OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU NA IZDAVANJE KREDITNIH KARTICA KLIJENTIMA FIZIČKIM LICIMA

Ovim Opštim uslovima poslovanja koji se primenjuju na izdavanje kreditnih kartica klijentima fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje uslove za izdavanje kartica fizičkim licima, utvrđuje uslove pod kojima fizička lica (u daljem tekstu: Korisnik kartice) koriste kreditne kartice.
Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini Pregled uslova korišćenja kreditnih kartica (u daljem tekstu Pregled uslova), koji se odnose na svaku pojedinačnu vrstu kreditne kartice i koji sadrži informaciju o roku važenja kartice, visini godišnje nominalne kamatne stope, vrsti i visini naknada i troškova u vezi sa korišćenjem kartice koji padaju na teret Korisnika kartice i dr. Banka Korisniku kartice uz Opšte uslove uručuje i odgovarajući Pregled uslova u zavisnosti od toga koju karticu je Banka izdala Korisniku kartice.

Opšti uslovi poslovanja su istaknuti na vidnom mestu u svim ekspoziturama Banke odnosno svim poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi kreditne kartice klijentima – fizičkim licima, a nalaze se i dostupni su na internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs.

Korisnik kartice koji se opredeli za obavljanje platnih transakcija beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom, za korišćenje ove aplikacije neophodno je da se, pored ovih opštih uslova poslovanja, pridržava i Uputstva za korišćenje RaiPay aplikacije koje na sveobuhvatan način uređuje RaiPay aplikaciju i u tom delu dopunjuje Opšte uslove poslovanja.
Korisnik Visa i/ili Mastercard kartice koji se opredeli za obavljanje platnih transakcija korišćenjem Visa i/ili Mastercard kartice putem Apple Pay usluge potrebno je da se, pored ovih opštih uslova, pridržava i Pravila i uslova Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge.

Korisnik Visa kartice koji se opredeli za obavljanje platnih transakcija korišćenjem Visa kartice putem Garmin Pay usluge (putem Garmin sata) , potrebno je da se, pored ovih opštih uslova, pridržava i Pravila i uslova Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge.

Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije i Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge i Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge su istaknuti u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs.
Korisnik, na svoj zahtev, uvek može da dobije, bez naknade, Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije i Pravila i uslove Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge i Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay u pisanoj formi.

Banka izdaje sledeće vrste kreditnih kartica: Visa Classic Revolving kreditnu karticu, Visa Gold Revolving kreditnu karticu, Visa Platinum Revolving kreditnu karticu, Visa Infinite Revolving kreditnu karticu (u daljem tekstu: Visa Revolving), Mastercard WEB karticu sa specijalnim aranžmanom, Mastercard WEB karticu bez specijalnog aranžmana i Mastercard Installment kreditnu karticu.

Osnovni podaci o Banci su:
Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G.br.318 od 09.03.2001. godine
poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd
sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd - Novi Beograd
Matični broj – 17335600
Poreski broj – 100000299
Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)
Swift adresa – RZBSRSBG
Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs
Kontakt podaci:
imajl: contact@raiffeisenbank.rs
telefon: +381 11 3202 100

Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

KREDITNA KARTICA – (Visa Revolving kreditna kartica/Mastercard Web kreditna kartica sa i bez specijalnog aranžmana/Mastercard Installment kreditna kartica), je platna kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice radi korišćenja kreditnog limita;
OSNOVNA KREDITNA KARTICA – kartica koju Banka izdaje na korišćenje Korisniku kartice sa definisanim kreditnim limitom;
DODATNA KREDITNA KARTICA – kartica koju Banka na zahtev Korisnika kartice izdaje licu koje odredi
Korisnik kartice i koja je vezana kreditnu partiju Korisnika kartice;
PIN – lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku kartice, koji Korisnik kartice koristi za autorizaciju platnih transakcija pri korišćenju kreditne kartice na bankomatu i POS terminalu. PIN kod je moguće videti i u detaljima kartice u okviru RaiPay aplikacije;
Biometrijski podatak- lični podatak jedinstven za svakog korisnika poput otiska prsta, obrisa lica i slično. U okviru RaiPay aplikacije je u upotrebi otisak prsta.
RaiPay aplikacija - omogućava Korisniku da, putem mobilnog telefona koristeći Near Field Communication (NFC) tehnologiju i

Android operativni sistem, vrši beskontaktne transakcije – podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktne transakcije Visa i/ili Mastercard karticama, bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Republici Srbiji odnosno inostranstvu, kao i druge funkcionalnosti u vezi Visa i/ili Mastercard platnih kartica koje ova aplikacija nudi a koje su detaljno predstavljene u Upustvu za korišćenje RaiPay aplikacije;

RaiPay LOZINKA - lični identifikacioni broj koji kreira Korisnik u toku aktiviranja RaiPay aplikacije i koji je poznat samo Korisniku, koji Korisnik koristi za beskontaktno plaćanje putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom; RaiPay lozinka za jednu RaiPay aplikaciju je jedinstvena bez obzira na broj registrovanih kartica;

„Apple Pay" - usluga kojom upravlja Apple Distribution International LTD, a koja korisniku Visa i/ili Mastercard kartice omogućava da izvrši Apple uređajem, bezgotovinsku platnu transakciju - plaćanje kao i podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktne transakcije Visa i/ili Mastercard karticama;

„Apple UREĐAJ" - uređaj koji podržava Apple Pay uslugu - uređaj sa NFC funkcionalnošću (uređaj može biti telefon, tablet, sat, ili drugi sličan Apple uređaj);

„Apple Pay KORISNIK" - korisnik Visa i/ili Mastercard kartice koji koristi Apple Pay uslugu na Apple uređaju;

„WALLET" - mobilna aplikacija operativnog sistema IOS.

KORISNIK KARTICE – fizičko lice koje zaključuje ugovor u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti kome je izdata osnovna ili dodatna kreditna kartica;

„Garmin Pay" - usluga kojom upravlja Garmin International Ltd, a koja korisniku Visa kartice omogućava da izvrši Garmin uređajem bezgotovinsku platnu transakciju - plaćanje kao i podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktne transakcije Visa karticama;

„Garmin UREĐAJ" - uređaj koji podržava Garmin Pay uslugu - uređaj sa NFC funkcionalnošću (pametni sat – Garmin sat);

„Garmin Pay KORISNIK" - Korisnik Visa platne kartice koji koristi Garmin Pay uslugu na Garmin uređaju;

PLATILAC – Korisnik kartice, koji na teret kreditne partije izdaje platni nalog;

KREDITNA PARTIJA – račun namenjen za knjiženje svih platnih transakcija nastalih upotrebom kartice, kamata, naknada i troškova u vezi sa korišćenjem kartice, kao i za uplate dospelih obaveza;

PLATNI NALOG – instrukcija Korisnika kartice Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije; Korisnik kartice upotrebom kreditne kartice, RaiPay aplikacije, Garmin Pay usluge ili putem Apple Pay usluge inicira izvršenje platne transakcije odnosno izdaje platni nalog;

PLATNA TRANSAKCIJA KOJU INICIRA PLATILAC PREKO PRIMAOCA PLAĆANJA – platna transakcija za čije izvršenje Korisnik kartice izdaje Banci platni nalog preko primaoca plaćanja – korišćenjem kartice, RaiPay aplikacije, Garmin Pay usluge ili putem Apple Pay usluge Korisnik odobrava i inicira platnu transakciju na prodajnom mestu trgovca, isplatnom mestu (bankomat ili POS) ili iniciranjem MO/TO/EC transakcija.

MO/TO/EC TRANSAKCIJA – platna transakcija koja se obavlja u okruženju gde nije potrebno fizičko prisustvo kartice (*Mail Order, Telephone Order, e-commerce* - internet) a izvršenje se inicira unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja;

BESKONTAKTNA TRANSAKCIJA – finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom ili Apple Pay uslugom (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i Mastercard (POS terminali označeni logom Visa PayVawe i/ili Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica). Garmin Pay usluga omogućava izvršenje beskontaktne finansijske transakcije upotrebom Garmin uređaja (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa karticama (POS terminali označeni logom Visa PayVawe), kao I podizanje gotovine na bankomatima banaka koji podržavaju beskontaktne transakcije. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem kartice POS terminalu ili prislanjanjem POS terminalu mobilnog telefona uz korišćenje virtualizovane kartice ili Garmin uređaja uz korišćenje virtualizovane kartice . Za beskontaktno plaćanje mobilnim telefonom na POS terminalu, mobilni telefon mora da ima instaliranu i aktiviranu aplikaciju - RaiPay aplikaciju beskontaktnog plaćanja. RaiPay aplikacija beskontaktnog plaćanja se može instalirati isključivo na mobilne telefone sa Android operativnim sistemom.

Za beskontaktno plaćanje putem Apple Pay usluge na POS terminalu, Apple uređaj mora da ima instaliranu Wallet aplikaciju i registrovanu karticu. Za beskontaktno plaćanje putem Garmin Pay usluge na POS terminalu, Garmin uređaj mora da ima instaliranu Garmin Pay aplikaciju i registrovanu karticu.

3**D SECURE USLUGA** – usluga koju Banka obezbeđuje korisniku kartice prilikom plaćanja platnom karticom na internetu kod trgovaca koji su uključeni u Mastercard SecureCode i/ili Verified by Visa programu, a koja korisniku kartice pruža dodatnu zaštitu od neovlašćenog korišćenja kartice tokom internet transakcije.

JEDNOKRATNA LOZINKA (ONE TIME PASSWORD) - predstavlja jednokratnu numeričku šifru koju kreira Korisnik prilikom plaćanja na 3D Secure internet prodajnim mestima uz pomoć opcije Token/Kreiranje jednokratne lozinke u okviru mobilne aplikacije Raiffeisen banke – *Moja mBanka*, ili se koristi za autentifikaciju Korisnika od strane Kontakt centra Banke prilikom aktivacije RaiPay aplikacije beskontaktnog plaćanja;

PRIMALAC PLAĆANJA – lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

KREDITNI LIMIT – ukupan iznos do kojeg Korisnik kartice (osnovne ili dodatne kreditne kartice) može obavljati transakcije;

OBRAČUNSKI PERIOD – period između dva uzastopna datuma izvoda;
DAN OBRAČUNA – dan kada Banka obračunava dospeli iznos za prethodni obračunski period;
DATUM KNJIŽENJA TRANSAKCIJE- je dan kada Banka vrši konverziju iznosa transakcije iz referentne valute EUR u obračunsku valutu - valutu zaduženja (RSD). Banka konverziju vrši na dan kada za iznos transakcije zadužuje račun kreditne kartice.
IZVOD – pisana informacija, o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama, o kamatama, naknadama, obavljenom plaćanju, ukupnom dugu, minimalnoj mesečnoj obavezi koju treba platiti, datumu izvoda i danu dospeća duga; Izvod se formira svakog 25-og u mesecu.
DAN DOSPEĆA – dan do kog je Korisnik osnovne kartice u obavezi da izvrši plaćanje dospele obaveze, odnosno minimalne mesečne obaveze, odnosno dospele rate. Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana (rok od 14 dana se računa od datuma izvoda).
DATUM TRANSAKCIJE – dan kada je Korisnik kartice inicirao odnosno, dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
DATUM VALUTE – dan kada Banka zadužuje kreditnu partiju Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije;
PLAĆANJE DOSPELIH OBAVEZA – plaćanje se mora izvršiti bar jednom u toku obračunskog perioda, a najkasnije do datuma dospeća, i to u visini dospelih obaveza naznačenih u izvodu;
MINIMALNA MESEČNA OBAVEZA – procentualni deo ukupnog duga po kreditnoj kartici koji je Korisnik kartice dužan da plati do dana dospeća;
TRAJNI NALOG – platna usluga za izvršenje naloga za plaćanje – nalog kojim Korisnik kartice unapred daje saglasnost Banci da tereti njegov tekući račun kod Banke u korist Banke, za iznos dospelih obaveza iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice;
POS – *Point of Sale* je elektroniski uređaj postavljen na prodajnom mestu trgovca koji ima potpisan ugovor sa bankom za prihvat platnih kartica, koji omogućava bezgotovinsko plaćanje putem kartice (uz unos PIN-a ili potpisa od strane korisnika kartice) ili beskontaktno plaćanje putem kartice - jednostavnim prislanjanjem kartice uređaju ili beskontaktno plaćanje putem mobilnog telefona koji ima instaliranu i aktiviranu RaiPay aplikaciju beskontaktnog plaćanja, Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge ili Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge;
IMPRINTER – mehanički uređaj na prodajnom mestu namenjen bezgotovinskom plaćanju;
BANKOMAT/ATM – elektronski uređaj za isplatu gotovine;
ALTERNATIVNI KANALI PRODAJE – kanali Banke putem kojih se prodaja kreditnih kartica fizičkim licima odvija izvan poslovnih prostorija Banke ili putem sredstava za komunikaciju na daljinu (Internet, telefon, agenti direktne prodaje, itd).

