

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU NA IZDAVANJE BUSINESS DEBITNIH KARTICA KLIJENTIMA PREDUZETNICIMA

Ovim Opštim uslovima poslovanja za izdavanje business debitne kartice klijentima preduzetnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje izdavanje business debitne kartice klijentima preduzetnicima (u daljem tekstu: Korisnik kartice).

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini Pregled uslova korišćenja business debitnih kartica (u daljem tekstu Pregled uslova), koji sadrži informaciju o roku važenja kartice, vrsti i visini naknada i troškova u vezi sa korišćenjem kartice koji padaju na teret Korisnika kartice i dr. Banka Korisniku kartice uz Opšte uslove uručuje i Pregled uslova.

Banka izdaje sledeće vrste debitnih kartica: DinaCard Business Debit, Visa Business Debit (ova kartica će se izdavati umesto Visa Business Electron uz zadržavanje istih funkcionalnosti koje ima Visa Business Electron - izmena je samo u nazivu kartice) i Mastercard Business Debit (u daljem tekstu: kartica/e).

Visa Business Debit i Mastercard Business 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 Business Debit 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.

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](http://www.raiffeisenbank.rs).

Korisnik 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 kartica koji se opredeli za obavljanje platnih transakcija korišćenjem Apple Pay usluge, dužni su da se, pored ovih opštih uslova poslovanja,

pridržava i Pravila i uslova Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge.

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

Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije i Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge i Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge su istaknuti u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

Korisnik, na svoj zahtev, uvek može da dobije, bez naknade, Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije i Pravila i uslove Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Apple Pay usluge i Pravila i uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay, u pisanoj formi.

### **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 – RZBSRBSG

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 (u daljem tekstu: Izdavalac ili Banka) - pravno lice koje

- shodno Zakonu o platnim uslugama može pružati platne usluge u Republici Srbiji;
- **PLATNA KARTICA** – business debitna kartica koju Izdavalac izdaje Krajnjem Korisniku određenom od strane Korisnika;
  - **PREDUZETNIK** – označava poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
  - **KORISNIK** – preduzetnik;
  - **KRAJNI KORISNIK – fizičko lice** – zaposleni kod Korisnika kartice, lice koje Korisnik kartice imenuje u Zahtevu i čije ime je embosirano (utisnuto) na kartici;
  - **ZAHTEV** – obrazac koji popunjava potencijalni Korisnik radi izdavanja kartice;
  - **KONTAKT OSOBA** – fizičko lice koje Korisnik imenuje u Zahtevu za prijem kartica, izvoda i sl. kao i za sve kontakte s Bankom, a u vezi sa karticom;
  - **LIMIT POTROŠNJE** – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je debitna kartica/kartice limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00);
  - **DINARSKI I DEVIZNI RAČUN KARTICE** – tekući računi otvoreni na ime Korisnika kod Banke, na kojima se knjiže sve transakcije po debitnoj kartici, uključujući naknadu na ime periodične članarine za korišćenje dodatne kartice/kartica kao i drugih naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice;
  - **CVV2 kod** – trocifreni broj na poledini kartice koji se koristi za verifikaciju kartice i krajnjeg Korisnika prilikom plaćanja na Internetu ili kod aktiviranja i registrovanja Visa/Mastercard kartice u mobilnoj RaiPay aplikaciji;
  - **PIN** – lični identifikacioni broj, numerički kod poznat Krajnjem Korisniku koji se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju krajnjeg Korisnika (pri korišćenju kartice na bankomatu i POS terminalu) koji je krajnji Korisnik dužan da unese na bankomatu ili POS terminalu radi pravilnog izvršenja platne transakcije. 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 beskontaktno transakcije - podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktno transakcije Visa i/ili Mastercard karticama, bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Republici Srbiji odnosno inostranstvu, kao i druge funkcionalnosti u vezi Visa i/ili Mastercard platnih kartica koje ova aplikacija nudi a koje su detaljno predstavljene u 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 beskontaktno transakcije 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 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 beskontaktno transakcije Visa karticama;
  - **„Garmin UREĐAJ“** - uređaj koji podržava Garmin Pay uslugu - uređaj sa NFC funkcionalnošću (pametni sat – Garmin sat);
  - **„Garmin Pay KORISNIK“** - Korisnik Visa platne kartice koji koristi Garmin Pay uslugu na Garmin uređaju;
  - **PLATILAC** – Krajnji Korisnik kartice, koji na teret računa kartice izdaje platni nalog;
  - **PLATNA TRANSAKCIJA** – svaka finansijska transakcija koja nastane upotrebom kartice, RaiPay aplikacije, Garmin Pay ili putem Apple Pay usluge, 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 RaiPay

