



## **OPĆI USLOVI ZA KARTIČNO POSLOVANJE S FIZIČKIM LICIMA**



Sadržaj:

<b>I</b>	<b>UVODNE ODREDBE</b> .....	3
1.	DEFINICIJE.....	3
<b>II</b>	<b>OPĆE ODREDBE</b> .....	5
1.	STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA .....	5
1.1	OPĆE ODREDBE.....	5
1.2	BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA.....	6
1.3	INFORMISANJE KORISNIKA U PREGOVARAČKOJ FAZI .....	6
1.4	PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KORISNIKA .....	7
1.5	IDENTIFIKACIJA KORISNIKA.....	7
2.	USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE.....	7
2.1	POSLOVANJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE .....	7
2.2	IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA I TARIFE USLUGA ZA FIZIČKA LICA .....	8
2.3	PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA .....	8
2.4	PRAVO KORISNIKA NA ODUSTAJANJE .....	9
2.5	PRIGOVOR KORISNIKA.....	9
2.6	IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA.....	9
3.	USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE.....	10
3.1	PODRŠKA KORISNICIMA – KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA.....	10
4.	POSLOVANJE S KARTICAMA .....	10
4.1	IZDAVANJE KARTICE.....	10
4.2	KORIŠTENJE KARTICE .....	11
4.3	OBRAČUN TROŠKOVA.....	13
4.4	IZMIRENJE OBAVEZA .....	14
4.5	NEIZMIRENJE OBAVEZA.....	14
4.6	REKLAMACIJE.....	14
4.7	IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA .....	15
4.8	OTKAZ KORIŠTENJA KARTICE .....	15
4.9	RASKID UGOVORA .....	16
<b>III</b>	<b>ZAVRŠNE ODREDBE</b> .....	16



## I UVODNE ODREDBE

Opći uslovi za kartično poslovanje s fizičkim licima (u daljem tekstu: Opći uslovi) u Bosna Bank International d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) primjenjuju se na fizička lica koji su korisnici kartičnih proizvoda u Banci.

Opći uslovi se odnose na izdavanje i korištenje slijedećih kartica:

- MasterCard Debit kartica,
- MasterCard Gold Debit kartica,
- Visa Gift kartica,
- Visa Prepaid kartica,
- Visa Classic kartica,
- Visa Kupovna kartica.

Opći uslovi, zajedno sa Pristupnicom i Tarifom usluga za fizička lica su sastavni dio Ugovora kojeg je Korisnik kartice zaključio sa Bankom.

### 1. DEFINICIJE

**Banka** - Bosna Bank International d.d. sa sjedištem u Sarajevu, JIB 4200375980006 ulica Trg djece Sarajeva bb; i predstavlja vlasnika kartice i davaoca finansijske usluge.

**Opći uslovi** - za kartično poslovanje s fizičkim licima definišu izdavanje i korištenje kartica (debitnih i kreditnih) Banke, a čije izričito prihvatanje od strane Korisnika kartice ima snagu ugovora.

**Kartica** - (kartična plastika) predstavlja instrument obavljanja platnih i gotovinskih transakcija na prodajnoj/isplatnoj mreži, izdata Osnovnom ili Dodatnom korisniku. Uz karticu korisniku se dodjeljuje PIN (lični identifikacijski broj) uz koji se ista koristi. Kartica može biti debitna i kreditna.

**Debitna kartica** - omogućava Korisniku podizanje novčanih sredstava, kao i plaćanje roba i usluga do iznosa raspoloživih sredstava na tekućem računu Korisnika. Korisnik debitne kartice raspolaže vlastitim sredstvima na tekućem računu uz mogućnost korištenja i dodatnih sredstava (prekoračenje i shopping limit). Debitne kartice koje Banka izdaje su: MasterCard Debit, MasterCard Gold, Visa Prepaid i Visa Gift.

**Kreditna kartica** - koristi se za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine odobrenog limita na kartičnom računu, uz obavezu da Korisnik najkasnije do 20. u mjesecu za prethodni obračunski period izmiri dospjeli minimalni iznos podmirenja. U slučaju neizmirenja obaveze Banka na iznos neizmirenih obaveza obračunava penale u skladu sa Tarifom usluga za fizička lica Banke. Kreditne kartice koje Banka izdaje su: Visa Classic kartica i Visa Kupovna kartica.

**Osnovni korisnik** - fizičko lice koje je potpisalo zahtjev za izdavanje kartice, prihvatilo Opće uslove za kartično poslovanje sa fizičkim licima i kojem je Banka izdala karticu, a koristi je za plaćanje roba i usluga, te isplatu gotovine i čije je ime otisnuto na kartici.

