ОПШТИ УСЛОВИ
НА УНИВЕРЗАЛНА ИНВЕСТИЦИОНА БАНКА
ЗА ДЕБИТНА КАРТИЧКА

Донесени од Управниот Одбор на Банката

1. ВИДОВИ КАРТИЧКИ

- од брендот **Mastercard®**
- од брендот **Visa®**

2. ДЕФИНИЦИИ

- **Општи услови** – Општи услови на работењето на Универзална Инвестициона Банка А.Д. за дебитна/и картичка/и. Општите услови кои се во примена се достапни на интернет страната и во експозитурите на банката;
- **Банка** - Универзална Инвестициона Банка А.Д. Скопје –УНИБанка;
- **Апликација** – барање за издавање на дебитна картичка, со чие потпишување се прифаќаат Општите услови;
- **Корисник на картичката** – корисник на основна и дополнителна картичка;
- **Корисник на основна картичка** – корисник на основна картичка е лицето титулар на сметката и на чие име е издадена дебитна картичка;
- **Корисник на дополнителна картичка** – корисник на дополнителна дебитна картичка е лице на чие име е издадена картичката кон сметката на корисникот на основната картичка, на барање и со овластување на корисникот на основната картичка;
- **Дебитна картичка** – основна или дополнителна картичка поврзана со трансакциската сметка на титуларот на сметката, која БАНКАТА ја издава на основниот корисник и на негово барање и овластување на дополнителниот корисник на картичката;
- **Банкомат** – самопослoжувачки уред за исплата на пари во готово;
- **ПОС** – уред кој се инсталира на продажното место или банкарски шалтери, кој служи за електронско спроведување на трансакцијата;
- **ПИН** – личен идентификационен број на корисникот на основната картичка, односно корисник на дополнителната картичка, кој служи како идентификационен код што се употребува при користење на картичката на банкомат и ПОС уред;
- **Чип картичка** - платежна картичка во која е вграден чип, односно микро процесор со меморија и сите останати електронски кола што овозможува зголемена функционалност и сигурност, чување на информации и програми и изведување на логички операции;
- **Бесконтактна картичка** – платежна картичка, која покрај магнетна лента и чип има вградена антена која овозможува бесконтактно плаќање на уреди кои подржуваат бесконтактен начин на плаќање;
- **Сметка** – трансакциска сметка водена од БАНКАТА во име на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА преку која се вршат сите уплати и исплати на средства во име на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА и од која БАНКАТА ги наплаќа побарувањата;
- **Плаќање** - измирување на обврските евидентирани по сметката согласно условите наведени во Договорот;
- **Валута на сметката** - МКД / Македонски денар – законско платежно средство во Република Македонија. Сите трансакции кои ќе се извршуваат со картичката ќе се евидентираат во денари;

- **Средства** - износ од трансакциската сметка определена од титуларот на таа сметка, а наменета за користење со картичка, односно за подигање на готовина на банкомат, за подигање на готовина на ПОС на благајна или за плаќање преку ПОС;
- **Дневени лимити** – износ на средства кој КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА може да го користи дневно за плаќање на ПОС и за подигнување на готовина, како и збирно за двата типа на трансакции;
- **Работен ден** - секој ден во кој БАНКАТА и финансиските институции во Република Македонија работат и извршуваат финансиски операции;
- **Тарифа** е Тарифата за надоместоците и провизиите за услугите што ги врши БАНКАТА, донесена од Надзорниот одбор на БАНКАТА, заедно со сите измени и дополнувања на истата, достапна во сите експозитури и на интернет страната на БАНКАТА;
- **Провизии и надоместоци** кои КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ги плаќа на Банката се сите надоместоци за поединечно користени услуги од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА, согласно актуелната Тарифа за картично работење на БАНКАТА, а се однесуваат на следните услуги:
  - Издавање на картичка (основна или дополнителна);
  - Обновување поради губење, кражба, или други оштети на картичката;
  - Итно обновување поради губење, кражба, или други оштети на картичката до 24 часа за територија на Скопје, до 48 часа надвор од Скопје (раб.денови);
  - Пренасочување на издадена картичка во експозитура на банката различна од онаа на издавање;
  - Транскации со Maestro/Mastercard/Visa/ Visa Electron дебитни картички;
  - Други операции со Maestro/ Mastercard/ Visa/ Visa Electron дебитни картички;
  - Надомести за користење на сервиси за информирање на клиентите за трансакции со платежни картички;