- aplikacijom ili Apple Pay uslugom (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i Mastercard (POS terminali označeni logom Visa PayVawe i/ili Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica). Garmin Pay usluga omogućava izvršenje beskontaktnih transakcija upotrebom Garmin uređaja (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa karticama (POS terminali označeni logom Visa PayVawe), kao i podizanje gotovine na bankomatima banaka koji podržavaju beskontaktnu transakciju. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem kartice POS terminalu ili prislanjanjem POS terminalu mobilnog telefona uz korišćenje virtualizovane kartice ili Garmin uređaja uz korišćenje virtualizovane kartice. Za beskontaktno plaćanje putem Apple Pay usluge na POS terminalu, Apple uređaj mora da ima instaliranu Wallet aplikaciju i registrovanu karticu.
- Za beskontaktno plaćanje putem Garmin Pay usluge na POS terminalu, Garmin uređaj mora da ima instaliranu Garmin Pay aplikaciju i registrovanu karticu.
  - **PLATNA TRANSAKCIJA KOJU INICIRA PLATILAC PREKO PRIMAoca PLAĆANJA** – platna transakcija za čije izvršenje krajnji Korisnik kartice izdaje Banci platni nalog preko primaoca plaćanja – korišćenjem kartice, RaiPay aplikacije, Garmin Pay usluge ili putem Apple Pay usluge. Krajnji Korisnik odobrava i inicira platnu transakciju na prodajnom mestu trgovca;
  - **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;
  - **PRIMALAC (akceptant)** – svako prodajno mesto na kome je omogućen prihvatanje kartice (POS, ATM, e-commerce, m-commerce, MO/TO);
  - **POS** – *Point of Sale* je elektronski 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 RaiPay aplikaciju, Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge ili Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge;

- **BANKOMAT/ATM** – elektronski uređaj za isplatu gotovine;
- **MO/TO** – plaćanje putem pošte ili telefona (*Mail Order, Telephone Order*);
- **3D SECURE USLUGA** – usluga koju Banka obezbeđuje Korisniku kartice prilikom plaćanja platnom karticom na internetu kod trgovca koji su uključeni u Mastercard SecureCode i/ili Verified by Visa program, a koja Korisniku kartice pruža dodatnu zaštitu od neovlašćenog korišćenja kartice tokom internet transakcije
- **JEDNOKRATNA LOZINKA (ONE TIME PASSWORD)** – predstavlja jednokratnu numeričku šifru koja se kreira od strane Korisnika kartice 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 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, nacrt ugovora o izdavanju i korišćenju kartice i Pregled usluga i naknada za Korisnika platnih usluga (na obrascu propisanom od strane Narodne Banke Srbije) za slučaj da klijentu ovaj obrazac nije već uručen prilikom otvaranja računa kartice, bez naknade. Pregled uslova korišćenja debitnih kartica i Pregled usluga i naknada za Korisnika platnih usluga (na obrascu propisanom od strane Narodne Banke Srbije) sadrže spisak usluga vezanih za debitnu karticu i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu. Dokumenta se klijentu uručuju u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge.

Ukoliko Korisnik želi da vrši plaćanja putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom (korišćenjem virtualizovane kartice), pored navedenih dokumenata, Banka će Korisniku uručiti i Uputstvo za korišćenje RaiPay aplikacije.

Ukoliko klijent želi da vrši plaćanja Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge, pored navedenih

dokumenata, Banka će klijentu uručiti i Pravila i uslove Raiffeisen banke a.d. Beograd za korišćenje Garmin Pay usluge.

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

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 je vlasništvo Banke, na čiji zahtev mora biti vraćena. Kartica se može odobriti i izdati preduzetniku koji podnese pisani Zahtev za izdavanje kartice i uz potpisani zahtev dostavi dokumentaciju o statusu (izvod iz registra nadležnog organa i fotokopiju ličnog dokumenta preduzetnika i Krajnjeg Korisnika) i otvori kod Banke tekući račun (dinarski/devizni), ukoliko već nema otvoren, za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući naknadu na ime periodične članarine za korišćenje dodatne kartice/kartica kao i drugih naknada i troškova u vezi sa korišćenjem kartice. 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.

