

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU NA IZDAVANJE BUSINESS KREDITNE KARTICE KLIJENTIMA PREDUZETNICIMA

Ovim Opštim uslovima poslovanja za izdavanje business kreditne kartice klijentima preduzetnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje izdavanje kreditne kartice klijentima preduzetnicima, utvrđuje uslove pod kojima preduzetnik (u daljem tekstu: Korisnik kartice) koristi kreditnu karticu.

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

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

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

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

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

Opšti uslovi poslovanja su istaknuti na vidnom mestu u svim ekspoziturama Banke, odnosno svim poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi kreditne kartice

klijentima – preduzetnicima, a nalaze se i dostupni su na internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs. Banka preduzetnicima izdaje Visa business kreditnu karticu.

Osnovni podaci o Banci su:

Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G.br.318 od 09.03.2001. godine poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd - Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 100000299

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

Swift adresa – RZBSRSBG

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

Kontakt podaci:

imejl: contact@raiffeisenbank.rs

telefon: +381 11 3202 100

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

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

PLATNI INSTRUMENT - svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih sluga, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno iniciranja platne transakcije i koje se se realizuje platnom karticom;

PERSONALIZOVANI SIGURNOSNI ELEMENTI – označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

KREDITNA KARTICA – Visa Business platna kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice radi korišćenja kreditnog limita koji Banka odobri Korisniku Kartice i koja Korisniku omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca

DODATNA KARTICA – kartica koja se izdaje zaposlenom kod Korisnika kartice, koga odredi Korisnik kartice; i koja zaposlenom omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca;

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 KARTICE – preduzetnik;

Krajni korisnik kreditne kartice (u daljem tekstu: Krajni korisnik) - fizičko lice – zaposleni kod Korisnika kartice, koga Korisnik kartice imenuje u Zahtevu i čije ime je embosirano (utisnuto) na kartici;

KONTAKT OSOBA – fizičko lice koje Korisnik kreditne kartice u Zahtevu imenuje za prijem kreditnih kartica, izvoda i slično, kao i za sve kontakte s Bankom, a u vezi sa kreditnom karticom;

PLATILAC – Krajnji korisnik koji izdaje platni nalog;

PIN – lični identifikacioni broj poznat samo Krajnjem korisniku kartice, koji Krajnji korisnik kartice koristi za autorizaciju platnih transakcija pri korišćenju kreditne kartice na bankomatu i POS terminalu. PIN kod je moguće videti u detaljima kartice u okviru RaiPay aplikacije i u Moja mBanka aplikaciji u delu „Kartice“ na polju „prikaži PIN“.

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 karticama, bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Republici Srbiji odnosno inostranstvu, kao i druge funkcionalnosti u vezi 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 kartice omogućava da izvrši Apple uređajem, bezgotovinsku platnu transakciju - plaćanje kao i podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktno transakcije Visa karticama;

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

„Apple Pay KORISNIK“ - korisnik Visa kartice koji koristi Apple Pay uslugu na Apple uređaju;

„WALLET“ - mobilna aplikacija operativnog sistema IOS.

KREDITNA PARTIJA – namenjena za knjiženje svih platnih transakcija nastalih upotrebom kartice, kamata, naknada i

troškova vezanih za korišćenje kartice, kao i za uplate dospelih obaveza;

„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;

PLATNI NALOG – Instrukcija Korisnika kartice, odnosno krajnjeg korisnika Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije; Krajnji korisnik kartice upotrebom kreditne kartice ili RaiPay aplikacije, Garmin Pay usluge inicira izvršenje platne transakcije odnosno izdaje platni nalog;

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 ili RaiPay aplikacije, Garmin Pay usluge ili putem Apple Pay usluge Krajnji korisnik odobrava i inicira platnu transakciju na prodajnom mestu trgovca, isplatnom mestu (bankomat ili POS) ili iniciranjem MO/TO/EC transakcija ili se inicira u ime platioca;

PLATNA TRANSAKCIJA NA DALJINU – svaka platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

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

BESKONTAKTNA TRANSAKCIJA – finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom ili Apple Pay uslugom (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa (POS terminali označeni logom Visa simbolom beskontaktnog plaćanja). Garmin Pay usluga omogućava izvršenje beskontaktno finansijske transakcije upotrebom Garmin uređaja (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa karticama (POS terminali označeni logom Visa beskontaktnog plaćanja), kao i podizanje gotovine na bankomatima banaka koji podržavaju beskontaktno transakcije. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem kartice POS terminalu ili prislanjanjem POS terminalu mobilnog telefona uz korišćenje virtualizovane

kartice ili Garmin uređaja uz korišćenje virtualizovane kartice. Za beskontaktno plaćanje mobilnim telefonom na POS terminalu, mobilni telefon mora da ima instaliranu i aktiviranu aplikaciju - RaiPay aplikaciju beskontaktnog plaćanja. RaiPay aplikacija beskontaktnog plaćanja se može instalirati isključivo na mobilne telefone sa Android operativnim sistemom.

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

AUTENTIFIKACIJA – postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanost opotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata:

POUZDANA AUTENTIFIKACIJA KORISNIKA KORISNIKA – autentifikacija sa upotrebom dva ili više elemenata, odnosno kombinacija tih elemenata, koji moraju biti međusobno nezavisni - što znači da otkrivanje jednog elementa ne umanjuje pouzdanost drugih elemenata – koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji, a elementi koji se upotrebljavaju pri ovoj autentifikaciji moraju spadati u najmanje dve od sledećih kategorija:

- kategorija znanja (nešto što korisnik zna) – podrazumeva upotrebu elementa koji samo korisnik zna (npr. Lozinke, ličnog identifikacionog broja (eng. PIN), odgovora na specifično pitanje, šablona brzog prevlačenja ekrana i sl.),
- kategorija posedovanja (nešto što korisnik poseduje) - podrazumeva upotrebu elementa koji samo korisnik poseduje (npr. Uređaja ili broja telefona koji je evidentiran i dokazan slanjem jednokratnih lozinki (eng. OTP – One Time Password), uređaja koji je dokazan putem digitalnog potpisa ili standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda (eng. Quick Response), kriptografskog ključa, aplikacije koja je dokazano povezana sa uređajem i sl.), i/ili
- kategorija svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) – podrazumeva upotrebu elementa koji je svojstven samo korisniku (npr. Biometrijske karakteristike kao što je otisak prsta, očna dužica, glas i sl. Ili određene radnje ili ponašanja koje se zbog načina njihovog

izvođenja prepoznaju kao isključivo korisnikove, kao što je potpis, rukopis, način pritiska tastera, način kucanja i sl.)

- **3D SECURE USLUGA** – usluga koju Banka obezbeđuje korisniku kartice prilikom plaćanja platnom karticom na internetu kod trgovaca koji su uključeni u Visa i Dina Secure programu, a koja korisniku kartice pruža dodatnu zaštitu od neovlašćenog korišćenja kartice tokom internet transakcije.
- **3DS PUSH NOTIFIKACIJA** – predstavlja metod pouzdane autentifikacije korisnika koji se koristi kod 3DS Secure transakcija, pri kome se push notifikacija šalje na registrovani mobilni uređaj (Moja mBanka aplikacija) korisnika kartice za odobravanje ili odbijanje jedne online e-commerce transakcije. Ovaj metod najčešće uključuje biometrijsku verifikaciju (otisak prsta, Face ID) ili sigurnosni PIN za otvaranje Moja mBanka aplikacije. Za korišćenje ovog servisa, pored instalirane i aktivirane Moja mBanka aplikacije, neophodno je da je na uređaju omogućen prijem push notifikacija.