  Банката го известува КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА за секоја извршена промена на видот и висината на провизиите и надоместоците преку ***Извод – извештај за состојба на сметката*** доставен на начин одбран од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА при отварање на трансакциската сметка, преку интернет страната и експозитурите на Банката најдоцна во рок од 30 дена од извршената промена. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има обврска редовно да го подига изводот. Во спротивно ќе се смета дека Банката уредно го известила.
- **Политика за висина на каматните стапки** е нормативен акт на БАНКАТА донесена од органите на управување на БАНКАТА, со кои се одредува висината на каматните стапки користени од БАНКАТА, заедно со промените на истите;

Термини употребени во еднина можат да се употребат и во множина и членувана форма, без притоа да го изгубат дефинираното значење.

3. ПРЕДМЕТ

- БАНКАТА врз основа на поднесена апликација му издава на барателот дебитна картичка;
- Картичката е сопственост на БАНКАТА и не е пренослива на друго лице. Рокот на важноста на картичката е означен на нејзината предна страна. Тој рок автоматски се продолжува и се задолжува сметката на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со неопходните провизии и трошоци за обновување на картичката, согласно со Тарифата на БАНКАТА. БАНКАТА го задржува правото да не го продолжи рокот на важност на картичката, без да ги образложи причините;
- Доколку КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има намера да ја затвори картичката, должен е до 45-тиот календарски ден, сметано station наназад од последниот ден од

месецот наведен како важност на картичката, писмено да достави барање до БАНКАТА и да ја врати картичката. Картичката се деактивира согласно процедурите на БАНКАТА;

- Секое лице кое ја користи картичката и соодветниот ПИН и/или се потпише на белешката ќе се смета дека е ополномоштено лице да ја користи картичката (независно од тоа дали е соодветниот КОРИСНИК НА КАРТИЧКАТА). БАНКАТА има право да ја задолжи сметката со сумата на извршените операции, која е активирана и електронски регистрирана по тој начин;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право да извршува безготовински плаќања и да подига пари во готово со користење на картичката до определените лимити од страна на БАНКАТА;
- БАНКАТА може еднострано да ги промени лимитите.

4. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА КАРТИЧКАТА

- Дебитната картичка на БАНКАТА е универзален иструмент за плаќање на стоки и услуги и за подигање на готовина од банкомати на сите места за исплата кои носат знак Mastercard®/Maestro®/Ciruss/Visa®/Visa® Electron во земјата и странство;
- Картичката може да ја користи исклучиво лице на чие име гласи картичката, до истекот на рокот на важење означен на нејзината предна страна. Картичката не смее да се позајмува, префрлува или доставува на трети лица на каков и да е друг начин. Бројот на картичката не треба да им се соопштува на трети лица;
- Средствата се користат од страна на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со дебитна картичка, а согласно општите услови и одредбите од Договорот;
- Банката определува дневни лимити за користење со картичката. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е информиран за дневните лимити при аплицирањето за картичка. Банката го задржува правото да врши промена на висината на дневните лимити;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА при аплицирањето за картичка може да определи дневни лимити кои се разликуваат од лимитите определениод страна на Банката. Дневните лимити може да се менуваат на барање на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА зависно од неговите потреби за користење на картичката, за што доставува писмено барање до Банката:
- Користењето на картичката се врши во рамки на расположливото салдо на трансакциската сметка, односно во рамки на дневните лимити;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја чува картичката од кражба, уништување, демагнетизирање и/или други механички оштетувања;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА при користење на истата на ПОС уреди кои читаат магнетна лента и/или чип, го потврдува износот на плаќањето со потпис на белешката и/или со идентификационен број ПИН. Идентификационен број (ПИН) БАНКАТА му го дава на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА и е познат само на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА. ПИН-от е комбинација од четири цифри и има дејство на правновалиден потпис и е строго доверлив. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА не смее да го кажува ПИН-от, да го запишува на картичката, или на останати документи дури и во различен редослед. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен по приемот на ПИН–от истиот да го запомни и веднаш потоа да го уништи. Настанатата штета од злоупотребата на картичката и ПИН-от е на товар на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА;
- Стоките и услугите купени со картичката, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА не смее да ги продаде или врати за готовинска надокнада;

