



Savjeti za čuvanje i korištenje kartica

U svakodnevnom poslovanju kartični proizvodi predstavljaju 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	Beskontaktni limit za potrošnju
Mastercard Classic	BAM 1.000 u maks. 10 transakcija	BAM 10.000 u maks. 15 transakcija	BAM 2.000*, u maks. 7 transakcija	60 BAM

*Klijent ima mogućnost povećanja do BAM 5.000 putem m-ba.



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). 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.



Kako mogu podijeliti transakcije kreditnom karticom na rate u m-ba?

Svi korisnici kreditnih kartica putem aplikacije mobilnog bankarstva (m-ba), imaju mogućnost podijeliti jednokratne transakcije kreditnom karticom na željeni broj rata (minimalno 3, maksimalno 24), uz naknadu definiranu Tarifom naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama.

Podjela transakcije na rate omogućava lakše upravljanje većim iznosima, bez obzira na to da li je transakcija nastala na prodajnom mjestu u zemlji ili inozemstvu, putem interneta ili isplatom gotovine na bankomatima u iznosu od 50 KM do 10.000 KM.



Šta ako mi bankomat zadrži karticu?

Kartica zadržana u bankomatu će biti izvađena prilikom prvog narednog opsluživanja bankomata. Ukoliko se bankomat nalazi pri poslovnici Banke, neophodno je u poslovnici 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.



