ОПШТИ УСЛОВИ НА УНИВЕРЗАЛНА ИНВЕСТИЦИОНА БАНКА ЗА РЕВОЛВИНГ КРЕДИТ КОЈ СЕ КОРИСТИ СО КРЕДИТНИ КАРТИЧКИ VISA Inc. и MASTERCARD Worldwide

Донесени од Управниот Одбор на Банката

1. ВИДОВИ КАРТИЧКИ

- VISA® Classic
- VISA® Gold
- MasterCard® Standard
- MasterCard® Gold
- MasterCard® Business

2. ДЕФИНИЦИИ

- **Општи услови** – Општи услови на работењето на Универзална Инвестициона Банка А.Д. за револвинг кредити кои се користат со кредитна картичка издадена од БАНКАТА. 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 револвинг кредитна картичка, со чие потпишување се прифаќаат Општите услови;
- **Револвинг кредит** – вкупен износ на кредитот со автоматско обновување кој БАНКАТА го одобрува на корисникот на основната картичка;
- **Корисник на картичката** – корисник на основна и дополнителна картичка;
- **Корисник на основна картичка** – корисник на основна картичка е лицето на чие име е издадена кредитната картичка, на кого БАНКАТА му одобрува револвинг кредит;
- **Корисник на дополнителна картичка** – корисник на дополнителна картичка е лице на чие име е издадена картичка на барање и со овластување на корисникот на основната картичка;
- **Картичка** – основна и дополнителна револвинг кредитна картичка која БАНКАТА ја издава на основниот корисник, и на негово барање, на дополнителен корисник на картичка;
- **Банкомат** – самопослужувачки уред за исплата на готовина;
- **ПОС** – уред кој се инсталира на продажно место или банкарски шалтери, кој служи за електронско спроведување на трансакцијата;
- **ПИН** – личен идентификационен број на корисникот на картичката, кој служи како идентификационен код кој се употребува при користење на картичката на банкомат и ПОС уред;
- **Чип картичка** -платежна картичка во која е вграден интегриран 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;

- **Валута на кредитот** е МКД - Македонски денар – законско платежно средство во Република Македонија. Сите трансакции по револвинг кредитот ќе се извршуваат во денари;
- **Месечен циклус -** е секој месец за кој што БАНКАТА му издава извештај на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА;
- **Месечен минимум за плаќање** е обврска која КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја измирува месечно на датумот на достасување на истата и претставува процент од износот на искористениот револвинг кредит, но не помалку од 300 денари доколку месечниот минимум за плаќање е помал од 300 денари, 100% (сто проценти) од износот на пресметаните надоместоци и провизии кои произлегуваат од направените трансакциии и/или од договорот и 100% (сто проценти) од износот на пресметаната казнена и договорна камата и ратата доколку клиентот користел средства преку програмата плаќање на рати.
- Банката го задржува правото да го промени износот на месечниот минимум за плаќање и висината на надоместоците/провизиите;
- **Месечен извештај** е писмено известување од БАНКАТА во кое се наведени износите на користениот кредит, вклучително и износите со датумите на достасаност и други содржини на извршени операции;
- **Обезбедување** е меница, жирантство, гаранција, залог, хипотека или друго обезбедување побарано од БАНКАТА и доставено од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА, кое и овозможува на БАНКАТА да ги наплати сите свои побарувања по основ на револвинг кредитот, во случај на нередовно измирување на обврските по истиот од страна на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА;
- **Плаќање** е измирување на достасана обврска по основ на револвинг кредитот;
- **Плаќање на рати** е програма на БАНКАТА кај трговци со кои има склучено Договор за ПОС уреди со функција плаќање на рати. Со избор и потврда на бројот на рати, во процесот на авторизација иницирана на ПОС уредот, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА се согласува БАНКАТА да го задолжува секој месечен циклус со една рата која е резултат (количник) на математичка операција делење на авторизираниот износ (деленик), со бројот на ратите (делител);
- **Работен ден** е секој ден во кој БАНКАТА и финансиските институции во Република Македонија работат и извршуваат финансиски операции;
- **Кредитна сметка/партија** е сметка која се води во БАНКАТА и која ја прикажува состојбата и промената на револвинг кредитот;
- **Сметка за плаќање** е сметката водена од БАНКАТА во име на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА, на која се пренесуваат уплатените износи од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА и од која БАНКАТА ги наплаќа достасаните побарувања по револвинг кредитот;
- **Тарифа** е Тарифата за надоместоците и провизиите за услугите што ги врши 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);
    - Итно издавање до 24 часа за територија на Скопје, до 48 часа надвор одСкопје (раб.денови);