- Не е дозволено картичката да се користи за купување на порнографски содржини, проституција, оружје, трговија со дрога и опојни средства, како и за други незаконски дејства;
- Секое незаконско користење на картичката е на материјална, морална и кривична одговорност на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА и се казнува со Закон;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е согласен да обезбедува вистинити, точни и ажурирани информации за себе и во случај на промена на основните податоци (адреса на живеење или адреса за комуникација, име и/или презиме, работодавец и/или телефонски број) и на сите останати податоци кои влијаат на правото на користење на картичката, должен е веднаш за истите писмено да ја извести БАНКАТА. Во спротивно БАНКАТА може да му ги скрати корисничките права на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА, да ги наплати сите трошоци настанати со користење на картичката, како и трошоците со пронаоѓање на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА;
- БАНКАТА може без образложение да го ускрати правото на понатамошното користење на картичката, за што го известува корисникот на картичката. Во тој случај КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја поништи картичката по чипот и магнетната лента и да ја врати во Банката.
- БАНКАТА има право да ја блокира картичката поради објективни причини поврзани со:

  а) сигурноста на картичката;

  б) сомневање за несоодветна употреба на картичката;

  в) употреба на картичката со цел измама.

  Во случај на блокирање на картичката поради наведените причини, БАНКАТА има обврска да го извести КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА, доколку постојат можности за тоа, пред блокирање на картичката или веднаш по блокирањето на картичката, освен доколку давањето на информации не е дозволено од безбедносни причини или поради почитување на законски барања и прописи или барања и прописи на меѓународните картични организации.

5. КАМАТИ И НАДОМЕСТОЦИ

- За користење на картичката, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да и плаќа на БАНКАТА провизии и камати согласно со важечката Тарифа и Политиката за висина на каматните стапки на БАНКАТА. Каматите и провизиите кои КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА и ги должи на БАНКАТА, БАНКАТА службено ги наплаќа од сметката. Во случаи кога на сметката нема доволно средства за покривање на задолжените камати и провизии, БАНКАТА има право да ги собере службено (без судски налог) износите кои и ги должи КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА од сите други негови сметки во БАНКАТА;
- За евентуалните искористени износи од дозволеното пречекорување, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА плаќа на БАНКАТА камата на месечно ниво во висина определена од БАНКАТА;
- Висината на каматната стапка и начинот на пресметка се променливи согласно Политиката за висина на каматни стапки на Банката;
- Надоместоците и провизиите се утврдени и променливи согласно промените во Тарифата на БАНКАТА. Тарифата на БАНКАТА и сите промени настанати во неа, достапни се на интернет страната и во експозитурите на БАНКАТА.

6. ПЛАЌАЊЕ СО КАРТИЧКАТА

- При користење на картичката за плаќање на стоки и услуги на ПОС уреди КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја провери белешката што му е дадена од трговецот и да ја потпише. Потписот на белешката треба да е ист со потписот кој е на позадината на картичката. Трговецот има право од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА да побара потврда за личниот идентитет;
- При плаќање на стоки и услуги порачани по телефон, факс, интернет или слично, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ја извршува трансакцијата соопштувајќи го името, бројот на картичката и рокот на нејзината важност без да се потпишува;
- При плаќањето на интернет наместо потпис во повеќето случаи се користи CVV/CVC – три закосени цифри испишани до лентата за потпис на позадината на картичката;
- Потпишувајќи ја белешката или внесувајќи го ПИН-от или соопштувајќи го бројот на картичката и CVV/CVC, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА го потврдува износот на плаќањето и ја овластува БАНКАТА да ја задолжи трансакциската сметка и да ја одобри сметката на трговецот со износот на плаќањето;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА се обврзува, при купување на стока или услуги, да прими еден примерок од евиденцијата на трошоците и/или да потпише белешка;
- При користење на бесконтактна картичка за бесконтактно плаќање, истото се врши со доближување или допирање на картичката до уредот кој подржува бесконтактни плаќања За бесконтактни плаќања со износ до 750 ден не е потребен ПИН за потврда на плаќањето (овој износ може да варира зависно од брендот на картичката, продажното место и земјата во која се врши плаќањето). За потврда на плаќања над овие износи потребен е ПИН.