**Dodatni korisnik** - fizičko lice koje je Osnovni korisnik ovlastio da koristi dodatnu karticu i čije je ime je otisnuto na dodatnoj kartici.

**Dodatna kartica** - kartica koja se izdaje Dodatnom korisniku uz saglasnost Osnovnog korisnika.



**Limit** - maksimalni iznos novčanih sredstava koja Banka odobrava na kartičnom računu i stavlja na raspolaganje Korisniku (Osnovnom i Dodatnom) kreditnih kartica za plaćanje roba, usluga i podizanja gotovine putem Visa Classic kartice.

**Podlimit** - predstavlja maksimalno moguće mjesečno zaduženje Osnovnog korisnika Visa Kupovne kartice u skladu s njegovom kreditnom sposobnošću.

**Minimalan iznos podmirenja** - predstavlja dio ukupnog duga kojeg Korisnik kartice mora izmiriti do određenog datuma navedenog u izvodu (do 20. u mjesecu za prethodni obračunski period), a sastoji se od dijela iskorištenih sredstava limita uvećanog za naknadu, profitnu maržu i drugih eventualnih troškova.

**Anuitet** – pojam koji koristimo kod kupovne kartice i označava mjesečno dospijeće dijela transakcije uvećanog za iznos pripadajuće profitne marže/transakcijske naknade. Broj anuiteta po transakciji zavisi od iznosa transakcije.

**Transakcijska naknada** - naknada za izvršenu uslugu koja se obračunava i naplaćuje Korisniku za podizanje gotovine i/ili plaćanje roba i usluga s karticom.

**Profitna marža** - iznos koji se obračunava i naplaćuje Korisniku Visa Kupovne kartice za plaćanje roba/usluga sa karticom i pridružuje iznosu svake pojedinačne transakcije, čime svaka transakcija postaje zasebno finansiranje. Procenat profitne marže zavisi od iznosa transakcije, odnosno od broja anuiteta unutar jedne transakcije.

**Penal** - naknada koja se obračunava na iznos neizmirenih dospjelih obaveza u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza.

**Plan otplate** - ugovorena dinamika otplate zaduženja po kreditnoj i kupovnoj kartici, izračunata na ukupan iznos odobrenog limita, na period važenja ugovora uz prikazanu nominalnu i efektivnu profitnu maržu i sve pripadajuće naknade.

**ATM (Automatic teller machine)** – bankomat je samouslužni aparat za podizanje gotovine i obavljanje drugih vrsta transakcija.

**POS (Point of sale) terminal** - uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem provode transakcije terećenja kartičnog računa obavljene karticom.

**Prodajno mjesto** - predstavlja trgovaca (fizički ili online) ovlašten od certificirane banke za prihvatanje svih tipova kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga.

**Transakcija** - predstavlja bilo koje plaćanje robe ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.

**PIN (Personal identification number)** - lični i tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Osnovnom korisniku ili Dodatnom korisniku kartice i poznat je isključivo Korisniku kartice, a služi za identifikaciju na bankomatu i POS terminalu i ima funkciju elektronskog potpisa.



**Potpis** - predstavlja sredstvo identifikacije koje Korisnik koristi u svrhu podizanja gotovine ili plaćanja na POS terminalu u zamjenu za PIN i koji mora biti jednak potpisu na identifikacijskom dokumentu Korisnika.

**Informacioni list** - označava dokument iz kojeg se Korisniku na reprezentativnom primjeru u pisanom ili elektronskom obliku omogućava poređenje različitih ponuda za kartice, a određen je prema potrebama i finansijskoj situaciji Korisnika na način da Korisnika ne dovodi u zabludu.

**Reprezentativni primjer** - primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se Kreditna kartica izdaje i koristi.

**Izvod** - obavijest o svim promjenama na računu nastalim korištenjem kartice, uključujući mjesečne obaveze nastale korištenjem kartice, članarinu, upisninu i ostale naknade.

**Ugovor** - označava ugovorni odnos koji Banka zaključi s Osnovnim korisnikom kreditne kartice.

**Pristupnica** - predstavlja pisani zahtjev Korisnika za izdavanje kartice na formi propisanoj od strane Banke.

**Poslovni odnos** - svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavi ili zaključi s Korisnikom i povezan je s obavljanjem djelatnosti Banke.

**Akti Banke** - dokumenti koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, a kojima se regulira poslovanje s karticama, tarifa usluga i naknade i sl.

**Reizdavanje kartice** - znači izdavanje nove kartice po isteku važnosti postojeće ili kartice na zahtjev Korisnika u zamjenu za oštećenu, izgubljenu ili ukradenu karticu, na kojoj je naznačen novi datum važnosti.

