



Česta pitanja i smjernice za korištenje kartica

 **UNIONBANKA**

Jedina. Odgovorna. Pouzdana.

1. Kartica mi ističe ovog mjeseca. Da li PIN ostaje isti?

PIN ostaje isti. U slučajevima kada se radi nova kartica radi gubitka ili krađe na zahtjev klijenta, automatski se izrađuje novi PIN.

2. Gdje mogu koristiti svoju karticu?

Na svim bankomatima (za podizanje gotovine sa oznakom VISA) i POS terminalima (za kupovinu) na lokacijama širom svijeta. Potrebno je samo da uporedite znak u donjem desnom uglu Vaše kartice sa znakom istaknutim na bankomatu, prodavnici supermarketu ili benzinskoj pumpi.

3. Šta je članarina.

Članarina je godišnja naknada za korištenje kartice.

4. Izgubio/la sam PIN. Da li trebam uraditi novu karticu?

Ne morate raditi novu karticu. U najbližoj poslovnici Banke možete podnijeti zahtjev za izdavanje novog PIN-a.

5. Šta je Shopping kartica?

Shopping kartica je kreditna platna kartica koja korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga usluga (putem POS uređaja ili online) na rate.

Sve obavljene transakcije sa VISA Shopping karticom dijele se na rate u zavisnosti od iznosa kupovine kako slijedi:

Iznos transakcije/kupovine	Broj rata
do 300,00 KM	6
od 300,01 - 1.000,00 KM	12
od 1.000,01 - 1.500,00 KM	18
preko 1.500,01 KM	24

Minimalan iznos transakcije obavljene Shopping karticom iznosi 50,00 KM.

Zahtjev za izdavanjem Shopping kartice moguće je podnijeti u bilo kojoj poslovnici Union Banke, a više detalja o Shopping karticama Union banke možete provjeriti [ovdje](#).

6. Kako mogu povećati postojeći limit na kreditnoj kartici?

Zahtjev za povećanje limita podnosite u poslovnici u kojoj je kartica izdata.

7. Šta je Prepaid kartica?

Prepaid kartica je kartica namijenjena svim postojećim i novim klijentima Banke. Vezana je uz poseban račun koji ne služi za isplatu redovnih primanja, te ne postoji mogućnost da se korištenjem kartice prekorači iznos uplaćen na poseban račun.

Klijenti karticu mogu koristiti za isplatu gotovine ili kupovinu roba i usluga (putem POS uređaja ili online).

Izdavanje Prepaid kartice je brzo, bez čekanja na izradu i isporuku, a preuzeti karticu je moguće odmah nakon potpisa ugovorne dokumentacije.

Prepaid karticu moguće je preuzeti u bilo kojoj poslovnici Union banke, a više detalja o Prepaid karticama Union banke možete provjeriti [ovdje](#).

8. Šta je CVV code na kartici?

Na poleđini kartice se nalazi CVV code. Uglavnom na mjestu predviđenom za potpis.

9. Šta da radim u slučaju gubitka/krađe kartice?

U slučaju gubitka ili krađe kartice odmah se javite najbližoj poslovnici Union banke ili pozovite na broj telefona **033/652-888, 24/7**

10. Kako koristiti beskontaktnu karticu?

Beskontaktno plaćanje moguće je na terminalima koji podržavaju plaćanje bez provlačenja ili umetanja kartice. Ovakvi terminali obično su označeni posebnom oznakom)))

Na prodajnim mjestima koja još uvijek nemaju beskontaktni terminal kartica podržava kontaktno plaćanje, plaćanje validirano unosom PINa.

Prodavač u POS terminal unosi iznos transakcije, nakon čega prislanjate karticu na udaljenost do 3 cm od POS terminala. Nakon zvučnog signala dolazi potvrda da je transakcija spremna za provođenje odnosno provedena ukoliko je iznos manji od 60 KM. U skladu sa standardima međunarodne kartične organizacije Visa, maksimalan limit beskontaktnih transakcija za Bosnu i Hercegovinu iznosi 60 KM. Iznos svake pojedinačne beskontaktnih transakcije može se razlikovati u zavisnosti od trgovca i prodajnog mjesta. Ukoliko je iznos transakcije veći od 60 KM potrebno je unijeti Vaš PIN za karticu. POS terminal će ispisati 2 listića, od kojih jedan uzimate za vlastitu evidenciju, a drugi ostaje trgovcu na prodajnom mjestu.

11. Kako mogu da provjerim stanje na svom računu?

Upit o stanju na Vašem računu možete izvršiti na bankomatu Union banke, na bankomatima BH mreže bankomata ili bilo koje druge banke u zemlji i inostranstvu.

12. Kako plaćati na internetu?

Plaćanje na internetu je dodatno osigurano 3D Secure sigurnosnim standardom koji klijentima pruža najviši nivo sigurnosti prilikom kupovine karticama putem interneta. Prije kupovine na internetu provjerite cjelokupnu ponudu: cijenu, rok isporuke, period garancije, adresu i broj telefona kompanije. Kupujte na provjerenim web stranicama.

13. Šta je 3D Secure?

3D usluga: Verified by Visa/ je besplatna usluga sigurne kupovine platnim karticama na internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D uslugu.

Prilikom internet kupovine, klijent svoj identitet dodatno potvrđuje jednokratnim SMS kodom. SMS kod služi za jednokratnu identifikaciju kako bi se autorizirala transakcija na internetskim prodajnim mjestima. SMS kod dolazi automatski na broj mobilnog uređaja u toku obavljanja internet kupovine.

14. Kako da saznam PayPal kod potreban za aktivaciju PayPal naloga?

PayPal kod je dostupan putem mjesečnog izvoda, obavijesti o učinjenim troškovima, mobilnog i internet bankarstva, kao i u poslovnici Banke.

15. Da li mogu da koristim svoju karticu u inostranstvu?

Plaćanja i podizanje gotovine u inostranstvu možete izvršiti sa svim platnim karticama Union banke.

16. Da li postoji određeni iznos za podizanje gotovine i plaćanja?

Iz sigurnosnih razloga, Union banka je definisala dnevne limite za upotrebu platnih kartica. Dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatima iznosi 1.500 BAM. Takođe, definisan je i broj transakcija koji iznosi 5 transakcije na bankomatu, dok je broj pokušaja unosa PIN koda 3 nakon čega se kartica blokira. Makimalan iznos transakcije na bankomatima Union banke iznosi 1.000 BAM.

17. Šta ako mi bankomat koji se nalazi pri poslovnici Banke zadrži karticu?

Ukoliko se bankomat nalazi pri poslovnici Banke, neophodno je u poslovnici izvršiti prijavu. Kartica zadržana u bankomatu će biti izvađena odmah nakon prijave.

18. Šta ako mi dislocirani bankomat Banke zadrži karticu?

Ukoliko je bankomat dislociran, prijavu je potrebno izvršiti u poslovnici u kojoj Vam je kartica izdata. Kartica zadržana u bankomatu će biti izvađena prilikom prvog narednog opsluživanja bankomata.

19. Kako aktivirati uslugu beskontaktnog plaćanja?

Da biste aktivirali uslugu beskontaktnog plaćanja, potrebno je obaviti jednu kontaktnu transakciju na POS terminalu trgovca (insertovanjem kartice u POS terminal) i validirati transakciju unosom PIN-a ili obaviti transakciju podizanja gotovine na bankomatu, insertovanjem kartice u bankomat i validiranjem transakcije unosom PINa.

