

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

Ovim Opštim uslovima poslovanja koji se primenjuju na izdavanje debitnih 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) koriste debitne kartice. Ovi opšti uslovi poslovanja primenjuju se i na izdavanje debitnih kartica klijentima poljoprivrednicima.

Poljoprivrednik u smislu ovih opštih uslova poslovanja je fizičko lice - punoletni nosilac komercijalnog porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u aktivnom statusu koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom i koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava, kao nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini Pregled uslova korišćenja debitnih kartica (u daljem tekstu: Pregled uslova), koji se odnose na svaku pojedinačnu vrstu debitne kartice i koji sadrže informaciju o vrsti i visini naknada i troškova vezanih za izdavanje i korišćenje kartice, korišćenje kartice u zemlji i inostranstvu, a koje snosi Korisnik i dr. Banka će Korisniku uz Opšte uslove uručiti i odgovarajući Pregled uslova u zavisnosti koju karticu je Banka izdala Korisniku.

Banka izdaje sledeće debitne kartice: Visa INFINITE, Visa PLATINUM, Visa GOLD PREMIUM, Visa GOLD MASS, Visa Debit, Visa VIRTUON, DinaCard debitna i Mastercard DEBIT (u daljem tekstu: kartica/e).

Kod zaključenja ugovaranja o izdavanju i korišćenju kartice na daljinu Banka Korisniku izdaje Visa Debit i DinaCard debitnu karticu isključivo u digitalnom obliku (ove platne instrumente Korisnik ne može da dobije u obliku fizičke kartice).

Mastercard DEBIT kartica se izdaje isključivo nezaposlenim klijentima (rezidentima) sa navršenih 18 godina a mlađim od 26 godina i poljoprivrednicima.

Visa INFINITE, Visa PLATINUM, Visa GOLD PREMIUM, Visa GOLD MASS, Visa Debit, Visa VIRTUON i Mastercard DEBIT su platne kartice koje se mogu koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa i kod kojih se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njihove upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

DinaCard kartica je debitna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa i kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu

njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Poljoprivrednicima i nezaposlenim klijentima sa navršenih 18 godina a mlađim od 26 godina Banka, u skladu sa ovim opštim uslovima poslovanja izdaje sledeće kartice: Mastercard DEBIT i DinaCard, s tim što se nezaposlenim klijentima sa navršenih 18 a mlađim od 26 godina Mastercard DEBIT može izdati isključivo uz dinarski tekući račun „Klub“ koji klijent otvori kod Banke.

Opšti uslovi poslovanja su istaknuti na vidnom mestu u svim ekspoziturama Banke, a nalaze se i dostupni su na internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs.

Korisnik Visa i/ili Mastercard DEBIT 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 DEBIT 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, 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, 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 usluge u pisanoj formi.

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 – RZBSR3BG

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

Kontakt podaci:

imejl: 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:

- **IZDAVALAC i vlasnik kartice** – Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16;
- **KORISNIK** – poslovno sposobno fizičko lice koje zaključuje ugovor sa Bankom radi izdavanja kartice i kome Izdavalac izdaje karticu;
- **ZAHTEV** – obrazac Banke koji popunjava potencijalni korisnik radi izdavanja kartice;
- **Ugovor na daljinu** – označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje tog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;
- **Sredstvo komunikacije na daljinu** – označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i /ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i klijenta (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks, telefon);
- **Trajni nosač podataka** – označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, hard disk računara na kome se može sačuvati imejl, elektronska pošta).
- **DEBITNA KARTICA** – platna kartica koju Izdavalac izdaje Korisniku za iniciranje platne transakcije – plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca; Kartica se izdaje u obliku fizičke i/ili digitalne kartice.
- **DEBITNA KARTICA izdata u digitalnom obliku** (Visa Debit / DinaCard) – platna kartica koju Izdavalac izdaje Korisniku na osnovu ugovora zaključenog na daljinu. I ova kartica kao i kartica izdata u fizičkom obliku služi Korisniku za iniciranje platne transakcije. Karticom izdatom u digitalnom obliku Korisnik može da vrši plaćanje robe i usluga preko Interneta, za beskontaktna plaćanja za koja nije potrebno fizičko prisustvo kartice (Visa Debit) i podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktnu transakciju. Beskontaktno plaćanje karticom izdatom u digitalnom obliku vrši se Visa Debit karticom registrovanom u mobilnoj aplikaciji (Apple Pay, RaiPay ili Garmin Pay). DinaCard karticu izdatu u digitalnom obliku nije moguće registrovati u mobilnoj aplikaciji (Apple Pay, RaiPay ili Garmin Pay); Kod kartica izdatih u digitalnom obliku izdaje se samo osnovna kartica, ne i dodatna;
- **NEPLATNA KARTICA** – kartica za korišćenje dodatnih usluga koja se može izdati Korisniku osnovne i dodatne kartice uz ispunjenost dodatnih uslova;
- **CVV2/CVC/KVK kod** – trocifreni broj na poleđini kartice koji se koristi za verifikaciju kartice i Korisnika prilikom plaćanja na Internetu Visa/Mastercard/DinaCard karticom ili kod aktiviranja i registrovanja kartice (Visa/Mastercard) u mobilnim aplikacijama;
- **PIN** – lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku kartice, koji Korisnik kartice koristi za autorizaciju platnih transakcija pri korišćenju debitne kartice, na bankomatu (uz fizičko prisustvo kartice ili uz digitalnu karticu u mobilnoj aplikaciji RaiPay/Apple Pay/Garmin Pay) i POS terminalu (ne odnosi se na Visa Virtuo). 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 beskontaktnu transakciju – podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktnu transakciju 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 Uputstvu 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 beskontaktnu transakciju Visa i/ili Mastercard karticama;
 - **„Apple UREĐAJ“** - uređaj koji podržava Apple Pay - uređaj sa NFC funkcionalnošću (uređaj može biti telefon, tablet, sat ili drugi sličan Apple uređaj);
 - **„Apple Pay KORISNIK“** - Korisnik Visa i/ili Mastercard platne kartice koji koristi Apple Pay uslugu na Apple uređaju;
 - **„WALLET“** - mobilna aplikacija operativnog sistema IOS;
 - **„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 beskontaktnu transakciju 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;
 - **RAČUN KARTICE** - dinarski/devizni tekući račun koji Banka otvara Korisniku i sa koga se vrši plaćanje transakcija nastalih korišćenjem kartice i naknada i troškova koji nastanu u vezi sa izdavanjem i korišćenjem kartice;
 - **PLATILAC** - Korisnik kartice, koji na teret računa kartice izdaje platni nalog;
 - **PLATNA TRANSAKCIJA** - svaka finansijska transakcija koja nastane upotrebom kartice (fizički prisutnom karticom), RaiPay aplikacije, Garmin Pay ili putem Apple Pay usluge (upotrebom kartice u digitalnom obliku), isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac;
 - **BESKONTAKTNA TRANSAKCIJA** - finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom (fizički prisutnom karticom) ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom ili Apple Pay uslugom na Apple uređaju (korišćenjem kartice u digitalnom obliku) 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 beskontaktnu finansijske transakcije upotrebom Garmin uređaja (korišćenjem kartice u digitalnom obliku) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa karticama (POS terminali označeni logom Visa PayVawe), kao i podizanje gotovine na bankomatima banaka koji podržavaju beskontaktnu transakciju. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem kartice POS terminalu ili prislanjanjem POS terminalu mobilnog telefona uz korišćenje kartice u digitalnom obliku ili Garmin uređaja uz korišćenje kartice u digitalnom obliku. Prilikom beskontaktnih transakcija koje se obavljaju na bankomatima, korišćenjem digitalne kartice, neophodno je prisloniti mobilni telefon i uneti **PIN kartice**. Za beskontaktno plaćanje putem Apple Pay usluge na POS terminalu, Apple uređaj mora da ima instaliranu Wallet aplikaciju i registrovanu karticu u digitalnom obliku. Za beskontaktno plaćanje putem Garmin Pay usluge na POS terminalu, Garmin uređaj mora da ima instaliranu Garmin Pay aplikaciju i registrovanu karticu u digitalnom obliku.
 - **PLATNA TRANSAKCIJA KOJU INICIRA PLATILAC PREKO PRIMAOCA PLAĆANJA** - platna transakcija za čije izvršenje Korisnik 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;
 - **PLATNI NALOG** - Instrukcija Korisnika kartice pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije; Korisnik kartice upotrebom debitne kartice RaiPay aplikacije, Garmin Pay usluge ili putem Apple Pay usluge

inicira izvršenje platne transakcije odnosno izdaje platni nalog;

