije ili lažno reklamiranje); (d) bio lažan, obmanjujući ili netačan; (e) stvorio obavezu za MasterCard International/Visa International ili njegove dobavljače ili prouzrokovao da MasterCard Internationa/Visa International i/ ili njegovi dobavljači izgube (u celosti ili delimično) usluge naših provajdera trećih lica; (f) bio pogrdan, predstavljao poslovnu klevetu, nezakonitu pretnju ili nezakonito uznemiravanje; ili (g) bio opscen, pornografski ili koji bi sadržao dečju pornografiju.
- ix. Da se uzdrži od pristupanja ili pokušaja pristupa bilo kojim informacijama, softveru ili podacima na serverima MasterCard International/Visa Internatinal-a ili njegovih dobavljača ili na neki drugi način pod njihovom kontrolom, koji su šifrovani, zaštićeni sigurnosnim procedurama ili uređajima ili su (osim za ličnu informaciju) na neki drugi način generalno nedostupni javnosti.
- x. Da ne korist MasterCard SecureCod/Verified by Visa na način koji će ugroziti ili može da ugrozi puno korišćenje i uživanje od strane drugih korisnika MasterCard SecureCodea/Verified by Visa.
- xi. Da brani, osigura i zaštiti MasterCard International/Visa International i određena druga lica od odgovornosti za sva potraživanja trećih lica shodno niže navedenim uslovima.

18.8. Odgovornost

Banka i MasterCard International/Visa International neće biti odgovorni Korisniku kartice ili bilo kom trećem licu za bilo kakvu izmenu, privremenu obustavu ili prekid MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke.

Ni pod kojim uslovima Banka neće biti odgovorna i za posledične, nepredviđene, posebne ili posredne gubitke ili druge štete, kao što je oštećenje kompjutera Korisnika kartice ili telefonske usluge nastale iz korišćenja MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke.

MasterCard International/Visa International i Banka ne preuzimaju nikakvu odgovornost niti će biti odgovorni za bilo kakvu štetu na kompjuterskoj opremi korisnika kartice ili drugoj imovini, ili za viruse koji ih mogu napasti.

18.9. Prestanak korišćenja

Ukoliko Korisnik kartice želi da prestane sa korišćenjem MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke, mora da deaktivira MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke i da o tome obavesti Banku. Sve kupovine koje je zaključio pomoću MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke pre deaktiviranja i dalje će biti važeće. Korisniku kartice može privremeno ili trajno biti onemogućeno dalje korišćenje MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke. Banka sa Korisnikom kartice može raskinuti odnos u vezi sa korišćenjem MasterCard SecureCode/Verified by Visa servisa u bilo kom trenutku usled ili bez njegove krivice.

18.10. Poslovanje sa trgovcima

Korespondencija ili trgovanje sa internet trgovcima ili drugim trgovcima, ili učešće u njihovim promocijama, na ili preko MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke, uključujući plaćanje i isporuku odgovarajuće robe ili usluga i sve druge rokove, uslove, garancije ili izjave u vezi sa tim trgovanjem, su isključivo stvar odnosa između Korisnika kartice i tog trgovca. Osim ako nije drugačije predviđeno važećim zakonom ili Ugovorom o korišćenju kartice, MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke neće biti odgovoran za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu usled bilo kakvog trgovanja opisanog u prethodnom stavu. Korišćenje MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke ni na koji način ne znači da Banka preporučuje ili odobrava nekog trgovca, bez obzira da li trgovac učestvuje u MasterCard SecureCode/Verified by Visa sistemu plaćanja. Na primer, MasterCard SecureCode/Verified by Visa Banke ne verifikuje identitet trgovca niti kvalitet njegove robe ili usluga. Usluga MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa Banke se može koristiti samo pri kupovini kod online trgovaca - učesnika u ovom servisu.

18.11. Obaveštenja

Korisniku kartice obaveštenja se mogu dostavljati elektronskom ili običnom poštom putem SMS servisa, poziva Kontakt centra i sl. na osnovu podataka koje je Korisnik kartice dostavio u vezi sa bilo kojim od naloga u Banci, njegovih kreditnih ili debitnih kartica koje su izdate na njegovo ime. Obaveštenja može dostaviti bilo Banka, MasterCard International ili Visa International.

18.12. Finansijska odgovornost

Korisnik kartice je finansijski odgovoran, osim ako drugačije nije predviđeno važećim zakonom ili Ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice, za svako korišćenje MasterCard SecureCode-a/Verified by Banke, kako sa njegove strane, tako i od strane lica koja je ovlastio da koriste njegove podatke za registraciju, lozinku ili druge verifikacione podatke.

