

## 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.

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 korišćenje kartice u zemlji i inostranstvu 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 PLATINUM, VISA GOLD, VISA ELECTRON, VISA VIRTUON, DINA debitna i DEBIT MASTERCARD (u daljem tekstu: kartica/e).

Opšti uslovi poslovanja su istaknuti na vidnom mestu u svim ekspoziturama Banke u kojima Banka nudi debitne kartice klijentima – fizičkim licima, a nalaze se i dostupni su na internet stranici Banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

### 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 – 1000000299

Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)

Swift adresa – RZBSRSBG

Internet stranica banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

Kontakt podaci:

imejl: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto: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;
- **PLATNA DEBITNA KARTICA** – osnovna ili dodatna kartica koju Izdavalac izdaje Korisniku;
- **NEPLATNA KARTICA** – kartica za korišćenje dodatnih usluga koja se može izdati Korisniku osnovne i dodatne kartice uz ispunjenost dodatnih uslova;
- **CVV2/CVC kod** – trocifreni broj na poledini kartice koji se koristi za verifikaciju kartice i Korisnika prilikom plaćanja na Internetu;
- **PIN** – lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku kartice, koji Korisnik kartice koristi za autorizaciju platnih transakcija pri korišćenju debitne kartice na bankomatu i POS terminalu (ne odnosi se na Visa Virtuon);
- **mPay PIN** - lični identifikacioni broj koji kreira Korisnik u toku aktiviranja mPay aplikacije i koji je poznat samo Korisniku, koji Korisnik koristi za beskontaktno plaćanje putem mobilnog telefona sa instaliranom mPay aplikacijom; mPay PIN za jednu mPay aplikaciju je jedinstven bez obzira na broj registrovanih kartica;
- **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 korišćenjem kartice;
- **PLATILAC** – Korisnik kartice, koji na teret računa kartice izdaje platni nalog;
- **PLATNA TRANSAKCIJA** – svaka finansijska transakcija koja nastane upotrebom kartice ili mPay aplikacije, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac;
- **BESKONTAKTNA TRANSAKCIJA** – finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom mPay aplikacijom (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i MasterCard (POS terminali označeni logom Visa PayWave i/ili MasterCard PayPass simbolima beskontaktnih kartica). Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem kartice POS terminalu ili prislanjanjem POS

- terminalu mobilnog telefona uz korišćenje virtualizovane kartice. Za beskontaktno plaćanje mobilnim telefonom na POS terminalu, mobilni telefon mora da ima instaliranu i aktiviranu aplikaciju - mPay mobilnu aplikaciju beskontaktnog plaćanja. mPay mobilna aplikacija beskontaktnog plaćanja se može instalirati isključivo na mobilne telefone sa Android operativnim sistemom.
- **PLATNA TRANSAKCIJA KOJU INICIRA PLATILAC PREKO PRIMAoca PLAĆANJA** – platna transakcija za čije izvršenje Korisnik izdaje Banci platni nalog preko primaoca plaćanja – korišćenjem kartice 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 upotrebljava debitnu karticu za izdavanje platnog naloga;
  - **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 prihvatanje kartice (POS, ATM, e-commerce, m-commerce, MOTO);
  - **POS** – *Point of Sale* je elektroniski uređaj postavljen na prodajnom mestu trgovca koji ima potpisan ugovor sa bankom za prihvatanje platnih kartica, koji omogućava bezgotovinsko plaćanje putem kartice (uz unos PIN-a ili potpisa od strane korisnika kartice) ili beskontaktno plaćanje putem kartice - jednostavnim prislanjanjem kartice uređaju ili beskontaktno plaćanje putem mobilnog telefona koji ima instaliranu i aktiviranu mPay aplikaciju beskontaktnog plaćanja;
  - **BANKOMAT/ATM** – elektronski uređaj za isplatu gotovine;
  - **PCMS (Payment Card Mobile Service)** – servis koji Korisniku omogućuje dopunu pre paid računa ili plaćanju post paid računa putem slanja SMS poruke, kao i obavljanje drugih finansijskih transakcija;
  - **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 trgovaca 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*, ili se koristi za autentifikaciju Korisnika od strane Kontakt centra Banke prilikom aktivacije mPay aplikacije beskontaktnog plaćanja;
  - **ID UREĐAJA (mPay aplikacija)** - predstavlja numerički osmociifreni broj koji kreira Banka i saopštava ga Korisniku u procesu aktivacije mPay aplikacije; ID uređaja Korisnik unosi u za to predviđeno polje kod aktiviranja mPay aplikacije;
  - **AKTIVACIONI KOD (mPay aplikacija)** - predstavlja jednokratnu osmociifrenu numeričku šifru koju kreira Banka i saopštava je Korisniku u procesu aktivacije mPay aplikacije; Aktivacioni kod Korisnik unosi u za to predviđeno polje kod aktiviranja mPay aplikacije
  - **mPAY** - usluga koja omogućava Korisniku da putem mobilne aplikacije za mobilne uređaje sa Android operativnim sistemom, vrši beskontaktnu transakcije - bezgotovinska plaćanja robe i usluge u Republici Srbiji odnosno inostranstvu korišćenjem Host Card Emulacija (HCE) tehnologije.