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

KREDITNI LIMIT – ukupan iznos do kojeg se mogu obavljati transakcije;

Kreditna linija po Dodatnoj kartici – deo iznosa Kreditnog limita do kojeg Krajnji korisnik može da obavlja transakcije u toku jednog obračunskog perioda;

LIMITI POTROŠNJE – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je Dodatna kreditna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00) odnosno mesečnom (od 01. - 30/31) nivou;

OBRAČUNSKI PERIOD – period između dva uzastopna datuma izvoda;

DAN OBRAČUNA (IZVODA) – dan kada Banka obračunava dospeli iznos duga za prethodni obračunski period;

DATUM OBRADJE TRANSAKCIJE - je dan kada Banka vrši konverziju iznosa transakcije iz referentne valute EUR u obračunsku valutu - valutu zaduženja (RSD). Banka konverziju vrši na dan kada za iznos transakcije zadužuje račun kreditne kartice;

IZVOD – pisana informacija o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama, o kamatama, o naknadama, obavljenom plaćanju, ukupnom dugu, minimalnoj mesečnoj obavezi koju treba platiti, datumu izvoda i danu dospeća duga;

DAN DOSPEĆA – unapred određeni dan u mesecu do kog je Korisnik kartice u obavezi da izvrši plaćanje dospеле obaveze, odnosno minimalne mesečne obaveze, odnosno dospеле rate. Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji

sledi po isteku roka od 13 dana (rok od 13 dana se računa od datuma izvoda);

PLAĆANJE DOSPELIH OBAVEZA – plaćanje se mora izvršiti bar jednom u toku obračunskog perioda, a najkasnije do dana dospeća, i to u visini dospelih obaveza naznačenih u izvodu;

MINIMALNA MESEČNA OBAVEZA – procentualni deo ukupnog duga po kreditnoj kartici koji je Korisnik kartice dužan da plati do na izvodu naznačenog dana dospeća;

TRAJNI NALOG – platna usluga za izvršenje naloga za plaćanje – nalog kojim Korisnik kartice unapred daje saglasnost Banci da tereti njegov tekući račun kod Banke u korist Banke, za iznos dospelih obaveza iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice;

POS – *Point of Sale* je 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 i aktiviranu RaiPay aplikaciju beskontaktnog plaćanja, Garmin uređajem korišćenjem Garmin Pay usluge ili Apple uređajem korišćenjem Apple Pay usluge;

TRAJNI NOSAČ PODATAKA – označava papir i svako drugo sredstvo (npr. optički disk, memorijske kartice, hard disk računara i elektronsku poštu) koje Klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja.

INFO PORTAL – omogućava Korisniku Raiffeisen banke pregled obaveštenja dostavljenih putem elektronskih kanala (imejl, sms, inbox, notifikacija i dr.) sa linkom na određeni dokument.

IMPRINTER – mehanički uređaj na prodajnom mestu namenjen bezgotovinskom plaćanju;

BANKOMAT/ATM – elektronski uređaj za isplatu gotovine.

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 kreditne kartice (predugovorna faza), klijentu dostavlja Ponudu sačinjenu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (na obrascu Narodne banke Srbije) i informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi okvirnog ugovora. Banka informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja i dokumenata koji čine njihov sastavni deo i nacrtu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne 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 okvirnog ugovora za čije prihvatanje klijent ima rok od sedam dana od dana dostavljanja.

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

Klijent može, na svoj izričit zahtev, da prihvati ponudu i pristupi zaključenju ugovora odmah nakon dostavljanja ponude od strane Banke, a u roku kraćem od dva radna dana. Ako Klijent zahteva da zaključi ugovor u roku koji je kraći od 24 časa od dostavljanja ponude, Banka će udovoljiti takvom zahtevu Klijenta, uz obavezu da ga, u roku koji neće biti kraći od 3, odnosno duži od 7 dana, podseti na njegovo pravo odustanka od ugovora u skladu sa tačkom 14. Opštih uslova poslovanja.

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

1. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE

Kartica se može izdati preduzetniku, koji podnese pisani Zahtev za izdavanje kartice i uz potpisani zahtev dostavi dokumentaciju o statusu (izvod iz registra privrednih subjekata i fotokopiju ličnog dokumenta preduzetnika i Krajnjeg korisnika) i pruži dokaze da može sigurno i na vreme podmiriti sve troškove i obaveze nastale korišćenjem kartice - dostavi izveštaj iz baze podataka o ukupnim kreditnim obavezama, odnosno zaduženosti i njegovoj urednosti u izvršavanju obaveza (izveštaj Kreditnog biroa) i dokumentaciju u vezi sa poslovanjem, rešenje o poreskom zaduženju i plaćenim porezima u poslednjih 12 meseci, kao i podatke o ostvarenom prometu u poslednjih 12 meseci, a preduzetnik koji poslovne knjige vodi po sistemu prostog, odnosno dvojnog knjigovodstva i bilans uspeha, odnosno bilans stanja i statistički aneks za poslednjih 12 meseci).

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

Podnosilac zahteva u Zahtevu za izdavanje kartice imenuje Krajnje korisnike i za njih određuje Kreditne linije po Dodatnoj kartici i, opciono, limite potrošnje. Ukoliko Kreditna linija po dodatnoj kartici nije određena od strane Korisnika kartice, Krajnjem korisniku će biti na raspolaganju ceo iznos kreditnog limita po kartici.

Prilikom popunjavanja zahteva za izdavanje kartice, podnosilac zahteva je dužan da navede kontakt adresu za komunikaciju (za dostavu PIN-a, izvoda, kartice i dr). Korisnik kartice je u obavezi da Banci pisanim putem prijavi promenu adrese odnosno imejl adrese date Banci. U protivnom, svi dopisi i izvodi Korisniku kartice dostavljeni na poslednju Banci poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji, smatraju se primljenim, a ukoliko se dostavljaju imejlom, smatra se da su isti dostavljeni ako su poslani na poslednju Banci poznatu imejl adresu Korisnika kartice koju Banka ima u svojoj evidenciji. Korisnik kartice je u obavezi da obavesti Banku i o promeni bilo kog drugog podatka koji je naveden u zahtevu za izdavanje kartice (npr. promena broja telefona, faksa, promena naziva, promena finansijskog položaja, itd).

Zahtev Korisnika kartice u vezi sa korišćenjem kartice (zahtev za dodatnu karticu/e, zahtev za promenu limita po dodatnoj kartici, zahtev za trajni nalog – uspostavljanje/ukidanje, zahtev za gašenje dodatne kartice, zahtev za gašenje računa kreditne kartice, obaveštenje o izgubljenj/ukradenoj kartici, zahtev za zamenu plastike i druge zahteve u vezi sa kreditnom karticom) koje Korisnik kartice upućuje Banci mora biti sačinjen u pisanoj formi na memorandumu ili originalnom zahtevu Banke.

Korisnik Zahtev sačinjen u pisanoj formi može da skenira i pošalje u Banku sa imejl adrese Korisnika kartice, s tim da takav zahtev Korisnika kartice mora biti potvrđen i originalnim zahtevom u pisanoj formi koji je Korisnik kartice dužan da pošalje Banci u roku od 2 (dva) radna dana od dana slanja skeniranog zahteva putem imejla. Imejl adresa mora biti unapred poznata Banci, odnosno unapred dogovorena između Banke i Korisnika kartice. Eventualnu štetu koju Korisnik kartice pretrpi usled realizacije Zahteva koje je uputio Banci imejlom, usled kašnjenja u realizaciji Zahteva zbog toga što zahtev nije potpun, jasan, snabdeven potrebnim podacima, zbog toga što Zahtev sadrži greške, snosi isključivo Korisnik kartice.

Banka ne snosi odgovornost za štetu koju Korisnik kartice pretrpi zbog neovlašćenog ispostavljanja Zahteva Banci od strane trećih lica (falsifikovanjem potpisa ovlašćenog lica Korisnika kartice, neovlašćenom upotrebom navedene imejl adrese i sl.), odnosno odgovornost za štetu snosi Korisnik kartice.

Podnosilac zahteva je dužan da u zahtevu za izdavanje kartice navede i lozinku, koja će služiti za telefonsku komunikaciju sa Bankom. Krajnji korisnik kartice je dužan da pre prve upotrebe aktivira karticu telefonom, bilo putem usluge Kontakt centra Banke ili u ekspozituri Banke. Korisnik kartice će snositi odgovornost za moguću štetu nastalu usled otkrivanja ove lozinke neovlašćenoj osobi.

Krajnji korisnik kartice je po prijemu kreditne kartice i/ili PIN-a u obavezi da proveri ispravnost, odnosno eventualno oštećenje pošiljke, čitljivost PIN-a, te o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku.