18.13. Imovinska prava

MasterCard SecureCode/Verified by Visa je vlasništvo MasterCard International-a/Visa International i/ili njegovih dobavljača. Za sve materijale koji su dostavljeni, Korisnik kartice ima samo licencu. MasterCard SecureCode/Verified by Visa je zaštićen zakonom o autorskom pravu i drugim zakonima Sjedinjenih Država i drugih država. MasterCard International/Visa International i/ili njegovi dobavljači zadržavaju sva prava, pravo vlasništva na MasterCard SecureCode-u/Verified by Visa, kao i na sve sadržaje, informacije, veb-sajtove, softver i druge materijale sa tim u vezi kao i udeo u istim, osim određenog sadržaja i tehnologije koju su eventualno stvoreni od strane i/ili su vlasništvo trgovaca ili trećih lica. Neki od naziva na koje se upućuje prilikom korišćenja MasterCard SecureCode/Verified by Visa su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci. Korisniku kartice i servisa MasterCard SecureCode/Verified by Visa nije

dozvoljeno korišćenje nijednog pomenutog zaštitnog znaka ili nekog zbujujućeg sličnog znaka u bilo koje svrhe bez izričite prethodne pisane saglasnosti vlasnika znaka u svakom slučaju.

18.14. Oslobođanje od odgovornosti

Korisnik kartice je u obavezi da brani, osigura i zaštiti MasterCard International/Visa International i njegove dobavljače, njegove korisnike licenci, pravne sledbenike i nosioce prava, povezane trgovce, provajdere sadržaja, provajdere tehnologije i usluga, oglašivače i sponzore, matične, povezana i zavisna društva svakog od njih, kao i službenike, direktore, zaposlene i zastupnike svakog od njih, od odgovornosti za svaki i sve zahteve za odštetu trećih lica, štete, finansijske obaveze, troškove i izdatke, uključujući opravdane zakonske naknade i troškove, kao i opravdane advokatske honorare, proistekle iz/ ili povezane sa bilo kojom povredom Korisnika kartice, navodnom povredom Optih uslova poslovanja Banke ili bilo kojim korišćenjem MasterCard SecureCode-a/Verified by Visa od strane Korisnika kartice ili korišćenjem pod kontrolom Korisnika kartice. MasterCard International/Visa International zadržava pravo da o svom trošku preuzme isključivu odbranu i kontrolu nad svakim predmetom koji inače podleže oslobođanju od odgovornosti od strane Korisnika kartice, u kom slučaju je obaveza Korisnika kartice da sarađuje sa Bankom u ostvarenju svake dostupne odbrane. Korisnik kartice ne može podnositi bilo kakve tužbe ili zahteve za odštetu u ime Banke bez prethodne pisane saglasnosti Banke.

VII. TRANSAKCIJE AUTORIZACIJE I IZMIRIVANJE OBAVEZA OD STRANE KORISNIKA

1. Sve autorizacije nastale korišćenjem kreditnih kartica obavljaju se u domaćoj valuti, odnosno u dinarima, shodno čemu se iznos rezervisanih sredstava za transakcije u drugim valutama, do knjiženja transakcije, može razlikovati od originalnog iznosa.
2. Obračunska valuta Banke za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u inostranstvu je EUR, odnosno za transakcije zaduženja/odobrenja nastale u zemlji RSD. Sve transakcije zaduženja/odobrenja koje Korisnik zaključi u inostranstvu međunarodno važećom platnom karticom, van evro zone, podležu konverziji iz lokalne valute u evre, po kursnoj listi koju primenjuju MasterCard/Visa asocijacija uz proviziju utvrđenu Tarifom naknada.
3. U roku od jednog dana od datuma međubankarskog obračuna, transakcije zaduženja/odobrenja stižu Banci na obradu i knjiže se sa datumom valute kada je obračun između banaka i obavljen (clearing i settlement).
Sve obaveze po kreditnim karticama koje su nastale transakcijama zaduženja izvršenim u zemlji ili inostranstvu obračunavaju se isključivo u dinarima po prodajnom kursu Banke na dan obrade transakcije. U koliko se vrši transakcija odobrenja konverzija se vrši po kupovnom kursu Banke na dan obrade transakcije..
4. Ako ni po isteku 60 dana od datuma nastanka transakcije korišćenjem kreditne kartice nije evidentirana promena na računu kartice, odnosno nije evidentirana promena na Izvodu, Korisnik je dužan da, bez odlaganja, o tome obavesti Banku. Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o 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.
5. Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da neizmirene obaveze, nastale po poslovanju kreditnim karticama, naplati i sa ostalih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci.
6. Banka ne snosi odgovornost za štete koje su prouzrokovane okolnostima na koje ne može uticati (nestanak el. energije, kvar bankomata, propusti i/ili nepostupanje od strane drugih banaka, platnih institucija ili trgovaca i sl.).
7. Korisnik je upoznat i prihvata da korišćenje kreditne kartice za plaćanje elektronskim putem (Internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) nosi rizik od zloupotreba, koji postoji pri prenošenju broja kartice i ličnih podataka kroz javnu mrežu i po tom osnovu sve finansijske posledice nastale zloupotrebom padaju na teret Korisnika.
8. Korisnik je u obavezi da se pre realizacije transakcije na internetu informiše da li je trgovac preko koga realizuje on-line transakciju registrovao POS u zemlji ili inostranstvu, te da se u skladu sa navedenim 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.
9. Korisnik kreditne kartice ovlašćuje Banku da izvrši zaduženje računa za vrstu transakcija „Card not present“ koje ne rezultiraju ispostavljanje uobičajenog računa/slipa.

