

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

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

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

Banka izdaje sledeće vrste debitnih kartica: VISA BUSINESS ELECTRON (u daljem tekstu: kartica/e).

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 – 1000000299

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

Swift adresa – RZBSRBSG

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

Kontakt podaci:

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

telefon: +381 11 3202 100

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

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

- **IZDAVALAC i vlasnik kartice** – Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16 (u daljem tekstu: Izdavalac ili Banka) - pravno lice

koje shodno Zakonu o platnim uslugama može pružati platne usluge u Republici Srbiji;

- **PLATNA KARTICA** – business debitna kartica koju Izdavalac izdaje Krajnjem korisniku određenom od strane Korisnika;
- **PREDUZETNIK** – označava poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
- **KORISNIK** – preduzetnik;
- **KRAJNI KORISNIK – fizičko lice** – zaposleni kod Korisnika kartice, lice koje Korisnik kartice imenuje u Zahtevu i čije ime je embosirano (utisnuto) na kartici;
- **ZAHTEV** – obrazac koji popunjava potencijalni Korisnik radi izdavanja kartice;
- **KONTAKT OSOBA** – fizičko lice koje Korisnik imenuje u Zahtevu za prijem kartica, izvoda i sl. kao i za sve kontakte s Bankom, a u vezi sa karticom;
- **LIMIT POTROŠNJE** – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je debitna kartica/kartice limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00);
- **DINARSKI I DEVIZNI RAČUN KARTICE** – tekući računi otvoreni na ime Korisnika kod Banke namenjeni za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući troškove godišnjih naknada za vođenje dodatne kartice/kartica kao i naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice;
- **CVV2 kod** – trocifreni broj na poleđini kartice koji se koristi za verifikaciju kartice i krajnjeg korisnika prilikom plaćanja na Internetu;
- **PIN** – lični identifikacioni broj, numerički kod poznat Krajnjem korisniku koji se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju krajnjeg korisnika (pri korišćenju kartice na bankomatu i POS terminalu) koji je krajnji korisnik dužan da unese na bankomatu ili POS terminalu radi pravilnog izvršenja platne transakcije;
- **PLATILAC** – Krajnji korisnik kartice, koji na teret računa kartice izdaje platni nalog;  
**PLATNA TRANSAKCIJA** – svaka finansijska transakcija koja nastane upotrebom kartice, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac;

- **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 Krajnji korisnik odobrava i inicira platnu transakciju na prodajnom mestu trgovca;
- **PLATNI NALOG** – instrukcija Krajnjeg korisnika kartice Banci kojom se traži izvršenje platne transakcije; Krajnji korisnik kartice upotrebljava debitnu karticu za izdavanje platnog naloga;
- **PRIMALAC PLAĆANJA** – lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- **PRIMALAC (akceptant)** – svako prodajno mesto na kome je omogućen prihvrat kartice (POS, ATM, e-commerce, m-commerce, MO/TO);
- **POS** – Point Of Sale terminali koji služe za prihvrat kartica;
- **BANKOMAT/ATM** - elektronski uređaj za isplatu gotovine;
- **MO/TO** - plaćanje putem pošte ili telefona (*Mail Order, Telephone Order*);

### **Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi**

Radi informisanja klijenta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga koje su predmet Opštih uslova poslovanja, Banka, pre zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice (predugovorna faza), klijentu dostavlja informacije koje su Zakonom o platnim uslugama propisane kao obavezni elementi ugovora. Banka informacije klijentu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja i dokumenata koji čine njihov sastavni deo i nacrtu ugovora o izdavanju i korišćenju kartice. Dokumenta se klijentu uručuju u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge.

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

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

### **1. IZDAVANJE KARTICE**

Kartica je vlasništvo Banke, na čiji zahtev mora biti vraćena.

Kartica se može odobriti i izdati preduzetniku koji podnese pisani Zahtev za izdavanje kartice i uz potpisani zahtev dostavi dokumentaciju o statusu (izvod iz registra nadležnog organa i fotokopiju ličnog dokumenta preduzetnika i Krajnjeg korisnika) i otvori kod Banke tekući račun (dinarski/devizni), ukoliko već nema otvoren, za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući troškove godišnjih naknada za vođenje dodatne kartice/kartica kao i pratećih troškova u vezi sa

korišćenjem kartice. Banka može pozvati Korisnika da dopuni dokumentaciju ukoliko se analizom dostavljene dokumentacije to pokaže kao neophodno.