<u>Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi</u>

Radi informisanja klijenta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja, Banka, bez naknade, pre zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice odnosno okvirnog ugovora (predugovorna faza), klijentu dostavlja: Ponudu sačinjenu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (na obrascu Narodne banke Srbije) u koji je Banka unela elemente iz člana 22 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, i uz Ponudu Informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora. Banka Informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja i dokumenata koji čine njihov sastavni deo. Uz Ponudu i Informacije Banka, bez naknade klijentu u predugovornoj fazi dostavlja i nacrt ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice koji zajedno sa navedenim opštim uslovima i pregledom uslova kao sastavnim delom opštih uslova čini okvirni ugovor. Sva navedena dokumenta zajedno (Ponuda na obrascu Narodne banke Srbije), informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora i nacrt ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice) predstavljaju Ponudu Banke za zaključenje okvirnog ugovora i ista se klijentu uručuju putem i-mejla, sms-a sa linkom ili uručenjem u poslovnim prostorijama Banke.
Ukoliko klijent želi da vrši plaćanja putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom (korišćenjem virtualizovane kartice), pored navedenih dokumenata, Banka će klijentu uručiti i Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije.
Ukoliko klijent želi da vrši plaćanja Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge, pored navedenih dokumenata, Banka će klijentu uručiti i Pravila i uslove Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge.

Ukoliko Korisnik želi da vrši plaćanja Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge (korišćenjem virtualizovane kartice), pored navedenih dokumenata, Banka će Korisniku uručiti i Pravila i uslove Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge.

Klijent ima rok od pet dana od dana dostavljanja gore pomenutih dokumenata da prihvati predložene uslove i zaključi ugovor.
Ukoliko klijent u navedenom roku ne pristupi zaključenju ugovora, smatraće se da je odustao od zaključenja.
Dostavljanje dokumenata se klijentu može izvršiti i poštom.

1. <u>IZDAVANJE KREDITNE KARTICE</u>

Banka izdaje kreditnu karticu fizičkom licu koje je podnelo zahtev za izdavanje kreditne kartice, koje zadovoljava uslove Banke za izdavanje kreditne kartice, pruži dokaze da može sigurno i na vreme podmirivati sve troškove i obaveze nastale korišćenjem kreditne kartice (korisnik kartice kreditno sposoban) i koje je sa Bankom zaključilo ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice odnosno okvirni ugovor i dostavilo ugovorene instrumente obezbeđenja.

Korisnik kartice je dužan da Banci, pre izdavanja kartice, dostavi:

- dokumentaciju o statusu (fotokopiju lične karte ili obrazac s podacima sa elektronske lične karte, odnosno fotokopiju pasoša);
- izveštaj iz baze podataka o ukupnim kreditnim obavezama, odnosno zaduženosti klijenta i njegovoj urednosti u izvršavanju obaveza (izveštaj Kreditnog biroa);
- dokaz o zaposlenju i zaradi ili penziji u poslednja tri meseca koje je izdao i overio poslodavac, sa izjavom da se mogu koristiti za proveru plaćenih poreza i doprinosa, a ako je korisnik poreski obveznik u smislu zakona kojim se uređuje porez na dohodak građana – sadrži i podatke o ostvarenom godišnjem prihodu koji je korisnik ostvario i propisanim porezima i doprinosima koji se plaćaju iz tog prihoda; Korisnik je dužan da u zahtevu za karticu navede tačne podatke koji se odnose na njegovo zaposlenje;
- u zavisnosti od toga da li se kreditni limit koristi za refinansiranje obaveza po kreditnoj kartici, kreditu ili pozajmici kod druge banke, odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje obaveza (npr. potvrda banke o visini duga banke čije potraživanje se refinansira);
- odgovarajuću dokumentaciju koja se odnosi na instrumente obezbeđenja.

Banka ima pravo da zatraži i druga dokumenta u trenutku izdavanja kartice ili naknadno, u skladu za važećim propisima ili potrebama Banke.

Banka izdaje kreditnu karticu i fizičkom licu koje ne može da dokumentuje Banci da ima odgovarajuću kreditnu sposobnost, pod uslovom da na ime obezbeđenja položi i oroči kod Banke devizni depozit na rok do konačne otplate potraživanja Banke iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, i u tom smislu sa Bankom zaključi Ugovor o oročenom deviznom depozitu sa posebnom namenom.

Obavezan uslov za izdavanje kartice za Korisnika Visa Revolving Classic/Gold/Platinum/Infinite i Mastercard Installment kartice (izuzev za korisnike kojima se kartica prodaje putem alternativnih kanala prodaje) je i osiguranje finansijskih gubitaka korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*), pa je korisnik kartice u obavezi da najkasnije na dan zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice Banci dostavi dokaz da je zaključio Ugovor o osiguranju finansijskih gubitaka korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*) sa osiguravačem prihvatljivim za Banku. Korisnik kartice je u obavezi da premiju osiguranja iz Ugovora o osiguranju plaća za sve vreme važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, kao i u slučaju obnavljanja kartice.

Korisnicima **Mastercard WEB kreditne kartice sa i bez specijalnog aranžmana** kojima je (bez dokaza o zaposlenju i visini primanja) odobren kreditni limit veći od RSD 60.000,00 u obavezi su da, pre aktiviranja kartice i korišćenja kreditnog limita, Banci dostave overenu potvrdu o zaposlenju i visini primanja, u protivnom neće biti u mogućnosti da koriste karticu na odobreni limit.

Prilikom popunjavanja zahteva za izdavanje kartice, podnosilac zahteva je dužan da navede adresu stanovanja (kontakt adresu) za komunikaciju (za dostavu PIN-a, izvoda, kartice i dr). Korisnik kartice je u obavezi da Banci pisanim putem prijavi promenu adrese stanovanja (kontakt adrese) i i-mejl adrese date Banci. U protivnom, svi dopisi i izvodi Korisniku kartice dostavljeni na poslednju Banci poznatu adresu stanovanja (kontakt adresu) adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji, smatraju se primljenim, a ukoliko se dostavljaju i-mejlom, smatra se da su isti dostavljeni ako su poslati na poslednju Banci poznatu i-mejl adresu Korisnika kartice koju Banka ima u svojoj evidenciji. Korisnik kartice je u obavezi da obavesti Banku i o promeni bilo kog drugog podatka koji je naveden u zahtevu za izdavanje kartice (npr. promena broja telefona, promena poslodavca, promena finansijskog položaja, itd).
Podnosilac zahteva je dužan da u zahtevu za izdavanje kartice navede i lozinku, koja će služiti za telefonsku komunikaciju sa Bankom. Korisnik kartice je dužan da pre prve upotrebe aktivira karticu telefonom, putem usluge Kontakt centra Banke, ili u ekspozituri Banke. Korisnik kartice snosiće odgovornost za moguću štetu nastalu usled otkrivanja ove lozinke neovlašćenoj osobi.

Korisnik kartice je po prijemu kreditne kartice i/ili PIN-a u obavezi da proveri ispravnost, odnosno eventualno oštećenje pošiljke, kao i podataka navedenih na kartici i čitljivost PIN-a, te o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku.
Po odobrenoj osnovnoj kartici, Banka može da odobri najviše dve dodatne kartice. Korisnik osnovne kartice odgovoran je za sva zaduženja nastala osnovnom i dodatnim karticama. Korisnik osnovne kartice može uskratiti pravo korišćenja dodatne kartice, o čemu je dužan da pisanim putem obavesti Banku.
Po prijemu kreditne kartice, Korisnik kartice je dužan da istu potpiše. Nepotpisana kreditna kartica je nevažeća, a Korisnik kartice preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili krađe kreditne kartice za štetu nastalu upotrebom kartice od strane neovlašćene osobe.
Pre izdavanja kartice, Banka na ime Korisnika kartice otvara i vodi kreditnu partiju u dinarima.
Rok važenja kartice je utisnut na kartici. Kartica važi do poslednjeg dana u mesecu označenom na samoj kartici.
Banka će Korisniku kartice izvršiti zamenu kartice (plastike) u slučaju bilo kakvog oštećenja kartice koje bi eventualno prouzrokovalo nemogućnost njenog daljeg korišćenja. Troškove

zamene snosi Korisnik kartice. Visina troškova zamene je iskazana u Pregledu uslova.
Postojeći korisnici Visa Classic Revolving, Visa Gold Revolving, Visa Platinum Revolving, Visa Infinite Revolving Mastercard WEB sa specijalnim aranžmanom, Mastercard WEB bez specijalnog aranžmana i Mastercard Installment kreditne kartice mogu da koriste navedene kartice u virtualnom obliku za beskontaktno plaćanje:

- mobilnim telefonom preko RaiPay aplikacije
- Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge
- Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge.

2. OBNAVLJANJE KREDITNE KARTICE

U mesecu u kome ističe rok važenja kartice, Banka će, bez posebnog zahteva Korisnika kartice, izdati novu karticu na kojoj je naznačen novi datum važnosti, osim u slučaju kada je Korisnik kartice otkazao korišćenje kartice pisanim putem, ili u prethodnom periodu korišćenja kartice nije uredno ispunjavao svoje obaveze, ili je Banka otkazala korišćenje kartice.
Reizdatu Visa Revolving (Classic, Gold, Platinum i Infinite) Mastercard WEB sa specijalnim aranžmanom, Mastercard WEB bez specijalnog aranžmana i Mastercard WEB kreditnu karticu/kartice Banka šalje Korisniku na adresu iz ugovora. Ukoliko je adresa stanovanja (kontakt adresa) Korisnika različita od adrese iz ugovora, reizdatu karticu/kartice Banka će slati na adresu stanovanja (kontakt adresu) koju je Korisnik naveo u zahtevu za karticu odnosno koju je Korisnik naknadno dostavio Banci.

U slučaju da Korisnik kartice ne želi da mu se kartica obnovi, dužan je o tome pisanim putem obavestiti Banku pretposlednjeg meseca roka važnosti kartice u kom slučaju kartica prestaje da važi istekom roka.
Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korišćenje kartice i pre isteka roka na koji je kartica odobrena bez navođenja razloga za otkaz.
U slučaju da Korisnik kartice raskine Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili otkaže korišćenje kartice, sve izdate kartice, osnovna i dodatne, prestaju da važe, a Korisnik kartice je dužan da odmah izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice, odnosno obaveze iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice do dana gašenja kreditne partije, uključujući i dodatne kartice.
Banka Korisniku kartice koji u tekućem obračunskom periodu ugasi karticu i plati obaveze po kartici, za taj period ne naplaćuje ugovorenu kamatu.

Ako Korisnik kartice raskine ugovor o izdavanju i korišćenju kartice, dužan je da plati naknadu za platne usluge pružene do dana raskida.

3. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE

Kreditna kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu i to: za podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka, za plaćanje robe i usluga na svim prodajnim mestima koja imaju istaknut znak Visa/Mastercard, kao i za plaćanje robe i usluga preko interneta i putem MO/TO (*Mail Order, Telephone Order*) tranasakcija.
Kreditnu karticu može koristiti jedino lice čije je ime utisnuto na kreditnoj kartici.
Isplata gotovine dozvoljena je u okviru posebnih nedeljnih i mesečnih limita koje Banka propisuje.
Za kreditne kartice Mastercard Revolving Web, Mastercard WEB sa i bez specijalnog aranžmana, iznos limita za podizanje gotovine je 40% nedeljno, odnosno 60% mesečno od visine odobrenog kreditnog limita. Za Mastercard Installment kreditnu karticu izdatu Korisnicima pre 08.12.2014. godine iznos limita za podizanje gotovine je 20% nedeljno, odnosno 20% mesečno od visine odobrenog kreditnog limita.
Za Visa Revolving (Classic, Gold, Platinum i Infinite) kreditnu karticu podizanje gotovine moguće je izvršiti u okviru raspoloživog limita u najviše 3 transakcije dnevno osim za Visa Revolving kreditne kartice sa inicijalno odobrenim kreditnim limitom od RSD 60.000,00 izdate Korisnicima počev od 20.10.2021 godine. Za Visa Revolving kreditnu karticu sa odobrenim kreditnim limitom RSD 60.000 (izdatu Korisnicima počev od 20.10.2021.) iznos limita za podizanje gotovine je maksimalno 20% mesečno od visine odobrenog kreditnog limita.
Za Mastercard Installment na 3 i 6 rata nema ograničenja za podizanje gotovine.
Korisnik kartice prilikom plaćanja robe i usluga kod pojedinih vrsta uređaja mora potpisati račun, u kom slučaju to mora učiniti na isti način kao što je potpisao kreditnu karticu i obavezno zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.
Banka ne snosi odgovornost za potencijalno odbijanje od strane trgovca da prihvati kreditnu karticu.
Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga, plaćenih karticom.
Kreditna kartica čija je važnost istekla ne sme se koristiti, kao ni kartica za koju je Banka zahtevala da bude vraćena. U protivnom, Korisnik kartice je u obavezi da nadoknadi Banci sve troškove i eventualnu štetu koji su nastali korišćenjem ili zloupotrebom takve kartice.
Banka može izdati kreditnu karticu koja omogućava i beskontaktno plaćanje roba i usluga na onim prodajnim mestima koja su opremljena terminalima za prihvat beskontaktnih kartica. Kartica koja ima mogućnost beskontaktnog plaćanja na prednjoj strani ima istaknut beskontaktni indikator . Unos PIN koda nije potreban za beskontaktne transakcije do limita definisanih od strane kartičnih asocijacija za teritoriju Republike Srbije (za Visa karticu – do RSD 5.000, za Mastercard – do RSD 4.000), odnosno do limita koji kartična asocijacija utvrdi za beskontaktne transakcije u inostranstvu. Beskontaktno plaćanje se može vršiti i kod transakcija iznad definisanih limita, ali je u tom

slučaju unos PIN koda neophodan. Povremeno, iz sigurnosnih razloga, kod beskontaktnih transakcija do napred definisanih limita, od korisnika kartice se može tražiti da izvrši transakciju na način kao kod plaćanja robe i usluga na POS terminalu za prihvat čip kartice uz unos PIN koda. Korisnik kartice u svakom trenutku, bez dodatne naknade, pozivom Kontakt centra Banke može zatražiti deaktivaciju beskontaktne funkcionalnosti kartice. Beskontaktna funkcionalnost će biti deaktivirana tek nakon prve uspešne transakcije karticom koja je korišćena na bankomatu ili POS terminalu za prihvat čip kartice.
Kada se beskontaktna transakcija izvršava putem RaiPay aplikacije za transakcije inicirane u Republici Srbiji važi sledeće:
- za transakcije na iznose do RSD 5.000 nije potrebna verifikacija korisnika otključavanjem telefona ili unosom RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka;
- za transakcije na iznose veće od RSD 5.000 a do RSD 10.000 neophodno je otključavanje telefona da bi se transakcija autorizovala;
- za transakcije na iznose veće od RSD 10.000 neophodan je unos RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka da bi se transakcija autorizovala;
Iz sigurnosnih razloga, može se povremeno zahtevati od korisnika otključavanje telefona ili unos RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka i za transakcije čiji pojedinačni iznosi ne prelaze RSD 5.000. U inostranstvu, za iznose transakcija ispod limita definisanih od date zemlje, nije neophodna verifikacija korisnika putem otključavanja telefona ili unosa RaiPay lozinke.
Kada se beskontaktna transakcija izvršava korišćenjem Garmin Pay usluge Korisnik može da izvrši transakciju do limita utvrđenih za beskontaktne transakcije u tački 2. ovih opštih uslova.