#### **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 (predugovorna faza), klijentu dostavlja informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora. Banka informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja i dokumenata koji čine njihov sastavni deo i

nacrta ugovora o izdavanju i korišćenju kartice. Dokumenta se klijentu uručuju u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge ili slanjem na imejl adresu klijenta.

Dostavljanje navedenih dokumenata se smatra predlogom za zaključenje ugovora za čije prihvatanje klijent ima rok od pet dana od dana dostavljanja.

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

## 1. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može odobriti i izdati fizičkom licu koje podnese pisani Zahtev za izdavanje kartice 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 računa namenjen za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući troškove mesečnih/godišnjih naknada za vođenje kartice, kao i pratećih troškova vezanih 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 za važećim propisima ili potrebama Banke.

Kartica glasi na Korisnika i nije prenosiva.

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

Na zahtev Korisnika, koji ispunjava predviđene uslove, može se izdati jedna ili više dodatnih kartica, koje se vezuju za račun Korisnika osnovne kartice, osim za VISA VIRTUON karticu i Debit MasterCard koja se izdaje korisnicima studentima kod kojih se na zahtev izdaje samo osnovna kartica.

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.

Postojeći korisnici Visa Electron/ Visa Gold/ Visa Platinum kartice mogu da koriste navedene kartice u virtualnom obliku za beskontaktno plaćanje mobilnim telefonom preko mPay aplikacije. mPay aplikaciju korisnik može preuzeti s Google Play Store. Samo preuzimanje aplikacije ne podrazumeva i aktivaciju te aplikacije. Za aktiviranje mPay aplikacije navedeni korisnici treba:

- da imaju instaliranu i aktiviranu *Moja mBanka* aplikaciju (mobile banking aplikacija Raiffeisen banke) ukoliko se aktivacija mPay aplikacije vrši putem Kontakt centra banke
- da poseduju pametni (smart) telefon koji ima omogućen NFC sa Android 4.4 ili višom verzijom operativnog

sistema, da je telefon uključen u listu "podržanih proizvoda" koja je objavljena na site [www.google.com](http://www.google.com)

- da imaju *Google account* otvoren na Google Play Store

- da imaju pristup internetu (samo kod aktiviranja mPay aplikacije).

- da pozovu Kontakt centar Banke koji će, u svrhu autentifikacije, zatražiti od korisnika Jednokratnu lozinku (One Time Passowrd) koja se kreira u *Moja mBanka* aplikaciji ili da dođu u najbližu ekspozituru banke.