- 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);
- Гаснење на картичка;
- Пренасочување на издадена картичка во експозитура на банката различна од онаа на издавање;
- Промена на параметри (лимити) за сите видови картички;
- Годишна членарина за основна и/или дополнителна MasterCard/Visa картичка;
- Трансакции со MasterCard/Visa кредитни картички;
- Други операции со MasterCard/Visa кредитни картички;
- Надомести за користење на сервиси за информирање на клиентите за трансакции со платежни картички;
- Пакет картички или дополнителни картички;
- Надомести за сервисирање на пласмани по кредитни картички за физички лица;

Банката го известува КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА за секоја извршена промена на видот и висината на каматата, провизиите и надоместоците преку ***Месечниот извештај,*** со првиот нареден месечен извештај**,** преку интернет страната и експозитурите на Банката.

➢ **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;

➢ Базична каматна стапка е референтната стапка на НБРМ за благајнички записи, чија промена се врши на полугодишна основа и се објавува на интернет страните: http://www.nbrm.mk/ и www.unibank.mk.

➢ Променлива каматна стапка е стапка која се менува согласно позитивните прописи и актите за деловната политика на Банката, чија промена и висина не зависи од волјата на договорните страни, а зависи од промената на базична каматна стапка.

➢ **Дополнителни услуги** – услуги овозможени за корисниците на Gold (премиум) картички кои ги обезбедува Visa Inc./MasterCard Worldwide надвор од земјата, како на пример итно реиздавање на картичка, итно издавање на готовина над одобрениот кредитен лимит, обезбедување на контакт податоци или користење на правна и медицинска заштита и др.

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 апликација му издава на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА VISA®Classic/VISA®Gold/ MasterCard®Standard/MasterCard®Gold/ MasterCard®Business картичка и му одобрува револвинг кредит со лимит во МКД.

➢ Картичката е сопственост на БАНКАТА и е непреносливa на друго лице. Рокот на важност на картичката е означен на нејзината предна страна. Тој рок автоматски се продолжува, картичката се реиздава и се задолжува сметката на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со неопходните членарини и трошоци за обновување на картичката, согласно Тарифата на БАНКАТА.

- Доколку КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА не сака обновување на картичка, должен е до 45-тиот календарски ден, сметано наназад од последниот ден од месецот наведен како важност на картичката, писмено да ја извести БАНКАТА, да достави барање до БАНКАТА за раскинување на договорот и да ја врати картичката. Картичката се деактивира согласно процедурите на БАНКАТА;
- Секое лице кое ја користи картичката и соодветниот ПИН /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 кредитната сметка со сумата на извршените операции, која е активирана и електронски регистрирана по тој начин;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА може да подигне пари во готово од револвинг кредитот на благајна само по авторизација на ПОС уред;
- 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 односно вкупниот одобрен кредитен лимит за плаќање на ПОС терминали и 1/3 од одобрениот лимит за подигање готовина на АТМ на дневно ниво;
- БАНКАТА може еднострано да ги промени лимитите.

4. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА КРЕДИТОТ И КАРТИЧКАТА

- Средствата од одобрениот револвинг кредит се користат од страна на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со VISA® Classic/ VISA® Gold/ MasterCard® Standard/ MasterCard® Gold/ MasterCard® Business картичка, согласно општите услови и одредбите од договорот;
- Искористените средства од револвинг кредитот и нивното враќање се евидентираат на кредитната сметка кај БАНКАТА со денот на валутата на трансакцијата.
- Искористените средства од револвинг кредитот преку користење на програмата плаќање на рати се резервираат како потрошен износ од револвинг кредитот. Евиденцијата на секоја една рата во тековниот месец на кредитната сметка е валутирана со иста дата со датата на која таа рата доспева.
- Револвинг кредитната картичка на Банката е универзален иструмент за плаќање на стоки и услуги и за подигање на готовина од банкомати и банкарски шалтери на сите исплатни места кои носат знак MasterCard® и VISA® во земјата и странство.
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА може да користи револвинг кредит до износот на одредениот кредитен лимит. 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 се соопштува на трети лица;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА при користење на уреди кои читаат магнетна лента, го потврдува износот на плаќањето со потпис на белешката.
- При користење на уреди кои читаат чип картички се идентификува со идентификационен број (ПИН)/потпис на белешката. Идентификационен број (ПИН) БАНКАТА му го дава на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА и е познат само на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА. ПИН-от е строго доверлив и КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА не смее да го кажува ПИН-от, да го запишува на картичката или на останатите документи дури и по различен редослед.

КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен по приемот на ПИН - от, пликот во кој се наоѓа ПИН – от веднаш 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 работи. Секоја неовластена и незаконска употреба на картичките се казнува со Закон.
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја употребува картичката во рамките на пропишаниот лимит, во спротивно БАНКАТА има право да ја блокира картичката и да побара наплата на сите достасани и недостасани обврски по револвинг кредитот;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА Visa Gold/ MasterCard Gold може да користи дополнителни услуги надвор од земјата кои ги обезбедува Visa Inc./MasterCard Worldwide. Цената на дополнителните услуги ја одредува Visa Inc./MasterCard Worldwide и истата е различна во зависност од конретниот случај. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА добива информација за цената на услугата при барањето на конкретната услуга.
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е согласен да обезбедува вистинити, точни и ажурирани информации за себе и во случај на промена на основните податоци (адреса за живеење или адреса за комуникација, име и/или презиме, работодавец, 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.

5. КАМАТИ И НАДОМЕСТОЦИ

- За искористениот износ од револвинг кредитот, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА плаќа на БАНКАТА променлива договорна камата во висина на референтната стапка на благајнички записи што важела на последниот ден од полугодието што му претходело на тековното полугодие, зголемена за 8 (осум) процентни поени, на годишно ниво. Висината на каматната стапка и начинот на пресметка се променливи согласно политиката за висината на каматните стапки на БАНКАТА, како и согласно со важечките законски прописи во РМ и промената на референтната стапка за благајнички записи, која НБРМ е должна полугодишно да ја објави на својата интернет страна.

За секоја промена на каматната стапка БАНКАТА го известува КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА во месечниот извештај.

- Камата на револвинг кредитот не се пресметува за износите од последниот извештај, доколку истите целосно се измират до датумот на достасување наведен во истиот. Пресметаните камати се наплаќаат од денот на евидентирањето на износите на кредитната сметка, до нивно конечно измирување.
- За секоја година на користење на картичката, Банката наплаќа годишна членарина. Годишната чланарина како и останатите надоместоци и провизии за користење на картичката се утврдени и променливи согласно промените во Тарифита на БАНКАТА, за што КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со

потпишување на Договорот е согласен да ги плаќа. Годишна членарина се пресметува и наплаќа месечно и истата се однесува и за дополнителниот корисник на картичката согласно со Тарифата 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 на позадината на картичката. За трансакции верифицирани со ПИН, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА треба да го провери износот на трансакцијата на ПОС терминалот пред да го внесе ПИН-от. Трговецот има право од КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА да побара потврда на 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 или да внесува ПИН;
- При плаќањето на интернет наместо потпис во повеќето случаи се користи CVC2 или CVV – три закосени цифри испишани на лентата за потпис на позадината на картичката;
- Потпишувајќи ја белешката или внесувајќи го ПИН-от или соопштувајќи го бројот на картичката и CVC2 или CVV, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА го потврдува износот на плаќањето и ја овластува БАНКАТА да ја задолжи кредитната 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 /да потпише белешка, а кај писмените или телефонските нарачки да чува копија од порачката или бројот на порачката.
- 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. ВРАЌАЊЕ НА КРЕДИТОТ