Kada se beskontaktna transakcija izvršava korišćenjem Apple Pay usluge Korisnik može da izvrši transakciju do limita utvrđenih za beskontaktne transakcije u tački 2. ovih opštih uslova.
Banka ne snosi odgovornost za potencijalno odbijanje od strane trgovca da prihvati karticu.
Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga, plaćenih karticom.

4. KREDITNI LIMIT

Banka će Korisniku kartice staviti na raspolaganje kreditni limit nakon što Korisnik kartice Banci dostavi dokaz da je ispunio uslov za izdavanje kartice – dokaz da je zaključio ugovor o osiguranju iz tačke 1 ovih uslova i ugovor o osiguranju Korisnika kartice od posledica nesrećnog slučaja sa osiguravačem prihvatljivim za Banku, uz dokaz da je polisa vinkulirana u korist Banke (s tim da korisnici kojima se kartica prodaje putem alternativnih kanala prodaje nisu u obavezi da dostave navedeni dokaz), a u slučaju da se iz odobrenog kreditnog limita refinansiraju obaveze Korisnika po kreditnoj kartici/karticama, kreditu ili pozajmici kod drugih banaka, nakon što Banci dostavi i dokaz o visini duga – potvrda banke o visini obaveza koje su predmet refinansiranja.
U slučaju da su iz odobrenog kreditnog limita refinansirane korisnikove obaveze po kreditnoj kartici/karticama kod drugih banaka ili za refinansiranje njegove obaveze po osnovu pozajmice koju koristi kod druge banke, Korisnik kartice je dužan da Banci u roku od 35 dana od dana refinansiranja obaveza dostavi pisani dokaz da su kartica/kartice ili pozajmica ugašene – potvrdu banke koja je izdala potvrdu/izveštaj o visini obaveza koje su predmet refinansiranja.

Visina kreditnog limita se utvrđuje u ugovoru zaključenom između Banke i Korisnika kartice.
Kreditni limit se odobrava u dinarima.
Kreditni limit se odobrava na rok na koji je Korisniku kartice izdata kartica, a nakon toga se automatski obnavlja na isti rok, ukoliko je Korisnik kartice u prethodnom periodu uredno izmirivao obaveze po osnovu utrošenog kreditnog limita i ima kreditnu sposobnost da i ubuduće uredno izmiruje obaveze po osnovu ugovora. Za kreditne kartice koje su u korišćenju pre stupanja na snagu ovih uslova, odobreni kreditni limit važi do isteka roka važenja kartice, a nakon toga se automatski obnavlja na rok važenja reizdate kartice, ukoliko Korisnik kartice uredno izmiruje obaveze po osnovu utrošenog kreditnog limita.

Visina kreditnog limita za Korisnika kartice koji polaže devizni depozit na ime obezbeđenja (jer ne može da dokumentuje Banci da ima odgovarajuću kreditnu sposobnost) jednaka je dinarskoj protivvrednost deviznog depozita, obračunato po zvaničnom srednjem kursu na dan polaganja depozita i odobrava se u dinarima.

Korisnik kartice može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita odnosno do visine raspoloživih sredstava na računu kreditne kartice (koja zavise od iznosa i dinamike uplata od strane korisnika kartice u posmatranom obračunskom periodu).
U slučaju prekoračenja iznos za koji je limit prekoračen dospeva za naplatu u celosti sa prvim sledećim izvodom.
Banka može, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, Korisniku kartice da poveća iznos odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Korisniku kartice promeni kreditna sposobnost (poboljša kreditna sposobnost), i Korisnik kartice uredno izvršava obaveze iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i po osnovu korišćenja drugih proizvoda u Banci (npr. kredita, pozajmice po tekućem računu i dr).
O povećanom iznosu kreditnog limita i datumu od kada Korisnik kartice može da koristi izmenjeni iznos limita Banka će obavestiti Korisnika kartice pisanim putem, kroz izvod.
Ukoliko Korisnik kartice ne prihvati izmenu visine kreditnog limita (povećanje limita), može o tome da obavesti Banku u

roku od 15 (petnaest) dana računajući od datuma izvoda, u kom slučaju nastavlja da koristi karticu/e u skladu sa kreditnim limitom utvrđenim pre izmene. O svojoj odluci da ne prihvati izmenu (povećanje limita), Korisnik kartice može da obavesti Banku usmeno pozivanjem Kontakt centra Banke na telefon broj: **+381 11 3202 800**, ili imejlom na adresu Banke: **contact@raiffeisenbank.rs**, ili u njemu najbližoj ekspozituri Banke, ili pisanim putem na adresu sedišta Banke. Korisnik kartice može, za sve vreme važenja ugovora, bez naknade, da traži od Banke da mu smanji kreditni limit, podnošenjem zahteva u pisanoj formi.
Banka ima pravo da, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, Korisniku kartice smanji iznos odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Korisniku kartice promeni kreditna sposobnost (pogorša kreditna sposobnost), ili Korisnik kartice ne izvršava ili kasni sa izvršenjem novčanih obaveza iz ugovora o izdavanju i koriscenju kartice ili ne izvršava ili kasni sa izvršenjem bilo koje novčane obaveze po bilo kom poslovnom odnosu sa Bankom i drugo.
Banka će obavestiti Korisnika kartice pisanim putem o promeni kreditnog limita (smanjenju), najkasnije u roku od tri dana od dana izvršenog smanjenja. Obaveštenje o smanjenju Banka šalje Korisniku na adresu iz ugovora. Ukoliko je adresa stanovanja (kontakt adresa) Korisnika različita od adrese iz ugovora, Banka će obaveštenje slati na adresu stanovanja (kontakt adresu) koju je Korisnik naveo u zahtevu za karticu odnosno koju je Korisnik naknadno dostavio Banci.

Ukoliko Korisnik kartice ne prihvati izmenu visine kreditnog limita (smanjenje limita), dužan je da o tome pismeno obavesti Banku u roku od 15 (petnaest) dana, računajući od prijema obaveštenja, kao i da u narednom roku od 15 dana vrati karticu/e, izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice, u kom slučaju Banka vrši gašenje kartice.

5. INFORMACIJE O KAMATI, NAČINU OTPLATE OBAVEZA, NAKNADAMA I KURSU

5.1. KAMATA, NAČIN OTPLATE OBAVEZA

Na iznos iskorišćenog kreditnog limita Banka obračunava i Korisniku kartice naplaćuje kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi koja je za svaku pojedinačnu vrstu kreditne kartice navedena u Pregledu uslova.

Kamatna stopa se sa Korisnikom kartice ugovara kao fiksna.
Visina nominalne kamatne stope je utvrđena na godišnjem nivou. Kod obračuna kamate Banka primenjuje proporcionalni metod. Visina godišnje nominalne kamatne stope utvrđuje se ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (u daljem tekstu: ugovorena kamatna stopa).
Na prevremeni ili više uplaćeni iznos od iznosa ukupnog duga iz izvoda Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

Ako Korisnik kartice ne izmiri svoje obaveze o roku njihove dospelosti, na sve dospele a neizmirene obaveze Banka obračunava zateznu kamatu u skladu sa zakonskim odredbama. U slučaju da je ugovorena kamatna stopa viša od stope zatezne kamate, ugovorena kamata teče i nakon što Korisnik kartice dospe u docnju.
Iznos obračunatih kamata Banka prikazuje na Izvodu.

Na obaveze nastale korišćenjem Mastercard Installment kreditne kartice (rate) Banka ne obračunava i ne naplaćuje kamatu.
Za obaveze nastale korišćenjem Mastercard Installment kreditne kartice izdate pre 08.12.2014. godine, obračun kamate se vrši u skladu sa zaključenim ugovorima i opštim uslovima važećim na dan izdavanja kartice.

- Visa Revolving kreditna kartica

Revolving model otplate – plaćanje minimalne mesečne obaveze (procentualni deo ukupnog duga), dok ostatak neizmirenih obaveza revolvira (prenosi se) u naredni obračunski period.
Korisnik kartice sam određuje iznos koji će platiti nakon svakog obračunskog perioda, ali taj iznos ne može biti manji od iznosa minimalne mesečne obaveze za plaćanje navedenog u Izvodu.

Ukoliko je Korisnik kartice do dana dospeća uplatio ukupan iznos duga iz Izvoda, Banka ne obračunava ugovorenu kamatnu stopu.

Korisnik kartice je dužan da plati iznos minimalne mesečne obaveze o roku dospeća navedenom u Izvodu koji Banka šalje Korisniku kartice.
Minimalni mesečni iznos, koji je Korisnik kartice u obavezi da plati do dana dospeća, formira se na sledeći način: 5% od (preostalog duga iz prethodnog perioda, uvećan za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjena za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu. Ukoliko Korisnik kartice u prethodnom obračunskom periodu nije izvršio uplatu iznosa minimalne mesečne obaveze ili je uplatio manje od tog iznosa, minimalna mesečna obaveza za plaćanje se uvećava za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog obračunskog perioda i za iznos eventualnog novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period. U slučaju postojanja neizmirenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili prekoračenja kreditnog limita u odnosu na prethodni period, formiranje minimalne mesečne obaveze u visini od 5% se vrši na ukupan dug sa izvoda umanjen za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili za iznos novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period.

- <u>Visa Revolving kreditna kartica – revolving model otplate i model otplate na rate bez kamate</u>

Ukoliko je Banka Korisniku kartice, u okviru odobrenog kreditnog limita, odobrila korišćenje revolving kreditne kartice za kupovinu roba i usluga (u zemlji i inostranstvu) na rate, u tom slučaju iznos izvršene transakcije Korisnik kartice otplaćuje u jednakim mesečnim ratama, bez kamate. Minimalni iznos transakcije za otplatu na rate bez kamate je RSD 5.000 u zemlji odnosno EUR 40 u inostranstvu.

Broj rata zavisi od iznosa transakcije i dat je u tabeli:

Kupovina u zemlji		Kupovina u inostranstvu	
Iznos trans. (RSD)	Br. rata	Iznos trans. (EUR)	Br. rata
5.000 - 15.000	3	40 – 130	3
15.001 - 30.000	6	130.01 – 250	6
30.001+	12	250.01+	12

Svaka kupovina koja ispunjava uslove za otplatu na rate automatski se deli na predviđeni broj rata.

Dospele mesečne rate Banka prikazuje na redovnim mesečnim izvodima.

Prva mesečna rata dospeva za naplatu u obračunskom periodu koji sledi obračunskom periodu u kojem je izvršena transakcija, a visina i krajnji rok dospeća biće iskazani u izvodu koji Banka pošalje Korisniku nakon obrade transakcije. Rokovi dospeća i visina ostalih pojedinačnih rata u narednim obračunskim periodima - prema izvodu u kome su jasno označeni dan dospeća obaveza za plaćanje i datumi izvoda.

Dospele rate, kod otplate transakcije na rate, su deo Ukupnog duga i na njih Banka neće obračunavati kamatu samo u slučaju kada Korisnik kartice uplati pun iznos dospele rate do Dana dospeća. U suprotnom, Banka obračunava kamatu na dospelu ratu kako je to utvrđeno kod otplate obaveza po revolving modelu otplate. Ukupan dug, pored preostalog duga iz prethodnog perioda, uvećanog za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjen za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu, obuhvata i iznos dospelih rata u celosti.

Na nedospele rate (rate koje dospevaju u narednim obračunskim periodima), Banka ne obračunava kamatu.

Ukoliko Korisnik kartice ne želi da otplatu obaveza vrši na rate može u svakom trenutku da uputi pisani zahtev Banci u kome će zahtevati da mu se ukine funkcionalnost kartice koja omogućava otplatu na rate, kao i da otplatu obaveza nastalih upotrebom kartice vrši po Revolving modelu otplate. Za transakcije koje su već u otplati na rate neophodno je podneti poseban pisani zahtev za prevremenu otplatu.

Otplata na rate ne važi za podizanje gotovine i za transakcije kupovine robe i usluga ispod utvrđenog minimalnog iznosa. Za ove transakcije važi revolving model otplate, kako sledi:

Revolving model otplate – plaćanje minimalne mesečne obaveze (procentualni deo ukupnog duga), dok ostatak neizmirenih obaveza revolvira (prenosi se) u naredni obračunski period.