7. ЕВИДЕНЦИЈА НА ПЛАЌАЊАТА

- За сите плаќања и подигање на готовина во странство задолжувањето на трансакциската сметка на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКА е во МКД при што трансакцијата е превалутирана од валутата на трансакцијата во МКД со примена на курсни листи од меѓународни картични организации, освен ако не е поинаку уредено со Тарифата на БАНКАТА;
- Трошоците и провизиите за конверзија помеѓу валутите се на товар на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА;
- Отплатата на сите обврски направени со користењето на картичката, независно од тоа дали се направени во земјата или во странство КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКА ја врши во МКД;
- Банката ја задолжува службено сметката со сумите на плаќањата, извршени од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА според редоследот на извршените трансакции. Доколку на сметката нема доволно средства салдото кое евентуално се формирало по основ на извршените трансакции, трошоци, камати, надоместоци и друго, започнува да се вкаматува како недозволен овердрафт согласно Тарифата. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да го подмири веднаш.

8. ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА

- **КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА** се обврзува:

а) да се придржува кон препораките за безбедно и сигурно користење на картичките објавени на интернет страната на БАНКАТА;

б) да и ги врати основната и дополнителната картичка на БАНКАТА по истекот на нивната важност, по барање на БАНКАТА и во други случаи согласно општите услови и условите наведени во Договорот;

в) при откажување на картичката, до 45-тиот календарски ден, сметано station наназад од последниот ден од месецот наведен како важност на картичката, писмено да достави барање до БАНКАТА и да ја врати картичката. Картичката се деактивира согласно процедурите на БАНКАТА;

г) навремено да обезбедува средства по сметката за плаќање;

д) на барање на БАНКАТА да достави документација која е од значење за банкарска анализа;

ѓ) да не ја користи картичката на начин кој ќе го наруши девизниот режим во Република Македонија;

- **КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА** ја овластува БАНКАТА:

е) да ги користи, обработува и доставува дадените лични податоци, да ги доставува податоците за состојбите, операциите и другите податоци за неговата сметка/картичка на соодветниот процесинг центар во земјата и/или странство, како и на меѓународните картични организации, вклучително и податоците за лимитите по картичката, согласно одредбите во Законот за заштита на лични податоци;

ж) да може во секое време без надомест да ја активира услугата за СМС известувања и да добива информации за авторизации со картички како и останати информации во врска со услугата која ја користи. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право во секое време, без надомест да го откаже користењето на услугата за СМС известување во експозитурите на БАНКАТА.

9. ОБВРСКИ НА БАНКАТА

- БАНКАТА се обврзува да му овозможи користење на картичката на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА, согласно општите услови и условите предвидени во Договорот.

10. ОДГОВОРНОСТИ

- Банката не одговара по каков и да е начин за зделките, по кои КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ги извршува плаќањата со користење на картичката. Банката не одговара при неоснован отказ на трети лица да примаат плаќања со картичката или ако иницираното од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА плаќање не може да биде извршено со картичката поради технички, комуникациски или други причини надвор од контрола на Банката. Користењето на картичката со истечен рок на валидност, на блокирана или оштетена картичка е забрането и може да послужи како основа за граѓанска или казнена одговорност по судски пат;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА одговара за сите штети настанати поради неправилно користење на картичката. Титуларот на сметката кон која што е издадена основна картичка одговара солидарно со имателите на дополнителни картички за сите обврски, произлезени со користењето на основната или дополнителните картички.

11. ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ

- БАНКАТА кон КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ги применува меѓународните правила на работење на Mastercard®/Visa®, општите правила и услови на БАНКАТА за работење со дебитна картичка и останатите акти на БАНКАТА;
- Во случај на промена на меѓународните правила на работење на Mastercard®/Visa®, општите правила и услови на БАНКАТА за работење со дебитни картички и останатите акти на БАНКАТА, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е согласен БАНКАТА да ги применува измените;
- За сите евентуални измени на условите на користењето на картичката, БАНКАТА ќе го информира КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со известување преку интернет страната на Банката, или со писмена објава во просториите на БАНКАТА.