- **PRIMALAC PLAĆANJA** – lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- **LIMITI POTROŠNJE** – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 – 24:00) nivou.
- **IZVOD** – mesečni izveštaj o prometu i stanju računa kartice koji Banka dostavlja Korisniku na ugovoreni način;
- **DATUM IZVODA** – datum na izvodu sa kojim je formiran i odštampan izvod;
- **PRIMALAC (Akceptant)** – svako prodajno mesto na kome je omogućen prihvrat kartice (POS, ATM, e-commerce, m-commerce, MOTO);
- **POS** – *Point of Sale* je elektronski uređaj postavljen na prodajnom mestu trgovca koji ima potpisan ugovor sa bankom za prihvrat 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 RaiPay aplikaciju, Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge ili Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge sa karticom u digitalnom obliku);
- **BANKOMAT/ATM** – elektronski uređaj za isplatu gotovine;
- **MO/TO/EC** – plaćanje putem pošte ili telefona (*Mail Order, Telephone Order*)/plaćanje preko interneta (e-commerce);
- **3D SECURE USLUGA** – usluga koju Banka obezbeđuje Korisniku prilikom plaćanja platnom karticom na internetu kod trgovca koji su uključeni u Mastercard SecureCode i/ili Verified by Visa programu, a koja korisniku 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*

DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

Radi informisanja klijenta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet Opštih uslova poslovanja, Banka, pre zaključenja ugovora o izdavanju i

korišćenju kartice odnosno okvirnog ugovora (predugovorna faza), klijentu dostavlja informacije bez naknade koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora. Banka informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja sa Pregledom uslova korišćenja debitnih kartica i nacrt ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, bez naknade. Sva dokumenta se klijentu uručuju u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge ili slanjem na imejl adresu klijenta.

Ukoliko klijent želi da vrši plaćanja putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom (korišćenjem kartice u digitalnom obliku), 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 klijent želi da vrši plaćanja Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge, pored navedenih dokumenata, Banka će klijentu uručiti i Pravila i uslove Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge.

Dostavljanje navedenih dokumenata se smatra predlogom za zaključenje okvirnog ugovora za čije prihvatanje klijent ima rok od pet dana od dana dostavljanja, a u slučaju ugovaranja debitnih kartica na daljinu ovaj rok iznosi sedam dana.

Ukoliko klijent u navedenom roku ne pristupi zaključenju ugovora smatraće se da je odustao od zaključenja.

POSTUPAK I NAČIN ZAKLJUČENJA UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU DEBITNE KARTICE (VISA Debit i DINACard) NA DALJINU

Pored zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice odnosno okvirnog ugovora u papirnoj formi koja podrazumeva fizičko prisustvo Korisnika u predugovornoj fazi i pri potpisivanju ugovorne dokumentacije, Korisnik kod Banke taj ugovor može zaključiti i na daljinu.

Na osnovu zaključenog ugovora na daljinu, Banka Korisniku izdaje Visa Debit i DinaCard karticu i to isključivo u digitalnom obliku (u ovom slučaju kartice se ne izdaju u fizičkom obliku). Ostale debitne kartice koje su predmet ovih opštih uslova Banka izdaje Korisniku na osnovu ugovora zaključenog u papirnoj formi (uz fizičko prisustvo Korisnika pri potpisivanju ugovorne dokumentacije), u kom slučaju Banka Korisniku izdaje karticu u fizičkom obliku.

Kod kartica izdatih u digitalnom obliku izdaje se samo osnovna kartica, dok se dodatna kartica ne izdaje.

Uslov za odobrenje Visa Debit i DinaCard kartice u digitalnom obliku je da je Korisnik rezident, da ispunjava uslove za izdavanje kartice, da kod Banke istovremeno

otvori i Dinarski tekući račun na daljinu i to na osnovu zaključenog okvirnog ugovora na daljinu.

Poljoprivrednici i nezaposlena lica sa navršenih 18 godina a mlađa od 26 godina kartice (Mastercard DEBIT i DinaCard) mogu da dobiju isključivo na osnovu ugovora zaključenog u papirnoj formi.

Ugovaranje na daljinu podrazumeva da se ugovaranje, potpisivanje i predugovorna faza završava u celosti korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci.

Ukoliko se izdavanje kartice i zaključenje ugovora o izdavanju i korišćenju kartice (VisaDEBIT i DinaCard) odnosno okvirnog ugovora vrši na daljinu, tada se informisanje Korisnika o ovoj platnoj usluzi u predugovornoj fazi, pre zaključenja ugovora na daljinu, obavlja u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i u skladu sa odredbama zakona o platnim uslugama kojima se uređuje pružanje informacija u predugovornoj fazi kod okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Kod ugovaranja na daljinu, pored informacija koje Banka Korisniku pruža u predugovornoj fazi putem ovih opštih uslova poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima i Pregleda uslova kao sastavnog dela ovih opštih uslova Banka klijentu pruža i informacije utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (npr. o roku važenja ponude, o dodatnim troškovima koji mogu nastati u vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu a koji padaju na teret Korisnika, uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu ...) Banka je dužna da Korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, uz jasno isticanje njihove poslovne svrhe.

Ugovor na daljinu o izdavanju i korišćenju debitne kartice Korisnik može zaključiti sa Bankom i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta u skladu sa zakonom.

Informacije o ugovoru na daljinu koje se Korisniku daju u predugovornoj fazi sadrže i uputstvo o postupku i načinu zaključenja ugovora na daljinu i to:

Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice se potpisuje elektronski u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, kao i Zakonom o

zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Elektronski potpisani dokument - ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice je zaključen ukoliko sadrži:

- 1) kvalifikovani elektronski potpis Raiffeisen banke a.d. Beograd;
- 2) napredni elektronski potpis Korisnika;
- 3) kvalifikovani vremenski žig.

Napredni elektronski potpis Korisnika je na nedvosmislen način povezan sa Korisnikom kroz odgovarajuću autentifikaciju korišćenjem video - identifikacije, koja predstavlja prvi element na osnovu čega je određen identitet klijenta - Korisnika kartice.

U procesu ugovaranja uz saglasnost Korisnika, Banka Korisniku izdaje nekvalifikovani elektronski sertifikat (kao elektronsku potvrdu kojom se potvrđuje veza između podataka za proveru elektronskog potpisa i identiteta potpisnika) koji je smešten na trajnom nosaču u zaštićenom okruženju Banke u elektronskoj formi. Korišćenje elektronskog sertifikata Korisnika je moguće samo pomoću tajnog ključa (sastoji od niza brojeva / slova koji su jednoznačno povezani sa elektronskim sertifikatom klijenta) koji se korisniku debitne kartice dostavlja kroz SMS poruku na prethodno registrovani broj mobilnog telefona, što predstavlja drugi element za potvrđivanje identiteta Korisnika.

