

**PRAVILA I USLOVI RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD
KOJI SE PRIMENJUJU NA KORIŠĆENJE DEBITNE KARTICE
- VISA ELECTRON POKLON KARTICE -**

Ovim Pravilima i uslovima Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) utvrđuje uslove za korišćenje Visa Electron POKLON debitne kartice (u daljem tekstu: POKLON kartica).

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

Osnovni podaci o Banci su:

Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G. br.318 od 09.03.2001. godine

poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd
sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd - Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 1000000299

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

Swift adresa – RZBSRSBG

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

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 Pravilima i uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

- **IZDAVALAC i vlasnik kartice** - Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16
- **KUPAC VISA ELECTRON POKLON KARTICE** – Lice (fizičko lice - rezident) koje kupuje karticu za lične potrebe ili za poklon;
- **KORISNIK KARTICE** - fizičko lice kome Kupac kartice daje karticu na poklon (može biti sam Kupac kartice);
- **POKLON KARTICA** – nepersonalizovana platna debitna kartica koju od Banke preuzima Kupac kartice;
- **CVV2 kod** - trocifreni broj na poledini kartice koji se koristi za verifikaciju kartice i Korisnika prilikom plaćanja na Internetu;
- **PLATNI NALOG** – instrukcija Korisnika kartice Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije; Korisnik kartice

upotrebljava karticu za izdavanje platnog naloga;

- **PLATNI INSTRUMENT ZA PLAĆANJA MALE NOVČANE VREDNOSTI** – instrument koji se odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;
- **PLATNA TRANSAKCIJA KOJU INICIRA PLATILAC PREKO PRIMAOCA PLAĆANJA** - platna transakcija za čije izvršenje Korisnik izdaje Banci platni nalog preko primaoca plaćanja – korišćenjem kartice Korisnik odobrava i inicira platnu transakciju na prodajnom mestu trgovca ili iniciranjem MO/TO/EC transakcija;
- **PRIMALAC PLAĆANJA** – lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- **PRIMALAC (Akceptant)** - svako prodajno mesto na kome je omogućen prihvatanje kartice (POS, e-commerce, m-commerce, MO/TO)
- **POS** - Point Of Sale terminali koji služe za prihvatanje kartica;
- **MO/TO/EC** - plaćanje putem pošte ili telefona (*Mail Order, Telephone Order*/plaćanje preko interneta e-commerce)

Korišćenje kartice

POKLON kartica je nepersonalizovana, pravo da koristi karticu ima fizičko lice koje je potpisnik POKLON kartice.

Prilikom preuzimanja POKLON kartice Kupac potpisuje izjavu kojom potvrđuje da je preuzeo POKLON karticu i Pravila i uslove. Kupac kartice je dužan da licu kojem poklanja karticu, uz Poklon karticu uruči i Pravila i uslove kako bi se upoznao sa uslovima korišćenja kartice.

POKLON kartica je platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti.

POKLON kartica se može koristiti samo u roku naznačenom na kartici. Posle tog roka kartica ne važi.

U slučaju da želi da otkáže POKLON karticu, Korisnik je dužan da obezbedi pokriće za sve obaveze nastale korišćenjem kartice do dana vraćanja kartice Banci.

Korisnik može da koristi POKLON karticu pod uslovom da postoji pokriće u trenutku korišćenja.

Naknadne uplate na karticu se ne mogu vršiti.

POKLON kartica se može koristiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu, naručivanje robe i usluga putem pošte i telefona (MOTO transakcije) kao i za plaćanja na Internetu.

Ovom karticom se ne može podizati gotovina na ATM uređajima - bankomatima i POS terminalima Banke i drugih banaka.

Napomena: Prilikom plaćanja roba i usluga preko Interneta, tamo gde je to zahtevano, Korisnik unosi CVV2 kod sa poleđine kartice koji služi za verifikaciju kartice i Korisnika.

