

# Opšti uslovi korištenja individualne kartice

## DEFINICIJE

1. "Banka" znači Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina.

2. "Kartična organizacija" je MasterCard International i/ili Visa Inc.

3. "Kartica" je pravo kojim Banka ovlašćuje imaoa kartice da putem kartične plastike raspolaže sredstvima na kartičnom računu. Kartica znači bilo koja kartica koju izda Banka po jednom kartičnom računu. Kartica i kartična plastika su vlasništvo Banke.

4. "Kartična plastika" je sredstvo kojim se realizuje pravo iz kartice, koju izrađuje Banka prema utvrđenim standardima.

5. "Kreditna kartica" je kartica koju njen imalac može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine odobrenog limita, uz obavezu da najkasnije posljednji dan isteka grace perioda za prethodni obračunski period izmiri dospjeli minimalni iznos za uplatu. Na korištenom iznosu se obračunava kamata po promjenljivoj kamatnoj stopi iz uručene važeće tarife Banke.

6. "Charge kartica" je kartica koju njen imalac može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita, uz obavezu imaoa kartice da najkasnije posljednji dan isteka grace perioda za prethodni obračunski period izmiri utrošeni iznos za uplatu. Banka na ostatak duga obračunava kamatu po promjenljivoj kamatnoj stopi iz uručene važeće tarife Banke.

7. "Debitna kartica" je kartica koju njen imalac može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu. Kartica je namijenjena za korištenje u Bosni i Hercegovini i svijetu.

8. "Dodatna kartica" je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu po jednom kartičnom računu.

9. "Imalac kartice" znači bilo koji imalac (imaoci) kartice (kartica) po jednom kartičnom računu. Imaoci kartice mogu biti "osnovni" i "dodatni".

10. "Kartični račun" je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica, uključujući pripisane naknade i kamatu, o čemu se klijent obavještava putem redovnih mjesečnih izvoda - obavijesti. Kartični račun kojim se pristupa putem debitne kartice, trajnog naloga ili na drugi način koji omogućuje Banka, ima funkciju tekućeg računa.

11. "PIN" - Personal Identification Number (lični identifikacioni broj) je broj koji, ovisno od uređaja za prihvatanje kartice, omogućava korištenje kartice. PIN služi za kompjutersku identifikaciju imaoa kartice u sistemu kartičnog poslovanja, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlašćenih osoba (npr. krađa kartice).

12. "Limit" znači maksimalno dozvoljeni dugovni saldo koji Banka odobri po kartičnom računu kreditne ili charge kartice. Odobreni limit koriste ravnopravno svi imaoi kartica izdatih po tom računu.

13. "Odobreni limit po debitnoj kartici" znači maksimalno dozvoljeno prekoračenje po kartičnom - tekućem računu. Visinu odobrenog limita formira Banka na bazi ličnih primanja imaoa debitne kartice koja obuhvataju platu, topli obrok i naknadu za prevoz, pri čemu imalac debitne kartice može raspolagati iznosom koji predstavlja zbir uplata koje na karticu izvrši imalac kartice, druga fizička ili pravna lica, ličnih primanja i odobrenog limita. Odobreni limit koriste ravnopravno svi imaoi kartica izdatih po tom računu.

14. "Obračunski period" je period za koji Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospjele obaveze, naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu - obavijesti po kartičnom računu.

15. "Grace period" je prvih 15 dana obračunskog perioda, u kome imalac kreditne ili charge kartice treba da izmiri obavezu za prethodni obračunski period.

16. "Transakcija" znači bilo koje plaćanje roba ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.

17. "Rok važenja kartice" je vrijeme korištenja prava iz kartice. Korištenje prava iz kartice se utvrđuje na neodređeno vrijeme.

18. "Rok važenja kartične plastike" je određeno vrijeme do kada se može koristiti kartična plastika i navedeno je na kartičnoj plastici.