Korisnik kartice sam određuje iznos koji će platiti nakon svakog obračunskog perioda, ali taj iznos ne može biti manji od iznosa minimalne mesečne obaveze za plaćanje navedenog u Izvodu.

Ukoliko je Korisnik kartice do dana dospeća (Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana. Rok od 14 dana se računa od datuma izvoda) uplatio ukupan iznos duga iz Izvoda, Banka ne obračunava ugovorenu kamatnu stopu.

Korisnik kartice je dužan da plati iznos minimalne mesečne obaveze o roku dospeća. Rok dospeća je naveden i u Izvodu koji Banka šalje Korisniku kartice.

Minimalni mesečni iznos je Korisnik kartice u obavezi da plati do dana dospeća. Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana (rok od 14 dana se računa od datuma izvoda). Minimalni mesečni iznos formira se na sledeći način: 5% od (preostalog duga iz prethodnog perioda, uvećan za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda uključujući i dospele rate (kod otplate transakcija na rate) i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjena za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu. Ukoliko Korisnik kartice u prethodnom obračunskom periodu nije izvršio uplatu iznosa minimalne mesečne obaveze ili je uplatio manje od tog iznosa, minimalna mesečna obaveza za plaćanje se uvećava za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog obračunskog perioda i za iznos eventualnog novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period. U slučaju postojanja neizmirenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili prekoračenja kreditnog limita u odnosu na prethodni period, formiranje minimalne mesečne obaveze u visini od 5% se vrši na ukupan dug sa izvoda umanjen za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili za iznos novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period.

Postojeći korisnici Visa kreditne kartice sa revolving modelom otplate mogu podneti zahtev Banci (telefonskim ili pisanim putem) da im se omogući otplata kupovina na rate, na napred definisani način. U tom slučaju Banka sa korisnikom potpisuje Aneks ugovora.

Ukoliko Banka ukine funkcionalnost revolving kreditne kartice koja omogućava otplatu na rate, Banka će o ukidanju ove funkcionalnosti obavestiti korisnika najkasnije dva meseca pre početka primene .

- Mastercard Installment kreditna kartica

Otplata obaveza se vrši po Installment modelu otplate – iznos mesečne obaveze koju je Korisnik kartice dužan da uplati najkasnije na dan dospeća predstavlja zbir dospelih pojedinačnih rata, mesečnih troškova i naknada za servisiranje svake transakcije, kao i eventualnih neizmirenih obaveza iz prethodnog obračunskog perioda.

Iznos izvršene transakcije (potrošeni iznos), bez obzira na njegovu visinu, Korisnik kartice može da plati Banci u 3 (tri) jednake ili 6 (šest) jednakih mesečnih rata. Na iznos rate Banka ne obračunava i ne naplaćuje kamatu.

Korisnik kartice se obavezuje da rate plaća o roku dospeća. Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana (rok od 14 dana se računa od datuma izvoda. Rok dospeća je naznačen u izvodu koji Banka dostavlja Korisniku kartice.

Banka Korisniku kartice za svaku izvršenu transakciju napravljenu korišćenjem kartice prilikom plaćanja roba i usluga, podizanja gotovine na bankomatima i POS terminalima u Republici Srbiji i inostranstvu naplaćuje jednokratnu naknadu za servisiranje transakcije u iznosu od 5% od iznosa svake izvršene transakcije.
Osnovica za obračun naknade za servisiranje je iznos svake izvršene transakcije.
Banka naknadu za servisiranje za izvršenu transakciju obračunava na dan knjiženja te transakcije.
Osnovica za obračun naknade za servisiranje transakcije izvršene u inostranstvu je iznos transakcije izražen u valuti EUR.
Naknada za servisiranje izražena u valuti EUR plaća se u RSD po prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan formiranja izvoda.
Naknada za servisiranje se plaća jednokratno i dospeva za plaćanje na dan kada dospeva za plaćanje prva rata izvršene transakcije. U slučaju kada Korisnik kartice podnese zahtev za prevremenu otplatu pre dospeća prve rate, dužan je uz prevremeno otplaćeni iznos plati i naknadu za servisiranje transakcije po instrukciji Banke.
Datum dospeća prve rate svake izvršene transakcije naznačen je u izvodu koji Banka dostavlja Korisniku kartice.

- Mastercard Web kreditna kartica sa i bez specijalnog aranžmana

Na iskorišćeni kreditni limit primenjuju se dva načina otplate duga: installment model otplate i revolving model otplate, i to tako što se prvo primenjuje installment model otplate.
Za otplatu inicijalne (prve) kupovine robe koja je izvršena iz odobrenog kreditnog limita bez korišćenja kartice primenjuje se installment model otplate, i to samo za ovu kupovinu, a za sva nova plaćanja i podizanja gotovine, koje Korisnik kartice inicira posle aktivacije kartice, primenjuje se revolving model otplate.

Kod Mastercard Web kreditne kartice sa specijalnim aranžmanom, prodavac robe, kod koga Korisnik kartice obavi inicijalnu kupovinu iz odobrenog kreditnog limita bez korišćenja kartice, u skladu sa specijanim aranžmanom sa Bankom, u ime i za račun Korisnika kartice, plaća Banci kamatu obračunatu na iznos inicijalne kupovine (iznos koji se otplaćuje po installment modelu otplate), a Korisnik kartice otplaćuje iznos inicijalne kupovine bez kamate tako što se taj iznos deli na odgovarajući broj jednakih mesečnih rata.

Informacija o prodavcima sa kojima je zaključen specijalni aranžman može se dobiti pozivanjem Kontakt centra Banke.
Kod Mastercard Web kreditne kartice bez specijalnog aranžmana Korisnik kartice, plaća Banci kamatu obračunatu na iznos inicijalne kupovine (iznos koji se otplaćuje po installment modelu otplate). Ugovorena kamatna stopa se obračunava unapred, pripisuje glavnici, a zatim se ceo iznos deli na odgovarajući broj jednakih mesečnih rata koje je Korisnik kartice dužan da plaća o roku dospeća .

Po isteku roka od 120 dana, računajući od dana kada je Banka iz sredstava odobrenog kreditnog limita prenela na račun prodavca robe (izdavaoca profakture) iznos sa profakture, ukoliko je Korisnik kartice u tom periodu (u periodu kada je otplatu vršio po installment modelu otplate) platio svaku ratu najkasnije na dan dospeća, bez kašnjenja, i Korisnik nema neizmirenih obaveza prema Banci po drugim proizvodima koje eventualno koristi kod Banke Banka će Korisniku kartice poslati PIN a zatim i kreditnu karticu. Ukoliko je Korisnik kartice bio u kašnjenu sa izmirivanjem obaveza u navedenom periodu Banka Korisniku neće uručiti karticu i Korisnik kartice nema pravo na korišćenje odobrenog neiskorišćenog kreditnog limita. Aktivacijom kreditne kartice ostatak duga po osnovu prve potrošnje (iznos prenet na račun izdavaoca profakture) kao i korišćenje ostatka kreditnog limita prelazi na revolving otplatu uz obračun kamate po kamatnoj stopi koja važi za revolving otplatu s tim da se na ostatak duga po osnovu prve potrošnje prelaskom na revolving model otplate ne obračunava kamata .
Iznos minimalne mesečne obaveze za plaćanje koji je Korisnik kartice u obavezi da plati prelaskom na revolving model otplate formira se na način kao je to utvrđeno za Visa Revolving kreditnu karticu.

Korisnik kartice, nakon što mu Banka aktivira karticu, u okviru odobrenog neiskorišćenog kreditnog limita, može da koristi karticu za kupovinu roba i usluga (u zemlji i inostranstvu) na rate, u kom slučaju iznos izvršene transakcije Korisnik kartice otplaćuje u jednakim mesečnim ratama, bez kamate. Minimalni iznos transakcije za otplatu na rate bez kamate je RSD 5.000 u zemlji odnosno EUR 40 u inostranstvu.

Broj rata zavisi od iznosa transakcije i dat je u tabeli:

Kupovina u zemlji		Kupovina u inostranstvu	
Iznos trans. (RSD)	Br. rata	Iznos trans. (EUR)	Br. rata
5.000 - 15.000	3	40 – 130	3

15.001 - 30.000	6	130.01 – 250	6
30.001+	12	250.01+	12

Svaka kupovina koja ispunjava uslove za otplatu na rate automatski se deli na predviđeni broj rata.

Dospele mesečne rate Banka prikazuje na redovnim mesečnim izvodima.

Prva mesečna rata dospeva za naplatu u obračunskom periodu koji sledi obračunskom periodu u kojem je izvršena transakcija, a visina i krajnji rok dospeća biće iskazani u izvodu koji Banka pošalje Korisniku nakon obrade transakcije. Rokovi dospeća i visina ostalih pojedinačnih rata u narednim obračunskim periodima - prema izvodu u kome su jasno označeni dan dospeća obaveza za plaćanje i datumi izvoda.
Dospele rate, kod otplate transakcije na rate, su deo Ukupnog duga i na njih Banka neće obračunavati kamatu samo u slučaju kada Korisnik kartice uplati pun iznos dospele rate do Datuma dospeća. U suprotnom, Banka obračunava kamatu na dospelu ratu kako je to utvrđeno kod otplate obaveza po revolving modelu otplate. Ukupan dug, pored preostalog duga iz prethodnog perioda, uvećanog za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjen za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu, obuhvata i iznos dospelih rata u celosti.

Na nedospele rate (rate koje dospevaju u narednim obračunskim periodima), Banka ne obračunava kamatu.

Ukoliko Korisnik kartice ne želi da otplatu obaveza vrši na rate može u svakom trenutku da uputi pisani zahtev Banci u kome će zahtevati da mu se ukine funkcionalnost kartice koja omogućava otplatu na rate, kao i da otplatu obaveza nastalih upotrebom kartice vrši po Revolving modelu otplate. Za transakcije koje su već u otplati na rate neophodno je podneti poseban pisani zahtev za prevremenu otplatu.

Otplata na rate ne važi za podizanje gotovine i za transakcije kupovine robe i usluga ispod utvrđenog minimalnog iznosa. Za ove transakcije važi revolving model otplate, kako sledi:
Revolving model otplate – plaćanje minimalne mesečne obaveze (procentualni deo ukupnog duga), dok ostatak neizmirenih obaveza revolvira (prenosi se) u naredni obračunski period.
Korisnik kartice sam određuje iznos koji će platiti nakon svakog obračunskog perioda, ali taj iznos ne može biti manji od iznosa minimalne mesečne obaveze za plaćanje navedenog u Izvodu.
Ukoliko je Korisnik kartice do dana dospeća (Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana. Rok od 14 dana se računa od datuma izvoda) uplatio ukupan iznos duga iz Izvoda, Banka ne obračunava ugovorenu kamatnu stopu.

Korisnik kartice je dužan da plati iznos minimalne mesečne obaveze o roku dospeća. Rok dospeća je naveden i u Izvodu koji Banka šalje Korisniku kartice.
Minimalni mesečni iznos je Korisnik kartice u obavezi da plati do dana dospeća. Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana (rok od 14 dana se računa od datuma izvoda). Minimalni mesečni iznos formira se na sledeći način: 5% od (preostalog duga iz prethodnog perioda, uvećan za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda uključujući i dospele rate (kod otplate transakcija na rate) i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjena za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu). Ukoliko Korisnik kartice u prethodnom obračunskom periodu nije izvršio uplatu iznosa minimalne mesečne obaveze ili je uplatio manje od tog iznosa, minimalna mesečna obaveza za plaćanje se uvećava za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog obračunskog perioda i za iznos eventualnog novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period. U slučaju postojanja neizmirenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili prekoračenja kreditnog limita u odnosu na prethodni period, formiranje minimalne mesečne obaveze u visini od 5% se vrši na ukupan dug sa izvoda umanjen za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili za iznos novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period.

Postojeći korisnici Mastercard WEB kreditne kartice koji otplatu obaveza nastalih upotrebom kartice vrše po revolving modelu otplate mogu podneti zahtev Banci (u izabranoj ekspozituri Banke) da im se omogući otplata kupovina na rate, na napred definisani način. U tom slučaju Banka sa korisnikom potpisuje Aneks ugovora.
Ukoliko Banka ukine funkcionalnost revolving kreditne kartice koja omogućava otplatu na rate, Banka će o ukidanju ove funkcionalnosti obavestiti korisnika najkasnije dva meseca pre početka primene.

5.2. NAKNADE I TROŠKOVI

Korisnik kartice, u zavisnosti od vrste kreditne kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade i troskove utvrđene u Pregledu uslova.
Važeće naknade koje padaju na teret Korisnika kartice su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Korisniku kartice i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (na Internet stranici Banke, Kontakt centar Banke).
Visina naknada i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.
Prema načinu obračuna naknade mogu biti jednokratne za izvršenu uslugu i periodične za kontinuirano pružanje usluga.

Periodične naknade iskazane u Pregledu uslova obračunavaju se na kraju perioda na koji se odnose.
Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

Korisnik Visa Revolving i Mastercard Installment kreditne kartice snosi troškove povodom instrumenata obezbeđenja – troškove osiguranja Korisnika kartice od posledica nesrećnog slučaja u visini utvrđenoj ugovorom o osiguranju.
Kod kartica kod kojih je uslov za njihovo izdavanje kombinovano osiguranje finansijskih gubitaka korisnika platne kartice (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*), Korisnik kartice taj trošak plaća u visini utvrđenoj ugovorom o osiguranju.