Nakon izvršene autentifikacije korisnika, zaposleni u Kontakt centru ili u ekspozituri banke će korisniku saopštiti ID uređaja (Device ID) i Aktivacioni kod (Activation code) koje korisnik unosi direktno u za to predviđena polja u aplikaciji. Korisnik samostalno određuje mPay PIN unošenjem brojeva direktno u aplikaciju na mobilnom telefonu prilikom aktiviranja mPay aplikacije. mPay PIN služi za autorizaciji transakcija izvršenih putem mobilnog telefona uz korišćenje virtualizovanih kartica za iznose koji zahtevaju unos mPay PIN koda. Virtualizovana kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke kartice (Visa Electron/ Visa Gold/ Visa Platinum kartice) koju poseduje Korisnik.

Obavezan uslov za izdavanje kartice za Korisnika VISA ELECTRON/VISA GOLD kartice je i kombinovano osiguranje finansijskih gubitaka korisnika platne kartice – osnovne (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice – *skimming*), pa je Korisnik u obavezi da najkanije 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 PLATINUM/VISA GOLD/VISA ELECTRON/DINA debitna/ DEBIT MASTERCARD kartice, Korisnik potpisuje obrazac o uručanju, 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.

Prilikom preuzimanja VISA VIRTUON kartice, Korisnik potpisuje obrazac o uručanju 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 automatski obnavlja.

Reizdatu VISA ELECTRON karticu/kartice Banka šalje Korisniku na adresu iz ugovora. Ukoliko je adresa stanovanja (kontakt adresa) Korisnika različita od adrese iz ugovora, reizdatu karticu/kartice Banka će slati na adresu stanovanja (kontakt adresu) koju je korisnik naveo u zahtevu za karticu odnosno koju je Korisnik naknadno dostavio Banci.

Ukoliko Korisnik želi da otkáže reizdavanje kartice, dužan je da o tome obavesti Banku pisanim putem najkasnije 30 dana pre isteka važnosti kartice. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne otkáže reizdavanje kartice i Banka reizda karticu/kartice, Korisnik je dužan da plati mesečnu/godišnju naknadu za vođenje kartice utvrđenu ugovornim odnosom, za reizdatu karticu/kartice. 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.

## **2. KORIŠĆENJE KARTICE**

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

VISA PLATINUM, VISA GOLD, VISA ELECTRON i DEBIT MASTERCARD 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, kao i da vrši plaćanje *post paid* računa i dopune *pre paid* računa putem slanja SMS poruke i obavljanje drugih finansijskih transakcija (*Payment Card Mobile Servis – PCMS*). Prihvatanjem Opštih uslova poslovanja, Korisnik potvrđuje da je saglasan da koristi PCMS i neopozivo ovlašćuje Banku da Korisnika registruje za korišćenje ove vrste usluga. Registracija za ovu vrstu usluga je besplatna.

DINA 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 PLATINUM, VISA GOLD, VISA ELECTRON i DEBIT MASTERCARD 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.

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, 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 po dinarskom računu kartice


- najviše RSD 100.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovine po dinarskom računu kartice

- najviše EUR 2.500 i najviše 10 transakcija za plaćanje robe i usluga po deviznom računu kartice

- najviše EUR 2.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovine po deviznom računu 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 beskontaktno plaćanje do limita definisanih od strane kartičnih asocijacija za teritoriju Republike Srbije (za Visa – do RSD 2.000, za MasterCard – do RSD 1.500), odnosno do limita koji kartična asocijacija utvrdi za beskontaktno plaćanje 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 beskontaktno 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 mPay aplikacije, bez verifikacije mPay PIN-om, važi sledeće: za transakcije u Republici Srbiji za iznose manje od RSD 2.000 nije neophodan unos mPay PIN-a. Korisnik može da podesi aplikaciju tako da se za svako plaćanje mPay aplikacijom, bez obzira na iznos transakcije, zahteva verifikacija mPay PIN-om. Iz sigurnosnih razloga, Banka može povremeno zahtevati unos mPay PIN-a i za transakcije čiji pojedinačni iznosi ne prelaze RSD 2.000. U inostranstvu, za iznose transakcija ispod limita definisanih od date zemlje, nije neophodan unos mPay PIN-a.