Prilikom plaćanja roba i usluga karticom, Korisnik potpisuje račun, pri čemu dobija jedan primerak.

Kartica se zadužuje na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom POKLON kartice, kao i za troškove i naknade po tim transakcijama.

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.

Transakcija izvršena u inostranstvu evidentira se u valuti EUR.

Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa POKLON karticom kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konverzija se vrši prema kursu kompanije Visa.

Pri konverziji iznosa transakcije izvršene u inostranstvu u valutu zaduženja (RSD) primenjuje se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja.

Ukoliko se potroše sva sredstva pre isteka važnosti Poklon kartice, Poklon kartica postaje nevažeća sa danom sa kojim su sredstva potrošena. Ukoliko, posle isteka roka važnosti Poklon kartice, ostanu neiskorišćena sredstva, Kupac može podići sredstva na šalteru Banke bez naknade.

Naknadu za izdavanje POKLON kartice Kupac kartice plaća unapred, pre preuzimanja kartice.

Korisnik kartice je dužan da plaća sve naknade i troškove saglasno ovim Pravilima i uslovima.

Visina naknade i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.

O izmeni naknada i troškova Korisnik se može upoznati u poslovnoj mreži Banke kroz izmenu ovih Pravila i uslova.

Banka je dužna da Korisniku kartice, na njegov zahtev omogući proveru stanja raspoloživih novčanih sredstava na kartici.

Banka nije dužna da Korisniku, na njegov zahtev, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije dostavlja precizne informacije o roku za izvršenje platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene.

Banka nije odgovorna za kvalitet robe ili usluga plaćenih karticom.

Saglasnost Korisnika kartice za izvršenje platne transakcije

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

Smatra se da je Korisnik kartice 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 magnetne trake i potpisom slipa,
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (MO/TO/EC transakcije) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC kod).

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

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

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

Prijem platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

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

Rok za izvršenje platne transakcije korišćenjem kartice počinje da teče kada Banka primi platni nalog koji joj dostavlja Banka primaoca plaćanja – prihvatilac platne kartice. Banka – izdavalac kartice u obavezi je 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.

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 račun kartice 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.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi Korisnik kartice, a koja nastupi usled neizvršenog ili nepravilno izvršenog naloga Korisnika kartice kada je odgovoran Korisnik kartice u skladu sa ovim opštim uslovima, kada dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa korisnikovim nalogom, u slučajevima prouzrokovanih dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke, u slučaju kada je Banka bila dužna da primeni drugi propis, u slučaju nastupa nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati i posledice koje nije mogla izbeći uprkos postupanju sa potrebnom pažnjom.

Korisnik kartice snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom o platnim uslugama, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen jer Korisnik kartice 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 Korisnika kartice ili neispunjavanja njegovih obaveza u pogledu zaštite kartice utvrđenih u ovim Pravilima uslovima usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Krajnjom nepažnjom smatraće se naročito, ali ne isključivo: kartica ostavljena na mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje kartice iz vidokruga na prodajnom mestu, slična postupanja Korisnika kartice 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 Korisnika kartice.

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 Korisnika kartice. Ukoliko Banka

Korisniku kartice izvrši povraćaj iznosa transakcije, a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih prevarnih radnji Korisnika kartice, pa tokom tih aktivnosti utvrdi da je Korisnik kartice delovao prevarno – tada Korisnik kartice snosi sve gubitke i dužan je da vrati Banci iznos koji je Banka vratila Korisniku kartice.