VIII. MODELI OTPLATE I REDOSLED ZATVARANJA OBAVEZA

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

3. Modeli otplate duga kod kreditnih kartica:

i. Revolving model za fizička lica i preduzetnike:

- „Minimalni iznos za uplatu” – obavezan deo uplate. Ukoliko Korisnik na svom računu za otplatu obaveza po kartici obezbedi minimalni iznos za uplatu, odnosno iznos veći od minimalnog iznosa za uplatu, a manji od Trenutnog zaduženja u datom roku, na ostatak duga obračunaće se ugovorena redovna kamata i to počev od dana obrade svake transakcije iz prethodnog meseca, zaključno sa poslednjim danom u mesecu, kao i kamata na dug na početku meseca na koji se izvod odnosi, umanjeno za eventualnu uplatu, obračunatu do poslednjeg dana predmetnog obračunskog perioda. Za svaki dan kašnjenja u otplati dospele obaveze biće obračunata zatezna kamata
- „Trenutno zaduženje” - ukoliko se iznos Trenutnog zaduženja izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, kamata se ne obračunava, a čime Banka Korisniku pruža mogućnost grejs perioda.

ii. Kupovina na rate (model kod fizičkih lica, korisnika MasterCard Standard, MasterCard Platinum i DinaCard kreditnih kartica) – ukoliko se iznos dospele rate izmiri do roka dospeća naznačenog na izvodu, redovna kamata se ne obračunava, u suprotnom na neizmireni deo obaveze za svaki dan kašnjenja biće obračunata ugovorena kamata.

iii. Charge model za preduzetnike:

- „Trenutno zaduženje” jednako je ukupnom dugovanju u obračunskom periodu koje dospeva u celosti. Za svaki dan kašnjenja u otplati biće obračunata ugovorena kamata

4. Redosled zatvaranja obaveza:

- i. Dospele obaveze (prvo Revolving dug, zatim dug podeljen na rate)
- ii. Nedospele obaveze (prvo Revolving dug, zatim dug podeljen na rate)

5. Ukoliko Korisnik u toku meseca izvrši uplatu iznosa većeg od iznosa Trenutnog zaduženja iskazanog na poslednjem izvodu, vršiće se zatvaranje obaveza redosledom utvrđenim u prethodnom stavu. U ovakvim situacijama, a u zavisnosti od iznosa uplate, može doći i do zatvaranja obaveza po osnovu nedospelih rata, za transakcije koje je prethodno korisnik podelio na rate, u kom slučaju može doći do smanjenja roka otplate takvih transakcija, smanjenja broja preostalih rata za otplatu s obzirom da se zatvaranje vrši počevši od obaveze koja poslednja dospeva na naplatu. Uplata većeg iznosa po osnovu korišćenja kreditne kartice, od iznosa dospele obaveze iskazane na izvodu po kartici koji Banka korisniku dostavlja na mesečnom nivou, predstavlja lično opredeljenje korisnika, a koju uplatu će Banka knjižiti u smislu zatvaranja obaveza po kartici na način utvrđen ovim Posebnim uslovima i koja kao takva ne može proizvoditi bilo kakvu obavezu na strani Banke.
6. Korisnik je saglasan da Banka mesečni Izvod dostavlja putem kanala komunikacije za koje se isti opredelio.
7. U slučaju kada korisnik kartice ne dobije izvod po kartici do 15-og u mesecu, a u prethodnom mesecu je koristio karticu ili ima sredstva u korišćenju iz prethodnog perioda, u obavezi je da o tome odmah obavesti Banku.
8. Korisnik kreditne kartice može u svakom momentu prevremeno da otplati dug po kreditnoj kartici bez naknade.