- За сите плаќања и подигање на готовина во земјата или во странство задолжувањето на кредитната сметка на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКА е во МКД. При превалутирање на трансакциите од странски валути во МКД се применуваат курсни листи од меѓународни картични организации и Народна Банка на Република Македонија, освен ако не е поинаку уредено со Тарифата или други акти на БАНКАТА;
- На КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКА за секој месец (месечен циклус) му се пресметува определен процент од износот на искористениот револвинг кредит и една рата доколку користел програма плаќање на рати, како задолжителен месечен минимум за плаќање. На денот на доспевање на обврската наведена во извештајот, БАНКАТА со потпишувањето на Договорот е овластена да ја задолжи

трансакциската сметка на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА за износот на достасаниот долг;

- Искористените средства од револвинг кредитот и нивното враќање се евидентираат на кредитната сметка кај БАНКАТА со денот на валутата на трансакцијата. Искористените средства од револвинг кредитот преку користење на програмата плаќање на рати се резервираат како потрошен износ од револвинг кредитот. Евиденцијата на секоја една рата во тековниот месец на кредитната сметка е валутирана со иста дата со датата на која таа рата доспева.
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА се обврзува на денот на достасувањето на месечниот минимум за плаќање да обезбеди средства на својата трансакциска сметка за отплата на истиот. Висината на процентот на задолжителниот месечниот минимум за плаќање на кредитот е променлива и ја одредува БАНКАТА во согласност со своите акти;
- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКА може да уплати и поголем износ од месечниот минимум за плаќање одреден од БАНКАТА, односно да измири поголем дел од обврските по основ на револвинг кредитот или да го измири истиот во целост. Во тие случаи КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со уплатата на средствата во БАНКАТА во корист на неговата кредитна сметка, ја известува БАНКАТА за намената на тие средства. КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ја овластува БАНКАТА секоја уплата во корист на неговата сметка за плаќање, а која се повикува како уплата по основ на Договорот, да ја користи за предвремено враќање на искористениот револвинг кредит;
- Краен рок за плаќање на доспеаните обврски по кредитот е 10 (десет) календарски дена од датумот на завршување на месечниот циклус, согласно доставениот месечен извештај;
- БАНКАТА, со потпишувањето на договорот е овластена достасаните главници, камати и други трошоци да ги наплати со пренесување на средства од било која од сметките на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА на сметка на БАНКАТА, и тоа на денот на достасувањето на обврската или наредниот работен ден ако денот на достасувањето е неработен ден.
- Кога КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА нема да ги измири во целост достасаните обврски по овој кредит со обезбедување на средства на неговата трансакциската сметка, БАНКАТА ќе смета дека измирувањето не може да се реализира и КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен истото да го направи со дополнителна уплата на средства и доставување на налог, со назнака за измирување на достасаните обврски.

8. ОБВРСКИ И ПРАВА 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 ја врати картичката на БАНКАТА по истекот на важноста на истата, по барање на БАНКАТА и во случаи согласно општите услови и условите наведени во Договорот;

в) при откажување на картичката, должен е до 45-тиот календарски ден, сметано 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) на барање на БАНКАТА да достави документација која е од значење за банкарска анализа;

- **КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право:**

а) да се откаже од Договорот за револвинг денарски кредит кој се користи со кредитна картичка во рок од 14 дена од денот на потпишување на Договорот со писмено барање, без да наведува причина за откажувањето;

б) КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право на раскинување на Договорот за револвинг денарски кредит кој се користи со кредитна картичка со доставување на писмено барање до БАНКАТА, при што е должен да ја/ги врати картичката/те.

При раскинување на договорот потрошувачот има обврска да ја плати главнината и каматата за периодот од искористување на кредитот до денот на подмирување на главнината, како и надоместоците и провизиите согласно Тарифата на Банката.

9. ОБВРСКИ И ПРАВА НА БАНКАТА

- БАНКАТА се обврзува на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА:

а) да му овозможи користење на револвинг кредитот, согласно сопствените акти кои ја регулираат таа област.

