OPŠTI USLOVI ZA RAČUNE/PLATNE RAČUNE, INDIVIDUALNE KARTICE (DEBITNE I KREDITNE KARTICE), PAKETE RAČUNA I DIGITALNE SERVISE V 14.0

Sarajevo, 01.01.2027. godine

Opštih uslova za račune/platne račune, individualne kartice (debitne i kreditne kartice), Pakete računa i Digitalne servise V14.0.

0 OPŠTE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi sadrže objedinjen set proizvoda i usluga Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina za fizička lica i odnose se na: platne račune, individualne kartice (debitne I kreditne), pakete računa, kao i digitalne servise Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina.

1 DEFINICIJE

1. „Račun/platni račun" je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica, te digitalnih servisa, uključujući pripisane naknade i kamatu, o čemu se klijent obavještava putem redovnih mjesečnih izvoda - obavijesti. Ovaj račun kojem se pristupa putem debitne kartice, trajnog naloga ili na drugi način koji omogući Banka, ima funkciju tekućeg/platnog ili osnovnog računa.

2. ''Osnovni platni račun/Osnovni račun'' je račun koji se u skladu sa odredbama Zakona o računima za plaćanje FBiH i Zakona o platnim uslugama RS može otvoriti fizičkom licu pod uslovom da se radi o licu koje ima zakoniti boravak na teritoriji određenog entiteta, te da nema otvoren drugi račun za poslove platnog prometa niti u jednoj financijskoj organizaciji (u daljem tekstu: Osnovni račun).

3. „Kartica" je pravo kojim Banka ovlašćuje korisnika kartice da putem kartične plastike raspolaže sredstvima na računu. Kartica znači bilo koja kartica koju izda Banka po jednom računu, uz izuzetak debitne kartice koja je također izdata po jednom računu, ali uz mogućnost da se putem nje na bankomatima pristupi i drugim debitnim, kreditnim i štednim računima. Kartica i kartična plastika su vlasništvo Banke. Kartica je namijenjena za korištenje u Bosni i Hercegovini i svijetu.

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

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

6. „Kreditna kartica" je kartica koju njen korisnik 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 korišteni iznos se obračunava kamata po kamatnoj stopi iz važeće tarife Banke koja je uručena korisniku.

Ovi Opšti uslovi odnose se i na Charge I Revolving kreditne Kartice, Mastercard World Elite kreditnu karticu, kao I na kreditne Kartice obezbijeđene depozitom koje je Banka u proteklom periodu odobrila Korisniku, a koje Banka više nema u ponudi kreditnih kartica.

7. „Debitna kartica" je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na računu.

Ovi Opšti uslovi odnose se i Mastercard Gold debitne kartice, koje je Banka u proteklom periodu odobrila Korisniku, a koje Banka više nema u ponudi debitnih kartica.

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

9. „Korisnik kartice" znači bilo koji korisnik (korisnici) Kartice (kartica) po jednom kartičnom računu. Korisnici kartice mogu biti „osnovni" i „dodatni".

10. „PIN" – Personal Identification Number (lični identifikacioni broj) je broj koji, zavisno od uređaja za prihvat kartice, omogućava korištenje kartice. PIN služi za kompjutersku identifikaciju korisnika kartice u sistemu kartičnog poslovanja, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlaštenih osoba (npr. krađa kartice).

11. „Limit" znači maksimalno dozvoljeni dugovni saldo koji Banka odobri po kartičnom računu kreditne kartice. Odobreni limit koriste ravnopravno svi korisnici kartica izdatih po tom računu.

12. „Odobreni limit po debitnoj kartici/dozvoljeno prekoračenje računa" znači maksimalno dozvoljeno prekoračenje po kartičnom – tekućem/platnom računu. Visinu odobrenog limita formira Banka na bazi ličnih primanja vlasnika računa koja obuhvataju platu, topli obrok i naknadu za prijevoz, pri čemu korisnik debitne kartice može raspolagati iznosom koji predstavlja zbir svih uplata na kartični tekući/platni račun, i uplaćenih ličnih primanja korisnika i odobrenog limita.

13. „Obračunski period" je period od prvog do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu nakon kojeg Banka pravi presjek po računu i obračunava dospjele minimalne obaveze po izvršenim transakcijama, naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu - obavijesti po računu.

14. „Grace period" je prvih 20 dana obračunskog perioda, u kome korisnik kreditne kartice treba da izmiri dospjele obaveze za prethodni obračunski period, na način određen ovim Opštim uslovima.

15. „Transakcija" znači bilo koje plaćanje roba ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice ili digitalnih servisa.

16. „Rok važenja limita" je vrijeme korištenja prava iz kartice koje se precizira ugovorom, s mogućnošću automatskih prolongacija pod uslovima koji se definišu ugovorom.

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

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

19. „Zamjena" znači izdavanje nove kartične plastike umjesto izgubljene ili ukradene kartične plastike, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Izradom zamjenjene kartične plastike, prethodna se trajno blokira i stavlja van snage.

20. „Zamjena PIN-a" znači izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev korisnika 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.

21. Debitna kartica Mastercard GOLD je debitna kartica namijenjena klijentima i obogaćena je posebnim pogodnostima Mastercard brenda i ekskluzivnostima Gold kartice.

22. Debitna kartica – Mastercard ELITE je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu, te korištenje određenih pogodnosti. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu.

23. Dozvoljeno prekoračenje po tekućem/platnom računu - Limit odobrava Banka po tekućem računu vlasnika Paketa računa. Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke.

24. Kreditna kartica – Mastercard Shopping je kreditna kartica koja osim standardnih karakteristika i pogodnosti kreditnih kartica sadrži dodatne pogodnosti prilikom kupovine i to: plaćanje na rate bez kamata i naknada, kao i popuste kod trgovaca– partnera Banke, produženje trajanja garancije kupljenog proizvoda te dobivanje SMS obavijesti o izvršenoj transakciji. Osim toga, ova kartica ima i osobine charge kartice, budući da omogućava beskamatnu odgodu plaćanja u slučaju da se cijeli dug iz prethodnog mjeseca izmiri do 20. dana u mjesecu, ukoliko se radi o transakcijama kupovine.

25. Kreditna kartica – VISA Platinum, pored osobina klasične revolving Kartice, obezbjeđuje nekoliko vrsta osiguranja kao i premium pogodnosti koje obezbjeđuje Visa International. Sve pogodnosti su dostupne na web stranici https://www.visasoutheasteurope.com/bosnia-n-herzegovina/platinum.html

26. Kreditna kartica – Mastercard ELITE, je kartica koju njen korisnik 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, kao i za korištenje određenih pogodnosti. Na korišteni iznos se obračunava kamata po kamatnoj stopi iz važeće tarife Banke koja je uručena klijentu.

27. Kreditna kartica –VISA Magic/Visa Installment je kreditna kartica koja se koristi za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine na rate do visine odobrenog limita uz obavezu izmirenja dospjelih potraživanja prema minimalnom iznosu za prethodni obračunski period. VISA Magic/Visa Installment kartica korisniku omogućava plaćanje roba i usluga na rate u zemlji i inostranstvu.

28. Raiffeisen mobilno bankarstvo je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima (izuzev ukoliko Korisnik aplikaciju koristi iz osnova zaključenog ugovora o kreditu ili kreditnoj kartici u kom slučaju je istom vidljivo samo stanje kredita/limita po kreditnoj kartici) i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.29. Digitalni novčanici predstavljaju oblik mobilnog plaćanja koji omogućava siguran način beskontaktnog plaćanja, a koji se u pozadini oslanja na tekući račun uz debitnu karticu ili kreditnu karticu. Korisnik može koristiti ovu uslugu na svim prodajnim mjestima koja podržavaju bezgotovinsko i beskontaktno plaćanje putem NFC (Near Field Communication) tehnologije, za plaćanje putem interneta kod trgovaca koji podržavaju plaćanje digitalnim novčanikom, kao i za podizanje gotovine Raiffeisen debitnim karticama na Raiffeisen bankomatima koji podržavaju beskontaktno korištenje kartica.

Svaki Korisnik prihvata online verziju ovih Opštih uslova prije nego što počne da koristi digitalni novčanik ili kartice u digitalnom obliku, odnosno ovu uslugu.

30. IVR- usluga automatske provjere stanja računa putem telefona je usluga koja omogućava automatsku provjeru stanja po računima svih Raiffeisen debitnih i kreditnih kartica, kao i stanje tekućih, žiro i štednih računa otvorenih u Raiffeisen banci – i to 24 h dnevno, sedam dana u sedmici putem telefona.
31. Sredstva identifikacije – identifikacioni broj, korisničko ime, lozinka, dinamička lozinka, token, mobilni token.
32. Lozinka – lozinka dodjeljena klijentu (klijent ima mogućnost izmjene nakon što pristupi aplikaciji).
    Dinamička lozinka – jedinstvena lozinka koja se na zahtjev klijenta generiše putem SMS poruke ili tokena.
33. Mobilni token – aplikacija za pametne telefone, software koji omogućava autentikaciju korisnika za pristup aplikaciji.

34. Digitalni novčanici su mobilne aplikacije u kojima su prikazane virtuelne kartice u izdanju Banke, a kojima upravlja i koje koristi Korisnik za iniciranje plaćanja.
35. Mobilni uređaj – mobilni telefon/tablet koji ispunjava tehničke preduslove potrebne za korištenje usluge digitalnih novčanika
36. NFC – „Near Field Communication“ tehnologija koja omogućava beskontaktni prenos podataka između dva uređaja na malim udaljenostima.
37. POS terminal (Point od Sale Terminal)–- je elektronski uređaj postavljen na prodajnom mjestu trgovca koji ima potpisan ugovor sa Bankom za prihvat platnih kartica, koji omogućava plaćanje platnim karticama, uključujući kontaktno i beskontaktno plaćanje, kao i putem uređaja s instaliranom i aktiviranom uslugom digitalnog novčanika,
38. Prodajno/prihvatno mjesto–- primalac novčanih sredstava koje su predmet transakcije.
39. Autorizacija je postupak kojim Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, a Banka provjerava i odobrava njeno izvršenje. Platna transakcija smatra se autorizovanom isključivo ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje na način ugovoren s Bankom.
    Klijent može dati saglasnost za izvršenje platne transakcije, zavisno od vrste transakcije i raspoloživih funkcionalnosti, naročito:
    - korištenjem platne kartice i unosom PIN-a;

- beskontaktnim korištenjem platne kartice ili uređaja s aktiviranim digitalnim novčanikom, uz unos PIN-a kada se to zahtijeva;
- potvrđivanjem transakcije putem digitalnog novčanika, uključujući primjenu biometrijskih podataka, šifre, lozinke ili drugog sigurnosnog elementa uređaja;
- unosom podataka kartice prilikom plaćanja na internetu i potvrđivanjem transakcije putem ugovorenog sigurnosnog postupka, uključujući jednokratnu lozinku, potvrdu u mobilnoj aplikaciji ili drugi način jake autentifikacije klijenta;
- potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, kada je takav način odobravanja primjenjiv;
- na drugi način koji je Banka ugovorila s Klijentom za korištenje kartice, digitalnog novčanika ili druge platne usluge.

U okviru autorizacije Banka provjerava, između ostalog, valjanost kartice odnosno digitalnog novčanika, identitet i ovlaštenje Klijenta za korištenje instrumenta plaćanja, raspoloživost sredstava na računu ili odobrenog limita, kao i ispunjenost sigurnosnih, tehničkih i drugih uslova propisanih od strane Banke, kartične organizacije ili relevantnih propisa.

Davanje saglasnosti Klijenta za izvršenje transakcije ne znači automatski i obavezu Banke da transakciju izvrši. Banka može odbiti izvršenje transakcije ako nisu ispunjeni uslovi za njenu autorizaciju, uključujući nedostatak raspoloživih sredstava, prekoračenje limita, sumnju na zloupotrebu, sigurnosne razloge ili druge slučajeve utvrđene zakonom, ugovorom i Opštim uslovima.

Neautorizovana platna transakcija je svaka platna transakcija za koju Klijent nije dao saglasnost na način ugovoren s Bankom. Platna transakcija smatra se neautorizovanom naročito ako je izvršena bez korištenja sigurnosnih elemenata koje koristi Klijent, bez njegovog znanja ili odobrenja, ili kao posljedica gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja platne kartice, mobilnog uređaja, digitalnog novčanika, PIN-a, lozinke, biometrijskih podataka, jednokratne lozinke ili drugog sigurnosnog elementa.

Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti Banku o svakoj uočenoj neautorizovanoj transakciji, gubitku, krađi, zloupotrebi ili sumnji na zloupotrebu platne kartice, uređaja ili sigurnosnih elemenata, na način i u rokovima utvrđenim Zakonom, ugovorom i Opštim uslovima.