Elektronski sertifikat Korisnika je vremenski ograničen i ima jednokratnu primenu za potpisivanje ugovora o izdavanju i korišćenju debitne kartice. Napredni elektronski potpis je izvršen potvrdom tajnog ključa sertifikata Korisnika, čime se garantuje da je napredni elektronski potpis pod isključivom kontrolom Korisnika kao i da su korišćena minimalno dva elementa za identifikaciju Korisnika (dvofaktorska autentifikacija).

Upotrebom međunarodnog standarda za kreiranje elektronskog dokumenta u PDF formatu ugovora o izdavanju i korišćenju debitne kartice, korišćenjem standarda za napredni elektronski potpis PaDES LTV (TS 102 778)¹ i primenom kvalifikovanog vremenskog žiga garantuje se autentičnost ugovora o izdavanju i korišćenju debitne kartice, tačno vreme elektronskog potpisa i nemogućnost naknadnih izmena.

Ugovorna dokumentacija (Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice i Opšti uslovi poslovanja koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima sa Pregledom uslova) će Korisniku nakon elektronskog potpisivanja biti prosleđeni na imejl adresu, odnosno u

"Inbox" na njegovoj mobilnoj/internet aplikaciji za bankarstvo. Ugovorna dokumentacija će biti dostupna za sve vreme važenja ugovora o izdavanju i korišćenju debitne kartice odnosno okvirnog ugovora.

Ugovor na daljinu o izdavanju i korišćenju debitne kartice odnosno okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku.

Komunikacija između Korisnika i Banke tokom trajanja ugovornog odnosa zasnovanog ugovorom na daljinu se obavlja na srpskom jeziku, elektronskom poštom.

U vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu Korisnik može imati trošak korišćenja interneta koji plaća pružaocu usluge korišćenja interneta.

Korisnik ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora. Izvršenje ugovora na daljinu o izdavanju i korišćenju debitne kartice može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako Korisnik to izričito zahteva.

Korisnik Visa Debit i DinaCard debitne kartice (kartice izdate u digitalnom obliku), može naknadno da podnese Banci zahtev za izdavanje Visa Debit i DinaCard debitne kartice u fizičkom obliku, uz korišćenje kartice prema utvrđenim naknadama i troškovima navedenim u Pregledu uslova korišćenja debitnih kartica. Zahtev se podnosi u papirnoj formi.

1. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može odobriti i izdati fizičkom licu i poljoprivredniku koji podnese pisani Zahtev za izdavanje kartice (zahtev podnet Banci u pismenoj formi mora biti potpisan od strane podnosioca zahteva, zahtev podnet Banci elektronskim putem ne mora biti potpisan) i uz potpisani zahtev dostavi dokumentaciju o statusu (fotokopiju lične karte ili obrazac s podacima sa elektronske lične karte, odnosno fotokopiju pasoša) zaključi sa Bankom Ugovor o otvaranju platnog računa (tekući račun za fizičko lice odnosno namenski tekući račun za poljoprivrednika) za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući naknadu na ime periodične članarine za korišćenje debitne kartice, kao i prateće troškove vezane za korišćenje kartice (ovaj ugovor Korisnik ne mora da zaključi ukoliko u momentu podnošenja Zahteva za izdavanje kartice ima već otvoren tekući račun/račune kod Banke). Banka može pozvati Korisnika da dopuni dokumentaciju ukoliko se analizom dostavljene dokumentacije to pokaže kao neophodno.

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

Kartica glasi na Korisnika i nije prenosiva.

Banka Korisniku izdaje karticu nakon što sa Bankom zaključi okvirni ugovor kojim se uređuje izdavanje i korišćenju debitne kartice.

Visa Gold Premium karticu, Visa Platinum kartica i Visa Infinite karticu Korisnik može da koristi isključivo u okviru paketa proizvoda i usluga Banke, pri čemu Korisnik i Banka, zaključuju i pisani sporazum kojim se definišu međusobna prava i obaveze vezano za korišćenje kartice u okviru paketa. Van paketa Visa Gold Premium kartica, Visa Platinum kartica i Visa Infinite kartica ne mogu da se koriste. Ukoliko dođe do otkaza korišćenja paketa, gašenja paketa, gasi se i kartica.

Karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa a kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji – Banka će izdati Korisniku samo na njegov poseban zahtev dat u pismenoj formi i to samo ako je tom Korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog računa Banka već izdala i platnu karticu (DinaCard debitna) kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Na zahtev Korisnika, koji ispunjava predviđene uslove, može se izdati jedna ili više dodatnih kartica, koje se vezuju za račun Korisnika osnovne kartice, s tim da ovo ne važi za: Visa VIRTUON karticu, karticu koja se izdaje nezaposlenim klijentima sa navršenih 18 godina a mlađim od 26 godina - Mastercard Debit kartica i Visa Debit i DinaCard debitne kartice izdate u digitalnom obliku u postupku ugovaranja na daljinu.

Kada su u pitanju: Visa VIRTUON kartica, kartica koja se izdaje nezaposlenim klijentima sa navršenih 18 godina a mlađim od 26 godina - Mastercard Debit kartica i Visa Debit i DinaCard debitne kartice izdate u digitalnom obliku u postupku ugovaranja na daljinu, Banka korisnicima tih kartica izdaje samo osnovnu karticu, dodatnu karticu ne izdaje.

Banka može izdati debitnu karticu koja omogućava i beskontaktno plaćanje roba i usluga na onim prodajnim mestima koja su opremljena terminalima za prihvatanje beskontaktnih kartica.

Korisnici Visa Debit/ Visa Gold Premium/ Visa Gold Mass/Visa Platinum/Visa Infinite 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.

Korisnici Mastercard Debit kartice mogu da koriste navedenu karticu u virtualnom obliku za beskontaktno plaćanje mobilnim telefonom preko RaiPay aplikacije.

Virtualizovana kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke kartice (Visa Debit/ Visa Gold Premium/ Visa Gold Mass /Visa Platinum/Visa Infinite kartice) koju poseduje Korisnik.

Samo Visa Debit i DinaCard debitnu karticu u digitalnom obliku (bez izrade kartice u fizičkom obliku), Banka izdaje Korisniku u poostupku ugovaranja na daljinu.

Obavezan uslov za izdavanje kartice: Visa Debit kartice (koja je izdata u fizičkom obliku), Visa GOLD PREMIUM kartice i Visa GOLD MASS je i kombinovano osiguranje finansijskih gubitaka Korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – skimming), pa je Korisnik u obavezi da najkasnije na dan zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice Banci dostavi dokaz da je zaključio Ugovor o kombinovanom osiguranju finansijskih gubitaka Korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*) sa osiguravačem prihvatljivim za Banku. Korisnik je u obavezi da premiju osiguranja iz Ugovora o osiguranju Korisnika od posledica gubitka, krađe i krađe podataka sa kartice plaća za sve vreme važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, kao i u slučaju obnavljanja kartice.

Korisnik osnovne kartice može uskratiti pravo korišćenja dodatne kartice, o čemu je dužan pisanim putem obavestiti Banku, te dodatnu karticu presečenu vratiti Banci.