Zahtev za izdavanje debitne kartice podnosi preduzetnik, i u zahtevu imenuju krajnje Korisnike kartice.

Podnosilac zahteva imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati izvode i sva dodatna obaveštenja. Korisnik karticu/kartice i koverat sa PIN-om preuzima u poslovnoj mreži Banke.

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 Business Debit karticu) kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

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 Business Debit i Mastercard Business Debit kartice mogu da koriste navedenu karticu u virtualnom obliku za beskontaktno plaćanje:

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

Virtualizovana kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke kartice (Visa i/ili Mastercard Business Debit kartice) koju poseduje Korisnik.

Nepotpune zahteve i nekompletnu dokumentaciju Banka neće prihvatati. Podnosilac zahteva se podnošenjem zahteva saglašava da Banka proveri sve podatke navedene u zahtevu, i ukoliko je to potrebno, da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahteva.

Odluku o odobravanju zahteva, izdavanju kartice i odluku o obnavljanju kartice donosi Banka bez obaveze da podnosiocu obrazloži svoju odluku. Kartica se odobrava sa rokom važnosti od 24 meseca, glasi na ime i neprenosiva je. Kartica/kartice je važeća do kraja meseca označenog na kartici i ne sme se koristiti ukoliko joj je važnost istekla.

Ukoliko kartici ističe rok važenja Banka Korisniku/Krajnjem Korisniku ponovo izdaje (reizdaje) novu karticu sa novim rokom važenja, kako sledi:

1.automatski samo ukoliko je Korisniku/Krajnjem 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 uručena 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 Business Debit kartica),

2. ukoliko Korisniku/Krajnjem 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 Business Debit kartica), tada će Banka tom Korisniku/Krajnjem Korisniku pre reizdavanja kartice kojoj ističe rok važenja ili je istekao prvo izdati DinaCard Business Debit karticu a nakon toga, na pisani zahtev Korisnika, reizdati i karticu kojoj ističe rok važenja ili je istekao .

Krajnji Korisnik je u obavezi da po prijemu kartice i/ili PIN-a proveri ispravnost, odnosno eventualno oštećenje, kao i podatke navedene na kartici i čitljivost PIN-a, i o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku. Krajnji Korisnik je obavezan da, po prijemu kartice, istu potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća. Banka može izdati business debitnu karticu koja omogućava i beskontaktno plaćanje roba i usluga na onim prodajnim mestima koja su opremljena terminalima za prihvatanje beskontaktnih kartica.

## **2. KORIŠĆENJE KARTICE**

Krajnji Korisnik, čije je ime utisnuto na kartici/karticama, je jedini validni Korisnik kartice/kartica.

DinaCard Business Debit karticu Korisnik može koristiti u zemlji za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga, plaćanje roba i usluga putem Interneta, kao i za podizanje gotovine, i to samo do visine raspoloživih sredstava na tekucem računu

Visa Business Debit/Mastercard Business Debit kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu za:

- podizanje gotovine na bankomatima i šalterima Banke i drugih banaka prihvatilaca Visa /Mastercard plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mestima koja imaju istaknut znak Visa /Mastercard;
- plaćanje roba i usluga preko Interneta i putem MO/TO transakcija (*Mail Order, Telephone Order*),

a najviše do visine raspoloživog stanja na računu/računima na kojima se knjiže transakcije nastale upotrebom kartice.

Prilikom korišćenja kartice/kartica na bankomatu i nekim POS terminalima gde je to zahtevano, krajnji Korisnik se identifikuje unosom PIN-a.

Korisnik i krajnji Korisnik prihvataju da je PIN isključiva i nedvosmislena potvrda o realizovanoj PIN transakciji (transakcija za koju je neophodan unos PIN-a).

Krajnji Korisnik pri kupovini roba i usluga, kao i pri isplati gotovine na isplatnim mestima, potpisuje račun na isti način kao što je potpisao karticu/kartice i obavezno zadržava jednu kopiju računa radi sopstvene evidencije.