19. "Obnavljanje - reizdavanje" znači izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike, a vrši se iz sigurnosnih razloga.

20. "Zamjena" znači izdavanje nove kartične plastike umjesto izgubljene ili ukradene kartične plastike, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev imaoa kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena kartična plastika se izrađuje sa novim brojem, a prethodna stavlja van snage trajnim blokiranjem.

21. "Duplikat" znači izdavanje nove kartične plastike na zahtjev imaoa, u slučaju oštećenja te u drugim opravdanim slučajevima. Duplikat kartične plastike se izrađuje sa brojem i rokom važenja identičnim onim koji su bili na kartičnoj plastici za koju je tražena izrada

duplikata. Prethodno izdata kartica se predaje Banci radi njenog fizičkog uništavanja.

**22.** "Zamjena PIN-a" znači izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev imaoa kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se stavlja van snage.

**23.** "Jemci" su fizička lica koja se potpisivanjem zahtjeva za izdavanje kartice obavezuju kao solidarni jemci – platci, za cijelo vrijeme/rok važenja kartice.

## KARTICA

**24.** Kartica je internacionalna i može se koristiti u Bosni i Hercegovini i inozemstvu bez ograničenja, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

**25.** Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i dogovarajući PIN.

**26.** Osnovni imalac kartice dužan je preuzeti izrađenu kartičnu plastiku najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom smatrat će se da je osnovni imalac kartice odustao od ugovora u kom slučaju je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale po osnovu korištenja dodatnih kartičnih plastika.

**27.** Imalac kartice može koristiti kartičnu plastiku najduže do isteka roka važenja kartične plastike koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje - reizdavanje kartične plastike.

**28.** Prvo obnavljanje - reizdavanje kartične plastike za sve vrste kartica vrši se nakon tri godine. Svako sljedeće obavljanje - reizdavanje kartica također se vrši nakon tri godine od prethodnog obnavljanja - reizdavanja.

**29.** Obnavljanje - reizdavanje kartične plastike vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva imaoa kartične plastike, uz obračun naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

**30.** Zamjena ili duplikat kartične plastike vrši se na osnovu pismenog zahtjeva za zamjenu/duplikat kartične plastike.

**31.** Obnavljanjem - reizdavanjem, zamjenom ili duplikatom kartične plastike ne mijenjaju se utvrđene obaveze imaoa kartica i njegovih jemaca.

**32.** Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje - reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze osnovnog ili bilo kojeg dodatnog imaoa kartice nastale prije odbijanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

**33.** Obnavljanje - reizdavanje kartične plastike neće biti urađeno automatski ako:

- a) imalac pismeno odustane od reizdavanja kartične plastike najmanje 75 dana prije isteka roka važnosti kartične plastike,
- b) kartica nije korištena duže od devet mjeseci,
- c) je dospjeli neizmiren dug po kreditnoj ili charge kartici stariji od 90 dana.

## IMALAC KARTICE

**34.** Osnovni imalac kartice može biti samo punoljetna osoba.

**35.** Imalac kartice mora potpisati kartičnu plastiku hemijskom olovkom na traci za potpis na poleđini kartice, odmah po dobivanju iste.

**36.** Pisanu obavijest sa PIN brojem imalac kartice je dužan uništiti. Imalac kartice je obavezan da PIN drži u tajnosti, te da ga ni pod kojim uslovima ne otkrije drugoj osobi, niti drugoj osobi omogućiti da ga sazna ili dođe u njegov posjed.

**37.** Imalac kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartičnoj plastici niti na bilo kojem predmetu koji s kartičnom plastikom nosi sa sobom.

**38.** Imalac kartice mora poduzeti sve razumne korake da dobivena kartična plastika ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi.

**39.** Imalac kartice ne smije prekoračiti limit odobren po kartičnom računu.

**40.** Imalac kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

## KARTIČNI RAČUN

**41.** Kartični račun se vodi u KM i sve transakcije nastale u inozemstvu će biti konvertovane u KM po kursu kartične organizacije.