Pre izdavanja kartice Banka na ime Korisnika kartice otvara i vodi kreditnu partiju u dinarima.

Krajnji korisnik, čije je ime utisnuto (embosirano) na kartici je jedini validni korisnik Dodatne kartice.

Kartica se izdaje s rokom važnosti od 24 (dvadesetčetiri) meseca. Rok važenja kreditne kartice je prikazan u aplikaciji Moja mBanka i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je prikazan.

Banka će izvršiti zamenu kartice (plastike) u slučaju bilo kakvog oštećenja kartice koje bi eventualno prouzrokovalo nemogućnost njenog daljeg korišćenja. Troškove zamene snosi Korisnik kartice. Visina troškova zamene je iskazana u Pregledu uslova.

Korisnici Visa Business kreditne 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.

2. OBNAVLJANJE KREDITNE KARTICE

Ukoliko Korisnik kartice uredno ispunjava svoje obaveze i kartica nije otkazana bilo od strane Korisnika kartice (korisnik kartice nije pismeno otkazao kreditnu karticu 30 dana pre isteka roka važnosti) ili nije otkazana od strane Banke, kartica se automatski, bez posebnog zahteva Korisnika kartice, obnavlja na nov rok od 24 (dvadesetčetiri) meseca. Banka obnovljenu (reizdatu) kreditnu karticu izdaje Krajnjem korisniku kartice u mesecu isteka roka važnosti postojeće kreditne kartice. Staru (isteklu) kreditnu karticu Korisnik kartice mora uništiti (obavezno je preseći karticu preko čip modula i magnetne trake na poleđini kartice).

U slučaju da Korisnik kartice ne želi da mu se kartica obnovi, dužan je o tome pismenim putem da obavesti Banku najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti kartice, u kom slučaju kartica prestaje da važi istekom roka.

Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korišćenje kartice i pre isteka roka na koji je kartica odobrena bez navođenja razloga za otkaz.

Otkazom kartice automatski prestaje da važi ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice odnosno okvirni ugovor.

U slučaju da Korisnik kartice raskine okvirni ugovor ili otkáže korišćenje kartice u kom slučaju automatski prestaje da važi ugovor, sve izdate dodatne kartice prestaju da važe, a Korisnik kartice je dužan da do dana gašenja kreditne partije izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice, odnosno obaveze iz ugovora .

Ako Korisnik kartice raskine okvirni ugovor ili otkáže korišćenje kartice u kom slučaju automatski prestaje da važi ugovor, dužan je da plati naknadu za platne usluge pružene do dana raskida ugovora.

3. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE

Kreditna kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu, i to: za podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka, za plaćanje robe i usluga na svim prodajnim mestima koja imaju istaknut znak Visa, kao i za plaćanje robe i usluga preko interneta i putem MOTO (*Mail Order, Telephone Order*) transakcija.

Kreditnu karticu može koristiti jedino lice čije je ime utisnuto na kreditnoj kartici.

Banka korisniku omogućava uslugu priliva sredstava na račun platne kartice koja su na raspolaganju za korišćenje putem platne kartice odmah nakon što je transakcija odobrena. Za evidenciju i druge načine upravljanja ovim sredstvima na računu, neophodno je da se završi proces finansijskog poravnjanja preko kartične kompanije (1-2 radna dana). Za priliv sredstava na račun platne kartice Banka naplaćuje naknadu kako je to definisano u delu Pregleda uslova i korišćenja kreditnih kartica.

Iznos limita za podizanje gotovine je 20% nedeljno, odnosno 40% mesečno od visine kreditne linije po dodatnoj kartici.

Krajnji korisnik prilikom plaćanja robe i usluga kod pojedinih vrsta uređaja mora da potpiše račun, u kom slučaju to mora učiniti na isti način kao što je potpisao kreditnu karticu i obavezno zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.

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

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

Kreditna kartica čija je važnost istekla ne sme se koristiti, kao ni kartica za koju je Banka zahtevala da bude vraćena. U protivnom, Korisnik kartice je u obavezi da nadoknadi Banci sve troškove i eventualnu štetu koji su nastali korišćenjem ili zloupotrebom takve kartice.

Banka može izdati kreditnu karticu koja omogućava i beskontaktno plaćanje roba i usluga na onim prodajnim mestima koja su opremljena terminalima za prihvatanje beskontaktnih kartica. Kartica koja ima mogućnost beskontaktnog plaćanja na zadnjoj strani ima istaknut beskontaktni indikator))) . Beskontaktna transakcije mogu se izvršavati bez unosa PIN koda do limita i pod uslovima koje za teritoriju Republike Srbije utvrđuju kartične asocijacije i važeći propisi, odnosno do limita koji kartična asocijacija utvrdi za beskontaktna transakcije u inostranstvu (aktuelne limite možete pronaći na sajtu banke u sekciji "Kartice"). Beskontaktno plaćanje se može vršiti i kod transakcija iznad definisanih limita, ali je u tom slučaju unos PIN koda neophodan. Bez obzira na pojedinačni iznos transakcije, može se zahtevati unos PIN koda nakon dostizanja kumulativnog iznosa ili određenog broja uzastopnih beskontaktnih transakcija kod kojih PIN nije bio obavezan, a u skladu sa važećim propisima i bezbedonosnim pravilima. Korisnik u svakom trenutku, bez dodatne naknade, pozivom Kontakt centra Banke može da zatraži deaktivaciju beskontaktna funkcionalnosti kartice. Beskontaktna funkcionalnost će biti deaktivirana tek nakon prve uspešne transakcije karticom kod koje je korisnik ubacio karticu u bankomat ili POS terminal. Kada se beskontaktna transakcija izvršava putem RaiPay aplikacije za transakcije inicirane u Republici Srbiji važi sledeće:

- za transakcije na iznose do RSD 5.000 nije potrebna verifikacija korisnika otključavanjem telefona ili unosom RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka;

- za transakcije na iznose veće od RSD 5.000 a do RSD 10.000 neophodno je otključavanje telefona da bi se transakcija autorizovala;

- za transakcije na iznose veće od RSD 10.000 neophodan je unos RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka da bi se transakcija autorizovala;

Iz sigurnosnih razloga, može se povremeno zahtevati od korisnika otključavanje telefona ili unos RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka i za transakcije čiji pojedinačni iznosi ne prelaze RSD 5.000. U inostranstvu, za iznose transakcija ispod limita definisanih od date zemlje, nije neophodna verifikacija korisnika putem otključavanja telefona ili unosa RaiPay lozinke.

Kada se beskontaktna transakcija izvršava korišćenjem Garmin Pay usluge Korisnik može da izvrši transakciju do

limita utvrđenih za beskontaktno transakcije u tački 2. ovih opštih uslova.

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

4. KREDITNI LIMIT

Visina odobrenog kreditnog limita se utvrđuje ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika kartice.

Kreditni limit se odobrava u dinarima.

Korisnik kartice može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita odnosno do visine raspoloživih sredstava na račun kreditne kartice (koja zavise od iznosa i dinamike uplata od strane korisnika kartice u posmatranom obračunskom periodu). U slučaju prekoračenja, iznos za koji je limit prekoračen dospeva za naplatu u celosti sa prvim sledećim izvodom. Kreditna partija Korisnika kartice se zadužuje za sve transakcije obavljene putem kartice/a.

Procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje iznosi 10% od ukupnog duga.

Korisnik kartice može otplatiti utrošeni limit po kartici i pre utvrđenih rokova. U slučaju prevremene otplate, Banka Korisniku kartice ne naplaćuje naknadu.

Korisnicima kartica, koji u svom poslovanju ostvaruju godišnji prihod do EUR 1.064.000,00 odnosno do EUR 1.064.000,00 u dinarskoj protivvrednosti, kreditni limit se odobrava do isteka roka važenja dodatne kartice, a nakon toga se automatski obnavlja (bez obaveze Korisnika kartice za podnošenjem zahteva za njegovo produženje), na rok važenja reizdate kartice, ukoliko Korisnik kartice uredno izmiruje obaveze po osnovu utrošenog kreditnog limita.

Korisnik kartice može, za sve vreme važenja ugovora, bez naknade, da traži od Banke da mu smanji kreditni limit, podnošenjem zahteva u pisanoj formi.