Izdavalac ne snosi odgovornost za potencijalno odbijanje od strane trgovca da prihvati karticu.

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 mPay PIN-a za plaćanje putem mPay aplikacije,
- očitavanjem čipa i unosom PIN-a na bankomatu ili POS terminalu,
- 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 mPay aplikacije sa i bez unosa mPay PIN-a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrđenim u tački 2 ovih uslova,
- očitavanjem magnetne trake ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CV2/CVC kod) kod pojedinih POS terminala, sa i bez potpisa slipa,
- 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, CV2/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 plaćanja transakcija učinjenih karticom Izdavalac Korisniku otvara dinarski tekući i, opciono, devizni tekući račun.

Korisnik, prilikom odobravanja svake transakcije načinjene karticom odnosno putem mobilnog telefona uz korišćenje mPay aplikacije, mora imati sredstva na dinarskom/deviznom računu u visini iznosa transakcije uvećana za RSD 300/EUR 20.

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) dodatnih 1% na iznos originalne transakcije će biti ukalkulisan u iznos transakcije. 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 godišnju naknadu za vođenje kartice za prvu godinu korišćenja kartice Korisnik plaća unapred, pre preuzimanja kartice dok se za drugu godinu račun Korisnika (dinarski/devizni) automatski zadužuje po isteku prve godine korišćenja za iznos godišnje naknade za vođenje kartice. Banka je u obavezi da izvrši srazmerni povraćaj neiskorišćenog iznosa naknade u slučaju gašenja kartice pre isteka perioda za koji je naknada naplaćena.

Kod VISA ELECTRON kartice, godišnju naknadu za vođenje kartice za prvu godinu korišćenja Korisnik kartice plaća na kraju isteka perioda (prve godine), dok se za drugu godinu i dalje račun Korisnika (dinarski/devizni) automatski zadužuje za iznos godišnje naknade za vođenje 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.

Kod VISA PLATINUM kartice, račun Korisnika (dinarski/devizni) automatski se zadužuje jedanput mesečno za iznos mesečne naknade za vođenje kartice.

Kod VISA VIRTUON kartice, mesečnu naknadu za vođenje kartice Korisnik kartice plaća unapred, pre preuzimanja kartice.

Korisnik kartice je dužan da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem kartice i plaća sve 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 naknada 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 PLATINUM, VISA GOLD, VISA ELECTRON, VISA VIRTUON, DINA i DEBIT MASTERCARD kartice jednom mesečno dostavlja obaveštenje o svim transakcijama učinjenim putem kartice kroz izvod o prometu po tekućem računu.

Korisnik VISA ELECTRON i VISA GOLD 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 mPay aplikacijom 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 – prihvatilac platne kartice. Banka-izdavalac kartice je u obavezi da od momenta prijema platnog naloga obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na račun prihvatioca platne kartice u utvrđenom roku.

Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženja 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 prouzrokovan 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, 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 zloupotrebjenom 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 postupati 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 neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji obavesti Banku odmah po saznanju za takvu transakciju. Obaveštenje o neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa, u protivnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

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 neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

## **8. ZAŠTITA DEBITNE KARTICE – POSTUPAK U SLUČAJU KRAĐE, 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 uključujući i mPay PIN, te preduzme sve potrebne mere, kako bi onemogućio da kartica i/ili PIN ili mPay PIN dođu u posed trećeg lica. Pored određenih mera radi zaštite platne kartice izdate od strane Banke, korisnik takođe preuzima i odgovarajuće korake radi zaštite mPay aplikacije.