Prilikom preuzimanja Visa INFINITE/ Visa PLATINUM/ Visa GOLD PREMIUM/ Visa GOLD MASS / Visa Debit koja je izdata u fizičkom obliku /DinaCard debitna koja je izdata u fizičkom obliku / Mastercard DEBIT kartice, Korisnik potpisuje obrazac o uručenju, čime potvrđuje da je preuzeo karticu sa ispravno unetim podacima, kao i koverat sa PIN-om, neotvoren i sa tačno unetim adresnim podacima na njemu. Osim toga Korisnik je dužan da pred radnikom Banke potpiše karticu, istovetno kao što je i potpisao zahtev za izdavanje kartice u papirnoj formi.

Ukoliko je Ugovor o izdavanju i korišćenju Visa Debit kartice zaključen na daljinu, Banka Korisniku dostavlja PIN na adresu koju je Korisnik dostavio Banci (adresa stanovanja - kontakt adresa).

Korisnik Visa Debit kartice (izdate u digitalnom obliku) i DinaCard debitne kartice (izdate u digitalnom obliku) aktivira te kartice u moja mBanka aplikaciji. Nakon aktiviranja kartica, Korisnik iz aplikacije moja mBanka preuzima sledeće podatke: broj kartice, CVV2 kod za Visa karticu, KVK kod za DINA karticu kao i datume važenja kartica. Nakon preuzimanja navedenih podataka Korisnik svoje kartice može dodati u RaiPay/Apple Pay/Garmin Pay aplikaciju. Korisnik će, nakon dodavanja kartica u mobilnu

aplikaciju, moći da koristi te kartice za iniciranje platnih transakcija.

Prilikom preuzimanja Visa VIRTUON kartice, Korisnik potpisuje obrazac o uručenju čime potvrđuje da je preuzeo karticu sa ispravno unetim podacima.

Kartica se može koristiti samo u roku naznačenom na kartici. Posle tog roka kartica se obnavlja odnosno Korisniku ponovo izdaje (reizdaje) nova sa novim rokom važenja, kako sledi:

1.automatski samo ukoliko je Korisniku kartice (kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njihove upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji) do isteka roka važenja te kartice već izdata i kartica kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji (DinaCard debitna),

2. ukoliko Korisniku kartice (kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njihove upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji) **do isteka roka važenja te kartice nije već izdata i kartica** kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji **(DinaCard debitna), tada će Banka tom Korisniku pre reizdavanja kartice kojoj ističe rok važenja ili je istekao prvo izdati DinaCard debitnu karticu a nakon toga, na pisani zahtev Korisnika, reizdati i karticu kojoj ističe rok važenja ili je istekao .**

Reizdatu Visa VIRTUON i Visa INFINITE karticu/kartice Korisnik preuzima u ekspozituri.

Reizdatu Visa PLATINUM, Visa GOLD, Mastercard DEBIT karticu , kao i Visa Debit i DinaCard koje su izdate u fizičkom obliku, Banka dostavlja Korisniku na adresu stanovanja (kontakt adresa).

U slučaju da izdata odnosno reizdata kartica ne bude dostavljena Korisniku jer je promenio adresu stanovanja (kontakt adresu) za dostavu kartice a o tome nije blagovremeno ili nije uopšte obavestio Banku, trošak novog izdavanja odnosno reizdavanja kartice snosi Korisnik, kao i eventualnu štetu koju pretrpi u tom slučaju. Ukoliko Korisnik želi da otkaže reizdavanje kartice , dužan je da o tome obavesti Banku pisanim putem najkasnije 30 dana pre isteka važnosti kartice. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne otkaže reizdavanje kartice i Banka reizda karticu/kartice (odnosno dostavi podatke u moja mBanka aplikaciji), Korisnik je dužan da plati naknadu na ime periodične članarine za korišćenje debitne kartice utvrđenu ugovorom, za reizdatu karticu/kartice, prema

Pregledu uslova. Ova obaveza važi za sve vreme važenja ovog ugovora i reizdavanja kartice/kartica.

U slučaju otkazivanja korišćenja kartice, Korisnik je dužan da na tekućem računu obezbedi pokriće za sve obaveze koje su korišćenjem osnovne i dodatnih kartica (ukoliko ih ima) nastale do dana vraćanja kartice/a Banci.

Korisnik je dužan da odmah prijavi Banci svaku promenu adresnih i drugih podataka bitnih za nesmetano korišćenje kartice.

Banka će Korisniku, sa kojim je zaključila ugovor o izdavanju i korišćenju Visa Debit i DinaCard debitne kartice na daljinu, reizdati digitalnu Visa i DinaCard debitnu karticu i staviti na raspolaganje podatke o digitalnoj kartici (broj kartice, KVK/CVC kod i datum važenja) u aplikaciji moja mBanka. Korisnik digitalne kartice, može koristiti reizdatu karticu u mobilnoj aplikaciji (Apple Pay, RaiPay ili Garmin Pay).

2. KORIŠĆENJE KARTICE

Korisnik može da koristi karticu pod uslovom da ima pokriće na računu kartice u trenutku korišćenja.

Visa INFINITE, Visa PLATINUM, Visa GOLD PREMIUM, Visa GOLD MASS, Visa Debit i Mastercard DEBIT karticu Korisnik može koristiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu, kao i za podizanje gotovine, i to samo do visine raspoloživih sredstava koje ima na računu kartice u tom trenutku.

DinaCard debitnu karticu Korisnik može koristiti u zemlji za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga, naručivanje roba i usluga putem Interneta, kao i za podizanje gotovine, i to samo do visine raspoloživih sredstava na tekućem računu. Visa INFINITE, Visa PLATINUM, Visa GOLD PREMIUM, Visa GOLD MASS, Visa Debit i Mastercard DEBIT kartice se mogu koristiti i za naručivanje robe i usluga putem pošte i telefona (MOTO transakcije) i plaćanje roba i usluga preko Interneta.

Visa VIRTUON karticu Korisnik može koristiti isključivo za plaćanje roba i usluga preko Interneta (MO/TO/EC transakcije).

Prilikom plaćanja roba i usluga karticom, ukoliko je to neophodno, Korisnik potpisuje račun, i obavezno zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.

Debitnu karticu, izdatu u digitalnom obliku, Korisnik može koristiti za plaćanje robe i usluga preko Interneta (Visa Debit i/ili DinaCard), za beskontaktna plaćanja za koja nije potrebno fizičko prisustvo kartice (Visa Debit) i podizanje gotovine (uz unošenje PIN-a kartice) na bankomatima koji podržavaju beskontaktnu transakciju. Beskontaktno plaćanje karticom izdatom u digitalnom obliku vrši se digitalnom Visa Debit karticom registrovanom u mobilnoj aplikaciji (Apple Pay, RaiPay ili Garmin Pay).

Prilikom korišćenja kartice na elektronskim uređajima (ATM, POS) koji zahtevaju unos PIN-a, Korisnik se identifikuje PIN-om i time prihvata da je identifikacija PIN-om nesporna potvrda o obavljenoj transakciji.