IX. PRAVO KORISNIKA NA PROVERU TRANSAKCIJE I PRIGOVOR

1. Korisnik/lice na čije ime glasi kartica 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 da bude oslobođeno bilo kakvog troška ukoliko se utvrdi da je zahtev osnovan, pri čemu se iznos transakcije odobrava na računu Korisnika po okončanju postupka.
4. Ukoliko se utvrdi da upućeni Zahtev za proveru nije osnovan, Banka će zadužiti Korisnika za sve operativne troškove koje je povodom sprovedenog postupka pretrpela, u skladu sa Tarifom naknada za platne kartice.

5. 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.
6. 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.
7. 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 kreditnim karticama, dobrih poslovnih običaja, kao i obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom
8. 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.
9. 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
Rajićeva 27-29
11000 Beograd
 - iii. putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
 - iv. putem internet prezentacije Banke.
10. Prigovor mora da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosioc prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje.
11. 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.
12. 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 podnosioc prigovora biti obavešten u Potvrdi prijema prigovora, koji Banka dostavlja svim klijentima koji na navedene načine dostave prigovore.
13. Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim 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.
14. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
15. Ukoliko je podnosioc prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku koji je naznačen u tački 13, podnosioc 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). Podnosioc prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za odgovor na prigovor.
16. Ako je podnosioc prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili isti nije primio u predviđenom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Nakon što se pokrene ovaj postupak, ne može se podnositi pritužba NBS, s tim što rok za njeno podnošenje ne teče dok traje postupak posredovanja.
17. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

X. OŠTEĆENA, UKRADENA I IZGUBLJENA KARTICA

1. Korisnik je dužan da bez odlaganja, odmah po saznanju o gubitku ili krađi kreditne kartice izvrši prijavu Banci i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe.
2. Korisnik prijavljuje gubitak/krađu kartice Banci na telefon Kontakt centra broj +381 11 3777 888. Po izvršenoj prijavi gubitka/krađe kreditne kartice, Korisnik je dužan da Banci u pisanoj formi potvrdi izvršenu prijavu.
3. U slučaju da ukradena ili izgubljena kreditna kartica Korisniku bude vraćena ili je Korisnik sam pronađe, u obavezi je da obavesti Banku. Ukoliko dođe do blokade kreditne kartice, na

- osnovu prethodno prijavljene krađe ili gubitka kartice, Korisnik ne može zahtevati njeno aktiviranje odnosno nastavak korišćenja.
4. U slučaju da je kreditna kartica uništena/oštećena, Korisnik je dužan da o tome obavesti Banku u pisanoj formi popunjavanjem odgovarajućeg obrasca u ekspozituri Banke u kojoj je kartica izdata.
 5. U slučaju uništenja/oštećenja kartice, Korisniku će se uz novu karticu dodeliti nov PIN kod.
 6. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice - Korisnik je dužan da, odmah nakon tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 15.000 dinara.
 7. Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoju obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kreditne kartice, obavezu da na adekvatan način čuva karticu i PIN kod, kao i druge obaveze koje proizlaze iz ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama.
 8. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

XI. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

1. Na pisani zahtev Korisnika, Banka je dužna da besplatno otkaže korišćenje kreditne kartice.
2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava obaveza definisanih Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, odnosno dođe do izmene njegove kreditne sposobnosti, Banka može uskratiti pravo korišćenja kreditne kartice Korisniku.
3. Banka zadržava pravo da izrađenu karticu, koju Korisnik ne preuzme u roku od 12 meseci od izrade, ugasi bez posebnog pisanog zahteva Korisnika.
4. Sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.
5. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje kreditne kartice.

XII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Potpisivanjem Ugovora, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući dinarski, odnosno devizni račun za sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice, a u skladu sa Tarifom naknada.
2. Korisnik kreditne kartice potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama PU poslovanja kreditnim karticama i Tarifom naknada.
3. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama, s tim da obavesti Korisnika. Za sve što nije predviđeno Ugovorom i ovim PU poslovanja sa kreditnim karticama, primenjuju se Opšti uslovi pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima i Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima – Opšti deo.
4. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
5. Ovi PU poslovanja sa kreditnim karticama sačinjeni su u skladu sa propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke www.unicreditbank.rs, kao i u svim ekspoziturama Banke.
6. Ovi PU poslovanja sa kreditnim karticama su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
7. Odredbe ovih PU poslovanja sa kreditnim karticama stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 19. januara 2018. godine.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.