

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

Ovim Opštim uslovima poslovanja koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima pravnim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje uslove za izdavanje business kreditnih kartica klijentima - pravnim licima (u daljem tekstu: Korisnik kartice).

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini Pregled uslova korišćenja Mastercard Business kreditne kartice i Visa Business Gold 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 a koji padaju na teret Korisnika kartice. Banka Korisniku kartice uz Opšte uslove uručuje i odgovarajući Pregled uslova u zavisnosti koju karticu je Banka izdala Korisniku kartice.

Banka izdaje sledeće business kreditne kartice: Mastercard Business kreditne kartice i Visa Business Gold kreditne kartice.

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

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

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

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

**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 – 10000299

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

Swift adresa – RZBSRBSG

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

Kontakt podaci:

imejl: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)

telefon: +381 11 3202 100

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

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

**KREDITNA KARTICA** – Visa Business Gold revolving i Mastercard Business revolving kreditna kartica je platna kartica koju Banka izdaje Korisniku radi korišćenja kreditnog limita koji Banka odobri Korisniku;

**KORISNIK KREDITNE KARTICE** – pravno lice sa sedištem u Srbiji čije ime je embosirano (otisnuto) na kartici;

**KRAJNI KORISNIK KREDITNE KARTICE – FIZIČKO LICE** – zaposleni kod Korisnika, koje Korisnik imenuje u Zahtevu i čije ime je embosirano (utisnuto) na kartici;

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

**PLATILAC** – Krajnji korisnik kartice koji na teret računa kartice 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 i u detaljima kartice u okviru RaiPay aplikacije;

**Biometrijski podatak**- lični podatak jedinstven za svakog korisnika poput otiska prsta, obrisa lica i slično. U okviru RaiPay aplikacije je u upotrebi otisak prsta.

**RaiPay aplikacija** - omogućava Korisniku da, putem mobilnog telefona koristeći Near Field Communication (NFC) tehnologiju i Android operativni sistem, vrši beskontaktno transakcije - podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju beskontaktno transakcije

Visa i/ili Mastercard karticama, bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Republici Srbiji odnosno inostranstvu, kao i druge funkcionalnosti u vezi Visa i/ili Mastercard platnih kartica koje ova aplikacija nudi a koje su detaljno predstavljene u Upustvu za korišćenje RaiPay aplikacije;

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

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

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

**„Apple Pay KORISNIK“** - korisnik Visa i/ili Mastercard platne kartice koji koristi Apple Pay uslugu na Apple uređaju.

**„WALLET“** - mobilna aplikacija operativnog sistema IOS.

**KREDITNA PARTIJA** - namenjena knjiženju 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 beskontaktnu transakciju Visa karticama;

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

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

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

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

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

**BESKONTAKTNA TRANSAKCIJA** - finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom ili Apple Pay uslugom (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i Mastercard (POS terminali označeni logom Visa PayVawe i/ili Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica). Garmin Pay usluga omogućava izvršenje beskontaktnu finansijske transakcije upotrebom Garmin uređaja (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa karticama (POS terminali označeni logom Visa PayVawe), kao i podizanje gotovine na bankomatima banaka koji podržavaju beskontaktnu transakciju. Transakcija se obavlja jednostavnim prisanjanjem kartice POS terminalu ili prisanjanjem 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.

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

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

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

**KREDITNI LIMIT** – ukupan iznos do kojeg 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 dospele obaveze, odnosno minimalne mesečne obaveze, odnosno dospele 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;

**IMPRINTER** – mehanički uređaj na prodajnom mestu namenjen bezgotovinskom plaćanju;

**BANKOMAT/ATM** – elektronski uređaj za isplatu gotovine.

### **OPŠTE ODREDBE**

Ovim Opštim uslovima poslovanja isključena je primena odredaba Zakona o platnim uslugama kojima je regulisan Ugovor o platnim uslugama i informisanje korisnika platnih usluga (glava II Zakona), osim odredaba: člana 14 o predmetu ugovora o platnim uslugama, člana 15 o vrstama ugovora o platnim uslugama, člana 16 stav 3 o formi okvirnog ugovora, člana 16 stav 4 o broju primeraka okvirnog ugovora koji dobija korisnik platnih usluga i člana 32 o informacijama utvrđenim drugim propisima.