12. РЕКЛАМАЦИИ

➢ Во случај кога КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА го оспорува плаќањето со картичката извршено за негова сметка во корист на трето лице од следните причини: плаќањето да не е извршено од него, плаќањето да е извршено со фалсификувана картичка, да не е подигната стоката или да не е извршена услугата или друго, а од кое плаќање за КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА се создава право да претендира враќање на неосновано платената сума, БАНКАТА се задолжува да помогне за разрешавање на случаите на оспореното плаќање по ред и во рок определен од Mastercard®/Visa®;

➢ Сите рекламации поврзани со картичката се пријавуваат на адресата на БАНКАТА. Оспорувањто на трошокот, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да го направи по писмен пат во рок до 10 работни дена од датумот на евидентирање на спорната трансакција. За решавање на рекламацијата, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја приложи целата документација која е поврзана со рекламацијата, најдоцна 30 календарски дена од датумот на евидентирање на спорната трансакција. Во спротивно ќе се смета дека КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ги признава евидентираните трошоци;

➢ Оспорувањето на трошоците не го одлага нивното подмирување;

➢ БАНКАТА не превзема одговорност за стоката или услугата купена со картичката, за валидноста на добиените информации или неприфаќањето на картичката од страна на некое продажно место;

➢ Доколку се докаже дека рекламацијата е основана, БАНКАТА го враќа веќе наплатениот спорен износ на сметката на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА;

➢ Доколку рекламацијата е неоснована, БАНКАТА го известува КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА дека е должен да го подмири износот на оспорените трансакции, доколку истото претходно не е направено;

➢ Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува БАНКАТА во согласност со правилата на Mastercard®/Visa®;

➢ За обработка на рекламација (основана или неоснована), БАНКАТА на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА му наплаќа соодветен трошок за решавање на рекламацијата, согласно со актуелната Тарифа на Банката.

13. ГУБЕЊЕ И ОШТЕТУВАЊЕ НА КАРТИЧКАТА

➢ Во случај на губење или кражба на картичката, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен веднаш да се јави во:

Процесинг центарот (24/7) +3892 3293 888, или
УНИБанка во работно време: +3892 3286 155.

➢ КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право да побара картичката да биде блокирана. Ефективното блокирање на картичката БАНКАТА се обврзува да го изврши во рок од 5 часа од моментот на пријавувањето;

➢ За сите настанати трансакции со картичката во периодот од пријавувањето до ефективното блокирање, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е согласен БАНКАТА да ја задолжи трансакциската сметка кон која се води картичката;

➢ КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен писмено да ја извести БАНКАТА, во рок од 30 календарски дена од датата на пријавување на губење или кражба на картичката за некоја од следните ситуации:

- дека аплицира за издавање на нова картичка; или
- дека не сака издавање на нова картичка, по што се применува процедурата и условите за раскинување на Договорот.

➢ Доколку КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА не ја извести БАНКАТА во определениот рок, се смета дека КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА го раскинува

Договорот за користење на дебитна картичка по што се применува процедурата и условите за раскинување на Договорот;

- Во случај да КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ја најде истата во рок од 24 часа по пријавата за нејзиното исчезнување, должен е во истиот тој рок писмено да го повлече погоре споменатото пријавување. Во тој случај БАНКАТА ќе го деблокира користењето на картичката;
- Доколку КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ја пронајде истата во рок подолг од 24 часа од пријавата за нејзиното исчезнување, тој истата не смее да ја користи и е должен да ја достави на наведената адреса од БАНКАТА;
- Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен случајот да го пријави кај надлежните органи во најкус можен рок;
- При оштетување на картичката КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право да бара обнова на старата пред истекот на рокот на важење, за што ги измирува трошоците според тарифата на БАНКАТА;
- Во случај на задржување на картичката во банкомат поради технички причини на банкоматот или механички причини на картичката, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја извести БАНКАТА.