**42.** Banka će zaračunavati naknade po računu i pojedinačnoj kartici u iznosima i rokovima zavisno od vrste kartice i vrste naknade, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna.

**43.** Banka će za uslugu zamjene PIN-a zaračunavati naknadu kojom će zadužiti kartični račun, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna.

**44.** Banka će za uslugu osiguranja korisnika kreditnih kartica od rizika smrti, finansijskog gubitka uzrokovanog krađom kreditne kartice, razbojništvom nad osiguranikom ili gubitkom kreditne kartice, zaračunavati naknadu za osiguranje po računu na mjesečnom nivou, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna.

**45.** Banka po pojedinačnim transakcijama podizanja gotovine zaračunava naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

**46.** Banka neće zaračunavati naknade na transakcije:  
a) podizanja gotovine koje su nastale debitnom karticom na bankomatima Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina,  
b) plaćanja roba i usluga koje su nastale kreditnom, charge ili debitnom karticom u zemlji i inozemstvu.

**47.** Na sve transakcije napravljene u inozemstvu se zaračunava provizija za konverziju u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna provizije.

## LIMIT

**48.** Banka zadržava pravo da po kartičnom računu kreditne ili charge kartice odobri manji limit od traženog. Imalac kartice se o visini odobrenog limita po kartičnom računu kreditne ili charge kartice obavještava putem telefona i mjesečne obavijesti - izvoda.

**49.** Odobreni limit po kartičnom računu kreditne ili charge kartice se koristi u jednom obračunskom periodu.

**50.** Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po debitnoj kartici odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom, pri čemu o visini dozvoljenog prekoračenja imaoca debitne kartice obavještava putem mjesečne obavijesti - izvoda. Imalac debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu.

**51.** Svako plaćanje karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa limita po kartičnom računu kreditne ili charge kartice, odnosno raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu debitne kartice.

**52.** Banka zadržava pravo da odobreni limit smanji tako da odgovara obimu koji klijent stvarno koristi u posljednjih šest mjeseci ili u cijelosti stavi van snage u slučaju da se isti ne koristi šest mjeseci. Banka je dužna da najmanje 15 dana prije smanjenja limita ili stavljanja van snage o tome pismeno obavijesti imaoca kartice. U slučaju smanjenja ili stavljanja van snage limita zbog nekorisćenja istog u periodu od šest mjeseci, imalac kartice ima pravo ponovo podnijeti zahtjev za odobrenje limita te je Banka dužna da o tome odluči u roku od 30 dana od primitka zahtjeva, te da o svojoj odluci obavijesti imaoca kartice.

**53.** Ukoliko Banka procijeni da imalac kartice svojim odnosom prema ispunjenju obaveza zaslužuje povećano povjerenje Banke, ona je ovlaštena da mu jednostrano izvrši povećanje odobrenog limita. U tom slučaju Banka je dužna da najmanje 15 dana prije povećanja limita pismeno obavijesti imaoca kartice i jemce o povećanju limita, o novoj visini limita, te od kada se on primjenjuje. Povećani iznos limita neće se primjenjivati, ukoliko imalac kartice i/ili jemci po prijemu obavijesti, a prije početka primjene, obavijeste pismeno Banku da nisu saglasni sa povećanjem limita.

Imalac kartice je ovlašten da i sam traži povećanje odobrenog limita, te je Banka dužna da o tome odluči u roku od 30 dana od primitka zahtjeva, te da o svojoj odluci obavijesti imaoca kartice.