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

Zahtev za izdavanje debitne kartice podnosi preduzetnik, i u zahtevu imenuje krajnje korisnike kartice.

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

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

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

Krajnji korisnik je u obavezi da po prijemu kartice i/ili PIN-a proveri ispravnost, odnosno eventualno oštećenje, kao i podatke navedene na kartici i čitljivost PIN-a, i o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku.

Krajnji korisnik je obavezan da, po prijemu kartice, istu potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća.

Banka može izdati business debitnu karticu koja omogućava i beskontaktno plaćanje roba i usluga na onim prodajnim mestima koja su opremljena terminalima za prihvrat beskontaktnih kartica.

### **2. KORIŠĆENJE KARTICE**

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

Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu za:

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

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

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

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

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

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

- najviše RSD 150.000 i najviše 10 transakcija za plaćanje robe i usluga po dinarskom računu kartice
- najviše RSD 100.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovine po dinarskom računu kartice
- najviše EUR 2.500 i najviše 10 transakcija za plaćanje robe i usluga po deviznom računu kartice
- najviše EUR 2.000 i najviše 5 transakcija za podizanje gotovine po deviznom računu kartice

Korisnik u svakom trenutku može zahtevati promenu ovih limita, povećanje i smanjenje, dostavljanjem zahteva u pisanoj formi. Zahtev se može ispostaviti i putem imejla, nakon čega je Korisnik dužan da zahtev u papirnoj formi dostavi u najbližu ekspozituru. Promena limita prema zahtevu Korisnika može biti izvršena radnim danima (ponedeljak – petak od 08:00 – 17:00).

Kartica koja ima mogućnost beskontaktnog plaćanja na prednjoj strani ima istaknut beskontaktni indikator )))). Za beskontaktne transakcije do limita definisanih od strane kartičnih asocijacija za teritoriju Republike Srbije (za Visa – do RSD 2.000, za MasterCard – do RSD 1.500), odnosno do limita koji kartična asocijacija utvrdi za beskontaktne transakcije u inostranstvu nije potreban unos PIN koda. Beskontaktno plaćanje se može vršiti i kod transakcija iznad definisanih limita, ali je u tom slučaju unos PIN koda neophodan. Povremeno, iz sigurnosnih razloga, kod beskontaktnih transakcija, do napred definisanih limita, od korisnika se može tražiti da izvrši transakciju na način kao kod plaćanja robe i usluga na POS terminalu za prihvatanje čip kartice uz unos PIN koda. Korisnik u svakom trenutku, bez dodatne naknade, pozivom Kontakt centra Banke može da zatraži deaktivaciju beskontaktnih 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.

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

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

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

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

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

Smatra se da je Krajnji korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ukoliko je u toku transakcije validacija podataka sa kartice odnosno personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice izvršena na jedan od sledećih načina:

- očitavanjem čipa i unosom PIN-a na bankomatu ili POS terminalu,
- beskontaktnim očitavanjem čipa sa i bez unosa PIN -a na prodajnom mestu trgovca, u skladu sa ograničenjima za beskontaktna plaćanja utvrđenim u tački 2 ovih uslova,
- 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,
- u slučaju platnih transakcija gde fizičko prisustvo kartice nije neophodno (MO/TO/EC transakcije) unosom sigurnosnih elemenata koje zahteva Primalac plaćanja (broj kartice, datum važnosti, CVV2/CVC kod). Kako bi proverila autentičnost krajnjeg korisnika kartice, Banka može zahtevati dodatnu autentifikaciju krajnjeg korisnika (unosom *One Time Password-a*).

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

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

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

Korisnik kartice, odnosno krajnji korisnik, ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka. Kada je platnu transakciju inicirao Krajnji korisnik preko primaoca plaćanja, Korisnik kartice, odnosno Krajnji korisnik, ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja. Opoziv platnog naloga može se izvršiti samo uz saglasnost primaoca plaćanja.