Korisnik je dužan da čuva karticu i tajnost PIN-a i mPay PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe. Korisnik je posebno dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi kartice i PIN-a i mPay PIN-a: Korisnik kartice mora čuvati karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi; uništiti obaveštenje o PIN-u, PIN i mPay PIN treba memorisati i držati odvojeno od kartice; PIN i mPay PIN 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 mPay PIN, 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 mPay PIN.

Banka garantuje da PIN i mPayPIN nije u njenoj dokumentaciji.

Kada se za plaćanje koristi mPay aplikacija potrebno je preduzeti sve neophodne korake kako bi se obezbedila zaštita ovog načina plaćanja i sprečila njegova eventualna zloupotreba:

- a) mPay PIN, koji se koristi za potvrdu transakcija koje zahtevaju unos mPay PIN-a /a, 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)
- b) mPay PIN ne treba da bude zabeležen bilo gde u mobilnom telefonu
- c) nakon što se izvrši plaćanje, neophodno je zatvoriti aplikaciju
- d) 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



- e) koristiti Internet vezu samo preko sigurne WiFi mreže, ili putem usluge za prenos podataka mobilnog operatera; za vršenje plaćanja mPay aplikacijom nije potrebna internet konekcija
- f) redovno ažurirati softver mobilnog telefona sa mPay aplikacije
- g) redovno koristiti antivirus i antispyware programe sa najnovijim promenama
- h) u slučaju gubitka mobilnog telefona sa instaliranom mPay aplikacijom odmah kontaktirati Banku putem Kontakt centra na broj telefona koji je naveden u ovim opštim uslovima poslovanja
- i) ne prijavljivati se na aplikaciju putem linka u imejlu ili nekih drugih web sajtova,
- j) proveriti izdavača kada se instalira aplikacija; izdavač treba da bude Raiffeisen banka ad Beograd
- k) korisnik ne treba da izvršava bilo kakve neovlašćene modifikacije softvera mobilnog telefona (kao što su "root" ili "jailbreak")
- l) u slučaju promene mobilnog telefona potrebno je da se mPay aplikacija deaktivira na starom telefonu, a zatim da se ponovi process aktivacije mPay aplikacije na novom mobilnom telefonu.

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

Korisnik kartice je dužan da krađu kartice i zloupotrebu kartice prijavi MUP-u.

Banka je dužna da omogući Korisniku da u svakom trenutku izvrši prijavu gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, mobilnog telefona sa instaliranom mPay aplikacijom, 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 zloupotrebene kartice može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim Visa ili MasterCard logom (u zemlji ili inostranstvu).

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice Korisnik 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 zloupotrebi 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 zloupotrebe kartice, pored prijave u pisanoj formi, dužan je da na uvid da karticu (ukoliko je ista u njegovom posedu), prijavu MUP-u, pasoš korisnika ukoliko to Banka u konkretnom slučaju zahteva.

U situaciji kada putem SMS obaveštenja Korisnik dobije informaciju 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 je ovlašćena da izvrši blokadu kartice i/ili mPay aplikacije i time spreči svako dalje korišćenje kartice:**

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost kartice/ mPay aplikacije,
- kada sumnja u neovlašćeno korišćenje kartice/ mPay aplikacije ili njihovo korišćenje s namerom prevare,
- na zahtev Korisnika kartice,

- iz drugih opravdanih razloga u skladu sa zakonom.

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, SMS-om na dostavljeni broj mobilnog telefona Korisnika, 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.

## **9. KOMUNIKACIJA BANKE SA KORISNIKOM I INFORMISANJE KORISNIKA**

Jezik na kojem će se obavljati komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, kao i zaključivanje 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.

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, 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.

### **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 pre dana 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.