40. Token/Virtualna kartica–- virtualna kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke debitne, kreditne ili business kartice (Visa/Mastercard) koje posjeduje Korisnik instalirane na mobilnom uređaju (digitalnom novčaniku. Digitalni novčanik predstavlja aplikativno rješenje mobilnog plaćanja koje korisniku kartice omogućava da unutar aplikacije registruje podatke za jednu ili više kartica izdatih od strane Banke i na taj način generiše virtualnu karticu (kartice) u svrhu iniciranja transakcija plaćanja. Za virtualnu karticu važe svi ugovoreni uslovi izdavanja i korištenja koji se primjenjuju na debitnu karticu čija je virtualna kartica digitalni prikaz. Svako aktiviranje kartice u digitalnom novčaniku smatra se jednim tokenom. Token predstavlja alternativni broj koji služi za identifikaciju virtualne kartice Korisnika i potvrđivanje izvršenja transakcija. Svaka aktivacija virtualne kartice u digitalnom novčaniku registruje se kao jedan token. Proces aktiviranja kartice obavlja se tako što Korisnik instalira odabranu aplikaciju digitalnog novčanika na mobilni uređaj, ručno unese podatke o kartici radi registracije, te putem SMS-a primi jednokratnu lozinku potrebnu za finalizaciju aktivacije. Alternativno, aktivacija se može inicirati direktno iz mobilne bankarske aplikacije Banke, automatskim prenosom kartica u digitalni novčanik. Virtualnu aktivaciju kartice mogu inicirati isključivo Korisnici kartica izdatih od strane Banke.Korištenje kartica u digitalnom obliku: Korištenje kartice u digitalnom obliku se treitra na isti način kao i korištenje bilo kojih transakcija obavljenih karticom. Kartice u digitalnom obliku se mogu koristiti kod trgovaca koji prihvataju beskontaktno plaćanje i plaćanje putem kartica u digitalnom obliku.

41. Trajni nosač podataka" je sredstvo koje omogućava pohranjivanje informacija upućenih Klijentu na način da su mu dostupne za buduću upotrebu tokom perioda primjerenog svrsi tih informacija te koje omogućava reprodukciju pohranjenih informacija u neizmijenjenom obliku.
42. Platni instrument" je personalizirano sredstvo i/ili skup procedura ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik koristi za iniciranje platnog naloga.

Beskontaktna transakcija je finansijska transakcija izvršena beskontaktnim plaćanjem platnom karticom ili putem kompatibilnog uređaja, kao što su mobilni telefon, pametni sat ili drugi uređaj s instaliranim i aktiviranim digitalnim novčanikom.

Beskontaktna transakcija može se izvršiti na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i/ili Mastercard i označeni su odgovarajućim simbolom za beskontaktno plaćanje, kao i na bankomatima koji posjeduju beskontaktni čitač.

Transakcija se izvršava prislanjanjem beskontaktne platne kartice ili kompatibilnog uređaja beskontaktnom čitaču POS terminala ili bankomata. U slučaju korištenja digitalnog novčanika, uređaj mora imati instaliran i aktiviran digitalni novčanik iz ponude Banke.

Beskontaktne transakcije mogu zahtijevati unos PIN-a, odnosno drugi oblik autentifikacije Klijenta, zavisno od iznosa i vrste transakcije, vrste kartice, postavki uređaja i digitalnog novčanika te pravila Banke i kartične organizacije. Autentifikacija putem digitalnog novčanika može uključivati otključavanje uređaja, unos lozinke ili PIN-a, biometrijsku provjeru identiteta, poput otiska prsta ili prepoznavanja lica, ili drugi dostupni sigurnosni mehanizam.

Prilikom instalacije i korištenja digitalnog novčanika, Klijent je dužan aktivirati i koristiti odgovarajući sigurnosni mehanizam te čuvati lozinke, PIN-ove, biometrijske podatke i druge identifikacione odnosno sigurnosne podatke. Klijent navedene podatke ne smije otkrivati, dijeliti niti učiniti dostupnim trećim licima.

9. RAČUN ZA PLAĆANJE / PLATNI RAČUN

9.1. Dokumentacija potrebna za otvaranje računa

Banka otvara račun fizičkim licima na osnovu podnesenog zahtjeva i zaključenog ugovora, a u svrhu uplata i obavljanja isplata/plaćanja u granicama raspoloživih sredstava na računu. Klijenti mogu raspolagati sredstvima sa računa na području BiH i inostranstva, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

U svrhu otvaranja računa klijent Banci mora dostaviti svu potrebnu validnu dokumentaciju koja omogućuje njegovu identifikaciju, identifikaciju punomoćnika, zakonskih zastupnika i staratelja.

Račun se može otvoriti:

- domaćim fizičkim licima/rezidentima i stranim fizičkim licima/nerezidentima,
- poslovno sposobnim, poslovno nesposobnim i ograničeno poslovno sposobnim licima.

<u>Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa (rezident):</u>

- zahtjev za otvaranje računa koji podnosi Klijent. Ukoliko su u pitanju kreditne kartice i prekoračenje po tekućem računu, zahtjev mora biti ovjeren od strane poslodavca
- dokument kojim se potvrđuje izvor sredstava (npr. Potvrda o zaposlenju izdata od poslodavca ili ugovor o radu (ukoliko je klijent zaposlen), ugovor o zakupu, rješenje o isplati pomoći i sl.)
- ukoliko je svrha otvaranje računa za prilive sa raznih internet platformi (PayPall, Skrill, Google, Payoneer itd.), dostaviti osnov priliva (ugovor, link stranice.....) i Poreznu prijavu (dokaz da klijent vrši prijavu ličnog dohotka Poreznoj upravi)
- kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju:

- lična karta ili pasoš BiH ili
- lična karta za strance ili

- Dokument domicilne zemlje, odnosno zemlje rezidenstnosti (lice koje nema prebivalište u BiH)– ovjeren prevod od strane sudskog tumača (izuzetak: Srbija, Hrvatska i Crna Gora)
- Javna isprava izdata od nadležnog organa države kojom se dokazuje prebivalište.Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda) ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese.

Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa (nerezident):

- Zahtjev za otvaranje računa koji podnosi Klijent - nerezident
- Pasoš strane zemlje original na uvid i ovjeren prevod od strane sudskog tumača. Izuzeće od prevoda su pasoši koji dolaze iz slijedeće 3 zemlje: Srbija, Hrvatska i Crna Gora.
- Pasoš BiH u kojem se nalazi viza zemlje u kojoj boravi duže od godinu dana čime dokazuje svoj nerezidentni status - kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid ili
- Pasoš BiH uz ličnu kartu zemlje u kojoj lice boravi duže od godinu dana čime dokazuje svoj nerezidentni status - kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid

- Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda) - ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese.Dokaz o izvoru sredstava kada klijent prvi put otvara račun u banci Dokumentacija kojom se potvrđuje svrha i namjeravana priroda poslovnog odnosa

Otvaranje računa na ime maloljetnog domaćeg fizičkog lica od strane zakonskog zastupnika ili staratelja (poslovno nesposobno maloljetno lice)

Račun na ime maloljetnog domaćeg fizičkog lica otvara se po zahtjevu zakonskog zastupnika. Zakonski zastupnik se određuje na osnovu zakona (roditelj, usvojilac) ili aktom nadležnog organa na osnovu zakona (npr. lice koje temeljem sudske odluke odredi organ starateljstva - staratelj).

Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa:

- Zahtjev za otvaranje računa koji podnosi zakonski zastupnik (dovoljno jedan od roditelja/usvojilac/ staratelj)
- Rodni list maloljetnog lica – kopija dokumenta
- akt o usvojenju/starateljstvu - kopija dokumenta i original na uvid Rješenje o starateljstvu mora na sebi imati klauzulu pravosnažnosti. (Oznaka nadležnog organa koji je donio prvostepeno rješenje "ovo rješenje je pravosnažno" ili samo "pravosnažno" sa datumom, potpisom i pečatom)
- ukoliko se radi o otvaranju kartičnog računa maloljetnom licu koje je korisnik socijalne pomoći/porodične penzije/invalidnine/stipendije, potrebno je dostaviti dokaz o osnovu otvaranja računa (rješenje nadležnog Centra za socijalni rad, PIO/MIO, davaoca stipendije)
- Izjava roditelja/staratelja o porijeklu sredstava (izvoru sredstva) koja će biti predmet transakcija na računu maloljetnog lica
  - kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju potrebnu za zakonskog zastupnika/staratelja:
- lična karta ili pasoš BiH ili
- lična karta za strance ili
  - kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija za sljedeću dokumentaciju:
- Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda) za maloljetno lice i zakonskog zastupnika ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese.
  - Dokument domicilne zemlje, odnosno zemlje rezidenstnosti (lice koje nema prebivalište u BiH)– ovjeren prevod od strane sudskog tumača (izuzetak: Srbija, Hrvatska i Crna Gora)

Otvaranje računa na ime maloljetnog domaćeg fizičkog lica sa navršenih 15 godina koje je steklo ograničenu poslovnu sposobnost (uz saglasnost zakonskog zastupnika)

Otvaranje računa na ime maloljetnog lica vrši se i na osnovu ličnog zahtjeva maloljetnog lica sa navršenih 15 godina koje je steklo ograničenu poslovnu sposobnost. Saglasnost za otvaranje računa daje zakonski zastupnik.

Ograničena poslovna sposobnost u konkretnom slučaju znači ovlaštenje za maloljetno lice sa navršenih 15 godina koje ostvaruje zaradu, da samostalno raspolaže svojom zaradom.

Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa:

- Zahtjev za otvaranje računa koji podnosi maloljetno lice;
- Ugovor po osnovu kojeg maloljetno lice ostvaruje prihod – kopija dokumenta;
- Saglasnost zakonskog zastupnika za otvaranje računa. Saglasnost može biti data u prostorijama Banke, kada radnik Banke vrši identifikaciju zakonskog zastupnika po naprijed opisanom postupku i ovjerava datu saglasnost. Klijent može priložiti saglasnost koja je prethodno sačinjena i ovjerena od strane nadležnog organa
- Dokaz o izvoru sredstava kada klijent prvi put otvara račun u Banci
- Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju potrebnu za maloljetno lice:
- lična karta ili pasoš BiH ili
- lična karta za strance ili

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija za sljedeću dokumentaciju potrebnu za maloljetno lice:

- Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda) ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese. Dokument domicilne zemlje, odnosno zemlje rezidenstnosti (lice koje nema prebivalište u BiH)– ovjeren prevod od strane sudskog tumača (izuzetak: Srbija, Hrvatska i Crna Gora)

Otvaranje računa na ime maloljetnog lica sa navršenih 16 godina koje je stupilo u brak (poslovno sposobno maloljetno lice)

Otvaranje računa na ime maloljetnog lica koje je stupilo u brak i na taj način steklo poslovnu sposobnost vrši se na osnovu ličnog zahtjeva Klijenta.

Obavezna dokumantacija prilikom otvaranja računa:

- Zahtjev za otvaranje računa koji podnosi maloljetno lice;
- Izvod iz matične knjige vjenčanih – kopija dokumenta i original dokument na uvid;

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju potrebnu za maloljetno lice:

- lična karta ili pasoš BiH ili
- lična karta za strance ili

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija za sljedeću dokumentaciju potrebnu za maloljetno lice:

- Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda) ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese.

Dokument domicilne zemlje, odnosno zemlje rezidenstnosti (lice koje nema prebivalište u BiH)– ovjeren prevod od strane sudskog tumača (izuzetak: Srbija, Hrvatska i Crna Gora)

- Dokaz o izvoru sredstava kada klijent prvi put otvara račun u banci. Dokumentacija kojom se potvrđuje svrha i namjeravana priroda poslovnog odnosa

Otvaranje računa na ime maloljetnog lica sa navršenih 16 godina koje je postalo roditelj (poslovno sposobno maloljetno lice)

Otvaranje računa na ime maloljetnog lica sa navršenih 16 godina koje je postalo roditelj i po tom osnovu steklo poslovnu sposobnost, vrši se na osnovu ličnog zahtjeva Klijenta.

Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa:

- Zahtjev za otvaranje računa koji podnosi maloljtno lice;
- Pravomoćno sudsko rješenje o sticanju poslovne sposobnosti - kopija dokumenta i original dokument na uvid;

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju potrebnu za maloljetno lice:

- lična karta ili pasoš BiH ili
- lična karta za strance ili

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija za sljedeću dokumentaciju potrebnu za maloljetno lice:

- Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda)
- Dokaz o izvoru sredstava kada klijent prvi put otvara račun u banci.
- Dokumentacija kojom se potvrđuje svrha i namjeravana priroda poslovnog odnosa

Otvaranje računa na ime maloljetnog stranog fizičkog lica/nerezidenta od strane zakonskog zastupnika/staratelja (poslovno nesposobno maloljetno lice)

Otvaranje računa na ime maloljetnog lica stranog državljanina (nerezidenta) vrši se na osnovu ličnog zahtjeva zakonskog zastupnika. Zakonski zastupnik se određuje na osnovu zakona (roditelj, usvojilac) ili aktom nadležnog organa na osnovu zakona (npr. lice koje temeljem sudske odluke odredi organ starateljstva - staratelj).

Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa:

- Zahtjev za otvaranje računa koji podnosi zakonski zastupnik/staratelj – nerezident
- akt o usvojenju/starateljstvu - prevedeno od sudskog tumača
- Pasoš zemlje nerezidenta maloljetnog lica ili pasoš zemlje nerezidenta zakonskog zastupnika original na uvid i ovjeren prevod od strane sudskog tumača. Izuzeće od prevoda su pasoši koji dolaze iz slijedeće 3 zemlje: Srbija, Hrvatska i Crna Gora ili

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju:

- Pasoš BiH u kojem se nalazi viza zemlje u kojoj boravi duže od godinu dana čime dokazuje svoj nerezidentni status ili
- Pasoš BiH uz ličnu kartu zemlje u kojoj lice boravi duže od godinu dana čime dokazuje svoj nerezidentni status
- Prijavnica mjesta prebivališta (CIPS potvrda) za zakonskog zastunika i maloljetno lice - ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese.
- Dokaz o izvoru sredstava od strane roditelja.

Otvaranje računa na ime punoljetnog lica - lica pod starateljstvom

Otvaranje računa na ime lica pod starateljstvom vrši se na osnovu ličnog zahtjeva staratelja. Lice pod starateljstvom može biti maloljetno ili punoljetno lice. Punoljetnom licu može biti određen staratelj u slučaju da je ono poslovno nesposobno ili ograničeno poslovno nesposobno.

Starateljstvo se u slučaju otvaranja računa na ime punoljetnog lica, lica pod starateljstvom mora dokumentovati rješenjem nadležnog organa (suda ili starateljskog organa). Rješenje o starateljstvu mora na sebi imati klauzulu pravosnažnosti (oznaka nadležnog organa koji je donio prvostepeno rješenje "ovo rješenje je pravosnažno" ili samo "pravosnažno" sa datumom, potpisom i pečatom).

Obavezna dokumentacija prilikom otvaranja računa:

- Zahtjev za otvaranjem računa koji podnosi staratelj
- Rješenje starateljskog organa – kopija pravosnažnog rješenja o odredjivanju staratelja,original na uvid;

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija i originalan dokument se prilaže na uvid za sljedeću dokumentaciju potrebnu za punoljetno lice pod starateljastvom i saratelja:

- lična karta ili pasoš BiH ili
- lična karta BiH za strance ili

Kopija dokumenta/ili od nadležnog organa ovjerena kopija za sljedeću dokumentaciju potrebnu za punoljetno lice pod starateljastvom i staratelja:

- Prijava mjesta prebivališta (CIPS potvrda) ne starija od 6 sedmica za nove klijente. Postojeći klijenti dostavljaju CIPS potvrdu ne stariju od 6 sedmica samo ukoliko je došlo do promjene adrese.
- Dokaz o izvoru sredstava kada klijent prvi put otvara račun u banci.
- U slučaju kada se na ime punoljetnog lica pod starateljstvom otvara kartični račun kartica se kreira za lice pod starateljstvom i na ime staratelja (dodatni imalac), a obje kartice se izdaju staratelju.

Banka zadržava pravo da u slučaju potrebe traži i dodatnu dokumentaciju, ovisno o svakom konkretnom slučaju.

9.2. Transakcije po računu

Račun se vodi u KM i sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM.

Za sva plaćanja u stranoj valuti, izvršena VISA , Mastercard i Maestro kreditnim i debitnim karticama u izdanju Banke, ali i sve uplate u stranoj valuti na račune klijenata, Banka vrši konverziju u domaću valutu, odnosno konvertibilnu marku (KM), što je u skladu sa zakonskim propisima Bosne i Hercegovine.

Odmah u trenutku izvršenja transakcije, odnosno uplate u stranoj valuti, račun klijenta je zadužen/odobren za određeni iznos prilikom čega se primjenjuje kurs kartične kuće (Visa ili Mastercad) za EUR valutu na datum izvršene transakcije. Riječ je o iznosu koji je rezervisan i isključivo informativnog karaktera.

Nakon što izvršena transakcija dospije na obračun, što se dogodi u periodu od najduže 30 dana od stvarnog datuma izvršenja transakcije, Banka obavlja konverziju u domaću valutu prema važećoj kursnoj listi Banke po prodajnom/kupovnom kursu na datum obračuna, nakon čega sredstva prestaju biti rezervisana, te je na računu prikazan stvarni iznos za koji je klijentov račun zadužen/odnosno odobren, ovisno da li je klijent izvršio placanje ili je primio uplatu na svoj račun.

9.3. Naknade po računu

Banka će zaračunavati naknade i kamate po računu i pojedinačnoj kartici u iznosima i rokovima zavisno od vrste kartice i vrste naknade uključujući i naknadu za podizanje gotovine na bankomatima Banke i bankomatima druge banke, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna. Tarife su dostupne u svako vrijeme u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (web stranica Banke, Raiffeisen direktinfo) i sa njima se Klijent može upoznati i upoređivati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno nezavisno i samostalno.

Potpisivanjem Ugovora o korištenju kreditne kartice, odnosno Ugovora o računu fizičkih lica ili Ugovora o računu fizičkih lica sa odobrenim prekoračenjem, Klijent potvrđuje da je upoznat sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, da su podaci navedeni u zahtjevu za izdavanje kartice tačni i

potpuni, te da ugovor zaključuje kao izraz svoje slobodno izražene volje i nakon prethodne samostalne procjene svih uslova poslovanja Banke. Klijent također potvrđuje da je prije zaključenja ugovora primio, pročitao, razumio i prihvatio primjenu ovih Općih uslova.

Ugovorene naknade su promjenjive u skladu sa odredbama zaključenog ugovora.

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

Ukoliko u periodu od 12 mjeseci račun bude neaktivan tj. ne bude prometa po računu, Banka zadržava pravo zatvaranja računa. Zatvaranje računa se vrši bez naknade.

Banka po pojedinačnim transakcijama podizanja gotovine na bankomatima banke i bankomatima druge banke zaračunava naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

Banka neće zaračunavati naknade na transakcije:

a) podizanja gotovine koje su nastale debitnom karticom na bankomatima Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina,

b) plaćanja roba i usluga koje su nastale kreditnom, ili debitnom karticom u zemlji.

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

Ugovorom o otvaranju osnovnog računa definiše se koje vrste poslova platnog prometa obuhvata naknada za vođenje tog računa, a sve u skladu sa odredbama pozitivnih propisa.

9.4. Obavijest– izvod

Banka će mjesečno pripremati i dostavljati obavijesti - izvode po računima i izvještaj o naknadama za Paket Ekonomik. Osim predmetnog izvoda, Banka će dostavljati, odnosno stavljati na raspolaganje izvještaje o svim naknadama za usluge povezane sa platnim računom, i to na ugovoreni način.

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

9.5. Nepokriveni dug / gašenje

Banka je ovlaštena da, bez prethodne saglasnosti vlasnika računa/korisnika kreditne kartice, izvrši poravnanje zbira svih iznosa ili dijela iznosa obaveze ili duga koji ima prema Banci, sa zbirom svih iznosa ili dijelom iznosa potraživanja klijenta prema Banci, što se može pojaviti u bilo koje doba, ili s vremena na vrijeme. Banka je ovlaštena da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima klijenta, a bez posebne saglasnosti klijenta. Za sve obaveze nastale korištenjem kartice, klijent odgovara svom svojom imovinom.

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

10. INDIVIDUALNA KARTICA (DEBITNA I KREDITNA)

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

Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i odgovarajući PIN.

Osnovni korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu kartičnu plastiku najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu.

Korisnik 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.

Obnavljanje-reizdavanje kartične plastike, vrši se nakon četiri godine od dana proizvodnje. Obnavljanje - reizdavanje kartične plastike vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika kartične plastike, uz obračun naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

Zamjena kartične plastike vrši se na osnovu pismenog zahtjeva za zamjenu kartične plastike uz obračun naknade definisan važećom tarifom Banke.

Obnavljanjem – reizdavanjem ili zamjenom kartične plastike ne mijenjaju se utvrđene obaveze korisnika kartice.

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

Obnavljanje - reizdavanje ili zamjena kartične plastike neće biti urađeno automatski ako:

a) korisnik pismeno odustane od reizdavanja ili zamjene kartične plastike najmanje 75 dana prije isteka roka važnosti kartične plastike,

b) kartica nije korištena duže od devet mjeseci,

c) dospjeli neizmiren dug po kreditnoj kartici je stariji od 90 dana.

10.1 Korisnik kartice

Osnovni korisnik kreditne/debitne kartice može biti samo poslovno sposobna osoba.

Vlasnik kartice je dužan:

- nakon preuzimanja platnog instrumenta te pripadajućeg PIN-a i/ili drugih personaliziranih sigurnosnih obilježja, poduzeti sve razumne mjere radi njihove zaštite. Vlasnik je dužan čuvati tajnost PIN-a, kao i svih sigurnosnih obilježja platnog instrumenta (npr. broja kartice, sigurnosnog koda, lozinki, jednokratnih kodova i sl.) te poduzeti sve potrebne mjere kako bi spriječio da platni instrument, PIN i/ili druga personalizirana sigurnosna obilježja dođu u posjed neovlaštenih trećih lica

- potpisati karticu odmah po prijemu, ukoliko kartica sadrži potpisnu traku;
- ne davati karticu na korištenje drugom licu;
- karticu čuvati na sigurnom mjestu i zaštititi je od oštećenja, gubitka, krađe i neovlaštenog korištenja;
- zapamtiti PIN i ne zapisivati ga na kartici, uz karticu niti na drugi način koji bi mogao omogućiti trećim licima njegovo saznanje;
- PIN, jednokratne lozinke, autentifikacijske kodove i druga personalizirana sigurnosna obilježja čuvati u tajnosti i ne saopštavati ih drugim licima, uključujući članove porodice, zaposlenike Banke, policiju ili bilo koje drugo lice;
- prilikom korištenja kartice osigurati da druga lica ne mogu vidjeti unos PIN-a ili drugih sigurnosnih podataka;
- koristiti karticu za internet kupovinu isključivo na pouzdanim i sigurnim internet stranicama;
- ne dostavljati podatke o kartici, PIN-u, jednokratnim lozinkama, autentifikacijskim kodovima ili drugim sigurnosnim obilježjima putem elektronske pošte, telefona, društvenih mreža ili aplikacija za razmjenu poruka nepoznatim ili neprovjerenim licima;
- bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi kartice ili sumnji na neovlašteno korištenje kartice ili njenih sigurnosnih obilježja.

Korisnik kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba I usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

10.2. Limit po kreditnoj i debitnoj kartici

Banka zadržava pravo da po kartičnom računu kreditne kartice ili dozvoljenom prekoračenju po računu odobri manji limit od traženog navedenog u zahtjevu. Ugovorom/Aneksom ugovora definiše se visina odobrenog limita. Odobreni limit po kartičnom računu kreditne kartice se koristi u jednom obračunskom periodu.

Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po debitnoj kartici odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom, Korisnik debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu.

Svako plaćanje karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa limita po kartičnom računu kreditne kartice odnosno raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu debitne kartice.

Banka zadržava pravo da odobreni limit stavi van snage u slučaju da se isti ne koristi šest (6) mjeseci. Banka je dužna da najmanje 15 dana od stavljanja limita van snage o tome obavijesti korisnika kartice, i to putem izvoda/e-mail-a/sms/viber porukom. U slučaju stavljanja limita van snage zbog nekorištenja istog u periodu od šest (6) mjeseci, Korisnik kartice ima pravo ponovo podnijeti zahtjev za odobrenje limita. Banka odlučuje o zahtjevu u roku od 30 dana od primitka zahtjeva, te o svojoj odluci obavještava Korisnika kartice.

U toku ugovornog odnosa može doći do povećanja odobrenog limita pod uslovima koji se definišu ugovorom.

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

Iz sredstva odobrenog limita/dozvoljenog prekoračenja se ne mogu izvršavati rješenja/nalozi o prinudnoj naplati izdatih u sudskom i/ili upravnom postupku. Ukoliko se takva rješenja/nalozi zaprime, a Korisnik kartice na računima nema vlastitih sredstava za izmirenje istih, Banka automatski obustavlja korišćenje limita/dozvoljenog prekoračenja.

10.3. Kamate

Za obračun kamate po kartičnim računima Banka primjenjuje nominalnu kamatnu stopu čija visina je određena Tarifom Banke. „Odluka o kamatnim stopama na proizvode fizičkim licima“ Banke dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke (www.raiffeisenbank.ba), te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

Obračun kamate se vrši na mjesečnom nivou primjenom proporcionalnog (prostog) metoda uz primjenu stvarnog broja dana u godini, tj. 365, odnosno 366 dana u slučaju prestupne godine. Obračunata kamata se pripisuje saldu duga kartičnog računa. Kamatna stopa je fiksna.