Svako kartici (Visa GOLD PREMIUM, Visa GOLD MASS, Visa Debit, Visa VIRTUON i Mastercard DEBIT), i osnovnoj i dodatnoj, prilikom izdavanja se dodeljuju inicijalni limiti potrošnje koji ograničavaju korišćenje kartice na dnevnom nivou i to:

- najviše RSD 150.000 i najviše 10 transakcija za plaćanje robe i usluga (kada se plaćanje vrši sa dinarskog računa kartice)
 - najviše RSD 100.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca sa dinarskog računa kartice
 - najviše EUR 2.500 i najviše 10 transakcija za plaćanje robe i usluga (kada se plaćanje vrši sa deviznog računa kartice)
 - najviše EUR 2.000 i najviše 3 transakcija za podizanje gotovog novca sa deviznog računa kartice
- Svako kartici (Visa PLATINUM), osnovnoj i dodatnoj, prilikom izdavanja se dodeljuju inicijalni limiti potrošnje koji ograničavaju korišćenje kartice na dnevnom nivou i to:
- najviše RSD 1.200.000 i najviše 30 transakcija za plaćanje robe i usluga (kada se plaćanje vrši sa dinarskog kartice)
 - najviše RSD 100.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca sa dinarskog računa kartice
 - najviše EUR 10.000 i najviše 30 transakcija za plaćanje robe i usluga (kada se plaćanje vrši sa deviznog računa kartice)
 - najviše EUR 3.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca sa deviznog računa kartice.

Svako kartici (Visa INFINITE), osnovnoj i dodatnoj, prilikom izdavanja se dodeljuju inicijalni limiti potrošnje koji ograničavaju korišćenje kartice na dnevnom nivou i to:

- najviše RSD 2.400.000 i najviše 30 transakcija za plaćanje robe i usluga (kada se plaćanje vrši sa dinarskog kartice)
- najviše RSD 100.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca sa dinarskog računa kartice
- najviše EUR 20.000 i najviše 30 transakcija za plaćanje robe i usluga (kada se plaćanje vrši sa deviznog računa kartice)
- najviše EUR 5.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca sa deviznog računa kartice.

Korisnik u svakom trenutku može zahtevati promenu ovih limita, povećanje i smanjenje, i po osnovnoj i po dodatnoj/dodatnim karticama dostavljanjem zahteva u pisanoj formi. Promena limita prema zahtevu Korisnika može biti izvršena radnim danima (ponedeljak-petak od 08:00 – 17:00).

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom kartice/a, vrši se zaduženje računa kartice, kao i za troškove i naknade po tim transakcijama. Kartica koja ima mogućnost beskontaktnog plaćanja na prednjoj strani ima istaknut beskontaktni indikator . Za beskontaktnu transakciju do limita definisanih od strane kartičnih asocijacija za teritoriju Republike Srbije (za Visa – do RSD 5.000, za Mastercard – do RSD 4.000), odnosno do limita koji kartična asocijacija utvrdi za beskontaktnu transakciju u inostranstvu nije potreban unos PIN koda. 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 se može tražiti da izvrši transakciju na način kao kod plaćanja robe i usluga na POS terminalu za prihvatanje čip kartice uz unos PIN koda. Korisnik u svakom trenutku, bez dodatne naknade, pozivom Kontakt centra Banke može da zatraži deaktivaciju beskontaktnu funkcionalnosti kartice. Beskontaktna funkcionalnost će biti deaktivirana tek nakon prve uspešne transakcije karticom koja je korišćena na bankomatu ili POS terminalu za prihvatanje 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 beskontaktnu transakciju u tački 2. ovih opštih uslova.

Kada se beskontaktna transakcija izvršava korišćenjem Apple Pay usluge Korisnik može da izvrši transakciju do limita utvrđenih za beskontaktnu transakciju u tački 2. ovih opštih uslova.

Izdavalac ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga, plaćenih karticom.

3. SAGLASNOST KORISNIKA KARTICE ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje platne transakcije korišćenjem debitne kartice, Korisnik daje pre izvršenja transakcije.

Smatra se da je Korisnik 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 lozinke 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 2. ovih uslova,
- plaćanjem putem RaiPay aplikacije sa i bez dodatne verifikacije Korisnika na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrđenim u tački 2. ovih uslova,
- potvrdom transakcije na Garmin uređaju i priloženjem Garmin uređaja (u kome je registrovana kartica) POS uređaju ili bankomatu banaka koje podržavaju beskontaktnu transakciju 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 priloženjem 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, Banka može zahtevati dodatnu autentifikaciju Korisnika unosom jednokratne lozinke (One Time Password) na internet

prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge. Banka zadržava pravo da ne odobri transakciju iniciranu na Internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge ukoliko nije izvršena autentifikacija Korisnika kartice. Dodatna autentifikacija korisnika se ne odnosi na korišćenje Visa Virtuo kartice.

PIN, unet pri izvršavanju transakcije i potvrđen kao ispravan, dokaz je identiteta Korisnika koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a.

Jednokratna lozinka (One Time Password), uneta pri izvršavanju transakcije na Internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge i potvrđena kao ispravna, dokaz je identiteta Korisnika koji je obavio određenu transakciju koja je zahtevala dodatnu autentifikaciju.

Platna transakcija za koju je Korisnik dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se odobrenom platnom transakcijom.

Ukoliko Korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije na navedeni način – smatra se da platna transakcija nije ni odobrena.

Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka. Kada je platnu transakciju inicirao Korisnik preko primaoca plaćanja, Korisnik 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.

4. RAČUN KARTICE

Za knjiženje i plaćanje transakcija, učinjenih karticom (izdatom u digitalnom obliku), izdavalac Korisniku otvara isključivo dinarski tekući račun.

Za knjiženje i plaćanje transakcija učinjenih karticom (izdatom u fizičkom obliku) izdavalac Korisniku otvara dinarski tekući i opcionalno devizni tekući račun.

Korisnik, u momentu iniciranja svake transakcije (plaćanja karticom, putem mobilnog telefona uz korišćenje RaiPay aplikacije, Garmin uređajem putem Garmin Pay usluge ili Apple uređajem putem Apple Pay usluge), mora imati sredstva na dinarskom/deviznom računu u visini iznosa transakcije. U protivnom, transakcija će biti odbijena.

Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa 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 računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije

nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije.

Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjižne odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.

Kod odobravanja transakcija gde se valuta autorizacije (RSD, EUR) razlikuje od valute računa kartice za konverziju transakcija koristi se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan transakcije.

Transakcija izvršena u inostranstvu evidentira se u valuti EUR.

Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard.

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa 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 1% 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 1%.

U slučaju kada se transakcija načinjena u inostranstvu knjiži po deviznom računu u valuti različitoj od EUR, iznos transakcije u referentnoj valuti (EUR) se konvertuje u RSD po prodajnom kursu Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja, a zatim po kupovnom kursu Raiffeisen banke a.d. Beograd za datu valutu koji važi na datum knjiženja.

Prilikom knjiženja transakcije izvršene u inostranstvu, u slučaju kada je kartica vezana samo za dinarski račun ili se za korišćenje kartice u inostranstvu koristi dinarski račun, pri konverziji iznosa transakcije u valutu zaduženja (RSD) primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja. Kod transakcija odobrenja računa ili storno transakcija primenjuje se kupovni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja.

Prilikom knjiženja transakcije izvršene u zemlji, u slučaju da je kartica vezana samo za devizni račun ili se za korišćenje kartice u zemlji koristi devizni račun, pri konverziji iznosa transakcije u valutu zaduženja (EUR, USD i dr.) primenjuje se kupovni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja. Kod transakcija odobrenja računa ili storno transakcija

primenjuje se kupovni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja.

U slučaju da na deviznom računu ima više različitih valuta naplata će biti izvršena po sledećem prioritetu: prvo EUR (ukoliko postoji) a zatim sa ostalih valuta do namirenja punog iznosa transakcije.

Pregled uslova sadrži iznos naknade koju je Korisnik dužan da plati za korišćenje kartice u inostranstvu.

5. NAKNADE I TROŠKOVI KOJI PADAJU NA TERET KORISNIKA

Korisnik, u zavisnosti od vrste kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade i troškove utvrđene u Pregledu uslova.