Svako dodatnoj kartici se prilikom izdavanja dodeljuju inicijalni limiti potrošnje koji ograničavaju korišćenje kartice na dnevnom nivou i to:

- najviše RSD 600.000 i najviše 20 transakcija za plaćanje roba i usluga, uključujući i e-commerce transakcije, kada se plaćanje vrši u Republici Srbiji
- najviše RSD 150.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca kada se podizanje gotovine vrši u Republici Srbiji

- najviše EUR 5.000 i najviše 20 transakcija za plaćanje roba i usluga, uključujući i e-commerce transakcije, kada se plaćanje vrši u inostranstvu

- najviše EUR 2.000 i najviše 3 transakcija za podizanje gotovog novca kada se podizanje gotovine vrši u inostranstvu.

Svako kartici DinaCard, prilikom izdavanja se dodeljuju inicijalni limiti potrošnje koji ograničavaju korišćenje kartice na dnevnom nivou i to:

- najviše RSD 600.000 i najviše 20 transakcija za plaćanje roba i usluga,
- najviše RSD 150.000 i najviše 10 transakcija za plaćanje roba i usluga (e-commerce transakcije).
- najviše RSD 150.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovog novca

Korisnik u svakom trenutku može zahtevati promenu ovih limita, povećanje i smanjenje, dostavljanjem zahteva u pisanoj formi. Zahtev se može ispostaviti i putem imejla, nakon čega je Korisnik dužan da zahtev u papirnoj formi dostavi u najbližu ekspozituru.

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 roba 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 2.000 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.

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom kartice/a vrši se zaduženje računa, kao i za troškove i naknade po tim transakcijama.

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.

Podaci o kartici registrovanoj za plaćanje na određenom sajtu MOGU biti zamenjeni novim podacima kartice nakon aktiviranja zamenjene/reizdate kartice, ukoliko je taj proces kod kartične kompanije iniciran od strane internet trgovca.

### **3. SAGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

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

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

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

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

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

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

Korisnik kartice, odnosno krajnji Korisnik, ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka. Kada je platnu transakciju inicirao Krajnji Korisnik preko primaoca plaćanja, Korisnik kartice, odnosno Krajnji 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 ZA KNJIŽENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

Za transakcije učinjene karticom Banka, na osnovu dogovora sa klijentom, zadužuje dinarski, odnosno devizni račun Korisnika kod Banke i to – redovan dinarski tekući račun za transakcije nastale u zemlji i inostranstvu, namenski dinarski račun za transakcije nastale u zemlji, namenski devizni račun ili redovan devizni tekući račun za transakcije nastale u inostranstvu.

Sve devizne transakcije obračunavaju se u EUR, tako da se devizni tekuci račun sa koga se vrši plaćanje transakcija vodi u evrima.

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR), konverzija se vrši prema kursu kompanije Visa, odnosno kompanije Mastercard.

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.

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 (rastućim redosledom po šifri valute) do namirenja punog iznosa transakcije.

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.

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

Prilikom knjiženja transakcije izvršene u zemlji u slučaju da se za korišćenje kartice koristi samo devizni račun, pri konverziji iznosa transakcije, pratećih troškova, naknade na ime periodične članarine za korišćenje debitne kartice i naknada vezanih za korišćenje kartice 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.

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

Krajnji Korisnik može da koristi karticu pod uslovom da na računu/računima koji se zadužuju za transakcije postoji pokriće u trenutku korišćenja kartice.

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 inicirane platne transakcije putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava po računu 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 sve do prijema naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja kada će Banka izvršiti knjiženje odnosno zadužiti račun kartice. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.

Za plaćanje transakcija učinjenih karticom u zemlji Korisnik može da otvori tekući račun u Banci koji će Korisniku služiti **isključivo** za knjiženje i naplatu transakcija nastalih upotrebom business debitne kartice, uključujući naknadu na ime periodične članarine za korišćenje dodatne kartice/kartica, naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice, kao i vršenje uplata novčanih sredstava neophodnih za izvršavanje navedenih transakcija i izmirenje obaveza po tim transakcijama uključujući i naknade i troškove, ili da Banka te transakcije, uključujući naknadu na ime periodične članarine za korišćenje dodatne kartice/kartica kao i naknade i troškove vezane za korišćenje business debitne kartice, knjiži i naplaćuje sa redovnog dinarskog tekućeg računa Korisnika kod Banke preko koga Korisnik obavlja sve platne transakcije u zemlji. Korisnik mora nedvosmisleno da se izjasni o računu na koji će Banka knjižiti platne transakcije po kartici i naknade i troškove vezane za korišćenje kartice/a.