Na prava i obaveze Banke i Korisnika kartice po osnovu izdavanja i korišćenja kreditne kartice ne primenjuju se sledeće odredbe Zakona o platnim uslugama: člana 37 o opozivu platnog naloga; člana 38 o neopozivosti platnog naloga; člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju; člana 53 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platalac; člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platalac preko primaoca plaćanja; člana 58 o obavezi utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, člana 60 o teretu dokazivanja izvršenja platne transakcije i člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije.

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

### **1. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE**

Kartica se može izdati pravnom licu sa registrovanom delatnošću i sedištem u Srbiji, koji podnese pisani Zahtev za izdavanje kartice i uz potpisani zahtev dostavi dokumentaciju o registraciji (izvod iz nadležnog registra i fotokopiju ličnog dokumenta Krajnjeg korisnika, kao i druge podatke i dokumenta na osnovu kojih se identifikuje Korisnik i utvrđuje njegov stvarni vlasnik u smislu propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca) i pruži dokaze da može sigurno i na vreme podmirivati sve troškove i obaveze nastale korišćenjem kartice - dostavi izveštaj iz baze podataka o ukupnim kreditnim obavezama, odnosno zaduženosti i njegovoj urednosti u izvršavanju obaveza.

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

Podnositelj Zahteva u Zahtevu za izdavanje kartice imenuje Krajnje korisnike i za njih određuje Kreditne linije po kartici Krajnjih korisnika (dodatna kartica/e) i opcionalne 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, podnositelj 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 vezan za korišćenje kartice (zahtev za dodatnu karticu/e, zahtev za promenu limita po dodatnoj kartici, zahtev za trajni nalog – uspostavljanje/ukidanje, zahtev za gašenje dodatne kartice, obaveštenje o izgubljenoj/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 pravnog lica 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 original 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 ili 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 svu odgovornost za štetu snosi Korisnik kartice

Odluku o odobravanju zahteva, iznosu kreditnog limita, kao i odluku o obnavljanju kartice donosi Banka bez obaveze da podnosiocu zahteva, odnosno Korisniku kartice obrazloži svoju odluku.

Kartica se odobrava sa rokom važnosti od 24 meseca (dve godine), glasi na ime i neprenosiva je.

Kartica je važeća do kraja meseca označenog na kartici i ne sme se koristiti ukoliko joj je važnost istekla.

Korisnici Visa Business Gold i Mastercard 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.

Banka i Korisnik kartice ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u pisanoj formi. Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

## **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 pisanim 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.

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

### **3. KORIŠĆENJE KREDITNE KARTICE**

Krajnji korisnik/krajnji korisnici su dužni da, po prijemu kartice, istu potpišu. Nepotpisana kartica je nevažeća.

Korisnik preuzima punu odgovornost u slučaju gubitka, krađe kartica/kartice, kao i štete nastale zloupotrebom istih, i upotrebom kartica/kartice od strane neovlašćene osobe.

Krajnji korisnik, čije je ime utisnuto na kartici, jedini je validni korisnik kartice.

Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mestima za kupovinu robe i usluga i za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mestima u zemlji i inostranstvu, odnosno za:

- podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banke i drugih banaka prihvatilaca  
Visa/Mastercard kartica
- plaćanje robe i usluga na svim prodajnim mestima koja imaju istaknut znak  
Visa/Mastercard
- plaćanje robe i usluga preko interneta i putem MOTO transakcija (Mail Order, Telephone Order),

a najviše do visine kreditne linije po kartici/karticama u toku jednog obračunskog perioda, odnosno do visine raspoloživih sredstava na računu kreditne kartice (koja zavise od iznosa i dinamike uplata od strane korisnika kartice u posmatranom obračunskom periodu). U slučaju prekoračenja dozvoljenog kreditnog limita u toku jednog obračunskog perioda, iznos za koji je kreditni limit prekoračen dospeva na naplatu u punom iznosu sa prvim narednim izvodom.