Banka ima pravo da, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, Korisniku kartice smanji iznos odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Korisniku kartice promeni kreditna sposobnost (pogorša kreditna sposobnost) ili Korisnik kartice ne izvršava ili kasni sa izvršenjem novčanih obaveza iz ugovora o izdavanju i korišćenju kartice ili ne izvršava ili kasni sa izvršenjem bilo koje novčane obaveze po bilo kom poslovnom odnosu sa Bankom i drugo.

Banka će obavestiti Korisnika kartice pisanim putem o promeni kreditnog limita (smanjenju), najkasnije u roku od tri dana od dana izvršenog smanjenja. Obaveštenje o smanjenju Banka šalje Korisniku na adresu iz ugovora.

Ukoliko je kontakt adresa Korisnika različita od adrese iz ugovora, Banka će obaveštenje slati na kontakt adresu koju je Korisnik naveo u zahtevu za karticu odnosno koju je Korisnik naknadno dostavio Banci.

Ukoliko Korisnik kartice ne prihvati izmenu visine kreditnog limita (smanjenje limita), dužan je da o tome pismeno obavesti Banku u roku od 3 (tri) dana, računajući od prijema obaveštenja, kao i da u narednom roku od 3 dana vrati karticu/e, izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice, u kom slučaju Banka vrši gašenje kartice.

Korisnicima kartica, koji u svom poslovanju ostvaruju godišnji prihod veći od EUR 1.064.000,00 odnosno veći od EUR 1.064.000,00 u dinarskoj protivvrednosti, kreditni limit se odobrava na rok od 24 meseca, a nakon toga Banka će Korisniku kartice produžiti rok korišćenja odobrenog limita na novi rok od 24 meseca ukoliko je Korisnik kartice pre isteka roka korišćenja podneo zahtev za njegovo produženje i ukoliko je u prethodnom periodu uredno izmirivao obaveze po osnovu utrošenog kreditnog limita i ima kreditnu sposobnost da i ubuduće uredno izmiruje obaveze po osnovu ugovora.

Za kreditne kartice koje su u korišćenju pre stupanja na snagu ovih uslova, odobreni kreditni limit važi do isteka roka važenja kartice, a nakon toga na rok važenja reizdate kartice, ukoliko je Korisnik kartice uredno izmirivao obaveze po osnovu utrošenog kreditnog limita i ima kreditnu sposobnost da i ubuduće uredno izmiruje obaveze po osnovu ugovora.

Za vreme važenja Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Banka na svake dve godine, a po potrebi i češće ukoliko se to pokaže kao neophodno, vrši proveru kreditne sposobnosti Korisnika kartice i u tom smislu može da zahteva od Korisnika kartice dodatnu dokumentaciju, informacije, sva objašnjenja vezana za pravnu i finansijsku situaciju Korisnika kartice, polugodišnje i godišnje izveštaje o poslovanju Korisnika kartice (u formi bilansa stanja, bilansa uspeha, dodatnog računovodstvenog izveštaja – aneksa i dr.) i dodatne instrumente obezbeđenja. Ukoliko Korisnik kartice Banci ne dostavi traženu dokumentaciju, informacije, objašnjenja, Banka može Korisniku kartice da otkáže ugovor i dalje korišćenje kartice, u kom slučaju se primenjuju odredbe ovih opštih uslova o jednostranom raskidu okvirnog ugovora.

Banka, nakon što Korisnik kartice dostavi traženu dokumentaciju, informacije, objašnjenja, po izvršenoj proveri:

1. može da Korisniku kartice poveća iznos kreditnog limita u slučaju da se Korisniku poboljša kreditna sposobnost i Korisnik kartice uredno izvršava obaveze iz ugovora. U navedenom slučaju,

ugovorne strane će zaključiti aneks kojim će definisati iznos novog limita.

Ukoliko Korisnik kartice ne zaključi aneks ugovora i ne dostavi Banci dogovoreni dodatni instrument obezbeđenja utvrđen aneksom, neće moći da koristi povećanje limita, odnosno, u tom slučaju može da nastavi da koristi limit u visini pre povećanja.

2. Banka ima pravo da Korisniku kartice smanji iznos kreditnog limita i da zahteva dodatni instrument obezbeđenja u slučaju da se Korisniku kartice pogorša kreditna sposobnost ili Korisnik kartice ne izvršava ili kasni sa izvršenjem novčanih obaveza iz ugovora ili ne izvršava ili kasni sa izvršenjem bilo koje novčane obaveze po bilo kom poslovnom odnosu sa Bankom.

O promeni kreditnog limita (smanjenju) Banka će obavestiti Korisnika kartice pisanim putem (na kontakt adresu koju je Korisnik naveo u zahtevu za karticu odnosno koju je Korisnik naknadno dostavio Banci) najkasnije u roku od tri dana od dana izvršenog smanjenja i pozvati Korisnika kartice da sa Bankom u roku od 3 dana od dana prijema obaveštenja zaključi aneks ugovora. Ukoliko Korisnik kartice ne prihvati izmenu visine kreditnog limita (smanjenje limita), dužan je da o tome pismeno obavesti Banku u roku od 3 (tri) dana računajući od datuma prijema obaveštenja vrati karticu/kartice, i izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice/kartica, a neiskorišćeni iznos kreditnog limita više ne može da koristi.

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

5.1. KAMATA, NAČIN OTPLATE OBAVEZA

Na iznos iskorišćenog kreditnog limita Banka obračunava i Korisniku kartice naplaćuje kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi u visini navedenoj u Pregledu uslova.

Kamatna stopa se sa Korisnikom kartice ugovara kao fiksna.

Visina nominalne kamatne stope je utvrđena na godišnjem nivou. Banka primenjuje proporcionalni metod kod obračuna kamate. Visina godišnje nominalne kamatne stope utvrđuje se ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (u daljem tekstu: ugovorena kamatna stopa).

Banka ne obračunava i ne plaća kamatu na prevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog duga.

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

Iznos obračunatih kamata Banka prikazuje na izvodu.

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

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

Korisnik kartice je dužan da, o roku dospeća navedenom u izvodu koji Banka šalje Korisniku kartice, plati iznos minimalne mesečne obaveze.

Minimalni mesečni iznos, koji je Korisnik kartice u obavezi da plati do dana dospeća, formira se na sledeći način: 10% od (preostalog duga iz prethodnog perioda uvećan za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjeno za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu). Ukoliko Korisnik kartice u prethodnom obračunskom periodu nije izvršio uplatu iznosa minimalne mesečne obaveze ili je uplatio manje od tog iznosa, minimalna mesečna obaveza za plaćanje se uvećava za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog obračunskog perioda i za iznos eventualnog novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period. U slučaju postojanja neizmirenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili prekoračenja kreditnog limita u odnosu na prethodni period, formiranje minimalne mesečne obaveze u visini od 10% se vrši na ukupan dug sa izvoda umanjeno za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili za iznos novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period.

Visa Business kreditna kartica

- revolving model otplate i

- model otplate na rate - za Korisnike kartica koji u svom poslovanju ostvaruju godišnji prihod do EUR 1.064.000,00 odnosno do EUR 1.064.000,00 u dinarskoj protivvrednosti.

Ukoliko je Banka Korisniku kartice (korisniku kartice koji u svom poslovanju ostvaruje godišnji prihod do EUR

1.064.000,00 odnosno do EUR 1.064.000,00 u dinarskoj protivvrednosti) u okviru odobrenog kreditnog limita, odobrila korišćenje revolving kreditne kartice za kupovinu roba i usluga (u zemlji i inostranstvu) uz model otplate na rate, u tom slučaju iznos izvršene transakcije Korisnik kartice otplaćuje u jednakim mesečnim ratama. Banka Korisniku kartice za svaku izvršenu transakciju napravljenu korišćenjem kartice prilikom plaćanja roba i usluga u Republici Srbiji i inostranstvu koja se deli na rate naplaćuje jednokratnu naknadu za podelu transakcije na rate u iznosu od 5% od iznosa svake izvršene transakcije a minimum RSD 500. Osnovica za obračun naknade za podelu transakcije na rate je iznos svake izvršene transakcije. Banka naknadu za podelu transakcije na rate obračunava na dan knjiženja te transakcije.