Važeće naknade koje padaju na teret Korisnika su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Korisniku i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (na Internet stranici Banke, Kontakt centar Banke). Visina naknade 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 (mesečne, godišnje) za kontinuirano pružanje usluga.

Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

Kod Visa GOLD kartice izdate do 31.04.2019. godine, za prvu godinu korišćenja kartice, naknadu na ime godišnje članarine za korišćenje debitne kartice, Korisnik plaća Banci unapred, pre preuzimanja kartice. Za drugu godinu korišćenja kartice, za iznos godišnje članarine za korišćenje debitne Visa GOLD kartice Banka automatski zadužuje račun Korisnika (dinarski/devizni) i to po isteku prve godine korišćenja kartice.). Na ovaj način će se plaćati naknada na ime godišnje članarine i za naredne godine, sve dok je ugovor na snazi i kartica važeća. Banka je u obavezi da izvrši srazmerni povraćaj neiskorišćenog iznosa plaćene naknade u slučaju gašenja kartice pre isteka perioda za koji je naknada naplaćena.

Kod Visa GOLD MASS, Visa GOLD PREMIUM kartice i kartice koja se izdaje poljoprivrednicima – Mastercard DEBIT kartica, račun Korisnika (dinarski/devizni) se automatski zadužuje jedanput mesečno za iznos naknade na ime mesečne članarine za korišćenje debitne kartice, u skladu sa Pregledom uslova koji sadrže informaciju o vrsti i visini naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice .

Kod Visa Debit kartice (koja je izdata u fizičkom obliku), naknadu na ime godišnje članarine za korišćenje debitne kartice za prvu godinu korišćenja Korisnik kartice plaća na kraju isteka perioda (prve godine korišćenja), dok se na kraju isteka perioda druge i svake naredne godine, sve dok je ugovor na snazi i kartica važeća, račun Korisnika

(dinarski/devizni) automatski zadužuje za iznos naknade na ime godišnje članarine za korišćenje debitne kartice. Banka će izvršiti srazmernu naplatu naknade za period korišćenja kartice ukoliko se kartica ugasi pre nego što je navedena naknada dospela na naplatu. Ova naplata naknade se ne odnosi na prvu godinu korišćenja kartice.

Ukoliko je Visa Debit kartica izdata u digitalnom obliku, Banka Korisniku ove kartice ne naplaćuje naknadu na ime periodične članarine za korišćenje digitalne debitne kartice.. Ukoliko je kartica izdata i u fizičkom obliku tada Banka Korisniku za tu karticu naplaćuje naknadu na ime godišnje članarine za korišćenje debitne kartice, a kako je to napred navedeno.

Kod Visa PLATINUM kartice, račun Korisnika (dinarski/devizni) automatski se zadužuje jedanput mesečno za iznos naknade na ime mesečne članarine za korišćenje debitne kartice.

Kod Visa INFINITE kartice, račun Korisnika (dinarski/devizni) automatski se zadužuje jedanput mesečno za iznos naknade na ime mesečne članarine za korišćenje debitne kartice.

Kod Visa VIRTUON kartice, naknadu na ime članarine za korišćenje debitne kartice Korisnik kartice plaća unapred, prilikom preuzimanja kartice i to za ukupan period važenja kartice.

Korisnik kartice je dužan da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem kartice i plaća naknade i troškove saglasno Pregledu uslova. Banka je u obavezi da izvrši srazmerni povraćaj neiskorišćenog iznosa naknade u slučaju gašenja kartice pre isteka perioda za koji je naplaćena.

Prihvatanjem Opštih uslova poslovanja Korisnik je saglasan da Banka izvrši naplatu dospelih, a neizmirenih obaveza nastalih korišćenjem kartice (osnovne i dodatnih) odnosno svih dospelih novčanih obaveza nastalih u vezi sa ugovorom, sa računa kartice (dinarskog/deviznog) i svih drugih računa koje Korisnik ima kod Banke, bez obaveze da o tome prethodno obavesti Korisnika.

Banka Korisniku Visa INFINITE, Visa PLATINUM, Visa GOLD, Visa GOLD MASS/PREMIUM, Visa Debit, Visa VIRTUON, DinaCard i Mastercard DEBIT kartice jednom mesečno dostavlja obaveštenje o svim transakcijama učinjenim putem kartice kroz izvod o prometu po tekućem računu.

Korisnik Visa Debit kartice (koja je izdata u fizičkom obliku), Visa GOLD i Visa GOLD MASS/PREMIUM kartice snosi sve troškove kombinovanog osiguranja finansijskih gubitaka korisnika platne kartice (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*).

Za izvršene transakcije Banka Korisniku dostavlja odgovarajući izveštaj po tekućem računu/računima u formi izvoda računa, jednom mesečno. Izvod se dostavlja

Korisniku na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom.

Za izvršene transakcije uključujući i beskontaktnu transakciju koja nastaju beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona (uz korišćenjem virtualizovane kartice) Banka Korisniku dostavlja odgovarajući izveštaj po tekućem računu/računima u formi izvoda računa, jednom mesečno. Izvod se dostavlja Korisniku na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom. Transakcije izvršene RaiPay aplikacijom, Garmin Pay uslugom ili putem Apple Pay usluge u izvodima se prikazuju kao kartične transakcije.

Nakon zaduženja računa, Banka će Korisniku kroz izvod dostavljati informacije koje Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i primaoca plaćanja, o iznosu platne transakcije, o iznosu naknade ukoliko je naplaćena, o datumu valute zaduženja računa, odnosno o datumu prijema platnog naloga, i druge potrebne podatke.

Banka klijentu dostavlja informacije u predugovornoj fazi bez naknade.

6. 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 preko primaoca plaćanja.

Rok za izvršenje platne transakcije korišćenjem kartice počinje da teče kada Banka primi platni nalog koji joj dostavlja Banka primaoca plaćanja – prihvatalac platne kartice. Banka-izdavalac kartice je u obavezi da od momenta prijema platnog naloga obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na račun prihvatiloca platne kartice u utvrđenom roku.

Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženja računa kartice u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

7. ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

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, odnosno da Korisnikov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku i pripadajuću kamatu.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi Korisnik, a koja nastupi usled neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga Korisnika, kada je odgovoran Korisnik u skladu sa ovim

Opštim uslovima, kada dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Korisnikovim nalogom, u slučajevima prouzrokovanih 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 prouzrokovao aktivnošću Banke, u slučaju kada je Banka bila dužna da primeni drugi propis, u slučaju nastupa nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati i posledice koje nije mogla izbeći uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom.

Korisnik 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 nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjavanja njegovih obaveza u pogledu zaštite kartice utvrđenih u ovim 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, koja omogućavaju zloupotrebu kartice, odnosno njeno neovlašćeno korišćenje odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije.

Korisnik 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.

Korisnik 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. Ukoliko Banka Korisniku izvrši povraćaj iznosa transakcije a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih

prevarnih radnji Korisnika, pa tokom tih aktivnosti utvrdi da je Korisnik delovao prevarno – tada Korisnik kartice snosi sve gubitke i Banka ima pravo da zaduži račun kartice za iznos koji je vratila Korisniku.

Kada je platnu transakciju inicirao Korisnik 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, odnosno po osnovu reklamacije Korisnika 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, odnosno, Korisnikov račun će biti vraćen u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo. Banka će Korisniku, ukoliko je Banka odgovorna, izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, odnosno Banka će postupiti u skladu sa zakonom.