Zbir iznosa svih autorizovanih (odobrenih) transakcija po kartici/karticama krajnjih korisnika u toku jednog obračunskog perioda ne može da bude veći od iznosa raspoloživih sredstava na računu kreditne kartice. Za krajnje korisnike, a naročito za one za koje nije određena kreditna linija po kartici/karticama, neophodno je definisati limite potrošnje (dnevni, mesečni) za kupovinu i podizanje gotovine od strane Korisnika kartice, kako bi se dodatno ograničila njihova upotreba, odnosno kao dodatno sredstvo zaštite od zloupotreba.

Prilikom korišćenja kartice/kartica na bankomatu i nekim POS terminalima gde je to zahtevano, krajnji korisnik se identifikuje unosom PIN-a. Korisnik kartice i krajnji korisnik prihvataju da je PIN isključiva i nedvosmislena potvrda o realizovanoj „PIN-based“ transakciji (transakcija za koju je neophodan unos PIN-a). Krajnji korisnik pri kupovini robe i

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

Za Mastercard Business revolving iznos limita za podizanje gotovine je 20% nedeljno, odnosno 40% mesečno od visine odobrenog kreditnog limita/kreditne linije po kartici.

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 prednjoj strani ima istaknut beskontaktni indikator ))) . Za beskontaktnu transakciju nije potreban unos PIN koda do limita definisanih od strane kartičnih asocijacija za teritoriju Republike Srbije (za Visa – do RSD 5.000, za Mastercard – do RSD 4.000), odnosno do limita koji kartična asocijacija utvrdi za beskontaktnu transakciju u inostranstvu. Beskontaktno plaćanje se može vršiti i kod transakcija iznad definisanih limita, ali je u tom slučaju unos PIN koda neophodan. Povremeno, iz sigurnosnih razloga, kod beskontaktnih transakcija do napred definisanih limita, od korisnika kartice se može tražiti da izvrši transakciju na način kao kod plaćanja robe i usluga na POS terminalu za prihvatanje čip kartice, uz unos PIN koda. Krajnji korisnik kartice u svakom trenutku, bez dodatne naknade, pozivom Kontakt centra Banke može zatražiti deaktivaciju beskontaktnu funkcionalnosti kartice. Beskontaktna funkcionalnost će biti deaktivirana tek nakon prve uspešne transakcije karticom koja je korišćena na bankomatu ili POS terminalu za prihvatanje čip kartice.

Kada se beskontaktna transakcija izvršava putem RaiPay aplikacije za transakcije inicirane u Republici Srbiji važi sledeće:

- za transakcije na iznose do RSD 5.000 nije potrebna verifikacija korisnika otključavanjem telefona ili unosom RaiPay lozinke ili verifikacija biometrijskog podatka;
- za transakcije na iznose veće od RSD 5.000 a do RSD 10.000 neophodno je otključavanje telefona da bi se transakcija autorizovala;

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

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

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

limita utvrđenih za 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.

Zbir limita potrošnje (Kreditnih linija po dodatnim karticama) svih dodatnih kartica može biti manji ili jednak Kreditnom limitu Korisnika. Ukupna potrošnja u toku jednog obračunskog perioda ograničena je iznosom raspoloživih sredstava na računu kreditne kartice.

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.

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

Korisnik kartice može otplatiti utrošeni limit po kartici i pre utvrđenih rokova.

Kreditni limit se odobrava na rok od 24 (dvadesetčetiri) meseca, a nakon toga Banka će Korisniku kartice produžiti rok korišćenja odobrenog limita na novi rok od 24 (dvadesetčetiri) 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 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.

Nakon što Korisnik kartice dostavi traženu dokumentaciju, informacije, objašnjenja, Banka po izvršenoj proveru:

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.

U slučaju promene kreditnog limita Korisnik kartice je u obavezi da Banci, najkasnije na dan potpisivanja aneksa, dostavi dogovoreni dodatni instrument obezbeđenja.