#### **4. RAČUN ZA KNJIŽENJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

Za transakcije učinjene karticom, Banka zadužuje dinarski odnosno devizni tekući račun Korisnika kod Banke, i to – dinarski račun za transakcije nastale u Republici Srbiji, a devizni račun za transakcije nastale u inostranstvu.

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

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

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja Korisnik je saglasan da Banka izvrši naplatu dospelih, a neizmirenih obaveza nastalih korišćenjem kartice/a sa tekućih računa otvorenih za plaćanje transakcija učinjenih karticom i svih drugih računa koje Korisnik ima kod Banke, bez obaveze da o tome prethodno obavesti Korisnika.

U slučaju kada se transakcija načinjena u inostranstvu knjiži po deviznom računu u valuti različitoj od EUR, iznos transakcije u referentnoj valuti (EUR) se konvertuje u RSD po prodajnom kursu Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan knjiženja a zatim po kupovnom kursu Raiffeisen banke a.d. Beograd za datu valutu koji važi na datum knjiženja.

U slučaju da na deviznom računu ima više različitih valuta naplata će biti izvršena po sledećem prioritetu: prvo EUR (ukoliko postoji) a zatim sa ostalih valuta do namirenja punog iznosa transakcije.

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

Korisnik, prilikom odobravanja svake transakcije načinjene karticom mora imati sredstva na dinarskom/deviznom računu, u visini iznosa transakcije uvećana za RSD 300/EUR 20.

Za plaćanje transakcija učinjenih karticom u zemlji, kartica se opcionalno može vezati i za redovan dinarski račun preduzetnika, ukoliko se Korisnik odlučio za ovaj način.

Kod odobravanja transakcija gde se valuta autorizacije (RSD, EUR) razlikuje od valute računa kartice za konverziju transakcija koristi se prodajni kurs Raiffeisen banke a.d. Beograd za devize koji važi na dan transakcije.

#### **5. NAKNADE I TROŠKOVI KOJI PADAJU NA TERET KORISNIKA**

Korisnik, u zavisnosti od vrste kartice koju mu je Banka izdala, plaća naknade i troškove utvrđene u Pregledu uslova.

Važeće naknade koje padaju na teret Korisnika su iskazane u pisanom obliku i dostupne su Korisniku i u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (na Internet stranici Banke, Kontakt centar Banke).

Visina naknade i troškova iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije. Prema načinu obračuna, naknade mogu biti jednokratne, za izvršenu uslugu i periodične (mesečne, godišnje), za kontinuirano pružanje usluga.

Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade.

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

Izvršene platne transakcije Banka evidentira na nivou tekućeg računa (račun naveden u ugovoru o izdavanju i korišćenju Visa business debitne kartice) u formi izvoda tekućeg računa i dužna je da Korisniku obezbedi ažurne i tačne podatke. Ukoliko račun po kome se evidentiraju transakcije nije redovan tekući račun Korisnika izvod se formira jednom mesečno, početkom sledećeg meseca za prethodni kalendarski mesec, ukoliko postoji promena po računu. Izvod se Korisniku dostavlja jednom mesečno, na način za koji se Korisnik opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom.

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

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

Banka klijentu dostavlja informacije u predugovornoj fazi bez naknade.

#### **6. PRIJEM PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

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

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

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

## **7. ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE**

Ukoliko je Banka u skladu sa Zakonom o platnim uslugama odgovorna za neodobrenu platnu transakciju – dužna je da na zahtev Korisnika bez odlaganja izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno da korisnikov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku.

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

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom o platnim uslugama, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zlopotrebljen jer Krajnji korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji Krajnjeg korisnika ili neispunjavanja njihovih obaveza u pogledu zaštite kartice utvrđenih u ovim Opštim uslovima poslovanja usled namere ili krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika.