U slučaju izmene naknada i troškova Banke iz Pregleda uslova koji nisu vezani za kurs evra Banka će Korisnika kartice obavestiti najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene u pisanoj formi. U slučaju neslaganja sa predloženim izmenama, Korisnik kartice ima pravo da o tome obavesti Banku i raskine ugovor o izdavanju i korišćenju kartice odnosno okvirni ugovor. U slučaju da Banka ne dobije informaciju pre dana početka primene predložene izmene, smatraće da je Korisnik kartice saglasan sa izmenom. Banka će predlog izmene korisniku kartice dostaviti u pisanoj formi, poštom ili imejlom u zavisnosti od toga za koji način se Korisnik kartice opredelio.

Banka klijentu dostavlja informacije u predugovornoj fazi bez naknade.

5.3. KURS Visa Revolving kreditna kartica
Transakcija izvršena u inostranstvu se evidentira u valuti EUR.
Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa revolving karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija u valutu EUR se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Visa. Nakon izvršene konverzije, konvertovani iznos transakcije će biti uvećan za 2% i tako dobijen ukupan iznos će se naplatiti Korisniku.

Procentualne naknade za korišćenje kartice u inostranstvu gde se originalna valuta razlikuje od referentne valute (EUR) obračunavaju se na iznos uvećan za dodatnih 2%.
Pri konverziji iznosa transakcije u referentnoj valuti u valutu zaduženja (RSD) Banka primenjuje prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.

Kod transakcija odobrenja računa primenjuje se kupovni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.
Kod storno transakcija primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.

Kod kupovina izvršenih u inostranstvu koje se otplaćuju u jednakim mesečnim ratama, iznos transakcije u referentnoj valuti (EUR) se konvertuje po prodajnom kursu Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije, a zatim se deli na rate.

Mastercard Installment kreditna kartica
Transakcija izvršena u inostranstvu evidentira se u valuti EUR.
Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Mastercard Installment karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Mastercard.
Pri konverziji iznosa transakcije u referentnoj valuti u valutu zaduženja (RSD) Banka primenjuje prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.
Kod transakcija odobrenja računa primenjuje se kupovni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.
Kod storno transakcija primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.

Osnovica za obračun naknade za servisiranje transakcije izvršene u inostranstvu je iznos transakcije izražen u valuti EUR. Naknada za servisiranje izražena u valuti EUR plaća se u RSD po prodajnom kursu Banke za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.

Mastercard Web kreditna kartica sa specijalnim aranžmanom i Mastercard Web kreditna kartica bez specijalnog aranžmana
Nakon prelaska na Revolving otplatu, transakcija izvršena u inostranstvu se evidentira u valuti EUR. Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Mastercard WEB kreditnom karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Mastercard.
Pri konverziji iznosa transakcije u referentnoj valuti u valutu zaduženja (RSD), Banka primenjuje prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.
Kod transakcija odobrenja računa primenjuje se kupovni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.
Kod storno transakcija primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije.

6. INFORMISANJE KORISNIKA KARTICE O NASTALIM OBAVEZAMA
Po osnovu inicirane platne transakcije putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava po partiji kreditne kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije.

Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na partiji kreditne kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije sve do prijema naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja kada će Banka izvršiti knjižnje odnosno zadužiti partiju kreditne kartice. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će korisniku obračunati i napaltiti kamatu u skladu sa zakonom.

Izvršene transakcije uključujući i beskontaktne transakcije koja nastaju beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona (uz korišćenjem virtualizovane kartice) odnosno nastale na osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, knjiže se na kreditnu partiju koja je otvorena na ime Korisnika kartice.

Na kraju svakog obračunskog perioda, Banka Korisniku kartice dostavlja izvod u kome ga obaveštava o obavezama koje su nastale korišćenjem kartice, odnosno o svim novčanim obavezama proisteklim iz ugovora, kamatama, naknadama, minimalnoj mesečnoj obavezi koju treba da plati, kao i o roku u kom mora da izmiri svoje obaveze i druge podatke. Izvod se dostavlja Korisniku kartice jednom mesečno na način za koji se opredelio prilikom podnošenja zahteva za karticu ili naknadnim zahtevom, s tim da se Korisnik kartice može opredeliti da mu se dostavljanje izvrši:

– preko i-mejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci,

– preko broja mobilnog telefona koji je kijent za tu svrhu učinio dostupnim Banci, slanjem izvoda putem SMS-a sa linkom,

– poštom na adresu stanovanja (kontakt adresu),

– preko šaltera banke, na izričit zahtev klijenta, u kom slučaju je Korisnik kartice dužan da izvode i druga obaveštenja preuzima redovno u ekspoziturі, imajući u vidu ugovorenu dinamiku za dostavu izvoda.

U slučaju dostave izvoda poštom, smatra se da je isti dostavljen ako je poslat na poslednju Banci poznatu adresu stanovanj (kontakt adresu) koju Banka ima u svojoj evidenciji, ako je poslat i-mejlom, na poslednju Banci poznatu i-mejl adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji, a ako je poslat na broj mobilnog telefona slanjem sms-a sa linkom, na poslednji broj mobilnog telefona koji Banka ima u svojoj evidenciji.

Korisnik kartice je u obavezi da vodi računa o izvodima dobijenim od Banke i da ih redovno pregleda, kao i da o svakom neslaganju ili osporavanju odmah po saznanju podnese reklamaciju Banci. Banka će ispitati svako neslaganje na koje Korisnik kartice ukaže, obezbediti relevantne informacije i, u zavisnosti od njih, izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije po kreditnoj partiji.

Ukoliko ne dobije izvod na predviđeni način i u predviđenom roku, Korisnik kartice je u obavezi da o tome obavesti Banku.

Datum Izvoda je fiksan svakog 25-og u mesecu, a dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 14 dana (rok od 14 dana se računa od datuma izvoda).

Korisnik kartice informaciju o neizmirenim obavezama i minimalnoj mesečnoj obavezi za plaćanje može dobiti i putem Kontakt centra banke ili E-banking-a. Ukoliko Korisnik kartice, u roku od 30 dana od dana obavljene transakcije, kroz dostavljeni izvod ne dobije obaveštenje o toj transakciji, dužan je da u okviru odobrenog limita obezbedi raspoloživa sredstva za naplatu predmetne transakcije sa njenim dospevanjem na naplatu.

Korisnik kartice može izvršiti uplatu svojih obaveza na jedan od sledećih načina:

- uplatom u svim ekspoziturama Raiffeisen banke a.d. Beograd;
- putem trajnog naloga ili davanjem ovlašćenja Banci kroz ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice kojim ovlašćuje Banku da dospele neizmirene obaveze naplati sa korisnikovog računa kod Banke;
- uplatom na uplatnim mestima drugih finansijskih organizacija u Srbiji;
- putem E-banking-a (Raiffeisen On Line), Kontakt centar servisa ili mBanking-a (Moja mBanka)
- uplatom na višenamenskom uređaju Raiffeisen banke a.d. Beograd (Smart ATM) korišćenjem koda za uplatu koji je prezentovan u dostavljenom izvodu ili SMS obaveštenju sa informacijom o izvodu.

Ukoliko Korisnik kartice odluči da uplatu minimalne mesečne obaveze vrši putem trajnog naloga, dužan je da na svom tekućem računu kod Banke navedenom u trajnom nalogu, na dan dospeća minimalne mesečne obaveze za plaćanje obezbedi potreban iznos sredstava u visini te obaveze.

Kod revolving kreditne kartice koja Korisniku kartice omogućava otplatu transakcija na rate, Korisnik kartice putem trajnog naloga može da vrši otplatu samo iznosa minimalne mesečne obaveze. Uplate na ime dospelih rata Korisnik kartice vrši lično.

Uplate na ime dospelih obaveza koje su izvršene na kreditnu partiju kreditne kartice nakon 22h u određenom poslovnom danu smatraju se primljenim u prvom narednom poslovnom danu. Uplaćena sredstva će biti na raspolaganju za korišćenje karticom u narednih 24h poslovnog dana.

Ukoliko Korisnik kartice izvrši uplatu svojih obaveza na uplatnim mestima drugih finansijskih institucija u Srbiji, Banka neće snositi nikakvu odgovornost ukoliko ta uplata ne bude izvršena u roku ili na kreditnu partiju.

7. <u>PREVREMENA OTPLATA OBAVEZA PO KREDITNOJ KARTICI</u>

Korisnik kartice ima pravo na prevremenu otplatu obaveza po kartici i pre utvrđenih rokova. U slučaju prevremene otplate (delimične ili u celosti), Banka Korisniku kartice ne naplaćuje naknadu za prevremenu otplatu.

Kod Visa revolving kreditne kartice, prevremena otplata se može izvršiti po pojedinačnoj transakciji u celosti.

Kod Mastercard Installment kreditne kartice, prevremena otplata se može izvršiti po pojedinačnoj transakciji u celosti.
Kod Mastercard Web Revolving kartice, kod otplate obaveza po Installment principu, prevremena otplata se ne može izvršiti delimično, već samo po pojedinačnoj transakciji u celosti. Kod otplate po revolving principu Korisnik kartice ima pravo na prevremenu otplatu obaveza i pre utvrđenih rokova. U slučaju prevremene otplate (delimične ili u celosti) Banka Korisniku kartice ne naplaćuje naknadu.
Korisnik kartice je u obavezi da prevremenu otplatu potvrdi na posebnom obrascu Banke.

8. SAGLASNOST KORISNIKA KARTICE ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje platne transakcije korišćenjem kreditne kartice, Korisnik kartice daje pre izvršenja transakcije.
Smatra se da je Korisnik kartice dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je u toku transakcije validacija podataka sa kartice, odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice, izvršena na jedan od sledećih načina:

- očitavanjem čipa i unosom PIN-a na bankomatu ili POS terminalu, unosom RaiPay lozinka ili verifikacijom biometrijskog podatka za plaćanje putem RaiPay aplikacije,
- beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN -a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrđenim u tački 3 ovih uslova,
- plaćanjem putem RaiPay aplikacije sa i bez dodatne verifikacije korisnika na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrdjenim u tački 2 ovih uslova,
- potvrdom transakcije na Garmin uređaju i prinošenjem Garmin uređaja (u kome je registrovana kartica) POS uređaju ili bankomatu banaka koje podržavaju beskontaktne transakcije i ukoliko je neophodno, unošenjem PIN koda kartice na samom terminalu, ukoliko je tako zahtevano od strane terminala (u slučaju transakcije na terminalima u inostranstvu, može biti neophodna dodatna potvrda - potpis Korisnika),
- potvrdom transakcije na Apple uređaju i prinošenjem Apple uređaja (u kome je registrovana kartica) POS uređaju i ukoliko je neophodno, unošenjem PIN koda kartice na samom terminalu, ukoliko je tako zahtevano od strane terminala (u slučaju transakcije na terminalima u inostranstvu, može biti neophodna dodatna potvrda - potpis korisnika),
- očitavanjem magnetne trake ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC kod) kod pojedinih POS terminala, sa i bez potpisa slipa,
- odabirom načina plaćanja „in-app" na internetu i potvrdom transakcije na Apple uređaju;
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (MO/TO/EC transakcije) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC kod). Kako bi proverila autentičnost korisnika kartice, Banka može da zatraži autentifikaciju korisnika putem unosa jednokratne lozinke (*One Time Password-a)* na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D Secure usluge. Banka zadržava pravo da ne odobri transakciju iniciranu na Internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D Secure usluge ukoliko nije izvršena autentifikacija Korisnika kartice.

Jednokratna lozinka (One Time Password), uneta pri izvšavanju transakcije na Internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D Secure usluge i potvrđena kao ispravna, dokaz je identiteta Korisnika kartice koji je obavio transakciju koja je zahtevala dodatnu autentifikaciju korisnika kartice.
PIN, unet pri izvršavanju transakcije i potvrđen kao ispravan, dokaz je identiteta korisnika kartice koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a.

Platna transakcija za koju je korisnik kartice dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.
Ukoliko korisnik kartice ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije na navedeni način, smatra se da platna transakcija nije ni odobrena.
Korisnik kartice ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka. Kada je platnu transakciju inicirao Korisnik kartice preko primaoca plaćanja, Korisnik kartice ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja. Opoziv platnog naloga može se izvršiti samo uz saglasnost primaoca plaćanja.

9. PRIJEM PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog koji je izdao Korisnik kartice preko primaoca plaćanja.

Rok za izvršenje platne transakcije korišćenjem kreditne kartice počinje da teče kada Banka primi platni nalog koji joj dostavlja Banka primaoca plaćanja – prihvatilac platne kartice. Banka – izdavalac kartice je u obavezi da od momenta prijema platnog naloga obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na račun prihvatioca platne kartice u utvrđenom roku.
Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženja kreditne partije u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se ta kreditna partija zaduži za iznos platne transakcije.

10. <u>ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA KARTICE U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE</u>

Ukoliko je Banka, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama odgovorna za neodobrenu platnu transakciju, dužna je da na zahtev Korisnika, bez odlaganja, izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku kartice, odnosno da kreditnu partiju vrati u stanje u kojem bi ista bila da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku kartice i plati pripadajuću kamatu.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi Korisnik kartice, a koja nastupi usled neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga Korisnika kartice kada je odgovoran Korisnik kartice u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, kada dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa korisnikovim nalogom, u slučajevima prouzrokovani dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke, u slučaju kada je Banka bila dužna da primeni drugi propis, u slučaju nastupa nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla da utiče i posledice koje nije mogla izbeći uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom.