U slučaju neizmirenja cjelokupnog iznosa duga iz prethodnog obračunskog perioda koji se ne odnosi na transakcije koje su podjeljene na rate, Korisniku će na izvodu biti zasebno prikazana kamata obračunata za mjesec u kojem je transakcija i izvršena, kao i za mjesec na koji se izvod odnosi.

Izračun efektivne kamatne stope kod kreditnih kartica:

Za potrebe izračunavanja i iskazivanja efektivne kamatne stope, u izračunavanje se uključuje nominalna kamatna stopa, naknada za izdavanje izvoda iz Centralnog registra kredita fizičkim licima, trošak ovjere administrativne zabrane u općini ili kod notara, trošak izdavanja izvoda iz druge Banke (opcionalno), kao i trošak nabavke blanketa mjenice, ukoliko je važećim propisima, primjenjivim u mjestu zaključenja Ugovora , regulisano da taj trošak ulazi u obračun efektivne kamatne stope.

Izračun efektivne kamatne stope kod debitnih kartica sa prekoračenjem po tekućem računu:

Za potrebe izračunavanja i iskazivanja efektivne kamatne stope, u izračunavanje se uključuje nominalna kamatna stopa, mjesečna naknada za vođenje računa, godišnja članarina, naknada za izdavanje izvoda iz Centralnog registra kredita fizičkim licima, kao i trošak nabavke blanketa mjenice, ukoliko je važećim propisima primjenjivim u mjestu zaključenja Ugovora , regulisano da taj trošak ulazi u obračun efektivne kamatne stope. Efektivna kamatna stopa je izračunata na bazi pretpostavke tj.primjera iznosa limita (iznos primanja naveden na Zahtjevu). Svako naredno odobravanje limita će se vršiti na osnovu stvarno uplaćenog iznosa ličnih primanja.

Zakonska zatezna kamata

U slučaju da Klijent zakasni sa ispunjenjem obaveze Banka ima pravo pored glavnice naplatiti i zakonsku zateznu kamatu po stopi utvrđnoj pozitivnim propisima i definisanoj ugovorom. U slučaju da od momenta zaključenja

ugovora dođe do promjene zakonske zatezne kamate u skladu sa pozitivnim propisima, obračunavat će se kamata po kamatnoj stopi koja bude važeća u momentu obračuna kamata.

Ukoliko je, u momentu obračuna kamate zbog kašnjenja ugovorena kamatna stopa veća od stope zakonske zatezne kamate, Banka ima pravo, umjesto zakonske zatezne kamate naplatiti ugovorenu kamatnu stopu.

10.4. Instrumenti obezbjeđenja

Instrumenti osiguranja potraživanja Banke po dozvoljenom prekoračenju po računu ili kreditnoj kartici:

- Trajni nalog
- Zapljena po pristanku dužnika (administrativna zabrana)
- Bjanko mjenica/e bez protesta, sa ovlaštenjem za Banku da istu/e može popuniti i koristiti za naplatu duga

Iz datih instrumenata osiguranja Banka ima pravo naplatiti svoja dospjela potraživanja. Prije aktiviranja instrumenata obezbjeđenja Banka Korisniku upućuje SMS poruke, telefonske pozive, pismene opomene, pozive na sastanak, posjete. Ukoliko izostane efekat prethodno navedenih mjera, Banka pristupa aktiviranju instrumenata osiguranja redosljedom koji se definiše Ugovorom a u zavisnosti od toga koji instrument je dat kao obezbjeđenje potraživanja Banke.

Korisnik ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, može naplatiti kompenzacijom (prebijanjem) iz KM sredstava Korisnika sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke, bez posebne njegove saglasnosti, i samo uz naknadnu obavijest. Isto tako, Korisnik ovlašćuje Banku da realizovani devizni priliv preko Banke, Banka konvertuje u KM bez isplate na račun Korisnika, i iz istog naplati svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, bez ikakve dalje saglasnosti i samo uz naknadnu obavijest.

Banka zadržava pravo tražiti i druge instrumente obezbjeđenja. Isključivo je pravo Banke da odlučuje da li će i koje instrumente obezbjeđenja tražiti od vlasnika računa/korisnika kreditne kartice. Banka je ovlaštena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja redoslijedom kako je navedeno u prethodnoj tački. Banka može od prethodno navedenog redoslijeda odstupiti ukoliko okolnosti upućuju, odnosno očigledno je da se iz datog instrumenta obezbjeđenja koji je po redoslijedu aktiviranja ispred, ne može ostvariti naplata ili se ne može ostvariti sigurna i pravovremena naplata.

Sve dok postoji bilo kakav dug i/ili bilo kakva obaveza vlasnika računa/korisnika kreditne kartice prema Banci iz osnova zaključenog ugovora, Banka ima pravo na instrumente obezbjeđenja. Banka je ovlaštena da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima Klijenta kod Banke bez njegove dalje saglasnosti.

10.5. Uplate na račun i blokiranje računa ili kreditne kartice

Korisnik kreditne kartice je obavezan uplatiti dospjele iznose za uplatu do kraja grace perioda.

Pod dospjelim minimalnim iznosom za uplatu po kartičnim računima kreditnih kartica a koji se obavezno plaća u grace periodu, podrazumijeva se:

Po Mastercard Shopping kreditnoj kartici minimalan iznos za uplatu je zbir slijedećih iznosa: 3% od iskorištenog limita po osnovu transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanje gotovine, a koje nisu označene kao plaćanje na rate; cjelokupan iznos svih dospjelih rata po osnovu transakcija koje su označene kao plaćanje na rate; cjelokupan iznos obračunatih naknada i kamata, a minimalno KM 10,00.

Po Visa Installment/Visa Magic kreditnoj kartici minimalan iznos za uplatu je zbir slijedećih iznosa: transakcije do KM 50 u cjelokupnom iznosu, zatim dospjele rate po osnovu plaćanja na rate i/ili podizanja gotovine na rate (za transakcije preko 50 KM prema naprijed navedenom broju rata u ovisnosti o iznosu), te cjelokupan iznos obračunatih naknada i kamata za taj mjesec.

Iznos transakcije	Broj mjesečnih rata
50,01 – 200 KM	6

200,01 – 500 KM	12
500,01- 1.000 KM	24
1.000,01-5,000 KM	36

Po Visa Platinum i Mastercard World Elite kreditnoj kartici minimalni iznos za uplatu je zbir sljedećih iznosa: 3% od iskorištenog limita po osnovu transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanje gotovine, te cjelokupan iznos obračunatih ostalih naknada i kamata.

Svaki iznos uplate izvršene od strane Korisnika koji je veći od minimalnog iznosa za uplatu , a koji Korisnik ne iskoristi, umanjuje minimalan iznos za uplatu za naredni obračunski period.

U slučaju da dospjeli iznos za uplatu zadužuje kartični račun u većem iznosu od odobrenog limita, kompletan iznos zaduženja koji prelazi iznos odobrenog limita dospijeva na naplatu – radi se o situaciji kada je odobreni limit u cjelosti iskorišten i na isti se obračunaju kamate i naknade za taj mjesec. U tom slučaju Korisnik je u obavezi da uplati minimalan iznos obaveze uvećan za iznos zaduženja koji prelazi iznos odobrenog limita.

U slučaju da korisnik kreditne 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 korisnik kreditne 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 dospijevaju za naplatu, te pokreće postupak prinudne naplate.

Blokadu debitne kartice i gašenje odobrenog limita/ dozvoljenog prekoračenja računa Banka može izvršiti u slučaju prijema osnova za blokadu/prinudnu naplatu.

Uplate na račun može vršiti korisnik kartice, te druga fizička ili pravna lica I to: kod debitne kartice bez ograničenja u pogledu visine iznosa uplate, a kod kreditne kartice do visine utrošenog iznosa.

Uplate na račun će se smatrati raspoloživim na dan prijema naloga za plaćanje na račun. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza vlasnika računa izdatih po tom računu ili kartici. Klijent može otplatiti utrošeni limit po kartici i prije utvrđenih rokova.

10.6. Ograničenja korištenja kartice

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. Korisnik na vlastiti zahtjev može dobiti informaciju o navedenim ograničenjima.

Putem mobilne aplikacije Korisnik samostalno određuje limite potrošnje za ATM, POS i E-commerce transakcije, u okviru maksimalnih limita koje je odobrila Banka, te samostalno aktivira ili deaktivira pojedine kanale korištenja kartice. Za navedene izmjene nije potrebna dodatna saglasnost, odobrenje ili potvrda Banke.

Smatra se da su sve izmjene izvršene putem mobilne aplikacije inicirane i odobrene od strane Korisnika, te Korisnik nije dužan o izvršenim izmjenama posebno obavještavati Banku.

Limiti potrošnje predstavljaju isključivo maksimalni dozvoljeni iznos za izvršenje transakcija putem kartice i ne predstavljaju odobreno prekoračenje, kreditni limit niti garanciju raspoloživosti sredstava. Korisnik može izvršavati transakcije isključivo do visine raspoloživih sredstava na računu, a najviše do iznosa važećih limita koje je odobrila ili omogućila Banka. U slučaju da je raspoloživi saldo na računu manji od odobrenog limita potrošnje, Korisnik može raspolagati samo iznosom raspoloživih sredstava na računu.

Limiti koje Korisnik samostalno postavi ili izmijeni putem mobilne aplikacije ostaju na snazi do njihove naredne izmjene od strane ili po zahtjevu Klijenta. Izmijenjeni limiti neće se automatski vraćati na prethodno definisane ili inicijalno postavljene vrijednosti, te je Korisnik dužan samostalno upravljati limitima i postavkama kartice u skladu sa svojim potrebama i sigurnosnim zahtjevima.

Za korisnike koji nemaju ugovorenu mobilnu aplikaciju, kao i u slučajevima kada se izmjena limita potrošnje te aktivacija odnosno deaktivacija pojedinih kanala korištenja kartice ne vrši putem mobilne aplikacije, navedene izmjene mogu se izvršiti putem Kontakt centra Banke. Prije izvršenja zahtjeva, Banka će, u skladu sa važećim procedurama, provesti identifikaciju i autentifikaciju Korisnika te ga informisati o maksimalno dozvoljenim limitima i periodu na koji će traženi limit biti postavljen.

10.7. Vraćanje kartice – prestanak važenja

Vraćanjem kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 dana prije isteka važenja kartične plastike, vratiti karticu uz pismenu obavijest Banci, a u slučaju kada se radi o korisniku osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja, u kom slučaju se ugovor smatra otkazanim i račun se zatvara. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije obnavljanje- reizdavanje ili zamjenu kartice. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu.

U slučaju prijave smrti vlasnika računa ili korisnika kreditne kartice, kartica će prestati važiti, a u slučaju smrti osnovnog korisnika prestaju važiti i sve kartice dodatnih korisnika. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu.

Banka zadržava pravo da uništi sve kartične plastike koje ne budu preuzete u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. Podnosilac zahtjeva je u ovom slučaju dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale po osnovu izrade dodatnih kartičnih plastika.

10.8. Pravo na odustanak

Alternativno za FBiH I BD

Banka ne može Korisniku kartice staviti na raspolaganje odobrena sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika kartice. Korisnik kartice ima pravo da odustane od Ugovora bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ukoliko je naveden u izričitom zahtjevu Korisnika kartice.Ukoliko je Korisnik počeo koristiti odobrena sredstva dužan je da u roku od 30 dana od dana odustanka od ugovora. tj. slanja obavijesti Banci o odustanku od ugovora vrati Banci sva iskorištena sredstva i kamatu.

Korisnik kartice je dužan da, prije isteka prethodno navedenih rokova, o svojoj namjeri odustanka od Ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora.

U slučaju odustanka od ugovora na prethodno navedeni način ne naplaćuje se naknada na ime odustanice.

U slučaju odustanka od Ugovora, prestaje važenje kartice i Korisnik kartice je dužan odmah vratiti karticu. U slučaju da su izdate i dodatne kartice, Korisnik kartice je u slučaju odustanka od ugovora dužan odmah vratiti i sve dodatne kartice.

Alternativno za RS

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje odobrena sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika. Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ukoliko je naveden u izričitom zahtjevu Korisnika, pod uslovom da nije počeo da koristi odobrena sredstva.

Korisnik je dužan da, prije isteka prethodno navedenih rokova, o svojoj namjeri odustanka od Ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora.

U slučaju odustanka od ugovora na prethodno navedeni način ne naplaćuje se naknada na ime odustanice.

U slučaju odustanka od Ugovora, prestaje važenje kartice i Korisnik kartice je dužan odmah vratiti karticu. U slučaju da su izdate i dodatne kartice, Korisnik kartice je u slučaju odustanka od ugovora dužan odmah vratiti i sve dodatne kartice.

10.9. Prijevremena otplata

Klijent ima pravo u bilo kom trenutku vratiti sredstva odobrenog prekoračenja ili kredita po kreditnoj kartici, u potpunosti ili djelimično, uz obavezu da o namjeri prijevremene otplate unaprijed obavijesti Banku u ugovorenom roku.