#### **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.

Naknadu na ime godišnje članarine za prvu godinu korišćenje dodatne Visa/Mastercard biznis debitne kartice, Korisnik plaća Banci unapred, pre preuzimanja kartice. Po isteku prve godine korišćenja navedenih kartica, pa sve dok je kartica važeća ili reizdata Ugovor je na snazi, Banka automatski zadužuje račun korisnika kartice (dinarski/devizni), za iznos godišnje članarine u skladu sa važećim Pregledom uslova korišćenja kartica. 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 naknada i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije. Prema načinu obračuna, naknade mogu biti jednokratne, za izvršenu uslugu i periodične (mesečne, godišnje), za kontinuirano pružanje usluga.

Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

Iznos obračunatih naknada i troškova iskazuje se na izvodu po računu navedenom u ugovoru o izdavanju i korišćenju business debitne kartice.

Izvršene platne transakcije Banka evidentira na nivou tekućeg računa (račun naveden u ugovoru o izdavanju i korišćenju business debitne kartice) u formi izvoda tekućeg računa i dužna je da Korisniku obezbedi ažurne i tačne podatke.

Ukoliko račun po kome se evidentiraju transakcije učinjene karticom nije redovan tekući račun Korisnika (račun preko koga Korisnik obavlja sve platne transakcije uključujući i transakcije učinjene business debitnom karticom/karticama), izvod se formira jednom mesečno, početkom sledećeg meseca za prethodni kalendarski mesec, ukoliko postoji promena po računu. Izvod se Korisniku dostavlja jednom mesečno, na način za koji se Korisnik 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.

Za Korisnike koji su se odlučili da potrošnju po business debitnim karticama vežu za svoj redovan dinarski račun, za evidentirane transakcije, Banka će dostavljati izveštaj u formi izvoda računa ili odgovarajući dokument kojim se potvrđuje realizacija naloga. Izvod se formira za dane kada postoji promena po računu, a u roku ne dužem od dva radna dana od nastale promene. Izvod se dostavlja Korisniku na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom

Banka će Korisniku, nakon zaduženja računa, kroz izvod dostavljati sledeće informacije koje Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije – primaoca plaćanja, iznosu platne transakcije, iznos naknade ukoliko je naplaćena, datumu valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga i drugo.

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 Krajnji 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 prihvatilaca platne kartice u utvrđenom roku.

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

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi Korisnik, a koja nastupi usled neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga Krajnjeg Korisnika kada je odgovoran Krajnji 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 zlopotrebljen jer Krajnji 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 Krajnjeg Korisnika ili neispunjavanja njihovih obaveza u pogledu zaštite kartice utvrđenih u ovim Opštim uslovima poslovanja usled namere ili krajnje nepažnje Krajnjeg Korisnika.

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, dostavljanje jednokratne lozinke ili aktivacionog koda (za aktiviranje RaiPay, Garmin Pay ili Apple Pay usluge) trećem licu, 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 Krajnjeg Korisnika koja omogućavaju zlopotrebu 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 zlopotrebljen) ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o zlopotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg 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 zlopotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg Korisnika. Ukoliko Banka Korisniku izvrši povraćaj iznosa transakcije, a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih prevarnih radnji Krajnjeg Korisnika, pa tokom tih aktivnosti utvrdi da je Krajnji Korisnik delovao prevarno, tada Korisnik snosi sve gubitke i Banka ima pravo da zaduži račun kartice za iznos koji je vratila Korisniku.

Kada je platnu transakciju inicirao Krajnji 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 i platiti pripadajuću kamatu.

Krajnji 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 i jednokratnu lozinku. Ukoliko je neki od navedenih podataka koje je Krajnji 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 60 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 Opštim uslovima poslovanja dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 60 dana, ako je Korisnik obavesti o neodobrenju ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

### **8. ZAŠTITA BUSINESS DEBITNE KARTICE – POSTUPAK U SLUČAJU KRAĐE, GUBITKA ILI ZLOUPOTREBE KARTICE, BLOKADA KARTICE**

Korisnik je dužan da upozna Krajnjeg Korisnika sa odredbama Opštih uslova poslovanja.

Krajnji 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.