## **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 otkáže karticu, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene neiskorišćene mesečne/godišnje naknade za vođenje kartice. Banka ima pravo i da izvrši naknadnu naplatu mesečne/godišnje naknade za vođenje 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 otkáže 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 i otkáže karticu, uz otkazni rok od dva meseca koji se računa od dana kada je Korisnik primio obavestjenje o otkazu. 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:

- u slučaju kršenja odredaba okvirnog ugovora od strane Korisnika,
- ako je račun (za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući troškove mesečne/godišnje naknade za vođenje kartice kao i naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice) blokiran,
- 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, i
- iz drugih razloga utvrđenih ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

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 prethodnim 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 nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ukoliko Banka i korisnik kartice sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je Korisnik 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, ima pravo na pisani 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. 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. 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.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od **02.07.2018.** godine.

PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA DEBITNIH KARTICA  
**NAKNADE I DRUGI TROŠKOVI VEZANI ZA KARTICU**

	<b>Tip kartice</b>	<b>Vrsta naknade</b>	<b>Iznos naknade</b>
1	Visa Electron	Godišnja naknada za vođenje kartice (osnovna) <sup>1</sup>	RSD 1010* (EUR 8,5)
		Godišnja naknada za vođenje kartice (dodatna) <sup>1</sup>	RSD 590* (EUR 5)
2	Visa Gold	Godišnja naknada za vođenje kartice (osnovna) <sup>1</sup>	RSD 2380* (EUR 20)
		Godišnja naknada za vođenje kartice (dodatna) <sup>1</sup>	RSD 1190* (EUR 10)
3	Visa Gold Mass	Mesečna naknada za vođenje kartice (osnovna) u okviru paketa i nakon prestanka korišćenja paketa**	RSD 100* (EUR 0,85)
		Mesečna naknada za vođenje kartice (dodatna) u okviru paketa i nakon prestanka korišćenja paketa**	RSD 50* (EUR 0,45)
4	Visa Platinum <sup>2</sup>	Mesečna naknada za vođenje kartice (osnovna) <sup>1</sup> sa uključenim troškovima Priority Pass kartice za lične ulaske u lože na aerodromima	RSD 1780* (EUR 15)
		Mesečna naknada za vođenje kartice (1 dodatna) <sup>1</sup>	bez naknade
5	Visa Virtuon	Mesečna naknada za vođenje kartice (osnovna) <sup>1</sup>	RSD 50, fiksno
6	Debit MasterCard	Godišnja naknada za vođenje kartice (osnovna)	bez naknade
		Godišnja naknada za vođenje kartice (dodatna)	bez naknade
7	Dina debitna	Godišnja naknada za vođenje kartice (osnovna)	bez naknade
		Godišnja naknada za vođenje kartice (dodatna)	bez naknade
<b>Ostale naknade</b>			
8	Sve vrste kartica	Izdavanje kartice po hitnom postupku	RSD 1430* (EUR 12)
		Zamena plastike na zahtev korisnika	RSD 350* (EUR 3)
		Blokada kartice privremeno/trajno	bez naknade
		Ponovna štampa/zamena PIN	RSD 350* (EUR 3)
		Troškovi neosnovane reklamacije	RSD 2380* (EUR 20)
		Otkazivanje kartice na zahtev korisnika	bez naknade
9		Mesečni trošak na ime kombinovanog osiguranja finansijskih gubitaka korisnika platne kartice (gubitak, krađa i krađa podataka sa kartice - <i>skimming</i> )	RSD 40 mesečno
<b>Rok važnosti kartice</b>			
	Visa Electron, Visa Gold, Debit MasterCard, Dina debitna	3 godine (36 meseci)	
	Visa Platinum	2 godine (24 meseca)	
	Visa Virtuon	12 – 24 meseci	

\* Dinarske naknade vezane za kurs evra, utvrđene su u dinarskoj protivvrednosti evra po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan 17.10.2017. godine, uz zaokruživanje na prvu desetinu niže. Usklađivanje vrednosti naknada se vrši svake godine, jedanput godišnje prema vrednosti zvaničnog srednjeg kursa za EUR na dan 17.10. Banka nakon svakog usklađivanja počinje sa primenom izmenjene naknade po isteku roka od 30 dana od datuma usklađivanja. O iznosu kursa na osnovu koga je izvršeno usklađivanje Banka obaveštava Korisnika kroz izvod.