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

2. ima pravo da Korisniku kartice smanji iznos kreditnog limita i 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, najkasnije u roku od tri radna dana od dana izvršenog smanjenja i pozvati Korisnika kartice da sa Bankom u roku od 3 dana od dana prijema obaveštenja zaključi aneks i Banci dostavi dodatni instrument obezbeđenja.

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.

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

Na prevremeni ili uplaćeni iznos viši od iznosa dospelih neizmirenih obaveza, Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

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

Iznos obračunatih kamata Banka prikazuje na izvodu.

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 neizmirenih obaveza 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 umanjenja 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.

#### **Mastercard Business kreditna kartica**

##### **- revolving model otplate i**

**- model otplate na rate bez kamate - za Korisnike kartica koji u svom poslovanju ostvaruju godišnji prihod do EUR 750.000,00 odnosno do EUR 750.000,00 u dinarskoj protivvrednosti.**

Ukoliko je Banka Korisniku kartice (korisniku kartice koji u svom poslovanju ostvaruje godišnji prihod do EUR 750.000 odnosno do EUR 750.000,00 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 bez kamate, u tom slučaju iznos izvršene transakcije Korisnik kartice otplaćuje u jednakim mesečnim ratama, bez kamate. Minimalni iznos transakcije za otplatu na rate bez kamate je RSD 5.000 u zemlji odnosno EUR 40 u inostranstvu.

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

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

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

Dospеле 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.

Dospеле 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 dospеле 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 nedospеле rate (rate koje dospevaju u narednim obračunskim periodima), Banka ne obračunava kamatu.

Ukoliko Korisnik kartice ne želi da otplatu obaveza vrši na rate može u svakom trenutku da uputi pisani zahtev Banci

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

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

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

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

Ukoliko je Korisnik kartice do dana dospeća (Dan dospeća obaveza je prvi radni dan koji sledi po isteku roka od 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 dospele rate (kod otplate transakcija na rate) i iznos svih naknada iz tekućeg perioda i svih kamata: redovna kamata + eventualno obračunata kamata za slučaj docnje i umanjena za sve izvršene uplate u tekućem obračunskom periodu. Ukoliko Korisnik kartice u prethodnom obračunskom periodu nije izvršio uplatu iznosa minimalne mesečne obaveze ili je uplatio manje od tog iznosa, minimalna mesečna obaveza za plaćanje se uvećava za iznos neplaćenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog obračunskog perioda i za iznos eventualnog novog prekoračenja odobrenog kreditnog limita u odnosu na prethodni obračunski period. U slučaju postojanja neizmirenog iznosa minimalne mesečne obaveze iz prethodnog perioda i/ili prekoračenja kreditnog limita u odnosu na prethodni period, formiranje minimalne mesečne obaveze u visini od 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.

Postojeći korisnici Mastercard business kreditne kartice sa revolving modelom otplate, koji ostvaruju godišnji prihod do EUR 750.000 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 750.000 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 vezane za korišćenje kartice utvrđene u Pregledu uslova.

Važeće naknade vezane za korišćenje kartice, a 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 vezanih za korišćenje kartice iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.

Prema načinu obračuna naknade vezane za korišćenje kartice 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 koju obračunava i naplaćuje korisniku.

Banka zadržava pravo da izmeni visinu naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice.

Ukoliko Banka izmeni visinu naknada i troškova navedenih u Pregledu uslova dužna je da obavesti Korisnika kartice najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog početka primene izmena, dostavljanjem predloga izmena u papirnoj formi kroz izvod, ili slanjem obaveštenja na imejl, slanjem obaveštenja preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva ukoliko je Korisnik kartice korisnik ovih usluga. Izmene Banka objavljuje kroz izmenu ovih Opštih uslova poslovanja, njihovim isticanjem u ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke.

Ukoliko Korisnik kartice nije saglasan sa predloženim izmenama, može bez otkaznog roka otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik kartice dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke ili u ekspoziture Banke najkasnije jedan radni dan pre početka primene predložene izmene. Ukoliko Korisnik kartice u tom roku ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan sa izmenama, smatra se da je prihvatio izmene.