Korisnik 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 i CVV2/CVC kod. Ukoliko je neki od navedenih podataka koje je Korisnik 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, odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik 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 za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

Korisnik 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 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 ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

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

8. ZAŠTITA DEBITNE KARTICE – POSTUPAK U SLUČAJU KRADE, GUBITKA ILI ZLOUPOTREBE DEBITNE 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 i zaštiti pristup RaiPay aplikaciji, 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 ili 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 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, koji 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 zabeležena 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 aplikacijom
- h) redovno koristiti antivirus i antispayware 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 kakve 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 proces aktivacije RaiPay aplikacije na novom mobilnom telefonu.

Korisnik Apple Pay usluge je u obavezi da:

- a) zaštititi 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 uređaja 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 trećeg 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) zaštititi sigurnosne opcije na uređaju (PIN i ostale sigurnosne elemente) od izlaganja i zloupotrebe.

Korisnik 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) zaštititi 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 uređaja 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) zaštititi 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 tel. +381 11 3202 800. Telefon za prijavu se nalazi na poledini kartice. Ukoliko se za vreme važenja ugovornog odnosa navedeni broj telefona promeni Banka će obavestiti Korisnika kroz izvod.

U slučaju da Korisnik nije u mogućnosti da prijavu izvrši na način naveden u prethodnom stavu, prijavu izgubljene, ukradene ili zlopotrebljene kartice može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim Visa ili Mastercard logom (u zemlji ili inostranstvu).

U slučaju gubitka, krađe ili zlopotrebe kartice Korisnik može Banku obavestiti usmeno, putem telefona, što će naknadno bez odlaganja potvrditi u pisanoj formi.

Prihvatanjem Opštih uslova poslovanja Korisnik 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, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

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

U slučaju da Korisnik posumnja da neko poseduje i/ili koristi njegovu Jednokratnu lozinku ili druge sigurnosne elemente 3D Secure usluge 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 100.

Korisnik 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 zlopotrebe 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 zlopotrebi kartice.

Ukoliko je Korisnik od strane Banke dobio obaveštenje 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,
- iz drugih opravdanih razloga u skladu sa zakonom.

Banka će ukloniti token i blokirati karticu Korisniku Apple Pay usluge:

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku Apple 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 Apple 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.

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, obavestiti Korisnika na jedan od sledećih načina: telefonskim putem, putem dostavljene i-mejl 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 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.

Korisnik može samostalno i bez troška izvršiti privremenu blokadu i deblokadu debitne kartice u moja mBanka aplikaciji.

9. KOMUNIKACIJA BANKE SA KORISNIKOM I INFORMISANJE KORISNIKA

Jezik na kojem će se obavljati komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, kao i zaključenje ugovora je srpski jezik, osim u slučaju kada se Banka i Korisnik drugačije dogovore. U slučaju kada su dokumenta dostupna Korisniku i na stranom jeziku, u slučaju neslaganja primenjuju se odredbe dokumenta na srpskom jeziku.

Korisnik ima pravo da od Banke, za vreme trajanja ugovora, u pisanoj formi, dobije informacije, podatke i instrukcije koji 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 kartice.

U predugovornoj fazi, Banka Korisniku dostavlja informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi ugovora u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, u formi Opštih uslova poslovanja.

Banka je dužna da, na dan zaključenja ugovora, Korisniku uruči važeće Opšte uslove poslovanja i odgovarajući Pregled uslova kao njihov sastavni deo.

Banka je dužna da obezbedi da Korisnik dobije najmanje jedan primerak ugovora.

Korisnik ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Opštih uslova poslovanja, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, na papiru.

Korisnik ima pravo tokom trajanja ugovornog odnosa, da zahteva kopiju zaključenog ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su stavni deo Opštih uslova poslovanja u papirnoj formi. Navedena dokumenta Banka Korisniku može da dostavi na poslednju Banci poznatu adresu stanovanja (kontakt adresu).

Navedena dokumenta Korisnik može da preuzme i u ekspozituri Banke.

Banka obaveštava Korisnika o promenama po računu kartice na dogovoreni način u formi izvoda. Način dostave izvoda može da bude:

- preko i-mejl adrese koju je Korisnik za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- poštom;
- preko izabrane ekspoziture Banke, na izričit zahtev Korisnika, u kom slučaju je Korisnik dužan da izvode i druga obaveštenja preuzima redovno imajući u vidu ugovorenu dinamiku za dostavu izvoda.

O promeni dogovorene adrese za dostavu izvoda (adrese stanovanja (kontakt adrese) i date i-mejl adrese) i

promeni dogovorenog načina dostave izvoda Korisnik može obavestiti Banku pisanim putem, telefonskim putem (sa broja telefona koji je predhodno dostavio Banci), pozivanjem Kontakt centra Banke.

Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa mesečnim izvodima, neodobrenim i/ili neuredno izvršenim transakcijama Korisnik 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 kartice Korisnik je dužan da prijavi Banci lično u najbližoj ekspozituri Banke ili preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno, na broju telefona: +381 11 3202 800.

10. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

Banka i Korisnik ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem okvirnog ugovora. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi ili kao okvirni ugovor na daljinu (korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci), na neodređeno vreme.

Okvirni ugovor čine:

- Ugovor o izdavanju i korišćenju debitne kartice,
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke ad Beograd koji se primenjuju na izdavanje debitnih kartica klijentima fizičkim licima,
- Pregled uslova korišćenja kartica,
- za Korisnike Visa i/ili Mastercard kartice koji koriste 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 i
- za Korisnike Visa kartice koji koriste Garmin Pay uslugu, Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge .

10.1. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Banka zadržava pravo izmene okvirnog ugovora. O predlogu izmene okvirnog ugovora Banka je dužna da obavesti Korisnika dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena, odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna okvirnog ugovora u pisanoj formi (poštom ili slanjem na imejl u zavisnosti za koji način se Korisnik opredelio), kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena.

Nakon prijema predloga izmene odnosno dopune ugovora, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako Korisnik nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti okvirni ugovor, bez

plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kartice i vrati Banci presečenu karticu/e. Izjavu o raskidu Korisnik dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke najkasnije dan predana koji je određen za početak izmene. Ako Korisnik 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.

10.2. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU DEBITNE KARTICE NA DAJINU

Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora.

Korisnik je dužan da izjavu o odustanku od ugovora dostavi Banci u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava se smatra blagovremenom ako je otpremljena Banci pre isteka navedenog roka.

Ugovor prestaje da važi u trenutku kada je Banka primila izjavu o odustanku.

Korisnik izjavu o odustanku može uputiti Banci:

- u pismenoj formi na adresu Banke: Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16, Novi Beograd preporučenom pošiljkom sa povratnicom;
- u pismenoj formi na šalteru Banke;
- na imejl adresu: contact@raiffeisenbank.rs.

Ako odustane od ugovora, Korisnik nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Banka zbog toga pretrpela.

Ukoliko Korisnik ne iskoristi pravo na odustanak od ugovora, ugovor ostaje na snazi.

Izvršenje ugovora o izdavanju i korišćenju debitne kartice odnosno okvirnog ugovora počinje pre isteka roka za odustanak od ugovora na izričit zahtev korisnika.

Korisnik nema pravo na odustanak od ugovora ukoliko je izvršenje ugovora na izričit zahtev Korisnika, počelo pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak.

11. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA

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

11.1. Korisnik 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 kartice i vrati Banci presečenu karticu/e.

Korisnik ima pravo da raskine okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ukoliko Korisnik raskine okvirni ugovor i otkaze karticu, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene neiskorišćene naknade naplaćene na ime periodične članarine za korišćenje debitne kartice.