Prijevremena otplata dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu: Korisnik u svakom momentu pisanom izjavom može podnijeti zahtjev za ukidanje dozvoljenog prekoračenja, uz istovremeno izmirenje svih obaveza po ugovoru uključujući i podmirenje svih naknada i troškova, kao i povrat u cjelosti iskorištenog odobrenog prekoračenja po računu. Banka ne naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu.

Prijevremena otplata kreditne kartice: Korisnik u svakom momentu pisanom izjavom može otkazati ugovor, uz obavezu vraćanja osnovne i dodatnih kartica ukoliko su izdate uz istovremeno izmirenje svih obaveza po ugovoru uključujući i podmirenje svih dospjelih i nedospjelih obaveza a koje se odnose na podizanje gotovine te plaćanje roba i usluga jednokratno ili na rate, te svih pripadajućih naknada i troškova.

Za prijevremenu otplatu transakcija koje su podjeljene na rate, Korisnik je u obavezi uplatiti cjelokupan preostali iznos podjeljen na rate, uz prethodnu obavezu Korisnika da Banci podnese zahtjev za prijevremenu otplatu najkasnije predzadnji radni dan u tekućem obračunskom periodu. Banka je u obavezi rasknjižiti predmetne transakcije najkasnije do kraja tekućeg obračunskog perioda.Banka ne naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu.

10.10. Gubitak kartice

Ako je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN ili broj kartice, klijent mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Raiffeisen direkt info (Call Centar) Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, na telefon: +387 (0) 81 92 92 92 uz navođenje datuma rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice Klijent karticu može privremeno blokirati i putem Raiffeisen mobilnog bankarstva, ukoliko mu je ova funkcionalnost dostupna. Privremena blokada kartice putem mobilnog bankarstva ne zamjenjuje obavezu klijenta da bez odlaganja prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice Banci. Odgovornost korisnika i Banke za neautorizovane transakcije do trenutka prijave utvrđuje se u skladu sa važećim zakonskim propisima. 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. Klijent ima 5 radnih dana da uradi deblokadu kartice putem Raiffeisen direct info (Call Centar) Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, na telefon: +387 (0) 81 92 92 92, u suprotnom je neophodno podnijeti zahtjev za novu karticu.

Trenutno privremeno blokiranje kartice telefonom se može prijaviti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini.

U slučaju da kartica koja je telefonski prijavljena kao izgubljena ili ukradena, naknadno bude pronađena na sigurnom mjestu, na kojem nije bila dostupna trećim licima, Banka, uz prethodno identifikovanje klijenta, a na njegov zahtjev (u roku od 5 radnih dana), istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti. Nakon isteka roka od 5 radnih dana, Banka može izdati novu karticu uz prethodno potpisan zahtjev od strane klijenta.

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

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

10.11. Beskontaktno plaćanje

Kartice kojima se ostvaruju prava definisana ovim Opštim uslovima omogućavaju izvršavanje beskontaktnih platnih transakcija, odnosno transakcija koje se realizuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala. Maksimalni iznosi za beskontaktna plaćanja bez autentifikacije PIN-om, kao i drugi limiti vezani za kartične transakcije, mogu se razlikovati u zavisnosti od zemlje u kojoj se transakcija izvršava, pravila kartične sheme, karakteristika prihvatnog mjesta (POS terminala) i važećih regulatornih zahtjeva.

Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev Banci za onemogućavanje beskontaktnog plaćanja, što podrazumijeva da će svaka transakcija bankovnom karticom, bez obzira na visinu iznosa, zahtijevati unos PIN koda na prodajnom mjestu.

Nagrađivanje korisnika kartica

Ukoliko se ukaže potreba, Banka korisnicima određenih kartičnih proizvoda može omogućiti uključenost u određene nagradne igre koje korisnicima donose određene benefite u smislu nagrađivanja za korištenje određenih kartičnih proizvoda.

Banka će korisnike kartičnih proizvoda kojima omogući uključenost u nagradne igre, obavještavati o svim detaljima nagradnih igara, načinima ostvarivanja i praćenja benefita, putem kanala obavještavanja Banke.

10.12. Osiguranje kreditne kartice

Korisnik kreditne kartice temeljem izdate saglasnosti za zaključenje ugovora o osiguranju sa osiguravajućim društvom, 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 kreditne kartice. Korisnik kartice ne snosi troškove osiguranja.

Osiguranje za korisnike Visa Installment/ Visa Magic kreditne kartice

Korisnik Visa Installment/Visa Magic kreditne kartice ostvaruje pravo na naknadu troškova oštećenja ili uništenja proizvoda kupljenih karticom u periodu od 90 dana od dana kupovine nastalih usljed izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe ili razbojništva, kao i oštećenja nastala nepažnjom na proizvodima kupljenim ovom vrstom kartice u periodu trajanja ugovora o osiguranju u Bosni i Hercegovini ili u inostranstvu. Osiguravajuće pokriće vrijedi samo za proizvode sa nabavnom cijenom većom od 50KM, koji se koriste za potrebe osiguranika ili članova njegove obitelji.

Korisniku Visa Installment/Visa Magic kreditne kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika Visa Installment/Visa Magic kreditnih kartica. Korisnik ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

Korisnici Visa Platinum kreditne kartice tokom boravka u inostranstvu ostvaruju pravo na:

• Refundiranje troškova hitne medicinske pomoći u slučaju iznenadne bolesti ili nezgode, uključujući poduzimanje mjera za ublažavanje akutne boli kod hroničnih oboljenja ili raka, kao i pokriće dodatnih troškova povratka u zemlju.

• Naknadu troškova oštećenja ili uništenja prtljage tokom putovanja ili boravka u inostranstvu.

Uz karticu se korisniku izdaje Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima koji regulišu obje vrste pokrića. Korisnik ne snosi nikakve troškove ovih osiguranja.

Osiguranje za korisnike Visa Platinum /Shopping kreditne kartice

Korisnik Shopping / Visa Platinum kreditne kartice ostvaruje pravo na uslugu produženja perioda važenja garancije proizvođača na još jedan period garancije proizvođača, a najviše na dvanaest (12) mjeseci. Osiguranje produženja perioda važenja garancije se odnosi se na sve proizvode koji su kupljeni u periodu trajanja osiguranja i plaćeni Shopping/ Visa Platinum kreditnom karticom, bez obzira da li su kupljeni u Bosni i Hercegovini ili u inostranstvu uz uslov da proizvod ima garanciju proizvođača i da se koristiti isključivo za potrebe osiguranika ili članova njegove obitelji.

Korisnik kartice ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

10.13. Plaćanje na rate – Shopping kreditna kartica

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.

Maksimalni broj rata i minimalni iznos transkacije za plaćanje na rate definisani su ugovorom Banke i Trgovca.

Rate dospjevaju na račun Korisnika kartice jednom mjesečno, na isti datum u mjesecu kada je nastala originalna transakcija. Ukoliko je datum dospijeća 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 datum 31. u mjesecu, za mjesece 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

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

Korisnicima Shopping kreditne kartice Banka obezbjeđuje uslugu SMS info poslije svake transakcije plaćanja robe i usluga, kao i transakcija podizanja gotovine. Poruka koju korisnici dobiiju putem SMS-a sadrži informacije o obavljenoj transakciji. Korisnik kartice ne snosi troškove ove usluge.

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

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

Kada Trgovac pristane da izvrši povrat sredstava korisniku kartice po nekoj ranije nastaloj transakciji, Banka će odobriti račun korisnika kartice samo po prijemu pravilno izdatog vaučera za povrat ili druge odgovarajuće potvrde o povratu sredstava izdate od Trgovca.

Banka ni ukojem smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između Trgovca i korisnika kartice.

10.14. Dodatni korisnici kartice

Banka će na zahtjev vlasnika računa kao osnovnog korisnika kartice izdati dodatnu karticu i PIN broj bilo kojoj osobi koja je navedena kao dodatni korisnik kartice u ZAHTJEVU ZA IZDAVANJE KARTICE.

Bilo koji takav dodatni korisnik kartice će biti u vezi sa osnovnim korisnikom kartice saglasno ovim Opštim uslovima u dijelu koji se odnosi na korištenje individualne kartice .

Korisnik osnovne kartice na čiji jezahtjev izdata dodatna kartica, odgovoran je za sve troškove koje napravi korisnik te dodatne kartice, kao da ih je sam napravio.

Sve dok korisnik dodatne kartice ima karticu saglasno ovim Opštim uslovima, Banka može, i ugovorom je ovlaštena od strane vlasnika računa kao korisnika osnovnog korisnika kartice da: - radi i djeluje na osnovu obavijesti dodatnog korisnika o promjeni ličnih podataka vezanih za korisnika kartice i dodatnog korisnika kartice; - radi sa zahtjevima koji su primljeni od dodatnog korisnika kartice u vezi sa računom.

11. PAKETI RAČUNA

Paket računa je proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, dodatne pogodnosti kroz brojne popuste u Banci, te nebankarske usluge u vidu posebnih pogodnosti u zavisnosti od modela Paketa računa.

Kreirani su različiti modeli Paketa računa koji se razlikuju prema proizvodima i uslugama koji su sastavni dio određenog modela:

1. Paket model MOMENT
2. Paket model TEMPO
3. Paket model GLAMUR

4. Paket model TRIJUMF
5. Paket model Raiffeisen Club
6. Paket model Penzioner
7. Paket Ekonomik

11.1. Ko može postati korisnik Paketa?

Do 28.02.2026. godine korisnici paketa računa MOMENT, TEMPO, GLAMUR i TRIJUMF su mogli biti rezidenti i nerezidenti odnosno, domaća i strana fizička lica. Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Preduslov za korištenje bilo kojeg modela paketa je da korisnik ima otvoren tekući račun u Banci, a uslovi korištenja određenog Modela Paketa su definisani posebno zaključenim ugovorom između Banke i korisnika.

Do 28.02.2026. godinekorisnci Modela Paket penzioner su mogli biti isključivo domaća fizička lica (rezidenti) koji su korisnici penzija/mirovina Federalnog zavoda za PIO/MIO, Fonda PIO Republike Srpske, boračko-invalidske zaštite ili ino penzije)

Korisnici Raiffeisen CLUB Paketa mogu biti isključivo domaća fizička lica (rezidenti) starosne dobi od 14 do 26 godina života koji ne ostvaruju prihode po osnovu stalnog zaposlenja, odnosno nisu zaposleni. Ugovor o korištenju ovog Modela Paketa se zaključuje na određeno vrijeme – do 26.godine starosti klijenta, odnosno do zasnivanja radnog odnosa.

Korisnici paketa računa Ekonomik mogu biti rezidenti i nerezidenti odnosno, domaća i strana fizička lica uključujući i maloljetna lica. Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Preduslov za korištenje ovog paketa je da korisnik ima otvoren tekući račun u Banci, a uslovi korištenja Paketa su definisani posebno zaključenim ugovorom između Banke i korisnika.

Korisnik istovremeno može biti korisnik samo jednog modela Paketa računa definisanih ovim Opštim uslovima.

11.2. Pregled proizvoda, usluga i pogodnosti koji ulaze u pojedine modele Paketa računa:

Paket Model MOMENT

Bankarski proizvodi i usluge:

- Račun / debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit,
- Digitalni novčanik Raiffeisen Mobilno bankarstvo

Paket Model TEMPO

Bankarski proizvodi i usluge:

- Račun / debitna kartica,
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu – Limit[1],
- Kreditna kartica (najviše 2 kreditne kartice),
- Raiffeisen Mobilno bankarstvo,
- Digitalni novčanik
- Niža naknada na obradu kredita,

Nebankarske usluge:

- Uniqa dopunsko zdravstveno osiguranje

Paket Model GLAMUR

Bankarski proizvodi i usluge:

- Račun / debitne kartice,
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu – Limit[1],
- Kreditna kartica – Shopping (Mastercard),
- Kreditna kartica – Visa Installment/Visa Magic
- Kreditna kartica – Visa Platinum
- Raiffeisen Mobilno bankarstvo,
- Digitalni novčanik
- Niža naknada za obradu kredita

Nebankarske usluge:

- Uniqa dopunsko zdravstveno osiguranje

Paket Model TRIJUMF

Bankarski proizvodi i usluge:

- Račun / debitne kartice,
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu – Limit,
- Debitna kartica – ELITE (Mastercard),
- Kreditna kartica – Shopping (Mastercard),
- Kreditna Kartica – Visa Platinum
- Kreditna kartica – Visa Installment/Visa Magic
-
- Raiffeisen mobilno bankarstvo ,
- Digitalni novčanik
- Niža naknada na obradu kredita,

Nebankarske usluge:

- Porodično putno zadravstveno osiguranje (PZO)
- Uniqa dopunsko zdravstveno osiguranje

Klijent u sklopu paketa može imati najviše 3 kreditne kartice po izboru.