Krajnji Korisnik je dužan da čuva karticu i tajnost PIN-a i RaiPay lozinke od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe. Krajnji Korisnik je posebno dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi kartice i PIN-a ili RaiPay lozinke: mora da čuva karticu i u svakom trenutku da zna gde se ona nalazi; da uništi obaveštenje o PIN-u, PIN i RaiPay lozinku treba memorisati i držati odvojeno od kartice; PIN i RaiPay lozinku se mora čuvati u tajnosti i isti se ne sme 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 kartice; prilikom plaćanja računa karticu ne treba ostavljati bez nadzora. U slučaju da Krajnji Korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN i RaiPay lozinku, potrebno je da odmah obavesti Kontakt centar Banke i Korisnik 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 antispymware 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) preduzme sve mere zaštite kako bi onemogućio aktivaciju i pristup aplikaciji od strane trećeg lica. Korisnik je dužan da obezbedi da isključivo on ima pristup Apple Pay aplikaciji i uređaju na kojem je ista aktivirana;
- b) zaštiti Apple uređaj od neovlašćenog korišćenja, gubitka ili krađe i obezbedi uređaj u kome je token od zloupotrebe u slučaju gubitka ili krađe;

- c) obavesti Banku bez odlaganja u slučaju gubitka ili krađe kartice ili krađe podataka sa kartice koji su neophodni za korišćenje Apple Pay usluge;
- d) obavesti Banku bez odlaganja o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu ili neovlašćenom korišćenju uređaja u kome je smešten token;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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 odnosno Krajnjem 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 prevarnih radnji Krajnjeg Korisnika. Prijava se može izvršiti lično u najbližoj ekspozituri Raiffeisen banke a.d. Beograd ili preko Kontakt Centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na broju telefona: +381 11 3202 800. Telefon za prijavu se nalazi na poledini kartice. Ukoliko se za vreme važenja ugovornog odnosa navedeni broj telefona promeni Banka će obavestiti Korisnika kroz izvod.

U slučaju da Korisnik odnosno Krajnji Korisnik nije u mogućnosti da prijavu izvrši na način naveden u prethodnom stavu, prijavu izgubljene, ukradene ili zloupotrebjene 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 odnosno Krajnji 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 odnosno Krajnjim 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 dostavi dokaz o tome 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 kada Korisnik prijavi Banci neodobrenu platnu transakciju izvršenu usled korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili zloupotrebe kartice, dužan je da to potvrdi prijavom u pisanoj formi u najbližoj ekspozituri Banke ili slanjem na i-mejl adresu banke. Banka može, u toku reklamacionog postupka, tražiti od Korisnika da Banci podnese na uvid karticu Korisnika (ukoliko je ista u njegovom posedu), pasoš Korisnika ili prijavu MUP-u o krađi ili zloupotrebi kartice.

U situaciji kada je Korisnik dobio obaveštenje od strane Banke o transakciji koju ne prepoznaje, neophodno je da odmah zatraži blokadu kartice preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno.

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

Korisnik 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 Krajnjeg korisnika, kao što je to definisano u ovim Opštim uslovima.

Ukoliko Korisnik 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,
- iz drugih opravdanih razloga u skladu sa zakonom.

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

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku Apple uređaja u kome se nalazi token,;
- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu 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 kartice na jedan od sledećih načina: telefonskim putem, putem dostavljene e-mail adrese ili pisanim putem slanjem obaveštenja na poslednju Banci poznatu adresu sedišta Korisnika, 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 bezbednosni 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, u pisanoj formi, dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

Sve informacije u vezi sa ovim Opštim uslovima poslovanja klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke, kao i na lični zahtev prilikom namere izvršenja platne transakcije putem kartice.

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

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

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

Korisnik 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.

Banka obaveštava Korisnika o platnim transakcijama učinjenim putem kartice na ugovoreni način u formi izvoda.

Način dostave izvoda može da bude:

- preko imejl 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 i promeni dogovorenog načina dostave izvoda Korisnik može obavestiti Banku pisanim putem. Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa 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 tel. +381 11 3202 800.

## **10. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA**

Banka i Korisnik ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem okvirnog ugovora. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi na neodređeno vreme.

Okvirni ugovor čine:

- Ugovor o izdavanju i korišćenju business debitne kartice,
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima preduzetnicima,
- Pregled uslova korišćenja kartica i
- 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 .