Banka ima pravo i da izvrši naknadnu naplatu naknade na ime periodične članarine za korišćenje debitne kartice za period korišćenja kartice ukoliko ta naknada dospeva nakon otkaza kartice, u visini srazmerno periodu korišćenja kartice.

Urednom dostavom izjave o raskidu okvirnog ugovora od strane Korisnika kartice smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke.

U slučaju da Korisnik raskine ugovor ili otkaze korišćenje kartice, sve izdate kartice prestaju da važe.

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, utvrde ništavnim.

11.2. Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme i otkaze karticu, uz otkazni rok od dva meseca koji se računa od dana kada je Korisnik primio obaveštenje o otkazu, bez navođenja razloga za otkaz. Za vreme otkaznog roka, Korisnik 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:

- ako je račun za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući i naknadu na ime periodične članarine za korišćenje debitne kartice kao i drugih naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice, blokirao, predmet prinudnog izvršenja,
- 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 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 otkaza prestaje važnost svih izdatih kartica i Korisnik 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 predhodnim stavom.

12. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA KARTICE

Na usluge koje su predmet Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti Korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, kao i odredbe drugih propisa.

Korisnik, 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 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 nepravilne 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 tužena strana, nadležan je sud sedišta Korisnika, a za slučaj da je Banka tužena, nadležan je sud prema sedištu Banke.

Korisnik, 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).

Kod ugovora na daljinu Korisnik prigovor Banci može da podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje je korišćeno za zaključenje ugovora na koji se prigovor odnosi. Banka Korisniku ne može naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko Korisnik 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 podneti 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. Pritužbu Korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je Korisnik 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 postupak posredovanja pokrene 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.

13.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 **01.09.2022. godine**.

PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA DEBITNIH KARTICA
NAKNADE I DRUGI TROŠKOVI ZA USLUGE U VEZI SA IZDAVANJEM I KORIŠĆENJEM KARTICE

	Tip kartice		VRSTE USLUGA / NAKNADA	Iznos naknade
1	Visa Debit, Visa Gold Premium, Visa Gold Mass, Visa Platinum, Visa Virtuon, Mastercard Debit, DinaCard debitna		Izdavanje kartice	Bez naknade
2	Visa Debit		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna) ^{1,2,3}	Godišnje RSD 1000
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna) ^{1, 3,4}	Godišnje RSD 590
3	Visa Gold Premium*		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Mesečno RSD 350
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (1 dodatna)	Mesečno RSD 0
4	Visa Gold Mass		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Mesečno RSD 100
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	Mesečno RSD 50
5	Visa Platinum*		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Mesečno RSD 1200
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	Mesečno RSD 600
6	Visa Infinite*		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Bez naknade ukoliko se koristi u okviru Private paketa Mesečno RSD 6.000 ukoliko se koristi u okviru Premium paketa
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	Mesečno RSD 3.000
7	Visa Virtuon		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Mesečno RSD 50
8	Mastercard Debit	Korisnik kartice (sa navršenih 18 godina a mlađim od 26 godina)	Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Bez naknade
		Korisnik kartice - poljoprivrednik	Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Bez naknade ukoliko korisnik karticu koristi u okviru Agro start paketa ili Agro hibrid paketa, odnosno mesečno RSD 100 ukoliko karticu koristi van

				paketa
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	Bez naknade ukoliko se koristi u okviru Agro hibrid paketa, odnosno mesečno RSD 50 ukoliko se koristi u okviru Agro start paketa ili van paketa
9	DinaCard debitna		Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (osnovna)	Bez naknade
			Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	Bez naknade
Ostale naknade				
Po izvršenoj transakciji u zemlji				
Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice po izvršenoj transakciji				
10	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd			Bez naknade
11	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na bankomatima drugih banaka u Srbiji			2% od iznosa transakcije, min RSD 210
12	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na šalterima Raiffeisen banke a.d. Beograd			Bez naknade
13	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na šalterima drugih banaka u Srbiji**			RSD 230 + 0,33% od iznosa transakcije
14	Upit stanja na bankomatima			RSD 15****
Plaćanje debitnom karticom na prodajnom mestu trgovca u zemlji				
15	Plaćanje robe i usluga			Bez naknade
Po izvršenoj transakciji u inostranstvu				
Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice po izvršenoj transakciji				
16	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na bankomatima u inostranstvu***			EUR 3 + 1% od iznosa transakcije
17	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na šalterima banaka u inostranstvu***			EUR 3 + 1,33% od iznosa transakcije
Plaćanje debitnom karticom na prodajnom mestu trgovca u inostranstvu				
18	Plaćanje robe i usluga***			1% od iznosa transakcije
	Plaćanje robe i usluga Visa Infinite karticom***			Bez naknade
19	Sve vrste kartica	Izdavanje kartice po hitnom postupku (za sve tipve kartica izuzev Visa Infinite) ³		RSD 1410
		Zamena plastike/zamena digitalne kartice na zahtev Korisnika		RSD 350
		Zamena Visa Infinite kartice na zahtev Korisnika		RSD 15.000
		Ponovna štampa PIN-a i promena PIN-a (u ekspozituri na šalteru)		RSD 350
		Promena PIN-a na bankomatu (ubacivanjem fizičke kartice u bankomat)		bez naknade
		Otkazivanje kartice na zahtev korisnika		bez naknade
Ostali troškovi				

20	Kako je obavezan uslov za izdavanje kartice za Korisnika (Visa Debit/ Visa GOLD MASS/ Visa GOLD PREMIUM 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.	po tarifi osiguravača odnosno u skladu sa ugovrom o kombinovanom osiguranju koji Korisnik dostavi Banci
Rok važenosti kartice		
Visa Debit, Visa Gold Premium, Visa Gold Mass, Mastercard Debit, DinaCard debitna, Visa Platinum i Visa Infinite kartica		36 meseci (Rok važenja je utisnut na kartici i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici)
Visa Virtuon		24 meseci (Rok važenja je utisnut na kartici i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici)

* Kartica se izdaje isključivo u okviru paketa proizvoda i usluga Banke o čemu Korisnik i Banka zaključuju sporazum kojim se definišu prava i obaveze Korisnika i Banke u vezi sa korišćenjem paketa.

** Isplata gotovog novca korišćenjem debitne 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 dan knjiženja

**** Besplatno na bankomatima Raiffeisen banke

¹ Ukoliko Korisnik koristi karticu (Visa Debit (osnovna i dodatna) u okviru nekog od paketa Banke, Banka Korisniku neće naplaćivati naknadu na ime periodične članarine za korišćenje kartice za vreme dok Korisnik karticu koristi u okviru paketa. Kada Korisnik prestane da koristi karticu u paketu Banka će Korisniku početi da naplaćuje naknadu na ime periodične članarine (mesečnu odnosno godišnju u zavisnosti od vrste kartice) počev od meseca koji sledi mesecu u kojem je Korisnik nastavio da koristi karticu van paketa odnosno počev od godine koja sledi godini u kojoj je Korisnik nastavio da koristi karticu van paketa.

² Ukoliko Korisnik koristi Visa Debit osnovnu karticu na osnovu ugovora zaključenog na daljinu, Banka Korisniku neće naplaćivati naknadu na ime periodične članarine za korišćenje osnovne kartice

³ Naknada se ne odnosi na Visa i DinaCard kartice izdate u digitalnom obliku.

⁴ Banka ne izdaje dodatnu karticu po izdatoj osnovnoj Visa Debit i DinaCard Debit kartici (ako je osnovna kartica izdata u digitalnom obliku ugovaranjem na daljinu)

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa 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 1% i tako dobijen ukupan iznos će se naplatiti.