U slučaju da korisnik podnese zahtev za pre vremenu otplatu transakcije na rate pre dospeća prve rate ili nakon dospeća prve rate a pre isteka obračunskog perioda u kome je dospela prva rata, Banka će korisniku izvršiti povraćaj naknade za podelu transakcije na rate u celosti. Osnovica za obračun naknade za podelu transakcije na rate izvršene u inostranstvu je iznos transakcije izražen u valuti EUR. Naknada za podelu transakcije na rate izražena u valuti EUR plaća se u RSD po prodajnom kursu Banke za devize važećem na dan knjiženja transakcije. Naknada za podelu transakcije na rate se plaća jednokratno i dospeva za plaćanje na dan kada dospeva za plaćanje prva rata izvršene transakcije.

Minimalni iznos transakcije za otplatu na rate je RSD 5.000 u zemlji odnosno EUR 40 u inostranstvu.

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

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

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

Dospele mesečne rate Banka prikazuje na redovnim mesečnim izvodima.

Prva mesečna rata dospeva za naplatu u obračunskom periodu koji sledi obračunskom periodu u kojem je izvršena transakcija, a visina i krajnji rok dospeća biće iskazani u izvodu koji Banka pošalje Korisniku nakon obrade transakcije. Rokovi dospeća i visina ostalih pojedinačnih

rata u narednim obračunskim periodima - prema izvodu u kome su jasno označeni dan dospeća obaveza za plaćanje i datumi izvoda.

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

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

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

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

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

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

Ukoliko je Korisnik kartice do dana dospeća (Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 13 dana. Rok od 13 dana se računa od datuma izvoda) uplatio ukupan iznos duga iz Izvoda, Banka ne obračunava ugovorenu kamatnu stopu.

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

Minimalni mesečni iznos Korisnik kartice je dužan da plati do dana dospeća. Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 13 dana (rok od 13 dana se računa od datuma izvoda). Minimalni mesečni iznos formira se na sledeći način: 10% od (preostalog duga iz prethodnog perioda, uvećan za iznos svih izvršenih transakcija iz tekućeg obračunskog perioda uključujući i dospеле rate (kod otplate transakcija na rate) i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjena za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu. Ukoliko Korisnik kartice u prethodnom obračunskom periodu nije izvršio uplatu iznosa minimalne mesečne obaveze ili je uplatio manje od tog iznosa, minimalna mesečna obaveza za plaćanje se uvećava za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog obračunskog perioda i za iznos eventualnog novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period. U slučaju postojanja neizmirenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili prekoračenja kreditnog limita u odnosu na prethodni period, formiranje minimalne mesečne obaveze u visini od 10% se vrši na ukupan dug sa izvoda umanjen za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili za iznos novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period.

Postojeći korisnici Visa business kreditne kartice sa revolving modelom otplate, koji ostvaruju godišnji prihod do EUR 1.064.000,00 u poslovanju, mogu podneti zahtev Banci (telefonskim ili pisanim putem) da im se omogući otplata kupovina na rate, na napred definisani način. U tom slučaju Banka sa korisnikom potpisuje Aneks ugovora.

Ukoliko Banka ukine funkcionalnost revolving kreditne kartice koja omogućava otplatu na rate Korisniku koji ostvaruje godišnji prihod do EUR 1.064.000,00 u poslovanju, Banka će o ukidanju ove funkcionalnosti obavestiti korisnika najkasnije dva meseca pre početka primene.

5.2. NAKNADE I TROŠKOVI

Korisnik kartice plaća naknade i troškove utvrđene u Pregledu uslova.

Važeće naknade koje padaju na teret Korisnika kartice su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Korisniku kartice i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (na Internet stranici Banke, Kontakt centar Banke). Visina naknada i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.

Prema načinu obračuna, naknade mogu biti jednokratne za izvršenu uslugu i periodične za kontinuirano pružanje usluga.

Periodične naknade iskazane u Pregledu uslova obračunavaju se na kraju perioda na koji se odnose.

Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

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

Banka klijentu dostavlja informacije u predugovornoj fazi bez naknade.

5.3. KURS

Transakcija izvršena u inostranstvu se evidentira u valuti EUR.

Ukoliko se originalna valuta transakcije izvršene Visa business kreditnom karticom u inostranstvu razlikuje od referentne valute (EUR) konverzija se vrši prema kursu koji primenjuje kompanija Visa.

Pri konverziji iznosa transakcije u referentnoj valuti u valutu zaduženja (RSD) Banka primenjuje prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na datum obrade transakcije

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

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

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

6. INFORMISANJE KORISNIKA KARTICE O NASTALIM OBAVEZAMA

Sve transakcije obavljene putem kartice/a, odnosno nastale na osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kartice knjiže se na kreditnu partiju otvorenu na ime Korisnika kartice.

Po osnovu inicirane platne transakcije putem kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava po partiji kreditne kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na partiji kreditne kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije sve do prijema naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja kada će Banka izvršiti knjižnje odnosno zadužiti partiju kreditne kartice. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.

Na kraju svakog obračunskog perioda, Banka Korisniku kartice dostavlja izvod u kome ga obaveštava o obavezama koje su nastale korišćenjem kartice, odnosno o svim novčanim obavezama proisteklim iz ugovora, kamatama, naknadama, minimalnoj mesečnoj obavezi koju treba da plati, kao i o roku u kom mora da izmiri svoje obaveze, i druge podatke. Izvod se dostavlja Korisniku kartice jednom mesečno, poštom na kontakt adresu koju je Korisnik kartice dostavio Banci i/ili dostavljenu imejl adresu. U slučaju dostave izvoda poštom, smatra se da je isti dostavljen ako je poslat na poslednju Banci poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji, a ako je poslat imejlom na poslednju Banci poznatu imejl adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji.

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

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

Datum Izvoda je fiksni svakog 1-og u mesecu, a dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 13 dana (rok od 13 dana se računa od datuma izvoda).

Korisnik kartice informacije o neizmirenim obavezama i minimalnoj mesečnoj obavezi za plaćanje može dobiti i putem Kontakt centra banke ili E-banking-a (Raiffeisen On Line). Ukoliko Korisnik kartice, u roku od 30 dana od dana obavljene transakcije, kroz dostavljeni izvod ne dobije obaveštenje o toj transakciji, dužan je da u okviru odobrenog limita obezbedi raspoloživa sredstva za

naplatu predmetne transakcije sa njenim dospevanjem na naplatu.

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

- uplatom u svim ekspoziturama Raiffeisen banke a.d. Beograd;
- putem trajnog naloga ili davanjem ovlašćenja Banci kroz ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, kojim ovlašćuje Banku da dospele neizmirene obaveze naplati sa računa Korisnika kartice kod Banke;
- uplatom na uplatnim mestima drugih finansijskih organizacija u Srbiji;
- putem E-banking-a (Raiffeisen On Line).

Korisnik kartice koji se odlučio da uplatu dospele obaveze u visini minimalne mesečne obaveze (10%) vrši putem trajnog naloga, dužan je da na svom računu pokrića kod Banke obezbedi potreban iznos sredstava u visini te obaveze i to najkasnije do 20:00h, a ukoliko se odlučio da uplatu dospele obaveze vrši u ukupnom iznosu (100%) dužan je da na svom računu pokrića kod Banke obezbedi potreban iznos sredstava najkasnije do 14:00h na dan dospeća minimalne mesečne obaveze za plaćanje.

Uplate na ime dospelih obaveza koje su izvršene na račun kreditne kartice nakon 16h u određenom poslovnom danu smatraju se primljenim u prvom narednom poslovnom danu.