Krajnjom nepažnjom smatraće se naročito, ali ne isključivo: zapisan PIN na kartici ili na način kojim postaje dostupan trećim licima, držanje kartice i PIN-a zajedno, 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 neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija (koje su izvršene usled ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zlopotrebljen) ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o zlopotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku o gubitku sigurnosnih elemenata platnog instrumenta, da je platni instrument izgubljen, ukraden, ili zlopotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Krajnjeg korisnika. Ukoliko Banka Korisniku izvrši povraćaj iznosa transakcije, a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih prevarnih radnji Krajnjeg korisnika, pa tokom tih aktivnosti utvrdi da je Krajnji korisnik delovao prevarno, tada Korisnik snosi sve gubitke i Banka ima pravo da zaduži račun kartice za iznos koji je vratila Korisniku.

Kada je platnu transakciju inicirao Krajnji korisnik preko primaoca plaćanja (prodajno mesto trgovca/bankomat/MO/TO/e-commerce), pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Banka će, na zahtev Korisnika, odnosno po osnovu reklamacije Korisnika podnete u pisanoj formi, izvršiti sve neophodne provere radi utvrđivanja odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran, biće izvršen povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno Korisnikov račun će biti vraćen u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo. Banka će Korisniku, ukoliko je Banka odgovorna, izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila i platiti pripadajuću kamatu.

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

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

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

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

Korisnik je dužan da o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji obavesti Banku odmah po saznanju za takvu transakciju. Obaveštenje o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke. O neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik mora obavestiti Banku najkasnije u roku od 60 dana od zaduženja računa, u protivnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Ukoliko Banka u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da je izvršena neodobrena transakcija, dužna je da Korisniku izvrši povraćaj iznosa platne transakcije i povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako Banka Korisniku nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Opštim uslovima poslovanja dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 60 dana, ako je Korisnik obavesti o neodobrenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

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

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

Krajnji korisnik je dužan da odmah po prijemu kartice i PIN-a preduzme sve razumne mere za njihovu zaštitu, da čuva karticu i tajnost PIN-a, te preduzme sve potrebne mere kako bi onemogućio da kartica i/ili PIN dođu u posed trećeg lica.

Krajnji korisnik je dužan da čuva karticu i tajnost PIN-a 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: mora da čuva karticu i u svakom trenutku da zna gde se ona nalazi; da uništi obaveštenje o PIN-u, PIN treba memorisati i držati odvojeno od kartice; PIN se mora čuvati u tajnosti i isti se ne sme otkrivati trećim licima; prilikom unosa PIN-a na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost, rukom ili na drugi način onemogućiti uvid u isto drugim licima; kartica se ne sme davati drugom licu na korišćenje; pre potvrde transakcije treba obavezno proveriti iznos transakcije; kartica mora biti potpisana od strane korisnika kartice; prilikom plaćanja računa karticu ne treba ostavljati bez nadzora. U slučaju da Krajnji korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN, potrebno je da odmah obavesti Kontakt centar Banke i Korisnik zatraži blokadu kartice, a zatim u najbližoj ekspozituri Banke da podnese zahtev za izdavanje nove kartice i PIN-a.

Banka garantuje da PIN nije u njenoj dokumentaciji.

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

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

Banka je dužna da omogući Korisniku odnosno Krajnjem korisniku da u svakom trenutku izvrši prijavu gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, u protivnom Korisnik ne snosi posledice zloupotrebe, osim ako za njega nastanu gubici usled prevarnih radnji Krajnjeg korisnika. Prijava se može izvršiti lično u najbližoj ekspozituri Raiffeisen banke a.d. Beograd ili preko Kontakt Centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno na broju telefona: +381 11 3202 800. Telefon za prijavu se nalazi na poledini kartice. Ukoliko se za vreme važenja ugovornog odnosa navedeni broj telefona promeni Banka će obavestiti Korisnika kroz izvod.

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

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

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

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

U slučaju kada Korisnik prijavi Banci neodobrenu platnu transakciju izvršenu usled korišćenja izgubljene ili ukradene kartice ili zloupotrebe kartice, pored prijave u pisanoj formi, dužan je da na uvid da karticu (ukoliko je ista u njegovom posedu), prijavu MUP-u, pasoš korisnika, ukoliko to Banka u konkretnom slučaju zahteva.

U situaciji kada putem SMS obaveštenja Korisnik kartice dobije informaciju o transakciji koju ne prepoznaje, neophodno je da odmah zatraži blokadu kartice preko Kontakt centra Banke koji je na raspolaganju 24 časa dnevno.