Paket Model Raiffeisen CLUB

Bankarski proizvodi i usluge

- Raiffeisen Mobilno bankarstvo
- Digitalni novčanik
- Trajni nalog
- Izvod (E-izvod, Mini izvod na Raiffeisen bankomatima)
- Tekući račun/ Debitna kartica

Paket Penzioner

Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun/debitna kartica
- Prekoračenje po tekućem računu- Limit
- IVR- usluga automatske provjere stanja računa putem telefona
- Trajni nalog
- Izvod (E-izvod, Mini izvod na Raiffeisen bankomatima)
- Raiffeisen mobilno bankarstvo
- Digitalni novčanik

Dodatne bankarske pogodnosti:

- Bez naknade za vođenje računa po viđenju

Nebankarske usluge:

- Pogodnosti prilikom zaključenja police zdravstvenog osiguranja (DZO)- zdravstveno osiguranje djece (unučadi)

PAKET EKONOMIK

Paket Ekonomik predstavlja održivi paket usluga za finansijsku inkluziju u smislu propisa kojima se uređuju mjere za jačanje finansijske inkluzije i održivog poslovanja banaka.

Bankarski proizvodi i usluge:

- otvaranje i vođenje računa za plaćanje (tekući račun/debitna kartica)
- prekoračenje po tekućem računu – Limit[1],
- svako revidiranje uslova za korištenje Ekonomik paketa usluga, što uključuje i revidiranje inicijalno odobrenog iznosa dozvoljenog prekoračenja vezano za račun za plaćanje bez naknade
- korištenje usluge Raiffeisen Mobilno bankarstvo plaćanja u unutrašnjem platnom prometu, što uključuje i bezgotovinske platne transakcije obavljene putem mobilnog bankarstva i drugih oblika plaćanja u domaćoj valuti 10 naloga mjesečno (za izvršenje plaćanja u unutrašnjem platnom prometu) bez naknade do kumulativnog iznosa KM 10.000, što uključuje i bezgotovinske platne transakcije obavljene putem mobilnog bankarstva i drugih oblika plaćanja u domaćoj valuti, a za izvršenje naloga koji prelaze prethodno navedeni obim usluga, Banka će naplaćivati naknadu u skladu sa Tarifom definisanom pojedinačnim proizvodom;
- neograničeno plaćanje roba i usluga na POS terminalima u BiH ;
- izdavanje, reizdavanje i godišnje održavanje debitne kartice bez naknade
- promjene PIN koda na bankomatu;
- slanje izvoda putem mail-a ili drugog elektronskog načina koji ne uključuje štampanje ili dodatne troškove za korisnika

Od 01.03.2026. godine, Banka u ponudi za nove korisnike više neće imati pakete MOMENT, TEMPO, GLAMUR, TRIJUMF i PENZIONER. Postojeći korisnici ovih modela Paketa nastavljaju da iste koriste u skladu sa ranije zaključenim ugovorima.
U ponudi Banke počev od 01.03.2026. godine će biti novi modeli paketa, i to:

PAKET DINAMIK sa sadržajem kako slijedi:

- Račun
- Debitna kartica (Visa/MasterCard)
- Raiffeisen Mobilno Bankartsvo
- Digitalni novčanik
- AVISTA račun
- Kreditna kartica Mastercars Shopping

- Kreditna kartica VISA Magic/Visa Installment
- Novi waiver cashback 0.10 KM po transkaciji na POS/Raiffeisen Mobilno Bankarstvo/
- Novi waiver cashback 3,00 KM za klijente koji primaju platu ili penziju

PAKET DINAMIK ELITE sa sadržajem kako slijedi:

- Račun
- Debitna kartica (ELITE debitna kartica)
- Raiffeisen Mobilno Bankarstvo
- Digitalni novčanik
- AVISTA račun
- Global data roaming
- Lounge key
- Fast track
- Kreditna kartica Mastercars Shopping
- Kreditna kartica VISA Magic/Visa Installment
- Kreditna kartica VISA Platinum
- Porodicno putno osiguranje
- Novi waiver cashback 0.10 KM po transkaciji na POS/Raiffeisen Mobilno Bankarstvo/
- Novi waiver cashback 3,00 KM za klijente koji primaju platu ili penziju

11.3 . Bankarski proizvodi i usluge – opisani u dijelu ovog dokumenta označenom kao ''Definicije''

11.4. Nebankarske usluge

Porodično putno zdravstveno osiguranje

Pokriće se odnosi na sva putovanja izvan teritorija BiH za neograničen broj putovanja, sa maksimalnim trajanjem jednog putovanja od 15 dana na osiguranu sumu definisanu u certifikatu o osiguranju kojeg korisnik potpisuje prilikom otvaranja Paketa računa Trijumf.

Polisom porodičnog putnog zdravstvenog osiguranja mogu se osigurati članovi jedne obitelji. Jednom obitelji, smatra se: otac i majka do navršenih 60 godina života i djeca do navršene 21-ne godine života.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz osigurane sume se pokriven je:

- slučaj liječenja osiguranika koje je medicinski neophodno zbog iznenadne bolesti ili nezgode;
- slučaj poduzimanja hitnih mjera za spašavanje života ili za ublažavanje akutne boli osiguranika kod hroničnih bolesti ili raka;
- troškove medicinski neophodnog i propisanog prevoza osiguranika iz strane zemlje u BiH (repatrijacije);
- troškove prevoza posmrtnih ostataka osiguranika u domovinu; troškove ukopa osiguranika u mjestu smrti u inostranstvu.

Pogodnosti prilikom zaključenja police zdravstvenog osiguranja (DZO)- zdravstveno osiguranje djece (unučadi)- Dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjem za vanbolničko liječenje pokriveni su troškovi medicinski neophodnog vanbolničkog (ambulantnog i dnevnog vanbolničkog) liječenja zbog bolesti ili nezgode.

U sklopu Paketa računa nude se pogodnosti ugovaranje dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja djece ili unučadi. Osigurati se mogu djeca u dobi od 0 do 17 godina.

Uniqa dopunsko zdravstveno osiguranje:

- Specijalistički pregledi do 100 KM po Osiguraniku u jednoj osiguravateljnoj godini
- Laboratorijske pretrage do 100 KM po Osiguraniku u jednoj osiguravateljnoj godini

Pravo korištenja navedenog osiguranja imaju klijenti sa navršenih 18 godina života isključivo pozivom na broj MEDUniqa +387 61 107 599 na osnovu indikacije ljekara. Klijent kao osnovnu dokumentaciju dostavlja medicinsku dokumentaciju za nastali slučaj koju on posjeduje od svog ljekara

Preventivni liječnički pregledi i dijagnostički postupci nisu obuhvaćeni osiguranjem.

ISKLJUČENJA: liječenja, specijalističke preglede i dijagnostičke postupke koja su planirani i/ili započeli prije početka osiguranja; redovne i/ili, preventivne specijalističke preglede i dijagnostičke postupke; stomatološka zdravstvena zaštita; kozmetički tretmani te operacije i posljedice istih; liječničke preglede i dijagnostičke postupke vezane uz trudnoću.

11.5. Naknada za vođenje Paketa računa

Korisnicima Paketa računa naplaćuje se jedinstvena mjesečna naknada za korištenje proizvoda unutar odabranog modela Paketa računa, odnosno ne naplaćuju se naknade za pojedinačne proizvode koji ulaze u taj model Paketa računa, a koje se odnose na mjesečna servisiranja, vođenja ili godišnje članarine pojedinačnih proizvoda u sastavu Paketa.

Za svaki model Paketa računa definisana je jedinstvena mjesečna naknada za korištenje. Plaćajući jedinstvenu naknadu za Paket računa, Korisnik ostvaruje mjesečnu i godišnju uštedu na troškovima koji bi proistekli korištenjem svih proizvoda i usluga van Paketa računa.

Mjesečne naknade za korištenje Paketa računa, te druge naknade, korisnicima Paketa računa naplaćivat će se sukladno Tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizickim licima (u daljem tekstu: Tarifa), kao i u skladu sa zaključenim ugovorom.

11.6. Kriteriji za ostavrenje cashback-a, usklađivanje i izmjene kriterija Waivera od 01.03.2026.godine:

Od 01.03.2026 naprijed definisani Waiver-i se prestaju primjenjivati i počev od tog datuma na modele Paketa TEMPO, GLAMUR, TRIJUMF, DINAMIK i DINAMIK ELITE će se primjenjivati Waiver-i/umanjenja naknade kako slijedi:

- uplata plate ili penzije na račun – cashback/povrat 3,00 KM
- Za svaku transakciju koju Korisnik izvrši na POS terminalima ili putem mobilnog/prema pravnim licima, Banka će vršiti povrat iznosa od 0,10 KM

Cashback će biti vidljiv na računu klijenta nakon što je transakcija uspješno rasknjižena i obrađena.

Korisniku se svakog zadnjeg dana u mjesecu naplaćuje ugovoreni iznos naknade za odabrani Paket, a tokom mjeseca ostvaruje cashback/povrat na transakcije koje ispunjavaju definisane uslove, čime se efektivni trošak korištenja Paketa, odnosno plaćeni iznos naknade smanjuje.

Od 01.03.2026., odnosno danom početka primjene novih Waiver-a, Banka zadržava pravo izmjene Waivera i/ili pragova procentualnog umanjenja na bilo koji datum u toku kalendarske godine, bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i samo uz obavještenje Korisnika Paketa.

O izmjeni sadržaja Waiver-a, Banka je dužna obavjestiti Korisnika najkasnije 30 dana prije izvršene izmjene u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka (e-mail adresa, izvod po tekućem računu, obavještenje putem elektronskih kanala, SMS i sl).

Izmjenjeni Waiveri će se početi primjenjivati nakon isteka roka od 30 dana.

Prije početka primjene promjene sadržaja Waiver-a, Korisnik je dužan pisanim putem obavijestiti Banku o neprihvatanju izmjena. Takvo obavještenje ima snagu otkaza korištenja Paketa, u kom slučaju Korisnik može nastaviti koristiti proizvode iz sadržaja paketa po osnovu pojedinačno zaključenih ugovora za svaki posebni proizvod.

11.7. Otkaz Paketa

Otkazom Paketa se ne otkazuju proizvodi koji su sadržani u paketu. Naknada za proizvode koje Korisnik nastavi koristiti, primjenjuju se po važećoj Tarifi Banke, pojedinačno od dana otkaza Paketa.

Otkazom računa koji je sastavni i neodvojivi dio Paketa, automatski se otkazuje i Paket, a naknada za proizvode koji čine sadržaj paketa će se nastaviti obračunavati po Tarifi pojedinačnih proizvoda.

Zatvaranjem Paketa računa, korisnik je dužan vratiti Banci identifikacijska sredstva koja je koristio za realizaciju posebnih pogodnosti u okviru Paketa računa.

Zatvaranjem Paketa računa, uz istovremeno zadržavanje pojedinih bankarskih proizvoda i usluga, Opšti uslovi koji se odnose na zadržane bankarske proizvode i usluge, ostaju na snazi.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima u dijelu koji se odnosi na Pakete računa, kao i opštim uslovima korištenja pojedinačnih proizvoda, primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje po bankovnim računima, kao i poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima paketa.

12. DIGITALNI SERVISI BANKE

Banka u ponudi ima slijedeće Digitalne servise:

- Raiffeisen mobilno bankarstvo ,
- Digitalni novčanik

Korištenje digitalnih servisa Banke omogućen je svim korisnicima, neovisno o korištenju bilo kojeg paketa iz ponude Banke.

Korisnik digitalnog servisa može imati status rezidenta i nerezidenta. Korisnik je fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja jedne od usluga elektronskih servisa u okviru Raiffeisen Digitalnih servisa, u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Da bi klijent Banke postao Korisnik digitalnih servisa, potrebno je da u Banci ima aktivnu minimalno jednu debitnu karticu, izuzev za Raiffeisen Mobilno Bankarstvo koje klijent može koristiti u slučaju da otvori bilo koji od sljedećih računa:

- jedan od računa posebne namjene u KM valuti
- račun za posebne namjene – devizni račun
- račun posebne namjene za nerezidente u svim valutama.

kao i/ili u slučaju da klijent ima kredit i/ili kreditnu karticu.

Transakcije izvršene digitalnim novčanikom, u izvodima po kartičnom računu će se prikazivati kao kartične transakcije.