## **5.3. KURS**

Transakcija izvršena u inostranstvu se evidentira u valuti EUR.



Za sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa odnosno Mastercard kreditnim karticama, kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konverzija se vrši prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard.

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

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

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

Kod kupovina izvršenih u inostranstvu koje se otplaćuju po modelu otplate na rate ( 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 taj iznos 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 koja se vodi 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 dr. Izvod se dostavlja Korisniku kartice, jednom mesečno, na način za koji se opredelio prilikom

podnošenja zahteva za karticu ili naknadnim zahtevom, s tim da se Korisnik kartice može opredeliti da mu se dostavljanje izvrši poštom na kontakt adresu koju je Korisnik kartice dostavio Banci 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 informaciju o neizmirenim obavezama i minimalnoj mesečnoj obavezi za plaćanje može dobiti i putem Kontakt centra banke ili E-banking aplikacije. 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 aplikacije (Raiffeisen On Line).

potreban iznos sredstava u visini te obaveze.

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 kreditnu partiju 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 kartice.

## **7. PREVREMENA OTPLATA OBAVEZA PO KREDITNOJ KARTICI**

Korisnik kartice može otplatiti utrošeni limit 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:

- 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 transakcije i ukoliko je neophodno, unošenjem

PIN koda kartice na samom terminalu, ukoliko je tako zahtevano od strane terminala (u slučaju transakcije na terminalima u inostranstvu, može biti neophodna dodatna potvrda - potpis Korisnika),

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

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

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

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

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

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

opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

#### **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 neodobrenu platnu transakciju, dužna je da na zahtev Korisnika kartice bez odlaganja izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku kartice, odnosno da korisnikov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku kartice odnosno da postupi u svemu u skladu sa zakonom.

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 ako su te transakcije

izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili korišćenjem personalizovanih podataka sa tog platnog instrumenta koji su prethodno neovlašćeno preuzeti.

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 i PIN-a 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, nepotpisana kartica, kartica ostavljena u parkiranom vozilu ili na drugom mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje kartice iz vidokruga na prodajnom mestu, prihvatanje pomoći trećeg lica u ukucavanju PIN-a na bankomatu ili prodajnom mestu trgovca i slična postupanja Krajnjeg korisnika, koja omogućavaju zloupotrebu kartice, odnosno njeno neovlašćeno korišćenje, odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije.

Korisnik kartice neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija (koje su izvršene usled ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen) ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o zloupotrebjenom 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 zloupotrebjen, 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.

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

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 obavještenje o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji dostavi Banci najkasnije u roku od 30 dana od datuma izvoda, u pisanoj formi na adresu sedišta Banke, 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 neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

#### **11. 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 i RaiPay lozinke: da čuva karticu i u svakom trenutku zna gde se ona nalazi; da uništi obavještenje o PIN-u, da PIN i RaiPay lozinku memoriše i drži odvojeno od kartice; da PIN i RaiPay lozinku čuva u tajnosti i isti ne otkriva trećim licima; da prilikom unosa PIN-a na bankomatu ili POS terminalu sačuva privatnost, rukom ili na drugi način onemogućivši uvid u isti drugim licima; da kartica ne daje drugom licu na korišćenje; da pre

potvrde transakcije obavezno proveri iznos transakcije; da kartica bude potpisana od strane korisnika kartice; da prilikom plaćanja računa karticu ne ostavlja bez nadzora. U slučaju da Krajnji korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN i RaiPay lozinku, potrebno je da odmah kontaktira Kontakt centar Banke i zatraži blokadu kartice a zatim u najbližoj ekspozituri Banke da podnese zahtev za izdavanje nove kartice i PIN-a odnosno da promeni RaiPay lozinku.

Banka garantuje da PIN i RaiPay lozinka nisu u njenoj dokumentaciji.