Korisnik kartice snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom o platnim uslugama do iznosa od 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Korisnik kartice nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik kartice snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika kartice ili neispunjavanja njegovih obaveza u pogledu zaštite kartice utvrđenih u Opštim uslovima poslovanja usled njegove namere ili krajnje nepažnje.
Krajnjom nepažnjom smatraće se naročito, ali ne isključivo: zapisan PIN na kartici ili na način kojim postaje dostupan trećim licima, držanje kartice i PIN-a zajedno, nepotpisana kartica, kartica ostavljena u parkiranom vozilu ili na drugom mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje kartice iz vidokruga na prodajnom mestu, prihvatanje pomoći trećeg lica u ukucavanju PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu trgovca i slična postupanja Korisnika kartice, koja omogućavaju zloupotrebu kartice, odnosno njeno neovlašćeno korišćenje, odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije.

Korisnik kartice neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija (koje su izvršene usled ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen) ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika kartice.

Korisnik kartice neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku o gubitku sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika kartice. Ukoliko Banka Korisniku kartice izvrši povraćaj iznosa transakcije, a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih prevarnih radnji Korisnika kartice, pa tokom tih aktivnosti utvrdi da je Korisnik kartice delovao prevarno, tada Korisnik kartice snosi sve gubitke i Banka ima pravo da zaduži kreditnu partiju za iznos koji je vratila Korisniku kartice.

Kada je platnu transakciju inicirao Korisnik kartice preko primaoca plaćanja (prodajno mesto trgovca/bankomat/MO/TO/*e-commerce*), pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Banka će, na zahtev Korisnika kartice, odnosno po osnovu reklamacije Korisnika kartice podnete u pisanoj formi, izvršiti sve neophodne provere radi utvrđivanja odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran, biće izvršen povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku kartice, odnosno kreditna partija će biti vraćena u stanje u kojem bi bila da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo. Banka će Korisniku kartice, ukoliko je Banka odgovorna, izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila i platiti pripadajuću kamatu.

Korisnik kartice je dužan da, radi pravilnog izvršenja platnog naloga, navede tačan PIN, odnosno u zavisnosti od prodajnog mesta i: tačan broj kartice, tačan datum važnosti kartice, CVV2/CVC kod i jednokratnu lozinku. Ukoliko je neki od navedenih podataka koje je Korisnik kartice naveo netačan, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika kartice odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku kartice bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik kartice ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je Banka odgovorna.
Banka odgovara Korisniku kartice za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju čak i u slučaju kada je za ovu

transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

Korisnik kartice je dužan da o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji obavesti Banku odmah po saznanju za takvu transakciju i dužan je da to obaveštenje dostavi u pisanoj formi na adresu Banke najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa, u protivnom gubi pravo koje ima u vezi sa neodobrenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ukoliko Banka u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da je izvršena neodobrena transakcija, dužna je da Korisniku kartice izvrši povraćaj iznosa platne transakcije, i povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik kartice ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako Banka Korisniku kartice nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja dužna je da Korisniku kartice obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Korisnik kartice obavesti o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

11. INSTRUMENTI OBEZBEĐENJA

Korisnik Visa revolving i Mastercard Installment kreditne kartice je dužan da Banci na ime obezbeđenja dostavi:

- Ugovor o osiguranju Korisnika kartice od posledica nesrećnog slučaja sa osiguravačem prihvatljivim za Banku, uz dokaz da je polisa vinkulirana u korist Banke. Na zahtev Korisnika kartice Banka može omogućiti zamenu sredstva obezbeđenja tokom perioda korišćenja kartice. Ukoliko nastupi osigurani slučaj utvrđen ugovorom o osiguranju, Banka će, s obzirom da su sva prava osiguranika preneta na Banku, svoje nenaplaćeno potraživanje iz ovog ugovora naplatiti iz naknade iz osiguranja, u skladu sa ugovorom o osiguranju.

Obavezi iz prethodnog stava ne podležu korisnici kojima se kartica prodaje putem alternativnih kanala prodaje.
Korisnik kartice koji ne može da dokumentuje Banci da ima odgovarajuću kreditnu sposobnost, na ime obezbeđenja, treba da obezbedi devizni depozit u visini odobrenog kreditnog limita. Banka, na zahtev Korisnika kartice koji je na ime obezbeđenja, potraživanja Banke iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice kod Banke položio i oročio devizni depozit sa posebnom namenom može omogućiti zamenu sredstva obezbeđenja - deviznog depozita sa posebnom namenom, ukoliko Korisnik kartice Banci dostavi dokaz – potvrdu o zaposlenju i visini primanja, dokumentuje da ima odgovarajuću kreditnu sposobnost, pozitivan izveštaj Kreditnog biroa, da nije zadužen u obimu koji bi ugrozio izmirenje obaveza iz ugovora, da je do podnošenja zahteva za izmenu Korisnik kartice uredno izvršavao svoje obeveze iz ugovora, da je novoponuđeni instrument obezbeđenja prihvatljiv sa aspekta rizika, odnosno pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze Korisnika prema Banci i da je odgovarajuće vrednosti u odnosu na stanje duga po ugovoru.

Troškovi zamene sredstava obezbeđenja, koji padaju na teret Korisnika, zavise od toga koje sredstvo obezbeđenja je ponuđeno kao novo obezbeđenje.

12. ZAŠTITA KREDITNE KARTICE – POSTUPAK U SLUČAJU KRAĐE, GUBITKA ILI ZLOUPOTREBE KREDITNE KARTICE, BLOKADA KARTICE

Korisnik je dužan da, odmah po prijemu kartice i PIN-a preduzme sve razumne mere za njihovu zaštitu, da čuva karticu i tajnost PIN-a, RaiPay lozinku, te preduzme sve potrebne mere, kako bi onemogućio da kartica i/ili PIN ili RaiPay lozinka dođu u posed trećeg lica. Pored određenih mera radi zaštite platne kartice izdate od strane Banke, korisnik takođe preuzima i odgovarajuće korake radi zaštite RaiPay aplikacije.
Korisnik je dužan da čuva karticu i tajnost PIN-a i RaiPay lozinke od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe. Korisnik je posebno dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi kartice i PIN-a i RaiPay lozinke: Korisnik kartice mora čuvati karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi; uništiti obaveštenje o PIN-u, PIN i RaiPay lozinku treba memorisati i držati odvojeno od kartice; PIN i RaiPay lozinka se moraju čuvati u tajnosti i isti se ne smeju otkrivati trećim licima; prilikom unosa PIN–a na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost, rukom ili na drugi način onemogućiti uvid u isto drugim licima; kartica se ne sme davati drugom licu na korišćenje; pre potvrde transakcije treba obavezno proveriti iznos transakcije; kartica mora biti potpisana od strane korisnika; prilikom plaćanja računa karticu ne treba ostavljati bez nadzora. U slučaju da Korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN i RaiPay lozinku, potrebno je da odmah kontaktira Kontakt centar Banke i zatraži blokadu kartice a zatim u najbližoj ekspozituri Banke da podnese zahtev za izdavanje nove kartice i PIN-a odnosno da promeni RaiPay lozinku.
Banka garantuje da PIN i RaiPay lozinka nisu u njenoj dokumentaciji.
Kada se za plaćanje koristi RaiPay aplikacija potrebno je preduzeti sve neophodne korake kako bi se obezbedila zaštita ovog načina plaćanja i sprečila njegova eventualna zloupotreba:
a) korisnik je dužan da obezbedi da isključivo on ima pristup RaiPay aplikaciji i uređaju na kojem je ista aktivirana, odnosno da preduzme sve mere zaštite kako bi onemogućio pristup aplikaciji I uređaju od strane trećeg lica
b) RaiPay lozinka, koja se koristi za potvrdu transakcija koje zahtevaju unos RaiPay lozinke, treba definisati tako da se ne može lako pogoditi od strane lica koja bi eventualno izvršila

zloupotrebu (na primer, treba izbegavati 1234, datum rođenja, lične etelefonske brojeve i druge lične lako dostupne podatke i sl)
c) RaiPay lozinka ne treba da bude zabeležen bilo gde u mobilnom telefonu
d) nakon što se izvrši plaćanje, neophodno je zatvoriti aplikaciju
e) ne vršiti prevlačenje (download) aplikacija na mobilni telefon osim sertifikovanih aplikacija koje se nalaze na Play Store i koje su preporučene od strane proizvođača telefona i operativnog sistema
f) koristiti Internet vezu samo preko sigurne WiFi mreže, ili putem usluge za prenos podataka mobilnog operatera; za vršenje plaćanja RaiPay aplikacijom nije potrebna internet konekcija
g) redovno ažurirati softver mobilnog telefona sa RaiPay aplikacije
h) redovno koristiti antivirus i antispyware programe sa najnovijim promenama
i) u slučaju gubitka mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom odmah kontaktirati Banku putem Kontakt centra na broj telefona koji je naveden u ovim opštim uslovima poslovanja
j) ne prijavljivati se na aplikaciju putem linka u imejlu ili nekih drugih web sajtova,
k) proveriti izdavača kada se instalira aplikacija; izdavač treba da bude Raiffeisen banka ad Beograd
l) korisnik ne treba da izvršava bilo kakave neovlašćene modifikacije softvera mobilnog telefona (kao što su "root" ili "jailbreak")
m) u slučaju promene mobilnog telefona potrebno je da se RaiPay aplikacija deaktivira na starom telefonu, a zatim da se ponovi process aktivacije RaiPay aplikacije na novom mobilnom telefonu.

Korisnik koji koristi Apple Pay uslugu je u obavezi da:

a) zaštiti Apple uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;

b) obavesti Banku bez odlaganja u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje Apple Pay usluge;

c) obavesti Banku bez odlaganja o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređjaja u kome je smešten token;

d) neprestano kontroliše račun za koji je vezana kartica i proverava transakcije napravljene korišćenjem Apple Pay usluge i bez odlaganja obavesti Banku o bilo kakvoj neregularnosti ili nedostacima;

e) ne dozvoli izvršavanje transakcija od strane bilo kog rećeg lica, i da na uređaju čuva samo sopstvene podatke u slučaju da se na uređaju vrši biometrijska verifikacija u cilju autentifikacije korisnika i potvrde transakcije;

f) zaštiti sigurnosne opcije na uređaju (PIN i ostale sigurnosne elemente) od izlaganja i zloupotrebe.

Korisnik kartice je dužan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe kartice.

U slučaju krađe ili zloupotrebe kartice, preporuka je da Korisnik krađu ili zloupotrebu kartice prijavi i MUP-u.
Korisnik Garmin Pay usluge je u obavezi da:
a) zaštiti Garmin uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;
b) obavesti Banku bez odlaganja u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje Garmin Pay usluge;
c) obavesti Banku bez odlaganja o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređjaja u kome je smešten token;
d) neprestano kontroliše račun za koji je vezana kartica i proverava transakcije napravljene korišćenjem Garmin Pay usluge i bez odlaganja obavesti Banku o bilo kakvoj neregularnosti ili nedostacima;
e) ne dozvoli izvršavanje transakcija od strane bilo kog trećeg lica, izuzev Korisnika i da na uređaju čuva samo sopstvene podatke u slučaju da se na uređaju vrši biometrijska verifikacija u cilju autentifikacije Korisnika i potvrde transakcije;
f) zaštiti sigurnosne opcije na uređaju (PIN i ostale sigurnosne elemente) od zloupotrebe.

Banka je dužna da omogući Korisniku da u svakom trenutku izvrši prijavu gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom, Garmin uređaja sa registrovanim karticama za Garmin Pay usluge kao i Apple uređaja sa registrovanim karticama za Apple Pay usluge, u protivnom Korisnik ne snosi posledice zloupotrebe, osim ako za njega nastanu gubici usled njegovih prevarnih radnji. Prijava se može izvršiti lično u najbližoj ekspozituri Raiffeisen banke a.d. Beograd ili preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na broju telefona: +381 11 3202 800. Telefon za prijavu se nalazi na poleđini kartice. Ukoliko se za vreme važenja ugovornog odnosa navedeni broj telefona promeni Banka će obavestiti Korisnika kartice kroz izvod.
U slučaju da Korisnik nije u mogućnosti da prijavu izvrši na način naveden u prethodnom stavu, prijavu izgubljene, ukradene ili zloupotrebljene kartice može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim Visa ili Mastercard logom (u zemlji ili inostranstvu).

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, Korisnik kartice može Banku da obavesti usmeno, putem telefona, što će naknadno bez odlaganja potvrditi u pisanoj formi.
Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore sa Korisnikom, a naročito one koji se obavljaju u cilju blokade kartice i da, u slučaju eventualnog spora između Banke i Korisnika kartice, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

Banka je dužna da Korisniku kartice dostavi dokaz o tome da ga je Korisnik kartice obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice, ako je Korisnik kartice podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

U slučaju da Korisnik kartice posumnja da neko poseduje i/ili koristi njegovu Jednokratnu lozinku (*One Time Password)* ili druge sigurnosne elemente 3D Secure servisa neophodnih za kreiranje iste, dužan je da odmah o tome obavesti Banku preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na broj telefona +381 11 3202 800.