Kada se za plaćanje koristi digitalni novčanik, Korisnik kartice treba preduzeti sve neophodne korake kako bi se obezbijedila zaštita ovog načina plaćanja i spriječila njegova eventualna zloupotreba i to:

a) osigurati da uređaj kojim se vrši u plaćanje ne dođe u posjed neovlaštenog lica, te da kod za zaključavanje telefona bude poznat isključivo vlasniku uređaja, pri čemu je klijent odgovoran za bilo kakvu štetu ukoliko uređaj bude u posjedu trećeg lica

b) ne registrovati otiske prstiju trećih lica, kao ni prepoznavanje lica jer isto omogućava korištenje uređaja na kojem je pohranjen digitalni novčanik

c) ne vršiti download aplikacija na mobilni uređaj osim certifikovanih aplikacija koje se nalaze na Play Store i koje su preporučene od strane proizvođača mobilnog uređaja i operativnog sistema;

d) koristiti Internet vezu samo preko sigurne WiFi mreže ili putem usluge za prenos podataka mobilnog operatera (3G/4G). Za instaliranje aplikacije, unos pristupnih kredencijala, povlačenje liste kartica, te virtualizaciju/tokenizaciju kartica potreban je pristup Internetu, dok za sama plaćanja nije, ali je potrebno povremeno logovanje na Internet obzirom da postoje sigurnosna ograničenja brojčana i vremenska u pogledu mogućnosti korištenja aplikacije bez Internet konekcije;

e) redovno ažurirati software mobilnog uređaja

f) u slučaju gubitka,krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja sa instaliranom digitalnim novčanikom, odmah i bez odgađanja kontaktirati Banku putem Kontakt centra na broj telefona 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010 ili posjetiti najbližu poslovnicu Banke

g) u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice koja je dodana u digitalni novčanik istu je neophodno odmah i bez odgađanja poništiti i izbrisati sve podatke o kartici sa mobilnog uređaja

h) pratiti sve informacije na web stranici Banke i drugim kanalima o korištenju digitalnih usluga

i) ne prijavljivati se na aplikaciju putem linka u e-mailu ili nekih drugih web saite-ova;

j) ne izvršavati bilo kakve neovlaštene modifikacije software-a mobilnog uređaja (kao što su "root'' ili "jailbreak'');

k) Poduzeti sve mjere kako bi spriječio da druge osobe saznaju jednokratne lozinke koje Banka dostavlja korsniku kartice u svrhu identifikacije prilikom registracije kartice u digitalnom novčaniku

l) Nakon registracije kartice u digitalnom novčaniku, korisnik kartice preuzima obavezu postupati s dužnom pažnjom s mobilnim urađajem, te se obavezuje poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti ličnih sigurnosnih elemenata na mobilnom uređaju.

m) Kreirati sigurnosne elemente na način da isti ne mogu biti prepoznati ili povezani sa korisnikom kartice od strane trećih lica.

Zbog sigurnosnih razloga, Banka savjetuje oprez pri korištenju kartica u digitalnom novčaniku. Korisnik snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed neovlaštenog i zlonamjernog korištenja kartištenja kartice putem svih vrsta kanala plaćanja.

Naknade za uslugu digitalnog novčanika:

Banka ne naplaćuje posebnu naknadu za vođenje i održavanje digitalnog novčanika.

Minimalni uslovi koje mora ispuniti klijent kako bi mogao koristiti uslugu Raiffeisen digitalnih servisa (izuzev digitalnih novčanika koja je opisana u tekstu naprijed) su:

- da u Banci ima otvoren tekući račun (debitna kartica), ili za Raiffeisen Mobilno Bankarstvo ukoliko nema tekući račun (debitnu karticu) potrebno je da ima jedan od računa posebnih namjena u KM valuti, račun posebne namjene – devizni račun , račun posebne namjene za nerezidente u svim valutama Raiffeisen banke kao i/ili u slučaju da klijent ima kredit i/ili kreditnu karticu;
- da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera
- da je sa teritorije Bosne i Hercegovine (za pristup sa SMS lozinkom i potvrdu pojedinačnih plaćanja);
- da posjeduje mobilni telefon sa mogućnošću pristupa Internetu i GSM karticu telekom ope- ratera sa teritorije Bosne i Hercegovine (za Raiffeisen Mobilno Bankarstvo);
- da posjeduje pametni telefon, tablet ili desktop računar sa mogućnošću pristupa Internetu;
- da prihvata ove Opšte uslove.

Banka nije odgovorna ukoliko pružalac usluga digitalnog novčanika odbije dodati karticu u digitalni novčanik.

12.1. VRSTE I SPECIFIČNOSTI USLUGA RAIFFEISEN Digitalnih SERVISA

Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge:

Raiffeisen mobilno bankarstvo - Mobilni telefon koji odgovara zahtjevima za korištenje aplikacije Raiffeisen Mobilno Bankarstvo sa mogućnošću pristupa Internetu.

Digitalni novčanici koriste se na uređajima koji zadovoljavaju tehničke uslove za njihovu upotrebu. Pod uređajem podrazumijeva se mobilni telefon, tablet, sat, laptop, prsten, narukvica ili drugi nosivi uređaj koji podržava potrebne funkcionalnosti za aktivaciju i korištenje digitalnog novčanika.

NFC – „Near Field Communication" tehnologija koja omogućava beskontaktni prenos podataka između dva uređaja na malim udaljenostima.

Raiffeisen mobilno bankarstvo

Raiffeisen mobilno bankarstvo je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima (izuzev ukoliko Korisnik aplikaciju koristi iz osnova zaključenog ugovora o kreditu i/ili kreditnoj kartici u kom slučaju je istom vidljivo samo stanje kredita/limita po kreditnoj kartici) i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem

vlastitog pametnog mobilnog telefona sa omogućenim pristupom internetu. Raiffeisen Mobilno Bankarstvo je prilagođeno za mobilne uređaje operativnih sistema Android 9 ili noviji, i iOS 13 ili noviji.

Raiffeisen Mobilno Bankarstvo nudi niz dodatnih pogodnosti kao što su:

- Kreiranje trajnih naloga;
- Pojednostavljeni način plaćanja kontaktima iz imenika;
- Pregled geolokacija, lokacija bankomata i poslovnica;
- Kalkulator štednje, kredita te kalkulator konverzije valuta;
- Plaćanje u zemlji i u inostranstvu, te plaćanje javnih prihoda;
- Pregled izvoda po datom računu, te provjera stanja za sve štedne račune, debitne kartice, i kreditne kartice i kredite fizičkih lica, kao i za račune po kojima su klijenti ovlašteni
- Generisanje potvrde o transakcijskom računu ili potvrde o izvršenom plaćanju putem aplikacije u realnom vremenu;
- Personalizovan dizajn te pregled početnog ekrana, uključujući I dugme brzih plaćanja;
- Personalizovan pristup analitici te pregledu troškova i prihoda kroz 'Moj finansijski izvještaj';
- Dvojezični način korištenja aplikacije u svijetlom ili tamnom načinu rada;
- Apliciranje za proizvode banke putem poveznice sa web stranicom.
- Provjera stanja, praćenje ili izvršenje transakcije kupovine udjela INVEST fondova.
- Komunikacija s Bankom putem RAIA chatbot-a
- Online apliciranje putem Raiffeisen mobilnog bankarstva
- Notifikacija za izvršene transakcije priliva/odliva
- Ugovaranje UNIQA Putnog zdravstvenog osiguranja
- Upravljanje limitima po karticama
- QR kod opcija plaćanja

Digitalni novčanik

Digitalni novčanik predstavlja uslugu koja omogućava Korisniku izvršavanje beskontaktnih bezgotovinskih plaćanja roba i usluga putem mobilnih uređaja i pametnih nosivih uređaja (wearables) koji ispunjavaju tehničke i sigurnosne zahtjeve Banke i pružaoca usluge digitalnog novčanika.

Digitalni novčanik može biti korišten na uređajima sa Android ili iOS operativnim sistemom, kao i na drugim tehnički kompatibilnim uređajima i platformama koje podržavaju potrebne funkcionalnosti (npr. NFC tehnologiju ili druge tehnologije za iniciranje beskontaktnih transakcija).

Korisnik može koristiti digitalni novčanik za beskontaktno plaćanje u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, u skladu s tehničkim mogućnostima uređaja i pravilima digitalnog novčanika.

Ugovaranje korištenja jedne od usluga Raiffeisen digitalnih servisa

Korisnik, zaključenjem ugovora prihvata ove Opšte uslove. Korisnik može koristiti izabranu uslugu nakon što zaključi ugovor, a Banka izda Korisniku identifikaciona sredstva neophodna za korištenje usluge, aktivira uslugu, U slučaju da klijent želi da aplicira za korištenje dodatne usluge iz ponude u okviru Raiffeisen digitalnih servisa, nakon što je ranije, podnio zahtjev za jednu ili više ponuđenih usluga, te mu je ista aktivirana, predmetni zahtjev za aktiviranje dodatne usluge može podnijeti u poslovnicu Banke.

12.2. Obaveze Korisnika Digitalnih servisa

Pristup Internetu za korištenje usluga obezbjeđuje Korisnik.

Prilikom korištenja jedne od usluga Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica, Korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava uputstava za korište nje usluge, kao i zakonskih propisa.

Korisnik je dužan koristiti Raiffeisen digitalne servise na način propisan u pojedinačnim Priručnicima za korištenje Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika.

Korisnik usluge je obavezan da, po izdavanju identifikacionih sredstava, identifikacioni broj zapamti i kovertu s istim uništi. Pristup internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Banka je jedini ovlašteni izvor koja obezbjeđuje aplikaciju Raiffeisen Mobilno Bankarstvo i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Raiffeisen mobilnog bankarstva.

Aplikacija Raiffeisen Mobilno Bankarstvo u početnom ekranu prije prijavesadrži podatke za koje nije potrebno logovanje. Podaci dostupni na dijelu aplikacije Raiffeisen Mobilno Bankarstvo za koji nije potrebno logovanje su djelimični podaci promjenljive kategorije (npr. podaci o lokacijama poslovnica, radnom vremenu, i sl.) i imaju informativni karakter, te stoga nisu nužno službeni i obavezujući podaci Banke. Potpuni podaci se mogu dobiti u bilo kojoj jedinici unutar poslovne mreže Banke.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika.

Korisnik snosi odgovornost korištenja aplikacija Raiffeisen Mobilno Bankarstvo i Mobilnog tokena, na modifikovanim uređajima (rooting, jailbreaking i sl.). Klijent aplikaciju može preuzeti na Google play, App store ili AppGallery.

Korisnik je dužan da Raiffeisen Mobilno Bankarstvo koristi lično i da ne dijeli pristupne podatke sa trećim licima.Korisnik je dužan osigurati da uslugu digitalnog novčanika koristi isključivo on lično, te da ne omogući trećim licima pristup, korištenje ili upravljanje digitalnim novčanikom.Korisniku nije dozvoljeno davati svoj uređaj (mobilni telefon, pametni sat, prsten, narukvicu ili bilo koji drugi kompatibilni uređaj), kao ni sigurnosne kodove, jednokratne lozinke, tokene ili druge elemente neophodne za aktivaciju ili korištenje digitalnog novčanika, drugim licima. Korisnik ne smije ni na koji način omogućiti trećim licima izvršavanje transakcija putem digitalnog novčanika.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje pristupnih podataka i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe pristupnih podataka i aplikacije, te na osnovu toga realizovanih platnih transakcija.

Korisnik snosi odgovornost korištenja aplikacije.

Korisnik je dužan odmah dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluga/e, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik Banku nije odmah obavijestio o promjeni podataka.

12.3. Obaveze Banke

Nakon zaključenja Ugovora, Banka Korisniku uručuje sredstvo za identifikaciju.

Svi postupci Korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Preduslov realizacije elektronskih naloga jeste da je Korisnik dostavio ispravno popunjen nalog te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računu sa kojeg vrši plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva minimalno iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa. Banka će korisniku prije autorizacije platne transakcije pružiti informacije o naknadama koje se primjenjuju na korištenje platnog instrumenta i izvršenje predmetne platne transakcije.

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna banka BiH. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen".

Izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljenih od 08:00 do 16:00 će biti izvršeno isti radni dan, a izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljenih nakon navedenog vremena će biti obrađeni naredni radni dan.

Nalozi za plaćanje putem Giro kliringa i RTGS sistema zaprimljeni od 08:00 do 12:00 će biti obrađeni isti radni dan, a nakon tog vremena naredni radni dan

IPS (Instant Payment System) predstavlja platni sistem instant plaćanja kojim upravlja Centralna banka Bosne i Hercegovine. Nalog za instant plaćanje izvršava se u realnom vremenu, odnosno odmah u skladu sa Odlukom Centralne banke Bosne i Hercegovine o pravilima rada sistema instant plaćanja, 24 sata dnevno, svakog kalendarskog dana u godini. Ova vrsta naloga se odnosi na transakcije u KM valuti prema računima fizičkih i pravnih lica u drugim bankama u Bosni i Hercegovini, putem mobilne aplikacije, a maksimalni iznos transakcije iznosi KM 5.000,00. U slučaju da nalog nije moguće izvršiti dodjeljuje mu se status „odbijen/vraćen".

Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizička lica je dostupan u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

Direct Debit – Trajni nalog je realizacija naloga za plaćanje na teret računa fizičkih lica koji su kod Banke ugovorili korištenje usluge "Trajni nalog" i time ovlastili Banku da po zahtjevu Pravnog lica i u iznosu koji dostavi Pravno lice izvrši plaćanje u korist njegovog transakcijskog računa, a na osnovu potpisanog Ugovora izmedju Banke I Pravnog lica.