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

### **10.1. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA**

Banka zadržava pravo izmene okvirnog ugovora. O predlogu izmene ugovornog odnosa Banka je dužna da obavesti Korisnika dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna ugovora u pisanoj formi (poštom ili slanjem na imejl, u zavisnosti od toga 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 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.

O izmenama vazanim za korišćenje Apple pay usluge, Banka će obavешtavati samo one Korisnike kartica koji su korisnici Apple pay usluge.

O izmenama vazanim za korišćenje Garmin Pay usluge, Banka će obavешtavati samo one korisnike koji su korisnici Garmin Pay usluge.

## **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 iznosa plaćene neiskorišćene periodične članarine za korišćenje kartice/kartica.

Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora od strane Korisnika 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 može zahtevati da se odredbe 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,
- ako je račun (za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući naknadu na ime periodične članarine za korišćenje dodatne



- kartice/kartica kao i drugih 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.

Ukoliko Banka raskine ugovorni odnos, dužna je da Korisniku vrati srazmerni deo iznosa plaćene neiskorišćene naknade na ime periodične članarine za korišćenje dodatne kartice/kartica.

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 Ugovora Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi preporučenom pismom, na adresu sedišta Korisnika ili na Banci poslednju poznatu adresu Korisnika.

Urednom dostavom izjave o otkazu ugovora smatra se slanje preporučenom poštom na adresu sedišta Korisnika ili na Banci poslednju poznatu adresu Korisnika.

## **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). 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 pokrene postupak posredovanja pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

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

## **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. 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 poslovanja primenjuju se počev od **08.02.2024. godine.**

## PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA DEBITNIH KARTICA

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

	<b>Tip kartice</b>	<b>VRSTE USLUGA / NAKNADA</b>	<b>Iznos naknade</b>
1	DinaCard Business Debit Visa Business Debit Mastercard Business Debit	Izdavanje kartice	Bez naknade
2	DinaCard Business Debit	Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	Bez naknade
3	Visa Business Debit	Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna)	godišnje RSD 970
4	Mastercard Business Debit	Periodična članarina za korišćenje debitne kartice (dodatna) *	godišnje RSD 1.000
		<b>Ostale naknade</b>	<b>Iznos naknade</b>
5	DinaCard Business Debit Visa Business Debit Mastercard Business Debit	Izdavanje kartice po hitnom postupku	jednokratno RSD 1.200 jednokratno RSD 1.170 (Visa Business Debit)
		Zamena plastike na zahtev Korisnika	jednokratno RSD 300 jednokratno RSD 290 (Visa Business Debit)
		Ponovna štampa PIN-a i promena PIN-a (u ekspozituri na šalteru)	jednokratno RSD 300 jednokratno RSD 290 (Visa Business Debit)
		Promena PIN-a na bankomatu	bez naknade
		Otkazivanje kartice na zahtev Korisnika	bez naknade

### NAKNADE ZA ISPLATU GOTOVOG NOVCA KORIŠĆENJEM DEBITNE KARTICE I NAKNADE ZA PLAĆANJE DEBITNOM KARTICOM NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

<b>Po izvršenoj transakciji u zemlji</b>		
Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice po izvršenoj transakciji zemlji		
1	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd	bez naknade
2	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na bankomatima drugih banaka u Srbiji	RSD 45 + 0,25% od iznosa transakcije
3	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na šalterima Raiffeisen banke a.d. Beograd	bez naknade
4	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na šalterima drugih banaka u Srbiji**	RSD 90 + 0,33% od iznosa transakcije
Plaćanje debitnom karticom na prodajnom mestu trgovca u zemlji		

5	Plaćanje robe i usluga	bez naknade
<b>Po izvršenoj transakciji u inostranstvu</b>		
Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice po izvršenoj transakciji u inostranstvu		
6	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na bankomatima u inostranstvu***	EUR 1,6 + 1% od iznosa transakcije
7	Isplata gotovog novca korišćenjem debitne kartice na šalterima u inostranstvu***	EUR 2 + 1.33% od iznosa transakcije
Plaćanje debitnom karticom na prodajnom mestu trgovca u inostranstvu		
8	Plaćanje robe i usluga	1% od iznosa transakcije
<b>Rok važnosti kartice</b>		
	DinaCard Business Debit Visa Business Debit Mastercard Business Debit	48 meseci, rok važenja je utisnut na kartici i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici

\* Segmentu preduzetnika Banka neće naplaćivati članarinu za vođenje 2(dve) dodatne kartice

\*\* 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