

A large, stylized red arrow graphic pointing to the right, composed of two overlapping shapes, one slightly offset from the other, creating a sense of motion or direction.

# Savjeti za čuvanje i korištenje kartica

U svakodnevnom poslovanju kartični proizvodi predstavljaju sigurno i međunarodno prihvaćeno sredstvo plaćanja, stoga UniCredit Bank kontinuirano pruža klijentima korisne savjete i informacije za sigurnu upotrebu kartica.

### Gdje mogu koristiti karticu?

Kartice se mogu koristiti u zemlji i izvan zemlje, za plaćanje roba i usluga kod trgovaca, te podizanje gotovine na bankomatima, uvažavajući sigurnosne dnevne limite po kartici.



### Šta su sigurnosni dnevni limiti i da li ih mogu promijeniti?

U cilju zaštite novčanih sredstava klijenata, Banka je postavila maksimalne dnevne sigurnosne limite. Međutim, putem aplikacije m-ba ili pozivom Podršci korisnicima **080 081 051**, limiti se mogu mijenjati.

	Isplata gotovine	Potrošnja kod trgovaca	Potrošnja na Internet prodajnim mjestima	Polog gotovine na bankomatima	Beskontaktni limit za potrošnju
Mastercard Business Debit	BAM 4.000, u maks. 10 transakcija	BAM 10.000, u maks. 15 transakcija	BAM 3.000, u maks. 10 transakcija	BAM 20.000, u maks. 99 transakcija	60 BAM



## **PIN kod**

Korištenje kartice na bankomatu i POS uređajima zahtijeva unos PIN-a, koji je tajni identifikacijski broj poznat isključivo korisniku kartice. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu.

**Ukoliko zaboravite PIN, možete ga provjeriti putem aplikacije mobilnog bankarstva.**

Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri.

Prilikom redovnog reizdavanja kartice, te kod izvanredne zamjene kartice, PIN ostaje isti.



## **Da li imam naknadu za isplatu gotovine na bankomatu?**

Za korištenje kartice na bankomatima UniCredit Bank ili bankomatima drugih banaka u zemlji i izvan zemlje, naplaćuje se naknada prema Tarifi naknada, dostupnoj na web stranici i u poslovnicama Banke.

## **Da li plaćam konverziju za plaćanja i isplatu gotovine izvan zemlje?**

Za transakcije u valuti različitoj od valute računa za koji je kartica vezana, na bankomatima i kod trgovaca registriranih izvan zemlje, naplaćuje se naknada za troškove konverzije prema Tarifi naknada, dostupnoj na web stranici i u poslovnicama Banke.



## DCC usluga prilikom transakcija izvan zemlje

Prilikom podizanja novca na bankomatima izvan zemlje, te plaćanja na POS uređajima trgovaca, bitno je voditi računa o Dynamic Currency Conversion (DCC) usluzi. DCC je opcionalna usluga dostupna na bankomatu/POS uređaju izvan zemlje, koja nudi konverziju iznosa transakcije iz ino valute zemlje u kojoj se vrši isplata, u valutu uz koju je kartica vezana.

Ova usluga omogućava da se klijentu odmah prikaže iznos za koji bi njegov račun trebao biti terećen u domaćoj valuti. U slučaju odabira isplate izvan zemlje u valuti za koju je kartica vezana, obračunava se naknada za provođenje DCC usluge u skladu s tarifom banke u čijem je vlasništvu bankomat/POS uređaj. Sugeriramo da na ATM i POS uređajima birate uslugu isplate gotovine i plaćanja u valuti zemlje u kojoj se nalazite, što je u pravilu financijski najpovoljnija opcija za klijenta.



## Kako mogu preuzeti (re)izdanu karticu?

Isporuka kartice se, pored željene poslovnice Banke, može izvršiti na kućnu adresu klijenta. Kartica se dostavlja neaktivna, a aktivacija se vrši pozivom Podršci korisnicima **080 081 051** ili putem aplikacije mobilnog bankarstva (m-ba Plus). Rok važenja kartice je 5 godina, nakon čega se kartica reizdaje i dostavlja u poslovnicu ili na kućnu adresu, u skladu s prethodnim odabirom.

## Kako da izvršim beskontaktno plaćanje?

Kartice s beskontaktnom tehnologijom se mogu koristiti za beskontaktna plaćanja na bankomatima i POS terminalima koji podržavaju ovu mogućnost. Za iznose kupovine iznad 60 KM potreban je unos PIN-a. Na prodajnim mjestima i bankomatima koji ne podržavaju beskontaktnu tehnologiju, transakcije se obavljaju fizičkim umetanjem u bankomat/POS uređaj te unosom PIN-a.



## Korištenje kartica na internetu

Korisnici kartica trebaju voditi računa da kupovinu obavljaju na sigurnim i provjerenim internet stranicama.

Prilikom plaćanja na internetu, neophodno je unijeti CVC broj - troznamenasti kontrolni broj na poleđini kartice. Za plaćanje je neophodno unijeti i 16-znamenasti broj kartice ispisan na prednjoj strani, te datum važenja kartice, uz osobne podatke korisnika. Navedene podatke korisnik kartice nikada NE SMIJE odavati trećim licima.

S ciljem sprječavanja eventualnih zloupotreba platnih kartica prilikom korištenja na internetu, UniCredit Bank koristi napredni 3DS sistem za nadzor kartičnih transakcija, koji u pojedinim slučajevima usmjerava korisnika da putem aplikacije mobilnog bankarstva ili telefonskim pozivom Banci, kroz dodatnu identifikaciju, potvrdi autentičnost transakcije.



## Šta ako mi bankomat zadrži karticu?

Kartica zadržana u bankomatu će biti izvađena prilikom prvog narednog opsluživanja bankomata. Ukoliko se bankomat nalazi pri poslovnicu Banke, neophodno je u poslovnicu izvršiti prijavu, a ukoliko je bankomat dislociran, prijavu je potrebno izvršiti Podršci korisnicima na broj **080 081 051**.

## Šta ako izgubim ili mi ukradu karticu?

U slučaju gubitka ili krađe kartice, potrebno je odmah kontaktirati Podršku korisnicima na broj **080 081 051**, koji je dostupan od 0 do 24h, i zatražiti blokadu kartice.

U slučaju prijave iz inozemstva, potrebno je uputiti poziv na broj telefona **+387 36 312 695**.

Za trošak nastao neovlaštenim korištenjem kartice prije prijave gubitka ili krađe kartice, odgovara Korisnik kartice.



## Kako sačuvati karticu od oštećenja i zloupotrebe?

Izbjegavajte presavijanje kartice, izlaganje ekstremnoj toploti ili hladnoći i ostalim izvorima potencijalnog fizičkog oštećenja. Karticu uvijek držite izvan dosega drugih osoba, a broj kartice, sigurnosni kod (CVV) ispisan na poledini kartice i PIN, čuvajte u tajnosti.

## Reklamacije transakcija

Klijent je dužan vršiti pregled prometa po računu i čuvati kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije. Sve potvrde o transakcijama treba usporediti s mjesečnim izvještajem o transakcijama. Ukoliko primijetite nepoznate transakcije, odmah obavijestite Banku na besplatni broj **080 081 051**. Rok za podnošenje reklamacije je 60 dana od datuma nastanka transakcije.



## Zašto se svi podaci o korisniku kartice nalaze na poledini kartice?

Iz sigurnosnih razloga, svi podaci klijenta se nalaze na poledini kartice.

Sugeriramo da pri beskontaktnom plaćanju, poledinu kartice pristonite POS aparatu, tako da podaci o vlasniku kartice nisu vidljivi.