Fizička lica mjesečno plaćaju obaveze po računima koje im ispostavljaju različite kompanije (pravna lica) na osnovu korištenja usluge u prethodnom mjesecu (utrošak struje, telefona, gasa, vode, polise osiguranja….). U navedenim slučajevima iznosi računa su, u pravilu, varijabilni, te je stoga Banka kreirala posebnu uslugu kako bi klijentima Banke (fizičkim i pravnim licima) olakšala način plaćanja/naplate računa.

Naloge za plaćanje je moguće realizovati samo u lokalnoj valuti (KM) uz uslov da Klijent i Nalogodavac imaju otvorene račune u Banci u statusu Aktivan.

Kada Banka izvrši Direct Debit transakciju na osnovu saglasnosti Klijenta i naloga Primaoca plaćanja, obaveza Klijenta prema Primaocu plaćanja smatra se izmirenom u visini izvršenog zaduženja računa. Danom izvršenja platne transakcije, Primaocu plaćanja pripada pravo na isplatu prenesenih sredstava od Banke u iznosu izvršene Direct Debit transakcije.

12.4. Raiffeisen INVEST – fondovi

Usluga ''Raiffeisen Mobilno Bankarstvo'' Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina omogućava klijentima korištenje i dodatnih funkcionalnosti koje se odnose na fondove kojima upravlja društvo Raiffeisen Invest ddSarajevo, a čiji prodajni zastupnik je Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina. Dodatne funkcionalnosti su:

1. opšte informacije o fondovima,
2. uvid u stanje udjela,
3. pregled transakcija,
4. mogućnost uplate

Funkcionalnost opštih informacija o fondovima dostupna je svim klijentima koji imaju aktiviranu uslugu ,''Raiffeisen Mobilno Bankarstvo'' , a ukoliko su klijenti ujedno i postojeći udjeličari fondova, odnosno ukoliko su prvi pristup fondu ostvarili putem Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina kao prodajnog zastupnika, dostupne su im i ostale prethodno navedene funkcionalnosti. Klijenti mogu raditi ugovaranje Invest fondova kao i uplate putem usluge Raiffeisen Mobilnog Bankarstva.

Prospekt fonda kao i Statut fonda dostupni su klijentu putem web stranice Banke.

12.5. Blokada identifikacionog sredstva

Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje Raiffeisen Digitalnih servisa kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja, te u slučaju sumnje ili utvrđene povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti i drugih važećih propisa.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza radi sprječavanja zloupotrebe, uključujući čuvanje, u skladu s ugovorenom uslugom, , identifikacionog broja, lozinke, , kao i mobilnog telefona s aplikacijom Raiffeisen Mobilno Bankarstvo i digitalnim novčanikom Google Pay. Korisnik snosi sav rizik zloupotrebe pristupnih i identifikacionih podataka te je dužan Digitalne servise koristiti na način propisan u priručnicima dostupnim u poslovnoj mreži Banke i na www.raiffeisenbank.ba.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92 (dostupan 00:00–24:00h), ili dolaskom u najbližu poslovnicu. Po prijavi, Banka je dužna blokirati identifikaciono sredstvo radi sprječavanja moguće zloupotrebe. Ponovna aktivacija (deblokada) vrši se isključivo nakon ličnog dolaska Korisnika u poslovnicu i podnošenja odgovarajućeg zahtjeva/obrasca, odnosno izdavanja novog identifikacionog sredstva, ako je primjenjivo.

Blokada virtualnih kartica ne povlači nužno blokadu plastičnih kartica, osim ako je Korisnik prijavio gubitak/otuđenje ili izričito zahtijevao blokadu; navedene kartice se mogu koristiti neovisno. Stvarna blokada i plastičnih kartica provodi se samo na izričit zahtjev Korisnika. Za ponovnu aktivaciju, bez obzira radi li se o virtualnim ili plastičnim karticama, Korisnik je dužan lično podnijeti zahtjev za deblokadu u poslovnici putem odgovarajućeg obrasca.

Sigurnosni koncept

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Također, Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti i ostalih pozitivnih propisa.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi spriječio zloupotrebu izdatih identifikacionih i sigurnosnih sredstava, uključujući, identifikacione brojeve, lozinke te uređaj na kojem se nalazi instalirana aplikacija i/ili digitalni novčanik.

Korisnik je obavezan pažljivo čuvati sva izdata identifikaciona sredstva i pristupne podatke, te osigurati da isti ne dođu u posjed neovlaštenih osoba. Uređaj (mobilni telefon, pametni sat, narukvica, prsten ili bilo koji drugi kompatibilni uređaj) ne smije se ustupati trećim licima ukoliko na njemu postoji pristup Raiffeisen Mobilno Bankarstvo aplikaciji ili digitalnom novčaniku.Sav rizik zloupotrebe pristupnih podataka, identifikacionih podataka, naročito identifikacionog broja, lozinke, dinamičke lo- zinke, snosi isključivo Korisnik. Korisnik je dužan koristiti Raiffeisen digitalne servise na način propisan u pojedinačnim priručnicima za korištenje Raiffeisen digitalnih servisa, koji su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke.

Korisnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računarske opreme (hardver), te programske podrške (softver).

Korisnik je svjestan te prihvata činjenicu da su Raiffeisen digitalni servisi usluge koje, ovisno o vrsti servisa, uključuju prenos podataka putem Interneta i mobilnog telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje Interneta i mobilnog telefona, a što između ostalog podrazumijeva i zloupotrebu korištenja predmetnih aplikacija.

Odgovornost za štetu

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu pristupnih podataka, identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona/uređaja.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem zastarjelih verzija aplikacija Raiffeisen Mobilno Bankarstvo ili usluge digitalnih novčanika.

Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva naplatiti od Korisnika prema Tarifi naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja transakcije/elektronskog naloga, nastalog zbog greške Korisnika usluge.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) usluzi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

12.6. Podrška korisnicima i reklamacije

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja usluga Raiffeisen digitalnih servisa Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik prijavljuje Banci slanjem reklamacije putem formulara na službenoj web stranici Banke, porukom kroz korisničku aplikaciju ili lično u poslovnici Banke podnošenjem zahtjeva putem odgovarajuće forme.

Banka je dužna sve reklamacije od strane Korisnika zaprimiti, te proslijediti nadležnoj službi koja će pristupiti rješavanju problema. Korisniku je Banka dužna dostaviti odgovor u što kraćem roku.

Banka preporučuje klijentu da sačuva sve odreske, račune i druge potvrde o izvršenim transakcijama radi poređenja sa obavijestima i izvodima koje dostavlja Banka. Svaku uočenu neusaglašenost u pogledu iznosa, datuma izvršenja, mjesta nastanka, valute transakcije, kao i svaku neautorizovanu ili pogrešno izvršenu transakciju, klijent je dužan prijaviti Banci bez odgađanja nakon saznanja. Klijent ima pravo zahtijevati ispravku neautorizovane ili pogrešno izvršene transakcije najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaduženja računa, osim u slučajevima propisanim važećim propisima.

Klijent ima pravo podnijeti reklamaciju Banci u vezi sa izvršenom kartičnom transakcijom, bez obzira na to smatra li da je transakcija autorizovana ili neautorizovana. Banka će po zaprimljenoj reklamaciji provesti postupak provjere i donijeti odluku u skladu sa važećim propisima, pravilima kartičnih organizacija i internim procedurama Banke.

U slučaju prijave neautorizovane transakcije, Banka će klijentu vratiti iznos neautorizovane transakcije najkasnije do kraja prvog narednog radnog dana od dana prijema prijave, osim ako postoje opravdani razlozi za sumnju na prevaru.

Klijent snosi gubitak po osnovu neautorizovanih transakcija izvršenih prije prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice Banci, do ukupnog iznosa od 100,00 KM osim ako klijent nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zloupotrebu prije izvršenja neautorizovane transakcije, ako je neautorizovana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke, ako Banka nije osigurala odgovarajuće kanale za prijavu gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice u svakom trenutku, ili u drugim slučajevima propisanim važećim propisima.

Ukoliko se tokom postupka rješavanja reklamacije naknadno utvrdi da reklamacija nije osnovana, da je transakcija bila autorizovana ili da je za nastanak osporene transakcije odgovoran klijent, Banka ima pravo ponovo teretiti račun klijenta za prethodno vraćeni iznos transakcije, zajedno sa pripadajućim naknadama, kamatama i drugim troškovima nastalim u postupku rješavanja reklamacije.

12.7. Otkazivanje usluge

Korisnik može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja jedne ili više usluga iz Raiffeisen Digitalnih servisa u najbližoj poslovnici Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, uz istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza korištenjem određene usluge, troškova i naknada u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

U slučaju da Korisnik otkaže korištenje jedne od usluga Raiffeisen Digitalnih servisa, isti zadržava pravo na korištenje ostalih ugovorenih usluga Raiffeisen Digitalnih servisa.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izmiriti sve do tada nastale obaveze, troškove i naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima u roku koji Banka odredi Izjavom o otkazu Ugovora.

Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje usluga ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u periodu od 3 obračunska ciklusa zaredom na debitnoj kartici ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju da Korisnik ne postupi na način i u roku određenom pisanom izjavom Banke o otkazu Ugovora, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja, u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima, sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja iz osnova usluge Raiffeisen Digitalni servisi na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja putem suda.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom podnošenja Zahtjeva za odjavu usluge, odnosno danom otposlanja Izjave o otkazu.

Ukoliko Korisnik u periodu od 12 mjeseci ni jedanput ne pristupi korisničkoj aplikaciji Raiffeisen mobilnog bankarstva, smatraće se da je Korisnik otkazao uslugu te Banka ima pravo odjaviti uslugu.

U slučaju da Korisnik uslugu digitalnog novčanika ne koristi duže od jedne godine, smatraće se da je Korisnik odustao od korištenja usluge, te Banka ima pravo da izvrši njenu deaktivaciju.

12.8. Ostalo

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršavanja obaveza navedenih u ovim Opštim uslovima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inostranstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Banka će lične podatke Korisnika dobivene iz osnova korištenja Digitalnih servisa upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom, uključujući tu i slanje kraćih promotivnih poruka.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

13. RASKID/OTKAZ UGOVORA/ZATVARANJE RAČUNA I DOSTUPNOST/IZMJENA OPŠTIH USLOVA, TE OBAVIJESTI/KOMUNIKACIJA I PRIGOVORI

Pravo, uslovi i način raskida/otkaza ugovora, odnosno zatvaranje računa detaljno su definisani ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika.

Potpisivanjem ugovora koji se odnosi na bilo koji proizvod/uslugu na koji se odnose ovi Opšti uslovi , kao izraza slobodno izražene volje i prethodno neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, klijent potvrđuje da je primio navedene Opšte uslove, pročitao ih , razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Opšti uslovi su sastavni dio svakog pojedinačnog ugovora i trajno su dostupni klijentu u periodu važenja ugovora. Klijent može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Na sve što nije izričito definisano ovim Opštim uslovima u vezano za bilo koji proizvod/uslugu koji je obuhvaćen ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao Korisnicima individualnih kartica, paketa računa, digitalnih servisa.

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim i podzakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova tj. uskladjivanja sa propisima.

Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba. Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke (www.raiffeisenbank.ba) najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene.Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove ako ne otkaže ugovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada su

izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni. Izmjene i dopune Opštih uslova se ne odnose na izmjenu bitnih elemenata pojedinačno zaključenog ugovora.

Sve obavijesti, komunikacija ili bilo koja druga dokumentacija, koju ugovorne strane upućuju jedna drugoj mogu biti dostavljene od strane Banke putem e-maila, sms poruke, viber poruke u skladu sa podacima navedenim u zahtjevu korisnika i ugovoru, a u skladu sa tehničkim mogućnostima Banke i putem digitalnih kanala.

Korisnik Banci dokumentaciju dostavlja putem pošte, zvaničnog e-maila Banke, a u skladu sa tehničkim mogućnostima Banke i putem digitalnih kanala.

Tako dostavljena dokumentacija se ima smatrati sačinjenom i dostavljenom u pisanoj formi.

Dokumentacija dostavljena na gore navedeni način proizvodi pravno dejstvo sa danom kada je takva dokumentacija poslana, osim u slučaju pošte kada se rok računa od dana prijema iste.

Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku, na jedan od ugovorenih načina komunikacije, o nastanku promjene svih podataka bitnih za ostvarivanje prava i obaveza iz pravnog posla sa Bankom, u protivnom Banka ne snosi odgovornost za eventualne štetne posljedice.

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa kojim se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale" koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba. Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor podnesen. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru. U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ukoliko se zaključeni ugovor primjenjuje pravo Republike Srpske, razlike u odnosu na gore navedeno su slijedeće:

- rok za odgovor Banke podnosiocu prigovora je 15 dana
- u slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vladike Platona 1/A, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.
- u slučaju nemogućnosti rješenja nastalog spora na naprijed opisani način podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 01.01.2027. godine.