Korisnik snosi i sve gubitke u vezi sa svakom izvršenom platnom transakcijom za koju je utvrđeno da je autentifikovana i gde je utvrđeno da postoji saglasnost za izvršenje iste od strane Krajnjeg korisnika, kao što je to definisano u ovim Opštim uslovima.

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

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

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost kartice,
- kada sumnja u neovlašćeno korišćenje kartice ili njeno korišćenje s namerom prevare,
- na zahtev Korisnika,
- iz drugih opravdanih razloga u skladu sa zakonom.

O nameri i razlozima blokade kartice Banka će, osim ukoliko blokira karticu na zahtev Korisnika, obavestiti Korisnika telefonskim putem, i to, ukoliko je moguće, pre blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade kartice.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Korisnik ima pravo tokom trajanja ugovornog odnosa, da zahteva kopiju zaključenog ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i drugih dokumenata koja su stavni deo opštih uslova poslovanja u papirnoj formi.

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

Način dostave izvoda može da bude:

- preko imejl adrese koju je Korisnik za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- poštom;
- preko izabrane ekspoziture Banke, na izričit zahtev Korisnika, u kom slučaju je Korisnik dužan da izvode i druga obaveštenja preuzima redovno, imajući u vidu ugovorenu dinamiku za dostavu izvoda.

O promeni dogovorene adrese za dostavu izvoda i promeni dogovorenog načina dostave izvoda Korisnik može obavestiti Banku pisanim putem. Obaveštenja ili reklamacije u vezi sa izvodima, neodobrenim i/ili neuredno izvršenim transakcijama korisnik može uputiti Banci:

- pisanim putem, uručenjem na šalteru njemu najbliže ekspoziture Banke,
- poštom na adresu sedišta Banke.

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

## **10. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA**

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

Okvirni ugovor čine:

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

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

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

Banka zadržava pravo izmene okvirnog ugovora. O predlogu izmene ugovornog odnosa Banka je dužna da obavesti Korisnika dva meseca pre predloženog dana početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena odnosno dopuna ugovora u pisanoj formi (poštom ili slanjem na imejl, u zavisnosti od toga za koji način se Korisnik opredelio), kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena.

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

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

## **11. JEDNOSTRANI RASKID OKVIRNOG UGOVORA**

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

**11.1.** Korisnik može raskinuti okvirni ugovor i otkazati karticu u bilo kom trenutku bez otkaznog roka, bez navođenja razloga za otkaz, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kartice i vrati Banci presečenu karticu/e.

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

Ukoliko Korisnik raskine okvirni ugovor i otkáže karticu Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene neiskorišćene godišnje naknade za vođenje kartice/kartica.

Urednom dostavom izjave o raskidu ugovora od strane Korisnika smatra se slanje izjave na adresu sedišta Banke. U slučaju da Korisnik raskine Ugovor o izdavanju i korišćenju kartice ili otkáže korišćenje kartice, sve izdate kartice prestaju da važe.

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

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

- u slučaju kršenja odredaba okvirnog ugovora od strane Korisnika odnosno Krajnjeg korisnika,
- ako je račun (za knjiženje svih transakcija po debitnoj kartici, uključujući troškove godišnjih naknada za vođenje dodatne kartice/kartica kao i naknada i troškova vezanih za korišćenje kartice) blokiran,
- ako se ustanovi da je bilo koji dokument, činjenica ili okolnost na osnovu kojih je Banka donela odluku da sa Korisnikom zaključi ugovor lažan, falsifikovan, ili je Banka u pogledu njihove istinitosti bila dovedena u zabludu,
- ukoliko se Korisnik za vreme trajanja ugovornog odnosa sa Bankom ne pridržava dobrih poslovnih običaja,
- u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, i
- iz drugih razloga utvrđenih ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

Ukoliko Banka raskine ugovorni odnos, dužna je da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene neiskorišćene godišnje naknade za vođenje dodatne kartice/kartica.

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

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

Izjavu o raskidu Ugovora o izdavanju i korišćenju kartice Banka upućuje Korisniku u pisanoj formi preporučenim pismom, na adresu sedišta Korisnika ili na Banci poslednju poznatu adresu Korisnika.