Kada se za plaćanje koristi RaiPay aplikacija potrebno je preduzeti sve neophodne korake kako bi se obezbedila zaštita ovog načina plaćanja i sprečila njeno 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 telefonske 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 kakve neovlašćene modifikacije softvera mobilnog telefona (kao što su "root" ili "jailbreak")
- m) u slučaju promene mobilnog telefona potrebno je da se RaiPay aplikacija deaktivira na starom telefonu, a zatim

da se ponovi process aktivacije RaiPay aplikacije na novom mobilnom telefonu.

Korisnik Apple Pay usluge je u obavezi da:

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

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

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

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

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

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

Korisnik 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 ili zloupotrebe kartice, mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom, Garmin uređaja sa registrovanim karticama za Garmin Pay usluge kao i Apple uređaja sa registrovanim karticama za Apple Pay usluge, u protivnom Korisnik kartice ne snosi posledice zloupotrebe, osim ako za njega nastanu gubici usled prevarnih radnji Krajnjeg korisnika. Prijava se može izvršiti lično u najbližoj ekspozituri Raiffeisen banke a.d. Beograd ili preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na broju telefona: +381 11 3202 800. Telefon za prijavu se nalazi na poleđini kartice. 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 zloupotrebjene kartice može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim Visa ili Mastercard logom (u zemlji ili inostranstvu).

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

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore sa Korisnikom 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.

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

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

U slučaju da Korisnik kartice posumnja da neko poseduje i/ili koristi njegovu Jednokratnu lozinku (*One Time Password*) ili druge sigurnosne elemente 3D Secure servisa neophodnih za kreiranje iste, dužan je da odmah o tome obavesti Banku preko Kontakt centra Banke koji je

na raspolaganju 24 časa dnevno na broj telefona +381 11 3202 800.

Korisnik 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 nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne sme je koristiti, već je dužan da o tome bez odlaganja obavesti Banku i da odmah vrati presečenu karticu.

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

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost kartice/ RaiPay aplikacije,
- kada sumnja u neovlašćeno korišćenje kartice/ RaiPay aplikacije ili njihovo korišćenje s namerom prevare,
- kada postoji rizik da Korisnik kartice neće biti u mogućnosti da ispuní svoju obavezu plaćanja dospelih obaveza po bilo kom plasmanu koji koristi kod Banke,
- na zahtev Korisnika kartice,
- ukoliko Korisnik propusti da izmiri dospele obaveze po kartici u periodu od 30 dana od datuma kada je bio u obavezi da ih izmiri, i
- iz drugih opravdanih razloga

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

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku uređaja u kome se nalazi token;

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom.

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

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

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku Garmin uređaja u kome se nalazi token, neophodna je identifikacija samog Korisnika i uređaja;

- u slučaju da Korisnik obavesti Banku o gubitku, uništenju, krađi, neovlašćenom pristupu Garmin uređaju od strane druge osobe ili neovlašćenom korišćenju uređaja sa tokenom.

-u slučaju da je kartica blokirana, Banka će ukloniti sve tokene koji se odnose na tu karticu iz svih uređaja koje Korisnik koristi.

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

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

**12. KOMUNIKACIJA BANKE SA KORISNIKOM  
KARTICE I INFORMISANJE KORISNIKA  
KARTICE**

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

Sve informacije vezane za Opšte uslove poslovanja, klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke.

Banka je dužna da na dan zaključenja okvirnog ugovora, 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 okvirnog ugovora.

Banka obaveštava Korisnika kartice o 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.

O promeni dogovorene adrese za dostavu izvoda i promeni dogovorenog načina dostave izvoda Korisnik kartice može obavestiti Banku pisanim obaveštenjem na adresu sedišta Banke, uručanjem 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](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)

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

### **13. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA**

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

Okvirni ugovor čine:

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

### **14. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA**

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

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

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.

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

- u slučaju kršenja odredaba okvirnog ugovora;

- u slučaju nepoštovanja ovih Opštih uslova poslovanja od strane Korisnika kartice, odnosno Krajnjeg korisnika;
- 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 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 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,
- i iz drugih razloga utvrđenih ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

U slučaju raskida okvirnog 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 prestaje važnost 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 okvirnog ugovora Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi preporučenim pismom, na adresu sedišta Korisnika kartice, odnosno na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika kartice.