б) да му доставува, на редовен интервал, за секој месечен циклус, извештај по електронска пошта во електронско сандаче со адреса наведена од КОРИСНИКОТ.

в) да му издава на барање на КОРИСНИКОТ, месечен извештај на хартиен носител во некоја од експозитурите на банката.

- Во случај на ненавремено подмирување на обврските по Договор за револвинг денарски кредит кој се користи со кредитна картичка, БАНКАТА има право да превзема активности за наплата на побарувањата како што се: праќање на опомени, блокада на картичката, предвремено достасување на долгот и понатамошни постапки за присилна наплата.

10. ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ

- БАНКАТА кон КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ги применува меѓународните правила на работење на VISA Inc. или MasterCard Worldwide, општите правила и услови на БАНКАТА за работење со кредитни картички и останатите акти на БАНКАТА;
- Во случај на промена на меѓународните правила на работење на VISA Inc. или MasterCard Worldwide, општите правила и услови на БАНКАТА за работење со кредитни картички и останатите акти на БАНКАТА, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е согласен БАНКАТА да ги применува измените;
- За сите евентуални измени на условите на револвинг кредитот и картичката, БАНКАТА ќе го информира КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА со известување на месечниот извештај или со објава во просториите и на интернет страната на БАНКАТА.

11. 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, 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 разрешувањето на случаевите на оспореното плаќање по ред и во рок определен од VISA Inc. или MasterCard Worldwide;

- Сите рекламации поврзани со картичката се пријавуваат на адресата на БАНКАТА. Оспорувањето на трошокот, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да го направи по писмен пат во рок до 10 работни дена од датумот на испраќањето на извештајот на кој се однесува оспорувањето. За решавање на рекламацијата, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја приложи целата документација која е поврзана со рекламацијата, најдоцна 30 дена од датата на извештајот. Во спротивно ќе се смета дека КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА ги признава трошоците наведени во извештајот;
- 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 не е претходно направено;
- Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува БАНКАТА во согласност со правилата на VISA Inc. или MasterCard Worldwide ;
- За обработка на рекламација (основана или неоснована), БАНКАТА на КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА му наплаќа соодветен трошок согласно со актуелната Тарифа на БАНКАТА.

12. ГУБЕЊЕ И ОШТЕТУВАЊЕ НА КАРТИЧКАТА

- Во случај на губење или кражба на картичката, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен веднаш телефонски да ја извести БАНКАТА, да се јави во:

Процесинг центарот (24/7): +389 2 3293 888; или
УНИБанка (работно време): +389 2 3286 155.

- Корисникот на картичката е должен, писмено да ја извести БАНКАТА, во рок од 30 работни 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 писмено не ја извести БАНКАТА во предвидениот рок се смета дека КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА го раскинува договорот за кредитна картичка по што се применува процедурата и условите за раскинување на договорот.

- 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 КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА да ја најде истата во рок од 24 часа по пријавата за нејзиното исчезнување, должен е да во истиот тој рок писмено

го повлече погоре споменатото пријавување. Во тој случај БАНКАТА ќе го деблокира користењето на картичката;

- КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право да побара картичката да биде ставена на листата на блокирани картички, за што трошоците паѓаат на негов товар. Ефективното блокирање на картичката за сите on-line операции БАНКАТА се обврзува да го изврши во рок од 5 часа од моментот на пријавувањето, а за сите off-line и други операции ефективното блокирање на користењето на картичката преку MasterCard Worldwide БАНКАТА го извршува во рок до 11 дена од денот на пријавувањето, а за картички преку VISA Inc. БАНКАТА го извршува во рок до 19 дена од денот на пријавувањето;
- За сите настанати трансакции со картичката во периодот од пријавувањето до ефективното блокирање, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е согласен БАНКАТА да ја задолжи неговата кредитна сметка;
- 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 губење или кражба на картичката КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право да побара нова, а при оштетување на картичката КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА има право да побара 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 заради технички причини на банкоматот или механички причини на картичката, КОРИСНИКОТ НА КАРТИЧКАТА е должен да ја извести БАНКАТА.