## KAMATE

**54.** Visina aktivnih kamatnih stopa na korišteni limit po kreditnim i charge karticama ili korišteno dozvoljeno prekoračenje po debitnim karticama, kao i pasivnih kamatnih stopa na pozitivno stanje na kartičnim računima debitnih kartica, utvrđena je važećom tarifom Banke koja je imaoca kartice uručena uz Zahtjev za izdavanje kartice. Obračun kamate se vrši na mjesečnom nivou i tako obračunata kamata se pripisuje saldu kartičnog računa. Banka zadržava pravo da izvrši izmjenu visine kamatne stope, o čemu se imalac kartice obavještava uz mjesečnu obavijest – izvod

Banka zadržava pravo da u toku trajanja ugovora promijeni kamantu stopu, ukoliko, u odnosu na datum zaključivanja ugovora, dođe do promjene troškova u vezi sa odobrenjem ili održavanjem kartice ili preuzetom obavezom da odobri karticu, uključujući bez ograničenja i troškove nastale, nakon datuma potpisivanja ugovora, kao posljedica:

- a) stupanja na snagu ili izmjene zakonskih propisa u vezi sa minimalnom zakonskom rezervom propisanom od strane Centralne banke BiH, Zakona o bankama ili bilo kojeg drugog važećeg zakona, uputstva ili politika ili bilo koje izmjene u tumačenju tih akata od strane bilo kojeg stvarno nadležnog državnog ili regulatornog organa, i/ili
- b) izmjene tržišnih okolnosti koje utječu na izmjenu troškova likvidnosti i troškova kreditnog rizika, uključujući, ali ne ograničavajući se na promjenu cijena kreditnih linija drugih banaka, suparnacionalnih institucija i vlada, te sličnih institucija i organizacija, promjenu cijene depozita odnosno vlastitih izvora Banke za finansiranje, kreditnog rejtinga Bosne i Hercegovine odnosno stope troškova kreditnog rizika za Bosnu i Hercegovinu, i/ili
- c) referentne stope za valutu i period fiksiranja kamatne stope na međunarodnom međubankarskom tržištu novca (EURIBOR), i/ili
- d) izmjene koje su u domenu klijenta uključujući promjene kategorije rezervisanja koju Banka primjenjuje na ugovor o kartici u skladu sa odlukama o minimalnim standardima za upravljanje kreditnim rizikom i klasifikacijom aktive banaka koje donose entitetske agencije za bankarstvo, i/ili
- e) nepoštovanja finansijskih obaveza iz ovog ugovora.

U slučaju da imalac kartice nije saglasan sa povećanjem kamatne stope, dužan je poslati obavijest Banci o neprihvatanju promijenjene kamatne stope prije datuma primjene. Takva obavijest imaoca kartice smatra se ujedno i otkazom ugovora o kartici u kojem slučaju je imalac kartice obavezan najkasnije na zadnji dan kalendarskog mjeseca izvršiti otplatu svih iznosa koje duguje po kartici, te izvršiti povrat kartice. U periodu od datuma obavijesti do povrata svih dugovnih iznosa po kartici i povrata kartice obračunat će se i naplatiti kamata po novoj kamatnoj stopi

## NAKNADA ZA KAŠNjenje

**55.** U slučaju da dospjeli iznos za uplatu po kartičnom računu kreditne ili charge kartice nije uplaćen do kraja grace perioda, Banka će na kraju grace perioda obračunati naknadu za kašnjenje prema važećoj tarifi i ona će biti pripisana ukupnom dugu napravljenom karticom.

## INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA

**56.** Instrumenti obezbjeđenja potraživanja Banke po kreditnoj ili charge kartici mogu biti:

- mjenica i/ili
- zapljena po pristanku dužnika

(administrativna zabrana) i/ili

- jemci i/ili
- novčani depozit.

**57.** Banka zadržava pravo tražiti i druge instrumente obezbjeđenja. Isključivo je pravo Banke da odlučuje da li će i koje instrumente obezbjeđenja tražiti od imaoaca kartice.