Korisnik kartice je dužan da, radi pravilnog izvršenja platnog naloga, u zavisnosti od prodajnog mesta unese: tačan broj kartice, tačan datum važnosti kartice i CVV2 kod. Ukoliko je neki od navedenih podataka koje je Korisnik kartice 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. 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 neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji obavesti Banku odmah po saznanju za takvu transakciju. Obaveštenje o neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik kartice mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke. O neodobroj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik mora obavestiti Banku, najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa, u protivnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Ukoliko Banka u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da je izvršena neodobrena transakcija, dužna je da Korisniku kartice izvrši povraćaj iznosa platne transakcije, i povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Zaštita POKLON kartice – Postupak u slučaju krađe, gubitka ili zloupotrebe kartice, blokada kartice

Korisnik kartice je dužan da odmah po prijemu kartice preduzme sve razumne mere za njenu zaštitu, da čuva karticu, te preduzme sve potrebne mere kako bi onemogućio da kartica dođe u posed trećeg lica.

Korisnik kartice je dužan da čuva karticu od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe. Korisnik kartice je posebno dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi

kartice: Korisnik kartice mora da čuva karticu i u svakom trenutku zna gde se ona nalazi; kartica se ne sme davati drugom licu na korišćenje; pre potvrde transakcije treba obavezno proveriti iznos transakcije; prilikom plaćanja računa karticu ne treba ostavljati bez nadzora.

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

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

Banka je dužna da omogući Korisniku kartice da u svakom trenutku izvrši prijavu gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, u protivnom Korisnik kartice ne snosi posledice zloupotrebe, osim ako za njega nastanu gubici usled njegovih prevarnih radnji. Prijava se može izvršiti lično u najbližoj ekspozituri Raiffeisen Banke a.d. Beograd ili preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na 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 Pravila i uslove.

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

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

Prihvatanjem ovih Pravila i uslova Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore sa Korisnikom kartice, 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 kartice prijavi Banci neodobrenu platnu transakciju izvršenu usled korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili zloupotrebe kartice, pored prijave u pisanoj formi, dužan je da na uvid da karticu (ukoliko je ista u njegovom posedu), prijavu MUP-u, pasoš korisnika ukoliko to Banka u konkretnom slučaju zahteva.

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 Korisnika kartice, kao što je to definisano u ovim opštim uslovima. Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne sme je koristiti, već je dužan da o tome bez odlaganja obavesti Banku i da odmah vrati presečenu karticu.

Banka je ovlašćena da izvrši blokadu kartice i time spreči svako dalje korišćenje kartice:

- na zahtev Korisnika kartice,
- iz opravdanih razloga u skladu sa zakonom.

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

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

Naknade i troškovi

Iznos uplate sredstava na karticu se vrši jednokratno	
Minimalni iznos uplate	RSD 2.000
Maksimalni iznos uplate	RSD 15.000
Naknada za izdavanje kartice	
Za iznos uplaćenih sredstava od RSD 2.000 – RSD 10.000	RSD 300
Za iznos uplaćenih sredstava od RSD 10.001 – RSD 15.000	RSD 500
Način i uslovi pod kojima klijent može raspolagati sredstvima u zemlji	
Troškovi kod raspolaganja sredstvima bezgotovinski	nema troškova
Način i uslovi pod kojima klijent može raspolagati sredstvima u inostranstvu	
Troškovi kod raspolaganja sredstvima bezgotovinski	1% od iznosa transakcije
Ostale naknade i troškovi vezani za karticu	
Zamena plastike na zahtev korisnika	RSD 300
Blokiranje kartice – privremeno/trajno	Bez naknade
Troškovi neosnovane reklamacije	RSD 2.000
Period važenja kartice	Min 6 meseci max 4 godine (48 meseci) od datuma izdavanja

Završne odredbe

Ova Pravila i uslovi stupaju na snagu 01.10.2015. godine i primenjuju se na sve Korisnike Poklon kartice počev od navedenog datuma.

Izmene i dopune ovih Pravila i uslova Banka će blagovremeno istaći na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke i na Internet stranici Banke.

Stupanjem na snagu ovih Pravila i uslova prestaju da važe Opšti uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd sa primenom u poslovima izdavanja debitnih POKLON kartica klijentima fizickim licima, donetih pre stupanja na snagu ovih Pravila i uslova.