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

Na dan raskida okvirnog ugovora dospevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika kartice.

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

U slučaju spora povodom primene Opštih uslova poslovanja nadležan je sud prema sedištu Banke.

### **15. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PRUŽENIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

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

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

se nalazi na internet stranici Banke i u svim ekspoziturama Banke.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

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



### PREGLED USLOVA KORIŠĆENJA KREDITNIH KARTICA

#### GODIŠNJA NOMINALNA KAMATNA STOPA

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

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

	Tip kartice	VRSTE USLUGA / NAKNADA	Iznos naknade
1	Mastercard Business kreditna kartica	Izdavanje kartice	Bez naknade
2	Mastercard Business kreditna kartica	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (obaveza plaćanja za Korisnika nastaje po aktivaciji dodatne kartice)	mesečno RSD 250
3	Visa Business Gold kreditna kartica	Izdavanje kartice	Bez naknade
4	Visa Business Gold kreditna kartica	Aktivacija kartice	RSD 400
5	Visa Business Gold kreditna kartica	Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (obaveza plaćanja za Korisnika nastaje po aktivaciji dodatne kartice), STANDARD tarifa	mesečno RSD 700
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (obaveza plaćanja za Korisnika nastaje po aktivaciji dodatne kartice), GOOD tarifa	mesečno RSD 650
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (obaveza plaćanja za Korisnika nastaje po aktivaciji dodatne kartice), TOP tarifa	mesečno RSD 600
		Periodična članarina za korišćenje kreditne kartice (obaveza plaćanja za Korisnika nastaje po aktivaciji dodatne kartice), VIP tarifa	RSD 0
6	Mastercard Business kreditna kartica	Izdavanje kartice po hitnom postupku	jednokratno RSD1.200
7	Visa Business Gold kreditna kartica	Izdavanje kartice po hitnom postupku	jednokratno RSD 1.500
8	Mastercard Business kreditna kartica i Visa Business Gold kreditna kartica	Zamena plastike na zahtev korisnika	jednokratno RSD 500
9		Ponovna štampa/zamena PIN-a (u ekspozituri na šalteru)	jednokratno RSD 500
10		Promena PIN-a na bankomatu	Bez naknade
11		Naknada za gašenje kartice	jednokratno RSD 500
12		Naknada za gašenje računa kreditne kartice	jednokratno RSD 1.500
13		Ponovna štampa izvoda	jednokratno RSD 100
14		Kopija računa – na zahtev korisnika kartice	jednokratno RSD 1.000
15	Visa Business Gold kreditna krtica		

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

Mastercard Business kreditna kartica i Visa Business Gold kreditna kartica

<b>Po izvršenoj transakciji u zemlji</b>		
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 100
2	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na bankomatima drugih banaka u Srbiji	3,25% od iznosa transakcije, min RSD 150
3	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na šalterima Raiffeisen banke a.d. Beograd (samo za Mastercard Business kreditnu karticu)	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 200
Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca u zemlji		
5	Plaćanje robe i usluga	bez naknade
<b>Po izvršenoj transakciji u inostranstvu<sup>1</sup></b>		
Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji u inostranstvu		
6	Isplata gotovog novca korišćenjem kreditne kartice po izvršenoj transakciji na bankomatima u inostranstvu**	3% od iznosa transakcije, min EUR 3
7	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		
8	Plaćanje robe i usluga	1% od iznosa transakcije
<b>TROŠAK OPOMENA</b>		
<b>zbog neizmirivanja novčanih obaveza po Mastercard Business kreditnoj kartici</b>		
1	Trošak po pismenoj opomeni	RSD 385
<b>Vrsta kartice</b>		<b>Rok važnosti kartice</b>
Visa Business Gold kreditna kartica Mastercard Business kreditna kartica		24 meseca, rok važenja je utisnut na kartici i podrazumeva da kartica važi do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici

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

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