#### **OBAVIJEST - IZVOD**

**58.** Banka će mjesečno pripremati i dostavljati obavijesti - izvode po kartičnom računu putem pošte.

**59.** Ukoliko se obavijest - izvod vrati u Banku zbog nemogućnosti uručivanja klijentu iz bilo kojeg razloga, Banka zadržava pravo da prestane slati obavijesti - izvode, sve dok se imalac kartice ne obrati Banci pisanim zahtjevom uz koji je obavezan priložiti dokumentaciju za važeću adresu na koju želi da se obavijesti - izvodi dostavljaju.

#### **UPLATE NA RAČUN I BLOKIRANJE KARTICE**

**60.** Imalac kreditne ili charge kartice je obavezan uplatiti dospjeli iznos za uplatu do kraja grace perioda.

**61.** Dospjeli iznos za uplatu po kartičnom računu kreditne i charge kartice predstavlja minimalni iznos za uplatu i to:

- po kreditnoj kartici 5% troškova napravljenih karticom u slučaju zaduženja do odobrenog limita. Bilo koji dospjeli neizmireni iznos uvećat će minimalni iznos za uplatu u narednom obračunskom periodu;
- po charge kartici ukupan utrošeni iznos, uvećan za sve eventualne kamate i naknade po kartici u prethodnom obračunskom periodu na koji se odnosi obavijest - izvod.

**62.** U slučaju da dospjeli iznos za uplatu zadužuje kartični račun u većem iznosu od odobrenog limita, kompletno takvo zaduženje dopijeva za naplatu u cijelosti.

**63.** U slučaju da imalac kreditne ili charge kartice ne izvrši uplatu dospjelog duga do kraja grace perioda, Banka će nakon 45 dana, a računajući od posljednjeg dana obračunskog perioda, automatski odbiti autorizaciju transakcija. Autorizacija transakcija neće biti omogućena sve dok imalac kartice u potpunosti ne izmiri sve do tada dospjele obaveze. Po izmirenju cjelokupnih dospjelih obaveza autorizacija transakcija će biti omogućena naredni radni dan.

U slučaju da ni u roku od 90 dana računajući od posljednjeg dana obračunskog perioda cjelokupna dospjela obaveza ne bude izmirena, ugovor se smatra raskinutim, čime se odobreni limit stavlja van snage, a sve neizmirene obaveze dopijevaju za naplatu, te se pokreće postupak prinudne naplate.

**64.** Uplate na kartični račun može vršiti imalac kartice te druga fizička ili pravna lica i to: kod debitne kartice bez ograničenja u pogledu visine iznosa uplate, a kod kreditne ili charge kartice do visine utrošenog iznosa.

**65.** Uplate na račun će se smatrati raspoloživim na dan prijema naloga za plaćanje na račun osnovnog imaoaca

kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza imaoaca kartica izdatih po tom kartičnom računu.

#### **OGRANIČENJA KORIŠTENJA KARTICE**

**66.** Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevno i mjesečno korištenje kartica prema broju i iznosu transakcija zavisno od vrste transakcija i visine odobrenog limita. Imalac na vlastiti zahtjev može dobiti informaciju o navedenim ograničenjima.

#### **VRAĆANJE KARTICE – PRESTANAK VAŽENJA**

**67.** Vraćanjem kartice prestaje njeno važenje. Imalac kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 75 dana prije isteka važnosti kartične plastike, vratiti karticu uz pismenu obavijest Banke, a u slučaju kada se radi o imaoču osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije obnavljanje - reizdavanje ili zamjenu kartice.

**68.** U slučaju prijave smrti imaoaca kartice, kartica će prestati važiti, a u slučaju smrti osnovnog imaoaca prestaju važiti i sve kartice dodatnih imalaca.

**69.** Banka zadržava pravo da uništi sve kartične plastike koje ne budu preuzete u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu.

#### **NEPOKRIVENI DUG / GAŠENJE**

**70.** Banka je ovlaštena da, bez prethodne saglasnosti imaoaca kartice, izvrši poravnanje zbira svih iznosa ili dijela iznosa obaveze ili duga koji imalac kartice ima prema Banci, sa zbirom svih iznosa ili dijelom iznosa potraživanja imaoaca kartice prema Banci, što se može pojaviti u bilo koje doba, ili s vremena na vrijeme.