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

## **12. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA KARTICE**

Na usluge koje su predmet Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, kao i odredbe drugih propisa.

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

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

Ukoliko Banka i korisnik kartice sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno,

mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je Korisnik tužena strana, nadležan je sud sedišta Korisnika, a za slučaj da je Banka tužena, nadležan je sud prema sedištu Banke.

Korisnik, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, ima pravo na pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz pojedinačnog ugovora. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, korisnik kartice može pre pokretanja sudske spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi. Pritužbu Korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor, ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu 01.10.2015. godine i primenjuju se kako na ugovore u vezi sa izdavanjem i korišćenjem business debitnih kartica zaključene posle stupanja na snagu ovih Opštih uslova, tako i na ugovore zaključene do njihovog stupanja na snagu.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd sa primenom u poslovima izdavanja business debitnih kartica klijentima preduzetnicima, donetih pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova poslovanja.

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

|   | Tip kartice            | Vrsta naknade                               | Iznos naknade         |
|---|------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| 1 | Visa Business Electron | Godišnja naknada za vođenje dodatne kartice | RSD 1.000* (EUR 8,2)  |
|   |                        | <b>Ostale naknade</b>                       |                       |
| 2 | Visa Business Electron | Izdavanje kartice po hitnom postupku        | RSD 1.200* (EUR 9,9)  |
|   |                        | Zamena plastike na zahtev korisnika         | RSD 300* (EUR 2,5)    |
|   |                        | Blokada kartice privremeno/trajno           | bez naknade           |
|   |                        | Troškovi neosnovane reklamacije             | RSD 2.000* (EUR 16,4) |
|   |                        | Otkazivanje kartice na zahtev korisnika     | bez naknade           |
|   |                        | <b>Rok važnosti kartice</b>                 |                       |
|   | Visa Business Electron | 2 godine (24 meseca)                        |                       |

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

| <b>Korišćenje kartice u zemlji</b>                |                                                                                |                                      |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Naknade kod podizanja gotovine                    |                                                                                |                                      |
| 1                                                 | Naknada za podizanje gotovine na bankomatima Raiffeisen banke a.d. Beograd     | bez naknade                          |
| 2                                                 | Naknada za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka u Srbiji            | RSD 45 + 0,25% od iznosa transakcije |
| 3                                                 | Naknada za podizanje gotovine na POS terminalima Raiffeisen banke a.d. Beograd | bez naknade                          |
| 4                                                 | Naknada za podizanje gotovine na POS terminalima drugih banaka u Srbiji        | RSD 90 + 0,33% od iznosa transakcije |
| Naknade kod raspolaganja sredstvima bezgotovinski |                                                                                |                                      |
| 5                                                 | Plaćanje robe i usluga                                                         | bez naknade                          |
| <b>Korišćenje kartice u inostranstvu</b>          |                                                                                |                                      |
| Naknade kod podizanja gotovine                    |                                                                                |                                      |
| 6                                                 | Naknada za podizanje gotovine na bankomatima u inostranstvu                    | EUR 1,6 + 1% od iznosa transakcije   |
| 7                                                 | Naknada za podizanje gotovine na POS terminalima u inostranstvu                | EUR 2 + 1.33% od iznosa transakcije  |
| Naknade kod raspolaganja sredstvima bezgotovinski |                                                                                |                                      |
| 8                                                 | Plaćanje robe i usluga                                                         | 1% od iznosa transakcije             |

\* Dinarske naknade vezane za kurs evra, utvrđene su u dinarskoj protivvrednosti evra po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan 10.2.2015.godine, uz zaokruživanje na prvu deseticu niže.

Usklađivanje vrednosti naknada se vrši jedanput godišnje na dan 10.2. Banka nakon svakog usklađivanja počinje sa primenom izmenjene naknade po isteku roka od 30 dana od datuma usklađivanja. Banka obaveštava korisnika putem izvoda o iznosu kursa na osnovu kojeg je izvršeno usklađivanje.

Srednji kurs NBS na datum 10.2.2015. 1 EUR = 122,1158 RSD