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

7. PREVREMENA OTPLATA OBAVEZA PO KREDITNOJ KARTICI

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

8. SAGLASNOST PLATIOCA ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje platne transakcije korišćenjem kreditne 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:

- 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/KVK kod). Kako bi proverila autentičnost Korisnika, Primalac plaćanja može zahtevati dodatnu pouzdanu autentifikaciju Korisnika putem metode 3DS Push notifikacije na internet prodajnim mestima koja to obezbeđuju odnosno na tržištima na kojima je pod određenim uslovima pouzdana autentifikacija obavezna. Banka zadržava pravo da ne odobri transakciju iniciranu na Internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3DS usluge ukoliko nije izvršena pouzdana autentifikacija Korisnika kartice.
 - očitavanjem čipa i unosom PIN-a na bankomatu ili POS terminalu, unosom RaiPay lozinka ili verifikacijom biometrijskog podatka za plaćanje putem RaiPay aplikacije,
 - beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN -a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrđenim u tački 3 ovih uslova,
 - plaćanjem putem RaiPay aplikacije sa i bez dodatne verifikacije Korisnika na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrđenim u tački 3 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 korisnika kreditne kartice Primalac plaćanja 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.
 1. **Primarna pouzdana autentifikacija** putem 3DS push notifikacije – nakon što je inicirano neko MO/TO/EC online plaćanje na 3DS prodajnom mestu šalje se push notifikacija na korisnikov registrovani mobilni uređaj (Moja mBanka aplikaciju). Korisnik kartice se klikom na notifikaciju autentifikuje putem biometrije ili unosom Moja mBanka PIN koda, otvara aplikaciju i nakon toga odobrava ili odbija transakciju (plaćanje).
 2. **Sekundarna pouzdana autentifikacija** putem 3DS push notifikacije – nakon što je inicirano neko MO/TO/EC online plaćanje na 3DS prodajnom mestu Primalac plaćanja šalje push notifikaciju na korisnikov registrovani mobilni uređaj (Moja mBanka aplikaciju). Ukoliko Korisnik kartice propusti da klikne na notifikaciju, ima mogućnost da u određenom vremenskom periodu u aplikaciji Moja mBanka odabere opciju Token, a potom sekciju Odobrenje zahteva.
- PIN, unet pri izvršavanju transakcije i potvrđen kao ispravan, dokaz je identiteta korisnika kartice odnosno krajnjeg korisnika koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a.
- Banka može primenjivati izuzetke od pouzdane autentifikacije Korisnika u skladu sa pozitivnim propisima.
- 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.

9. PRIJEM PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

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

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

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

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

Ukoliko je Banka u skladu sa Zakonom o platnim uslugama odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije, Banka je dužna da izvrši nadoknadu nastale štete odmah po prijemu obaveštenja o toj transakciji od klijenta, odnosno najkasnije narednog poslovnog dana od datuma zaduženja, osim u slučaju kada banka sumnja na zloupotrebu na strani Korisnika kartice u kom slučaju je dužna da u roku od deset dana o prijema zahteva klijenta:

- izvrši povraćaj celog iznosa reklamirane transakcije ukoliko nakon dodatne provere zaključi da Korisnik nije izvršio zloupotrebu
- odbije zahtev klijenta uz obrazloženje i prijavi zloupotrebu klijenta nadležnom organu.

Banka je u skladu sa prethodnim stavom dužna da povraćaj iznosa reklamirane transakcije izvrši sa datumom valute odobrenja koji je najkasnije datum kada je račun kartice po reklamiranoj transakciji bio zadužen i dužna je da izvrši povraćaj svih drugih troškova ili naknada koje su tom transakcijom bile uzrokovane, odnosno da Korisnikov

račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

U slučaju kada je predmet reklamacije više od jedne transakcije a koje su nastale u periodu od više različitih dana, povraćaj se vrši sa datumom valute transakcije koja je najranije nastala.

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

Korisnik kartice snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji 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 trećem licu u bilo koju drugu svrhu a da to nije potvrda plaćanja na internetu, dostavljanje aktivacionog koda (za aktiviranje 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 Korisnika, koja omogućavaju zloupotrebu kartice ili podataka sa kartice, odnosno njeno neovlašćeno korišćenje odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije.

Korisnik neće snositi gubitke u sledećim slučajevima: ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz prethodnog stava; ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;

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

Korisnik kartice neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku o gubitku sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, da je platni instrument izgubljen, ukraden, ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg korisnika. Ukoliko Banka Korisniku kartice 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 kartice snosi sve gubitke i Banka ima pravo da zaduži račun kartice za iznos koji je vratila Korisniku kartice.

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 za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, izvršiti povraćaj iznosa predmetne transakcije i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, odnosno Banka će postupiti u skladu sa zakonom.

U skladu sa Zakonom o platnim uslugama, ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran, i dužan je da te dokaze dostavi bez odlaganja na zahtev Banke, odnosno pružaoca platnih usluga koji vodi račun.

Korisnik je dužan da, radi pravilnog izvršenja platnog naloga, navede tačan PIN, ukoliko je to zahtevano od terminala na kojem se transakcija izvršava, odnosno u zavisnosti od prodajnog mesta i: tačan broj kartice, tačan datum važnosti kartice, CVV2 kod i jedнократnu lozinku, u slučaju izvršenja transakcije na internet prodajnim mestima koja obezbeđuju plaćanje korišćenjem 3D usluge. 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 kartice, odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku kartice bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik kartice ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je Banka odgovorna.

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

Korisnik kartice je dužan da o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji obavesti Banku odmah po saznanju za takvu transakciju kao i da obaveštenje o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji dostavi Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke, najkasnije u roku od 30 dana od datuma izvoda, 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 kartice izvrši povraćaj iznosa platne transakcije i povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik

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

Ako Banka Korisniku kartice nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, dužna je da Korisniku kartice obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 30 dana, ako je Korisnik kartice obavesti o neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

11. INSTRUMENTI OBEZBEĐENJA

Korisnik kartice je dužan da Banci obezbedi instrumente obezbeđenja izvršenja obaveza nastalih korišćenjem kreditne kartice: odgovarajući broj blanko menica sa klauzulom „bez protesta“ potpisane od strane ovlašćenog lica Korisnika kartice uz ovlašćenje za popunu dato kroz ugovor ili u formi posebne izjave, kao i odgovarajući zahtev za registraciju menica u 2 (dva) primerka.

Korisnik je u obavezi da u periodu trajanja ugovornog odnosa, odnosno do konačnog izmirenja svih ugovornih obaveza, na zahtev Banke dostavi i druge instrumente obezbeđenja, u slučaju da postojeći postanu neadekvatni, nedovoljni ili ne mogu biti izvršeni.

Na zahtev Korisnika, Banka može omogućiti zamenu sredstva obezbeđenja tokom perioda važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

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

Korisnik, odnosno davalac sredstava obezbeđenja ima pravo da, nakon prestanka važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i potpunog izmirenja obaveza korisnika kartice prema Banci po osnovu tog ugovora, preuzme sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

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

Korisnik kartice 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 i RaiPay lozinku, te preduzme sve potrebne mere kako bi onemogućio da kartica i/ili PIN ili RaiPay lozinka dođu u posed trećeg lica.

Pored određenih mera radi zaštite platne kartice izdate od strane Banke, korisnik takođe preuzima i odgovarajuće korake radi zaštite RaiPay aplikacije.

Krajnji korisnik je dužan da čuva karticu i tajnost PIN-a i RaiPay lozinku 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 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 lozinka se moraju čuvati u tajnosti i ne otkrivaju se 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 zatraži blokadu kartice. Korisnik može u najbližoj ekspozituri Banke ili slanjem zahteva na memorandumu da podnese zahtev za izdavanje nove kartice i PIN-a odnosno da promeni RaiPay lozinku za Krajnjeg korisnika. Banka garantuje da PIN i RaiPay lozinka nisu u njenoj dokumentaciji.