Srednji kurs NBS na datum 17.10.2017. 1 EUR = 119,2223 RSD

\*\* Visa Gold Mass se izdaje isključivo u okviru paketa

<sup>1</sup> Ukoliko Korisnik koristi karticu/kartice u okviru nekog od paketa Banke, Banka Korisniku neće naplaćivati naknadu za vođenje kartice/kartica za vreme dok Korisnik karticu/kartice koristi u okviru paketa. Kada korisnik prestane da koristi



karticu/kartice u paketu Banka će korisniku početi da naplaćuje naknadu za vođenje kartice kartice (mesečnu odnosno godišnju u zavisnosti od vrste kartice) počev od meseca koji sledi mesecu u kojem je korisnik nastavio da koristi karticu/kartice van paketa odnosno počev od godine koja sledi godini u kojoj je Korisnik nastavio da koristi karticu/kartice van paketa.

<sup>2</sup> Korisnik potvrđuje da je upoznat da snosi troškove ulaska gostiju u Priority Pass lože i da taj trošak iznosi po trenutno važećoj tarifi Priority Pass kompanije US D27 za svaki ulazak i ujedno ovlašćuje Banku da taj trošak naplati sa računa kartice na dan plaćanja i to:

- ukoliko korisnik ima dinarski račun po prodajnom kursu Banke za devize na dan plaćanja
- ukoliko korisnik ima devizni račun u EUR po kupoprodajnom kursu za devize na dan plaćanja.

**PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA DEBITNIH KARTICA  
NAKNADE ZA KORIŠĆENJE KARTICE**

<b>Korišćenje kartice u zemlji</b>		
Naknade kod podizanja gotovine		
1	Naknada za podizanje gotovine na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd	bez naknade
2	Naknada za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka u Srbiji	2% od iznosa transakcije, min RSD 220* (EUR 1,85)
3	Naknada za podizanje gotovine na POS terminalima Raiffeisen banke a.d. Beograd	bez naknade
4	Naknada za podizanje gotovine na POS terminalima drugih banaka u Srbiji**	RSD 230* (EUR 2) + 0,33% od iznosa transakcije
5	Naknada za upit stanja na bankomatima	RSD 15
6	Naknada za mini izvod na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd	RSD 25
Naknade kod raspolaganja sredstvima bezgotovinski		
7	Plaćanje robe i usluga	bez naknade
<b>Korišćenje kartice u inostranstvu</b>		
Naknade kod podizanja gotovine		
8	Naknada za podizanje gotovine na bankomatima u inostranstvu	EUR 3 + 1% od iznosa transakcije
9	Naknada za podizanje gotovine na POS terminalima u inostranstvu	EUR 3 + 1,33% od iznosa transakcije
Naknade kod raspolaganja sredstvima bezgotovinski		
10	Plaćanje robe i usluga	1% od iznosa transakcije

\* Dinarske naknade vezane za kurs evra, utvrđene su u dinarskoj protivvrednosti evra po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan 17.10.2017. godine, uz zaokruživanje na prvu desetinu niže. Usklađivanje vrednosti naknada se vrši svake godine, jedanput godišnje prema vrednosti zvaničnog srednjeg kursa za EUR na dan 17.10. Banka nakon svakog usklađivanja počinje sa primenom izmenjene naknade po isteku roka od 30 dana od datuma usklađivanja. O iznosu kursa na osnovu koga je izvršeno usklađivanje Banka obaveštava Korisnika kroz izvod.

Srednji kurs NBS na datum 17.10.2017. 1 EUR = 119,2223 RSD

\*\* Naknada se odnosi na transakcije izvršene na POS terminalu javnog poštanskog operatora i drugih platnih institucija registrovanih kod Narodne Banke Srbije za pružanje platnih usluga