**71.** Banka je ovlaštena da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima imaoaca kartice i bez posebne saglasnosti imaoaca kartice. Za sve obaveze nastale korištenjem kartice, imalac kartice i njegovi jemci odgovaraju svom svojom imovinom.

**72.** Cjelokupni nepokriveni dug će postati naplativ od strane Banke u slučaju smrti osnovnog imaoaca kartice ili u slučaju ako osnovni, ili bilo koji od dodatnih imalaca kartice, prekrši bilo koji od uslova korištenja kartice navedenih u ovim Opštim uslovima.

#### **GUBITAK KARTICE**

**73.** Ako je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN ili broj kartice, imalac kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Call Centar Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, na broj telefona:

+387(0)33 75 50 10 uz navođenje datuma rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice. Banka do telefonske prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtijevaju dobivanje elektronske autorizacije za

transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave.

**74.** Trenutno privremeno blokiranje kartice telefonom se može prijaviti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini. Imaocu stoji na raspolaganju i mogućnost prijave putem druge banke ili kartične organizacije, što podrazumijeva snošenje odgovarajućih troškova na teret imaoca kartice kao i preuzimanje rizika imaoca kartice od moguće zloupotrebe u periodu od momenta prijave putem druge banke ili kartične organizacije do momenta blokade u kartičnom sistemu Banke.

**75.** U slučaju da kartica koja je telefonski prijavljena kao izgubljena ili ukradena, bude pronađena, Banka, uz prethodno identifikovanje imaoca kartice, a na njegov zahtjev, istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti.

**76.** U slučaju prijave u skladu sa ovim Opštim uslovima, za eventualno utrošeni iznos preko uređaja koji zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, od trenutka telefonske prijave Banka je odgovorna u punom iznosu.

**77.** Imalac kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena ili ukradena, ili da je bilo koja neovlašćena osoba saznala PIN ili broj kartice.

**78.** Imalac kartice ovlašćuje Banku da obavijesti treću stranu i zakonom ovlaštene institucije o nastaloj situaciji i pruži im sve informacije koje budu tražene.

#### **OSIGURANJE KREDITNE KARTICE**

**79.** Korisnik kreditne kartice temeljem izdate saglasnosti za sklapanje ugovora o osiguranju sa UNIQA Osiguranjem, ujedno je i osiguranik od čije smrti, finansijskog gubitka uzrokovanog krađom kreditne kartice, razbojništvom nad osiguranikom ili gubitkom kreditne kartice zavisi isplata osigurane sume odnosno naknade. Korisniku kreditne kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika kreditnih kartica. Polisa osiguranja se vinkulira u korist Banke za cijelo vrijeme važenja Ugovora o korištenju individualne kartice.

#### **OSIGURANJE PRODUŽENE GARANCIJE ZA KORISNIKE SHOPPING KREDITNE KARTICE**

**80.** Korisnik Shopping kreditne kartice ostvaruje pravo na uslugu produženja perioda važenja garancije proizvođača na još jedan period garancije proizvođača, a najviše 12 mjeseci. Osiguranje se odnosi na sve proizvode koji su kupljeni u periodu trajanja osiguranja i plaćeni Shopping kreditnom karticom, bez obzira da li su kupljeni u Bosni i Hercegovini ili u inozemstvu. Korisniku Shopping kreditne kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje.

#### **PLAĆANJE NA RATE – SHOPPING KREDITNA KARTICA**

**81.** Banka korisnicima Shopping kreditne kartice omogućava plaćanje roba i usluga na jednake mjesečne

rate na prodajnim mjestima kod trgovaca sa kojima Banka ima potpisan poseban ugovor o plaćanju na rate sa Shopping kreditnom karticom.