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

- a) korisnik je dužan da obezbedi da isključivo on ima pristup RaiPay aplikaciji i uređaju na kojem je ista aktivirana, odnosno da preduzme sve mere zaštite kako bi onemogućio pristup aplikaciji i uređaju od strane trećeg lica;
- b) RaiPay lozinka, koja se koristi za potvrdu transakcija koje zahtevaju unos RaiPay lozinke, treba definisati tako da se ne može lako pogoditi od strane lica koja bi eventualno izvršila zloupotrebu (na primer, treba izbegavati 1234, datum rođenja, lične etelefonske brojeve i druge lične lako dostupne podatke i sl);
- c) RaiPay lozinka ne treba da bude zabeležen bilo gde u mobilnom telefonu;
- d) nakon što se izvrši plaćanje, neophodno je zatvoriti aplikaciju;
- e) ne vršiti prevlačenje (download) aplikacija na mobilni telefon osim sertifikovanih aplikacija koje se nalaze na Play Store i koje su preporučene od strane proizvođača telefona i operativnog sistema;
- f) koristiti Internet vezu samo preko sigurne WiFi mreže, ili putem usluge za prenos podataka mobilnog operatera; za vršenje plaćanja RaiPay aplikacijom nije potrebna internet konekcija;
- g) redovno ažurirati softver mobilnog telefona sa RaiPay aplikacije;

- h) redovno koristiti antivirus i antispyware programe sa najnovijim promenama;
- i) u slučaju gubitka mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom odmah kontaktirati Banku putem Kontakt centra na broj telefona koji je naveden u ovim opštim uslovima poslovanja;
- j) ne prijavljivati se na aplikaciju putem linka u imejlu ili nekih drugih web sajtova;
- k) proveriti izdavača kada se instalira aplikacija; izdavač treba da bude Raiffeisen banka ad Beograd;
- l) korisnik ne treba da izvršava bilo kakave neovlašćene modifikacije softvera mobilnog telefona (kao što su "root" ili "jailbreak");
- m) u slučaju promene mobilnog telefona potrebno je da se RaiPay aplikacija deaktivira na starom telefonu, a zatim da se ponovi process aktivacije RaiPay aplikacije na novom mobilnom telefonu.

Korisnik koji koristi Apple Pay uslugu je u obavezi da:

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

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

U slučaju krađe ili zloupotrebe kartice, preporuka je da Korisnik krađu ili zloupotrebu kartice prijavi i MUP-u.

Korisnik Garmin Pay usluge je u obavezi da:

- a) 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 kartice odnosno Krajnjem korisniku da u svakom trenutku izvrši prijavu gubitka, krađe, zloupotrebe kartice ili 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 kartice ne snosi posledice zloupotrebe, osim ako za njega nastanu gubici usled prevarnih radnji Korisnika kartice i/ili 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. Ukoliko se za vreme važenja ugovornog odnosa navedeni broj telefona promeni, Banka će obavestiti Korisnika kartice kroz izvod.

U slučaju da Korisnik kartice odnosno Krajnji 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 logom (u zemlji ili inostranstvu).

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

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore sa Korisnikom kartice odnosno Krajnjim korisnikom, a naročito one koji se obavljaju u cilju blokade kartice i da, u slučaju eventualnog spora između Banke i Korisnika kartice, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

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

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

U slučaju kada Korisnik prijavi Banci neodobrenu platnu transakciju izvršenu usled korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili zlopotrebe kartice, dužan je da to potvrdi prijavom u pisanoj formi u najbližoj ekspozituri Banke ili slanjem na i-mejl adresu banke. Banka može, u toku reklamacionog postupka, tražiti od Korisnika da Banci podnese na uvid karticu Korisnika (ukoliko je ista u njegovom posedu), pasoš Korisnika ili prijavu MUP-u o krađi ili zlopotrebi kartice.

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

Korisnik kartice 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 kartice/Krajnji 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 neodobreno korišćenje kartice/RaiPay aplikacije ili njihovo korišćenje s namerom prevare,
- na zahtev Korisnika kartice,
- ukoliko Korisnik kartice propusti da izmiri dospele obaveze u periodu od 30 dana od datuma kada je bio u obavezi da ih izmiri;
-
- kada postoji rizik da Korisnik kartice neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja dospelih obaveza po bilo kom plasmanu koji koristi kod Banke;
- iz drugih opravdanih razloga u skladu sa zakonom.

Banka će izvršiti blokadu kartice i/ili RaiPay aplikacije i time sprečiti svako dalje korišćenje kartice ukoliko je nastupila bilo koja od dole navedenih okolnosti:

- ukoliko Korisnik kartice propusti da izmiri dospele obaveze (u iznosu 4.000,00 RSD ili većem) po bilo kom kreditnom proizvodu Banke u periodu dužem od 30 dana od datuma kada je bio u obavezi da ih izmiri;
- ukoliko je račun Korisnika kartice u blokadi duže od 3 dana uzastopno;
- ukoliko je Korisnik kartice brisan iz nadležnog registra;

Tokom trajanja blokade nije moguće uručiti niti aktivirati izdatu/reizdatu karticu/e.

Ukoliko se razlozi za blokadu kartice ne otklone u roku dužem od 30 dana, Banka će raskinuti ugovor bez otkaznog roka, čime prestaje pravo na korišćenje kreditnog limita i važnost svih izdatih kartica. Otkazana kartica se ne sme koristiti, a Korisnik kartice je obavezan da otkazanu karticu odmah presečenu vrati Banci. U slučaju raskida ugovora, Korisnik kartice je dužan da bez odlaganja izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartice kao i troškove pismenih opomena.

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

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku Apple uređaja u kome se nalazi token;
- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu Apple uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom, Banka će ukloniti token.

U slučaju da je kartica blokirana, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih Apple uređaja koje Korisnik koristi;

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

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

O nameri i razlozima blokade kartice Banka će, osim ukoliko blokira karticu na zahtev Korisnika kartice, obavestiti

Korisnika kartice na jedan od sledećih načina: telefonskim putem, putem dostavljene e-mail adrese ili pisanim putem slanjem obaveštenja na poslednju Banci poznatu adresu, i to ukoliko je to moguće pre blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade kartice.

Banka nije dužna da obavesti Korisnika kartice o blokadi ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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

13. KOMUNIKACIJA BANKE SA KORISNIKOM KARTICE I INFORMISANJE KORISNIKA KARTICE

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

Korisnik kartice ima pravo da od Banke, u pisanoj formi, dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

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

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

Banka je dužna da na dan zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Korisniku kartice uruči važeće Opšte uslove poslovanja i ostala dokumenta koja čine njihov sastavni deo.

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

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

Banka je dužna da na zahtev Korisnika kartice pre iniciranja platne transakcije Korisniku kartice dostavi informacije o svim naknadama koje snosi Korisnik kartice.

Korisnik kartice 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 kartice o dospelim obavezama na ugovoreni način u formi izvoda. Način dostave izvoda može da bude:

- preko imejl adrese koju je Korisnik kartice za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- poštom na adresu sedišta Korisnika kartice;
- preko izabrane ekspoziture Banke, na izričit zahtev Korisnika kartice, u kom slučaju je Korisnik kartice 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 kartice može obavestiti Banku pisanim obaveštenjem na adresu sedišta Banke, uručenjem pisanog obaveštenja u ekspozituri Banke, ili elektronskim putem na imejl ukoliko se prethodno odlučio za takav vid komunikacije sa Bankom.

Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa mesečnim izvodima, neodobrenim i/ili neuredno izvršenim transakcijama korisnik kartice može uputiti Banci:

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

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

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

Korisnik kartice ima pravo da odustane od ugovora o kreditnoj kartici u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Korisnik je dužan da, pre isteka roka iz stava 1 ove tačke, o svojoj nameri da odustane od ovog ugovora obavesti Banku u pisanoj formi na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja.

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

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

U slučaju odustanka od ugovora Korisnik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja o odustanku vrati Banci iznos iskorišćenog kreditnog limita sa kamatom za vreme korišćenja.

15. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

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

Okvirni ugovor čine:

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

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

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

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

Ako Korisnik kartice nije saglasan sa predloženim izmenama odnosno dopunama, može raskinuti okvirni ugovor, bez plaćanja naknade, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i vrati Banci karticu/e. Izjavu o raskidu Korisnik kartice dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke najkasnije jedan dan pre dana koji je određen za početak izmene. Ako Korisnik kartice u tom roku ne dostavi Banci obaveštenje da nije saglasan sa izmenama, odnosno obaveštenje o raskidu, i ne dostavi Banci presečenu karticu, smatra se da je prihvatio izmene odnosno dopune i bez davanja izričite saglasnosti.