Korisnik kartice koji zaključi Ugovor o osiguranju finansijskih gubitaka korisnika platne kartice (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*) sa osiguravačem prihvatljivim za Banku ostvaruje pravo na nadoknadu gubitaka u skladu sa navedenim ugovorom.
U slučaju kada Korisnik prijavi Banci neodobrenu platnu transakciju izvršenu usled korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili zloupotrebe kartice, dužan je da to potvrdi prijavom u pisanoj formi u najbližoj ekspozituri Banke ili slanjem na i-mejl adresu Banke. Banka može, u toku reklamacionog postupka, tražiti od Korisnika da Banci podnese na uvid karticu Korisnika (ukoliko je ista u njegovom posedu), pasoš Korisnika ili prijavu MUP-u o krađi ili zloupotrebi kartice.
U situaciji kada je Korisnik dobio obaveštenje od strane Banke o transakciji koju ne prepoznaje, neophodno je da odmah zatraži blokadu kartice preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno.

Korisnik snosi i sve gubitke u vezi sa svakom izvršenom platnom transakcijom za koju je utvrđeno da je autentifikovana i gde je utvrđeno da postoji saglasnost za izvršenje iste od strane Korisnika kartice, kao što je to definisano u ovim Opštim uslovima.
Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne sme je koristiti, već je dužan da o tome bez odlaganja obavesti Banku i da odmah vrati presečenu karticu.

Banka ima pravo da izvrši blokadu kartice i/ili RaiPay aplikacije i time spreči svako dalje korišćenje kartice:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost kartice/ RaiPay aplikacije,
- kada sumnja u neovlašćeno korišćenje kartice/ RaiPay aplikacije ili njihovo korišćenje s namerom prevare,
- na zahtev Korisnika kartice,
- ukoliko Korisnik kartice propusti da izmiri dospele obaveze u periodu od 30 dana od datuma kada je bio u obavezi da ih izmiri;
- iz drugih opravdanih razloga u skladu sa zakonom.
  Banka će ukolniti token i blokirati karticu Korisniku Apple Pay usluge:
- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku Apple uređaja u kome se nalazi token;
- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu Apple uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom, Banka će ukloniti token.
  U slučaju da je kartica blokirana, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih Apple uređaja koje Korisnik koristi;

Banka će ukloniti token i blokirati karticu Korisniku Garmin Pay usluge:
- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku Garmin uređaja u kome se nalazi token, neophodna je identifikacija samog Korisnika i uređaja;
- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu Garmin uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom.
-u slučaju da je kartica blokirana, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi.

O nameri i razlozima blokade kartice Banka će, osim ukoliko blokira karticu na zahtev Korisnika kartice, obavestiti Korisnika kartice na jedan od sledećih načina: telefonskim putem, putem dostavljene i-mejll adrese ili pisanim putem slanjem obaveštenja na poslednju Banci poznatu adresu stanovanja (kontakt adresu), i to ukoliko je to moguće pre blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade kartice.
Banka nije dužna da obavesti Korisnika kartice o blokadi ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbedonosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje kartice ili će je zameniti novom kada prestanu razlozi za njenu blokadu.

13. KOMUNIKACIJA BANKE SA KORISNIKOM KARTICE I INFORMISANJE KORISNIKA KARTICE

Jezik na kojem će se obavljati komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, kao i zaključivanje okvirnog ugovora je srpski jezik, osim u slučaju kada se Banka i Korisnik kartice drugačije dogovore. U slučaju kada su dokumenta dostupna Korisniku kartice i na stranom jeziku, u slučaju neslaganja primenjuju se odredbe dokumenta na srpskom jeziku.
Korisnik kartice ima pravo da od Banke u pisanoj formi dobije informacije, podatke i instrukcije koje su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom.

Sve informacije vezane za Opšte uslove poslovanja, klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke odnosno svim prodajnim mestima Banke i na Internet stranici Banke, kao i na lični zahtev prilikom namere izvršenja platne transakcije putem kreditne kartice.
U predugovornoj fazi, Banka dostavlja Korisniku kartice informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi ugovora u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, u formi Opštih uslova poslovanja.
Banka je dužna da obezbedi da Korisnik kartice dobije najmanje jedan primerak okvirnog ugovora.

Banka je dužna da na dan zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice odnosno okvirnog ugovora, Korisniku kartice uruči važeće Opšte uslove poslovanja i ostala dokumenta koja čine njihov sastavni deo.
Korisnik kartice ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Opštih uslova poslovanja odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u papirnoj formi.
Korisnik kartice ima pravo da tokom trajanja ugovornog odnosa zahteva kopiju zaključenog ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su stavni deo Opštih uslova poslovanja u papirnoj formi.
Banka obaveštava Korisnika kartice o promenama po kreditnoj partiji na dogovoreni način u formi izvoda. Način dostave izvoda može da bude:

- preko i-mejl adrese koju je Korisnik kartice za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko broja mobilnog telefona koji je kijent za tu svrhu učinio dostupnim Banci, slanjem izvoda putem SMS-a sa linkom;
- poštom na adresu stanovanja (kontakt adresu);
- preko izabrane ekspoziture Banke, na izričit zahtev Korisnika kartice.

Izvod se dostavlja Korisniku na način za koji se opredelio prilikom podnošenja zahteva za karticu ili naknadnim zahtevom.
O promeni dogovorene kontakt adrese za dostavu izvoda i promeni dogovorenog načina dostave izvoda Korisnik kartice može obavestiti Banku pisanim obaveštenjem na adresu sedišta Banke, uručenjem pisanog obaveštenja u ekspozituri Banke, ili elektronskim putem na i-mejl ukoliko se prethodno odlučio za takav vid komunikacije sa Bankom.
Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa mesečnim izvodima, neodobrenim i/ili neuredno izvršenim transakcijama Korisnik kartice može uputiti Banci:

- pisanim putem, uručenjem na šalteru njemu najbliže ekspoziture Banke,
- poštom na adresu sedišta Banke,
- na i-mejl adresu contact@raiffeisenbank.rs

Svaki gubitak, krađu ili zloupotrebu kreditne kartice, Korisnik kartice je dužan da prijavi Banci lično u najbližoj ekspozituri Banke ili preko Kontakt centra Banke, koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na tel. +381 11 3202 800.

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

Korisnik kartice ima pravo da odustane od ugovora o kreditnoj kartici u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustajanje.
Korisnik je dužan da, pre isteka roka iz stava 1 ove tačke, o svojoj nameri da odustane od ovog ugovora obavesti Banku u pisanoj formi na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja.

Korisnik kartice obaveštenje o odustajanju može uputiti Banci na jedan od sledećih načina:

- na adresu sedišta Banke, preporučenom pošiljkom sa povratnicom;
- uručenjem pisanog obaveštenja na šalteru Banke

U slučaju odustajanja od ugovora, Korisnik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja o odustajanju, vrati Banci iznos iskorišćenog kreditnog limita kod Mastercard Installment kreditne kartice, odnosno, kod Visa Revolving kreditne kartice, iznos iskorišćenog kreditnog limita sa kamatom za vreme korišćenja.
Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice Mastercard WEB sa i bez specijalnog aranžmana ne obavezuje Korisnika ukoliko odustane od ugovora o kupovini robe u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.
U slučaju iz prethodnog stava Banka je dužna da otplaćeni iznos koji je Korisnik otplatio do momenta odustajanja od ugovora o kupovini robe vrati Korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je od strane prodavca robe primila obaveštenje o odustajanju.
Kod kreditnih kartica kod kojih je Korisnik kartice dužan da na ime obezbeđenja dostavi dokaz da je zaključio Ugovor o osiguranju Korisnika kartice od posledica nesrećnog slučaja sa osiguravačem prihvatljivim za Banku, kao i da je sva prava osiguranika iz tog ugovora o osiguranju preneo na Banku, u slučaju da Korisnik kartice odustane od ugovora, Korisnika kartice više ne obavezuje taj ugovor o osiguranju. U slučaju odustajanja, Korisnika kartice ne obavezuje ni zaključeno osiguranje finansijskih gubitaka korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*).

15. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

Banka i Korisnik kartice ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na neodređeno vreme.
Okvirni ugovor čine:

- Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice,
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje kreditnih kartica klijentima fizičkim licima,
- Pregled uslova korišćenja kartica,
- za korisnika Visa i/ili Mastercard kartice koji koristi Apple Pay uslugu, Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge i
- za korisnika Visa i/ili Mastercard kartice koji koristi Rai Pay aplikaciju, Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije.
- za Korisnike Visa kartice koji koriste Garmin Pay uslugu, Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge .

15.1. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

O predlogu izmene ugovornog odnosa u delu koji se ne odnosi na obavezne elemente ugovora u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga Banka je dužna da obavesti

Korisnika kartice dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna ugovora u pisanoj formi (poštom ili slanjem na imejl), kako bi Korisnik kartice imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena.
Nakon prijema predloga izmene odnosno dopune ugovornog odnosa, Korisnik kartice se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.
Ako Korisnik kartice nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti ugovor, bez plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i vrati Banci karticu/e. Izjavu o raskidu Korisnik kartice dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke najkasnije dan pre dana koji je određen za početak izmene. Ako Korisnik kartice u tom roku ne dostavi Banci obaveštenje da nije saglasan sa izmenama odnosno obaveštenje o raskidu i ne dostavi Banci presečenu karticu, smatra se da je prihvatio izmene odnosno dopune i bez davanja izričite saglasnosti.
O izmenama vazanim za korišćenje Apple pay usluge, Banka će obaveštavati samo one korisnike kartica koji su korisnici Apple pay usluge.
O izmenama vazanim za korišćenje Garmin Pay usluge, Banka će obaveštavati samo one korisnike koji su korisnici Garmin Pay usluge.

16. <u>USTUPANJE POTRAŽIVANJA</u>

Banka ima pravo da, bez posebne saglasnosti Korisnika, sva potraživanja i prava iz ugovora o kreditnoj kartici prenese na drugu banku u svemu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.
Potraživanje iz jednog ugovora Banka može ustupiti samo jednoj banci .
O izvršenom prenosu Banka će obavestiti Korisnika.

17. <u>JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA</u>

Ugovorni odnos prestaje raskidom okvirnog ugovora od strane Banke ili Korisnika kartice.

17.1. Korisnik kartice može raskinuti okvirni ugovor i otkazati karticu u bilo kom trenutku bez otkaznog roka, bez navođenja razloga za otkaz, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (celokupan iznos duga, uvećano za iznos ugovorene kamate i eventualno kamate koja se obračunava u slučaju docnje i troškove) i vrati Banci presečenu karticu/e.
Korisnik može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, ukoliko se Banka ne pridržava odredaba ugovora.
Korisnik kartice ima pravo da raskine okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ukoliko Korisnik kartice raskine okvirni ugovor i otkaže karticu, Banka Korisniku kartice neće izvršiti naplatu naknade na ime periodične članarine za korišćenje kreditne Kartice za period od poslednje naplate do datuma gašenja kartice.
Ukoliko Korisnik kartice (Mastercard WEB kreditne kartice sa specijalnim aranžmanom) raskine okvirni ugovor i otkaže karticu, Banka Korisniku kartice neće izvršiti naplatu naknade za administriranje iskorišćenog kreditnog limita u perioduaktiviranja kartice (otplata iskorišćenog kreditnog limita na 24 rate) za period od poslednje naplate do datuma gašenja kartice.

Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora od strane Korisnika kartice smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke ili uručenjem pisanog obaveštenja na šalteru Banke.
U slučaju da Korisnik raskine okvirni ugovor ili otkaže korišćenje kartice, sve kartice, osnovna i dodatne, prestaju da važe, a Korisnik je dužan da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice do dana gašenja kreditne partije, uključujući i dodatne karticu/kartice i pripadajuće neplatne kartice, ukoliko su neplatne kartice izdate korisniku.

Korisnik kartice može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije iz člana 16. Zakona o platnim uslugama koje nisu prethodno dostavljene Korisniku kartice – utvrde ništavnim.

17.2. Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor i otkaže karticu, uz otkazni rok od dva meseca koji se računa od dana kada je Korisnik kartice primio obaveštenje o otkazu. Za vreme otkaznog roka, Korisnik kartice je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci, i vrati Banci presečenu karticu/e.
Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- ukoliko Korisnik ne izmiruje ili neuredno izmiruje novčane obaveze iz okvirnog ugovora,
- ako se ustanovi da je bilo koji dokument, činjenica ili okolnost na osnovu kojih je Banka donela odluku da sa korisnikom zaključi ugovor lažan, falsifikovan, ili je Banka u pogledu njihove istinitosti bila dovedena u zabludu,
- ukoliko se Korisnik kartice za vreme trajanja ugovornog odnosa sa Bankom ne pridržava dobrih poslovnih običaja,
- u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.

U slučaju raskida ugovora, prestaje pravo na korišćenje kreditnog limita i Korisnik kartice je dužan da bez odlaganja izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice, kao i troškove pismenih opomena.

U slučaju otkaza osnovne kartice, prestaje važnost i dodatnih kartica, kao i pripadajućih neplatnih kartica, ukoliko su

neplatne kartice izdate Korisniku kartice. Korisnik kartice je obavezan da otkazanu karticu odmah presečenu vrati Banci. Kartica, koja je iz bilo kog razloga otkazana, ne sme se koristiti. Izjavu o raskidu okvirnog ugovora Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi, preporučenim pismom, na adresu Korisnika koja je navedena u ugovoru. Ukoliko je adresa stanovanja (kontakt adresa) Korisnika različita od adrese iz ugovora, izjavu o otkazu Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi, preporučenim pismom, na adresu stanovanja (kontakt adresu) koju je Korisnik naveo u zahtevu za karticu odnosno koju je naknadno u pisanoj formi dostavio Banci.

Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora smatra se slanje na adresu u skladu sa prethodnim stavom
Na dan raskida dospevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika kartice i Korisnik kartice se obavezuje da, u slučaju raskida ugovora bez otkaznog roka, izmiri celokupno potraživanje u roku od 8 dana od dana prijema obaveštenja - izjave o raskidu ugovora.
Ukoliko Korisnik kartice ne plati obaveze u navedenim rokovima Banka će radi naplate potraživanja aktivirati instrumente obezbeđenja ako su isti predviđeni ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice zaključenim između Banke i Korisnika kartice.
Banka naplaćuje periodičnu članarinu za korišćenje kreditne kartice i mesečnu naknadu za administriranje iskorišćenog kreditnog limita u periodu do aktiviranja kartice (otplata iskorišćenog kreditnog limita na 24 rate) u skladu sa Pregledom uslova korišćenja kredinih kartica jedanput mesečno za prethodni mesec. U slučaju gašenja kreditne kartice, Banka neće izvršiti naplatu navedenih naknadaza period od poslednje naplate do datuma gašenja kartice.

18. <u>INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA KARTICE</u>

Na usluge koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, Zakon o obligacionim odnosima, kao i odredbe drugih propisa.
Korisnik kartice, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa. Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika kartice primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.
Na nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.
Ukoliko Banka i korisnik kartice sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je korisnik kartice tužena strana, nadležan je sud prebivališta, odnosno boravišta Korisnika kartice, a za slučaj da je Banka tužena, nadležan je sud prema sedištu Banke.
Korisnik kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i podzakonskim aktom Narodne banke Srbije kojim se bliže propisuje način podnošenja prigovora, ima pravo na prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz pojedinačnog ugovora.
Prigovor korisnik može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, i to u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (imejlom). Banka korisniku ne može naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
Ukoliko Korisnik kartice nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, Korisnik kartice može pre pokretanja sudskog spora da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi - poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Ul. Kralja Petra br. 12, 11000 Beograd, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije. Korisnik kartice može da podnese pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je Korisnik kartice nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa – postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije (predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije: u pismenoj formi - poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili elektronski - popunjavanjem formulara za podnošenje predloga za posredovanje na početnoj stranici internet prezentacije Narodna banka Srbije), ili da pokrene postupak posredovanja pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između korisnika i Banke ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

19.ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PRUŽENIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti.
Banka prikuplja, obrađuje, čuva i štiti podatke o ličnosti klijenata u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o

ličnosti i internim aktima Banke.Podaci o ličnosti se prikupljaju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Klijenta i Banke, kao i za obradu podataka o ličnosti klijenata u marketinške svrhe u slučaju kada je klijent dao izričit pristanak. Detaljne informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu podataka i licu za zaštitu podataka o ličnosti dostupne su u dokumentu "Opšte informacije o zaštiti podataka", koji se nalazi na internet stranici Banke i u svim ekspoziturama Banke.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od **01.10.2022.godine.**

PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA KREDITNIH KARTICA

GODIŠNJE NOMINALNE KAMATNE STOPE

	Tip kreditne kartice	Godišnja nominalna kamatna stopa
1	Visa Classic Revolving	29,40% p.a., fiksna
2	Visa Gold Revolving	29,40% p.a. , fiksna
3	Visa Platinum Revolving	26,40% p.a. , fiksna
4	Visa Infinite Revolving	23,00%p.a., fiksna
5	Mastercard WEB kreditna kartica **sa** specijalnim aranžmanom (Installment otplata)	Kamatu utvrđenu Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u celosti plaća prodavac robe
	Mastercard WEB kreditna kartica **sa** specijalnim aranžmanom (Revolving otplata)	30,00% p.a., fiksna
6	Mastercard WEB kreditna kartica bez specijalnog aranžmana (Installment otplata)	24,90% p.a., fiksna
	Mastercard WEB kreditna kartica bez specijalnog aranžmana (Revolving otplata)	30,00% p.a., fiksna

NAKNADE I DRUGI TROŠKOVI ZA USLUGE U VEZI SA IZDAVANJEM I KORIŠĆENJEM KARTICE

	Tip kartice	VRSTE USLUGA / NAKNADA	Iznos naknade
1	Sve vrste kreditnih kartica	Izdavanje kreditne kartice	Bez naknade
2	Visa Classic Revolving Mastercard Installment (3 i 6 rata)	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (osnovne) – **standard tarifa**[1]	Mesečna RSD 230
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (osnovne) – **specijal tarifa**[1]	Mesečna RSD 170
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (osnovne) – **gold tarifa**[1]	Mesečna RSD 150
3	Visa Gold Revolving	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice(osnovne)[1]	Mesečna RSD 150
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice u okviru paketa proizvoda i usluga Banke (osnovne)[1]	Bez naknade
4	Visa Platinum Revolving	Periodična članarina za korišćenje **osnovne** kreditne kartice[1] Korisnik ovu članarinu plaća bez obzira da li karticu koristi u okviru nekog paketa proizvoda i usluga Banke ili van paketa	Mesečna RSD 600
		Periodična članarina za korišćenje **dodatne** kreditne kartice[1] Korisnik ovu članarinu plaća bez obzira da li karticu koristi u okviru nekog paketa proizvoda i usluga Banke ili van paketa	Mesečna RSD 600
5	Visa Infinite Revolving	Periodična članarina za korišćenje **osnovne** kreditne kartice[1] Korisnik ovu članarinu plaća bez obzira da li karticu koristi u okviru nekog paketa proizvoda i usluga Banke ili van paketa	Mesečna RSD 2.000
		Periodična članarina za korišćenje **dodatne** kreditne kartice[1] Korisnik ovu članarinu plaća bez obzira da li karticu koristi u okviru nekog paketa proizvoda i usluga Banke ili van paketa	Mesečna RSD 1.000
6	Visa Classic revolving (Instant issuing)	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (osnovne)[1]	Mesečna RSD 230
7	Mastercard WEB kreditna kartica sa	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice(osnovne) [1]	Mesečna RSD 230

	specijalnim aranžmanom		
8	Mastercard WEB kreditna kartica sa specijalnim aranžmanom	1.) Naknada za administriranje iskorišćenog kreditnog limita u periodu do aktiviranja kartice (otplata iskorišćenog kreditnog limita na 24 rate)[1] 2.) Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice i to po aktivaciji (osnovne) kartice kada se prestaje sa obračunom i naplatom naknade pod 1.)	1.) Mesečno RSD 230 2.) Mesečno RSD 230
9	Mastercard WEB kreditna kartica bez specijalnog aranžmana	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice(osnovne)[1]	Mesečno RSD 230
	Ostale naknade		
Korišćenje kartice u zemlji (Visa Classic, Gold, Platinum i Infinite, MC WEB/MC WEB sa i bez specijalnog aranžmana, Mastercard Installment izdata pre 08.12.2014. god.)			
Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice			
10	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd		2.5% od iznosa transakcije, min RSD 290
11	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice na bankomatima drugih banaka u Srbiji		3.25% od iznosa transakcije, min RSD 230
12	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice na šalterima Raiffeisen banke a.d. Beograd		3% od iznosa transakcije, min RSD 230
13	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice na šalterima drugih banaka u Srbiji*		3.33% od iznosa transakcije, min RSD 350
Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca			
14	Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca		bez naknade
Korišćenje kartice u inostranstvu (Visa Classic, Gold, Platinum i Infinite, MC WEB/MC WEB sa i bez specijalnog aranžmana, Mastercard Installment izdata pre 08.12.2014. god.)			
Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice			
15	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice na bankomatima u inostranstvu**		3% od iznosa transakcije, min EUR 3
16	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice na šalterima banaka u inostranstvu**		3.33% od iznosa transakcije, min EUR 4
Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca			
17	Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca**		1% od iznosa transakcije
	Plaćanje Visa Infinite kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca **		Bez naknade
Mastercard Installment kreditna kartica (3 i 6 meseci) – bez obzira na tip transakcije primenjuje se i u zemlji i u inostranstvu			
18	Naknada za servisiranje po transakciji (3 rate)***		5% od iznosa transakcije
19	Naknada za servisiranje po transakciji (6 rata)***		5% od iznosa transakcije
20	Sve vrste kreditnih kartica	Izdavanje kartice po hitnom postupku	RSD 1410
		Zamena plastike na zahtev korisnika	RSD 350
		Ponovna štampa PIN-a i promena PIN-a (u ekspozituri na šalteru)	RSD 350
		Promena PIN-a na bankomatu	bez naknade
		Slanje SMS obaveštenja za transakcije obavljene kreditnom karticom u zemlji	Mesečno RSD 100
		Gašenje kartice	bez naknade
		Gašenje kreditne partije	bez naknade
Troškovi u vezi sa sporednim uslugama koje su uslov za izdavanje kartice i korišćenje kreditnog limita a koje snosi korisnik			
21	1.Mesečni trošak na ime osiguranja korisnika kartice od posledica nesrećnog slučaja		prema tarifi osiguravača

	Kako je Korisnik kartice (Visa Revolving Classic/Gold/Platinum/Infinite i Mastercard Installment kartice) dužan da na ime obezbeđenja novčanih obaveza iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice obezbedi predmetno osiguranje i plaća premiju osiguranja za sve vreme važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, kao i u slučaju obnavljanja kartice, to **Korisnik ima** i **trošak u vezi sa tim osiguranjem prema tarifi osiguravača i taj trošak on snosi**. Banka,u skladu sa zaključenim ugovorom sa korisnikom, po ovlašćenju korisnika, trošak korisnika na ime premije osiguranja naplaćuje sa kreditne partije korisnika kod Banke u korist računa osiguravača, u dogovorenom iznosu i dinamici.	odnosno u skladu sa ugovrom o osiguranju korisnika kartice od posledica nesrećnog slučaja koji korisnik dostavi Banci
22	2.Mesečni trošak na ime kombinovanog osiguranja finansijskih gubitaka korisnika platne kartice (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – skimming) Kako je obavezan uslov za izdavanje kartice za Korisnika (Visa Revolving Classic/Gold/Platinum/Infinite i Mastercard Installment kartice) kombinovano osiguranje finansijskih gubitaka korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – skimming), uz obavezu da Korisnik premiju osiguranja plaća za sve vreme važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, kao i u slučaju obnavljanja kartice, to **Korisnik ima** i **trošak u vezi sa tim osiguranjem prema tarifi osiguravača i taj trošak on snosi**. Banka,u skladu sa zaključenim okvirnim ugovorom, po ovlašćenju korisnika, trošak korisnika na ime premije osiguranja naplaćuje sa platnog računa korisnika kod Banke u korist računa osiguravača, u dogovorenom iznosu i dinamici.	prema tarifi osiguravača odnosno u skladu sa ugovrom o kombinovanom osiguranju koji korisnik dostavi Banci
	Troškovi uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika kreditne kartice (troškovi Kreditnog biroa)	
23	Osnovni izveštaj Kreditnog biroa	RSD 246
Rok važnosti kartice		
Svi tipovi kartica	36 meseci, rok važenja je utisnut na kartici i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici	

TROŠAK OPOMENA

za neizmirivanje novčanih obaveza po kreditnim karticama odnosno ugovorima o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica

1	Trošak po pismenoj opomeni[2]	RSD 385

[1] Za korisnike kreditne kartice periodična članarina za korišćenje kreditne kartice i mesečna naknada za administriranje iskorišćenog kreditnog limita u periodu do aktiviranja kartice, obračunava se svakog meseca, uvek istog datuma u mesecu, prikazuje se Korisniku kao obaveza za plaćanje u izvodu i Korisnik je mora platiti najkasnije do prvog narednog dana dospeća. U zavisnosti od dužine trajanja obračunskog perioda obuhvaćenog izvodom, u izvodu će biti iskazane ili dve ili jedna ili nijedna periodična članarina za korišćenje kreditne kartice odnosno mesečna naknada za administriranje iskorišćenog kreditnog limita u periodu do aktiviranja kartice (otplata iskorišćenog kreditnog limita na 24 rate).
Za korisnike Mastercard WEB kreditnih kartica sa i bez specijalnog aranžmana (Installment otplata), kada je mesečna naknada iskazana/e u izvodu, Korisnik naknadu/e mora platiti najkasnije do prvog narednog dana dospeća.

[2] Ukoliko korisnik kasni sa izmirivanjem obaveza po osnovu zaključenog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice odnosno okvirnog ugovora, Banka će korisniku kreditne kaartice uputiti opomenu pisanim putem - poštom. Banka opomene šalje sledećom dinamikom:
Prva opomena - nakon 10 dana kašnjenja;
Druga opomena - nakon 40 dana kašnjenja;
Treća opomena - nakon 70 dana kašnjenja;
Četvrta opomena - nakon 90 dana kašnjenja.

NAPOMENA: Korisniku Mastercard WEB kreditne kartice sa specijalnim aranžmanom Banka, nakon aktivacije kartice, umesto naknade za administriranje iskorišćenog kreditnog limita u periodu do aktiviranja kartice, počinje da naplaćuje naknadu na ime

periodične članarine za korišćenje kreditne kartice u visini od 230 dinara mesečno. Sa naplatom ove naknade Banka počinje od 17.03.2019 godine.

*Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice se odnosi i na transakcije izvršene na POS terminalu javnog poštanskog operatora i drugih platnih institucija registrovanih kod Narodne Banke Srbije za pružanje platnih usluga

** Prilikom knjiženja primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije

*** Za transakcije obavljene u inostranstvu, prilikom knjiženja primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum knjiženja transakcije

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa revolving karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija u valutu EUR se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Visa. Nakon izvršene konverzije, konvertovani iznos transakcije će biti uvećan za 2% i tako dobijen ukupan iznos će se naplatiti Korisniku.