U slučaju da iznos transakcije nije djeljiv na jednake iznose/rate zaokruženje se radi na posljednjoj rati.

**82.** Maksimalni broj rata i minimalni iznos transakcije za plaćanje na rate definisane su ugovorom Banke i trgovca.

**83.** Rate dospijevaju na račun imaoca kartice jednom mjesečno, na isti datum u mjesecu kada je nastala originalna transakcija. Ukoliko je datum dospjeća rate 29., 30. ili 31. u mjesecu, za mjesec februar će to značiti da će rata dospjeti posljednjeg kalendarskog dana tog mjeseca. Ukoliko je datum dospjeća rate 31. u mjesecu, za mjesec u godini koji nemaju 31 dan, rata će dospjeti posljednjeg dana u kalendarskom mjesecu. Ukoliko datum dospjeća rate pada u neradni dan, nalog tj. rata se izvršava prvi naredni radni dan sa nepromijenjenom valutom transakcije, tj. rate.

#### **POPUSTI KOD TRGOVACA**

**84.** Banka korisnicima Shopping kreditne kartice omogućava kupovinu uz popuste na prodajnim mjestima kod trgovaca sa kojima Banka ima potpisan poseban ugovor o plaćanju uz popust sa Shopping kreditnom karticom.

#### **SMS INFO - SHOPPING KREDITNA KARTICA**

**85.** Korisnicima Shopping kreditne kartice Banka obezbjeđuje uslugu SMS info poslije svake transakcije plaćanja robe i usluga, kao i transakcija podizanja gotovine. Poruka koju korisnici dobiju putem SMS-a sadrži informacije o obavljenoj transakciji.

#### **TRGOVCI**

**86.** U nekim slučajevima davaoci robe, usluge ili gotovine (trgovac), i pored toga što iznos tražene transakcije ne prelazi limit, traže autorizaciju transakcije.

**87.** Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kojeg trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvatanje ove vrste kartice.

**88.** Kada trgovac pristane da izvrši povrat sredstava imaocu kartice po nekoj ranije nastaloj transakciji, Banka će odobriti račun imaoca kartice samo po prijemu pravilno izdatog vaučera za povrat ili druge odgovarajuće potvrde o povratu sredstava izdate od strane trgovca.

**89.** Banka ni u kojem smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između trgovca i imaoca kartice.

#### **DODATNI IMAOCI KARTICE**

**90.** Banka će na zahtjev osnovnog imaoca kartice izdati dodatnu karticu i PIN broj bilo kojoj osobi koja je navedena kao dodatni imalac kartice u Zahtjevu za izdavanje kartice.

**91.** Bilo koji takav dodatni imalac kartice će biti u vezi sa osnovnim imaoцем kartice saglasno Opštim uslovima korištenja kartice.

**92.** Imalac osnovne kartice na čiji je zahtjev izdata dodatna kartica, odgovoran je za sve troškove koje napravi imalac te dodatne kartice, kao da ih je sam napravio.

**93.** Sve dok imalac dodatne kartice ima karticu saglasno ovim Opštim uslovima, Banka može, i ovim je ovlaštena od strane osnovnog imaoца kartice da:

- radi i djeluje na osnovu obavijesti dodatnog imaoца o promjeni ličnih podataka vezanih za imaoца kartice i dodatnog imaoца kartice;
- radi sa zahtjevima koji su primljeni od dodatnog imaoца kartice u vezi sa računom.

## PROMJENE USLOVA

**94.** Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja kartice. Bilo kakva izmjena će stupiti na snagu po obavijesti imaoца kartice koje Banka u pravilu dostavlja uz izvod.