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

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

16. USTUPANJE POTRAŽIVANJA

Banka ima pravo da dospelu potraživanje iz Ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ustupi drugoj banci, a izuzetno i drugom pravnom licu, u svemu u skladu sa propisima kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

17. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA

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

17.1. Korisnik kartice može raskinuti okvirni ugovor i otkazati karticu u bilo kom trenutku bez otkaznog roka, bez navođenja razloga za otkaz, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (celokupan iznos duga, uvećano za iznos ugovorene kamate i eventualno kamate koja se obračunava u slučaju docnje i troškove) i vrati Banci presečenu karticu/e.

Korisnik može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, ukoliko se Banka ne pridržava odredaba ugovora.

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

Ukoliko Korisnik kartice raskine ugovorni odnos i otkáže karticu, Banka neće izvršiti naplatu periodične članarine za korišćenje dodatne kartice/kartica za period od poslednje naplate do datuma gašenja 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 okvirni ugovor ili otkáže korišćenje kartice, sve izdate kartice prestaju da važe, a Korisnik kartice je dužan da izmiri sve obaveze nastale do dana gašenja kreditne partije.

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

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

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka:

- ukoliko Korisnik kartice ne izmiruje ili neuredno izmiruje novčane obaveze iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice,
- ukoliko Korisnik kartice ne prihvati smanjenje kreditnog limita i sa Bankom ne zaključi Aneks ugovora uz dostavljanje traženih instrumenata obezbeđenja;
- ukoliko Banka Korisniku ne obnovi – produži rok za korišćenje odobrenog kreditnog limita;
- ako na imovini Korisnika kartice bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja;
- ako se ustanovi da je bilo koji dokument, činjenica ili okolnost na osnovu kojih je Banka donela odluku da sa korisnikom zaključi ugovor lažan, falsifikovan, ili je Banka u pogledu njihove istinitosti bila dovedena u zabludu,
- ako Korisnik kartice postane insolventan, obustavi plaćanja ili njegov račun bude blokiran;
- ukoliko se razlozi za blokadu kartice ne otklone u roku dužem od 30 dana;
- ako nastupe bitne promene u poslovanju Korisnika kartice, njegovoj imovini, obavezama ili finansijskom položaju (Korisnik ne ispunjava obaveza prema drugim poveriocima, tako da zbog toga dođe ili može doći do prevremenog dospeća takvih obaveza, ako protiv Korisnika bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja ili podnet predlog za otvaranje stečajnog postupka, ili drugog postupka sa sličnim ishodom i dr.), čime se sposobnost Korisnika kartice da ispunji svoje obaveze po ugovoru stvarno narušila, odnosno izvesno je da će se narušiti.
- ukoliko se Korisnik kartice za vreme trajanja ugovornog odnosa sa Bankom ne pridržava dobrih poslovnih običaja;
- u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.

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

U slučaju raskida ugovora i otkaza kartice prestaje važnost svih izdatih kartica. Korisnik kartice je obavezan da otkazanu karticu odmah presečenu vrati Banci.

Kartica, koja je iz bilo kog razloga otkazana, ne sme se koristiti.

Izjavu o raskidu ugovora Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi preporučenim pismom, na adresu sedista Korisnika

kartice, odnosno na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika kartice.

Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora smatra se slanje preporučenom poštom na adresu sedista Korisnika kartice, odnosno na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika kartice.

Na dan raskida ugovora dospevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika kartice, uključujući i nastale obaveze sa ugovorenim rokom dospeća na naplatu nakon dana raskida ugovora, i Korisnik kartice je dužan da odmah izmiri celokupno predmetno potraživanje.

Banka, u slučaju raskida ugovora, radi naplate svojih potraživanja, može da aktivira ugovorom predviđene instrumente obezbeđenja.

18. 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, Zakon o obligacionim odnosima, kao i odredbe drugih propisa.

Korisnik kartice, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih Opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa. Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika kartice primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.

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

Ukoliko Banka i korisnik kartice sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je Korisnik kartice tužena strana, nadležan je sud sedišta Korisnika kartice, a za slučaj da je Banka tužena, nadležan je sud prema sedištu Banke.

Korisnik kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, ima pravo na prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz pojedinačnog ugovora.

Prigovor korisnik može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, i to u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (imejlom). Banka korisniku ne može

naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru

Ukoliko Korisnik kartice nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, korisnik kartice može pre pokretanja sudskog spora da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi - poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Ul. Kralja Petra br. 12, 11000 Beograd, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije; Pritužbu Korisnik kartice može da podnese u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

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

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

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

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Banka prikuplja, obrađuje, čuva i štiti podatke o ličnosti klijenata u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima Banke. Detaljne informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu podataka i licu za zaštitu podataka o ličnosti dostupne su u dokumentu "Opšte informacije o zaštiti podataka", koji se nalazi na internet stranici Banke i u svim ekspoziturama Banke.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od **18.04.2026. godine**.

PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA KREDITNIH KARTICA
GODIŠNJA NOMINALNA KAMATNA STOPA

	Tip kreditne kartice	Godišnja nominalna kamatna stopa	Visina godišnje nominalne kamatne stope
1	Visa Business revolving kreditna kartica	Godišnja nominalna kamatna stopa	23,40% fiksna

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

	Tip kartice	VRSTE USLUGA / NAKNADA	Iznos naknade
1	Visa Business revolving kreditna kartica	Izdavanje kartice	Bez naknade
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (obaveza plaćanja za Korisnika nastaje po aktivaciji dodatne kartice)	mesečno RSD 250
		Zamena plastike na zahtev korisnika	jednokratno RSD 500
		Ponovna štampa/zamena PIN-a (u ekspozituri na šalteru)	jednokratno RSD 500
		Promena PIN-a na bankomatu	Bez naknade
OSTALI TROŠKOVI			
1	Osnovni izveštaj Kreditnog biroa		RSD 600
2	Lični izveštaj Kreditnog biroa		RSD 246
3	Trošak menice		RSD 50
4	Trošak uverenja o plaćenom porezu*		RSD 640

NAKNADE ZA ISPLATU GOTOVOG NOVCA KORIŠĆENJEM KREDITNE KARTICE I NAKNADE ZA PLAĆANJE KREDITNOM KARTICOM NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

Po izvršenoj transakciji u zemlji		
Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji u zemlji		
1	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd	3% od iznosa transakcije, min RSD 300
2	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na bankomatima drugih banaka u Srbiji	3,25% od iznosa transakcije, min RSD 300
3	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na šalterima Raiffeisen banke a.d. Beograd	3% od iznosa transakcije, min RSD 100
4	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na šalterima drugih banaka u Srbiji**	3,33% od iznosa transakcije, min RSD 300
Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca u zemlji		
5	Plaćanje robe i usluga	bez naknade
Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca u zemlji i inostranstvu		

6	Naknada za podelu transakcije na rate (3,6,12 rata)	5% od iznosa transakcije, min RSD 500
7	Naknada za prilikom priliva sredstava na račun platne kartice	0.50% od iznosa transakcije
Po izvršenoj transakciji u inostranstvu¹		
Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji u inostranstvu		
8	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na bankomatima u inostranstvu***	3% od iznosa transakcije, min EUR 5
9	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na šalterima u inostranstvu***	3,33% od iznosa transakcije, min EUR 4
Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca u inostranstvu		
10	Plaćanje robe i usluga	1% od iznosa transakcije
TROŠAK OPOMENA za neizmirenje novčanih obaveza po kreditnoj kartici		
11	Trošak po pismenoj opomeni ¹	RSD 385
Vrsta kartice		Rok važnosti kartice
Visa Business revolving kreditna kartica		24 meseca, rok važenja je prikazan u aplikaciji Moja mBanka i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je prikazan

* Uverenje je besplatno ukoliko se zahtev za izdavanje podnese elektronskim putem

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

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

¹ Ukoliko korisnik kasni sa izmirivanjem obaveza po osnovu zaključenog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice odnosno okvirnog ugovora, Banka će korisniku kreditne kartice uputiti opomenu pisanim putem - poštom. Banka opomene šalje sledećom dinamikom:

Prva opomena - nakon 10 dana kašnjenja;
 Druga opomena - nakon 40 dana kašnjenja;
 Treća opomena - nakon 70 dana kašnjenja;

Banka ne šalje opomene ukoliko je iznos dugovanja manji od RSD 3500 (izuzev opomene pred raskid nakon 70 dana kašnjenja).