## OSTALO

**95.** Banka preporučuje imaoцу kartice da sačuva sve dobivene odreske/kopije transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima na dobivenim obavijestima - izvodima. Bilo koja neusaglašenost: iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu u roku od 15 dana od datuma obavijesti - izvoda na kojem se pojavila transakcija. Nakon tog vremena Banka će nastojati da pomogne u rješavanju neusaglašenosti. Bez obzira na podnesenu reklamaciju iz stava 1. ovog člana, imalac kartice je dužan izmiriti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana odobrit će kartični račun imaoца kartice.

**96.** Imalac kartice je odgovoran do punog iznosa utrošenih sredstava sve dok je u posjedu kartice, kao i u slučajevima kada:

- se ponaša protivno zakonu,
- prekrši pravila ovih Opštih uslova,
- omogućiti neovlaštenoj osobi da koristi karticu.

**97.** Ako imalac kartice i/ili dodatni imaoц kartice prekrši bilo koje od pravila navedenih u ovim Opštim uslovima, odobreni limit se može staviti van snage.

**98.** Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica za transakcije preko Interneta.

**99.** Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartica za transakcije preko Interneta.

**100.** Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima je obavezan unos PIN-a.

**101.** Izdata kartica može biti korištena zajedno sa PIN-om samo na onim bankomatima i u onim trgovinama

koje imaju odgovarajući simbol identičan onom na kartici. Podizanje gotovine na bankomatu zavisi i od iznosa limita po transakciji i od ograničenja dnevnog broja korištenja kartice.

**102.** Iznos limita po transakciji može varirati od jednog do drugog vlasnika bankomata i s vremena na vrijeme se može mijenjati.

**103.** Ograničenja dnevnog i 30-dnevnog broja korištenja kartice postavlja Banka iz sigurnosnih razloga i ona se mogu mijenjati s vremena na vrijeme.

**104.** Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi utjecaja više sile, odnosno drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.

**105.** Banka ima pravo cesijom prenijeti svoja potraživanja na bilo koje treće lice, u cilju njihove naplate.

**106.** Sa izvršenom cesijom potraživanja, na treće lice se prenose sva prava Banke iz ovih Opštih uslova, kao i svi instrumenti obezbjeđenja potraživanja Banke.

**107.** O izvršenoj cesiji potraživanja imalac kartice će biti pismeno obaviješten bilo od strane Banke, bilo od strane trećeg lica. Imalac kartice je dužan postupati u skladu sa uputama datim u pisanoj obavijesti o izvršenoj cesiji.

**108.** Imalac kartice je obavezan bez odlaganja, a najduže u roku od osam radnih dana od dana nastale promjene, prijaviti na odgovarajućem obrascu promjenu adresnih podataka stalnog prebivališta, promjenu zaposlenja, promjenu kontakt telefona i drugih bitnih podataka.

**109.** Osnovni imalac kartice, dodatni imalac kartice i jemci, svaki ponaosob, svojim potpisom na Zahtjevu za izdavanje kartice, ovlašćuju Banku da može dati sve informacije i detalje bilo kojoj osobi koja zastupa Banku u vezi sa korištenjem ili izdavanjem kartice ili trećoj strani povezanoj sa Bankom, vezano za kartični račun i/ili Zahtjev za izdavanje kartice.

**110.** Potpisom Zahtjeva za izdavanje kartice, imalac kartice i jemci potvrđuju da su unaprijed upoznati sa Opštim uslovima korištenja kartice, uključujući kamate i naknade važeće u vrijeme potpisa Zahtjeva, da su im isti uručeni, da su ih pročitali i razumjeli, te da ih u cijelosti prihvataju.

**111.** Zahtjev potpisan od strane imaoца kartice i jemaca, a sa datumom odobrenja Kreditnog odbora Banke, ima snagu ugovora.

**112.** Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom preuzimanja kartice.

**113.** Na ove Opšte uslove se primjenjuju pravila kartičnih organizacija. Sva eventualno sporna pitanja po Opštim uslovima korištenja kartice strane će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko to nisu u mogućnosti, za rješavanje sporova nadležan je Sud u Sarajevu.