## **II OPĆE ODREDBE**

### **1. STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA**

#### **1.1 OPĆE ODREDBE**

Banka je dužna Korisniku pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se tiču primjene Općih uslova, te na zahtjev Korisnika iste mu dostaviti u pisanom ili elektronskom obliku, bez naknade.

Banka je dužna osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku.

Oglašavanje Kartica se vrši na jasan i razumljiv način, bez netačnih ili informacija koje mogu proizvesti pogrešnu sliku za Korisnika.

Opće uslove Banka je dužna da objavljuje na jasan i razumljiv način. Opće uslove i izmjene i dopune Banka je dužna da objavi na jednom od službenih jezika u upotrebi u FBiH i RS, najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene. Objavljuju se na službenoj web stranici [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba), a dostupni su i u svim poslovnicama/podružnicama/filijalama.



Ovi Opći uslovi primjenjuju se posebno ili zajedno sa pojedinačnim ugovorom sklopljenim sa Korisnikom. Ako se pojedinačni ugovor sa Korisnikom razlikuje od odredbi ovih Općih uslova primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitet robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih karticom. Reklamacije u vezi s robom i uslugama Korisnik kartice rješava s Prodajnim mjestom. Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak napravljen karticom.

## 1.2 BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

Banka će štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Korisniku i s njim povezanim licima u skladu s važećim propisima. Podaci o Korisniku se ne smiju otkrivati neovlaštenim trećim licima osim ukoliko drugačije nije predviđeno prinudnim propisima, aktom nadležnog organa ili ukoliko je Korisnik Banci dao saglasnost da se može drugačije postupiti.

Potpisivanjem ugovora i/ili izjave Korisnik daje neopozivu saglasnost Banci na prikupljanje, spremanje, snimanje, uvid, korištenje, razmjenu i prijenos njegovih ličnih podataka, kao i drugih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke, a u cilju sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i da prosljeđuje podatke pravnoj osobi koja vrši usluge i poslove za Bankom koji proizlaze iz osnovne djelatnosti pružanja bankarskih usluga i proizvoda.

Banka može uz saglasnost Korisnika putem kanala komunikacije koje je Korisnik naveo u zahtjevu/pristupnici (pisanim putem, telefonom, elektronskom poštom) obavještavati Korisnika o proizvodima i uslugama, te mu dostavljati informativni i propagandni materijal.

U cilju redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa, Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih podataka i drugih promjena koje su od važnosti za korištenje kartica, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidenta/nerezidenta). Korisnik odgovara za sve propuste ili štete koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

## 1.3 INFORMISANJE KORISNIKA U PREGOVARAČKOJ FAZI

Banka u pregovaračkoj fazi Korisniku pruža informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama kartica, a što mu nudi u obliku Informacionog lista/ponude koji sadrži reprezentativni primjer, u pisanoj ili elektronskoj formi. Sadržaj i formu informacionog lista Banka određuje u skladu sa važećim zakonskim propisima. Informacioni list je dostupan na web stranici [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba) kao i u poslovnica/podružnicama/filijalama, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH.

Banka u predugovornoj fazi oglašava sve bitne elemente za izdavanje kartice koji se tiču cijene kartice, s naglaskom na efektivnu profitnu maržu koja je uočljivija od ostalih elemenata. Oglašavanje se vrši u prostorijama Banke, na službenoj web stranici Banke i u sredstvima javnog informisanja.

Prije zaključenja ugovora o korištenju kartice, Banka je u obavezi da Korisniku prezentuje sve informacije o proizvodu. Na zahtjev Korisnika i bez naknade, Banka je dužna obezbijediti Korisniku nacrt ugovora o korištenju kartice, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom.



#### 1.4 PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KORISNIKA

Podnosilac zahtjeva/Korisnik daje saglasnost Banci da provjeri sve podatke navedene u pristupnici/zahtjevu kod njegovog poslodavca i drugih nadležnih tijela i institucija, i da traži eventualno dodatne podatke. Banka vrši provjeru kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva, kao i njene dokumentovanosti, s ciljem odobravanja limita po karticama. Ocjenu kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva Banka je dužna procijeniti na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od svih učesnika u kreditnom odnosu, a uvidom u centralni registar kredita (CRK).

Banka zadržava diskreciono pravo da donese konačnu odluku o tome hoće li odobriti zahtjev za odobrenje limita po karticama. Banka nema obavezu obrazlaganja odluke o eventualnom neodobravanju limita.

#### 1.5 IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

Banka prije, za vrijeme ili nakon obavljanja transakcije ili uspostave poslovnog odnosa s Korisnikom poduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Korisnika pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

Korisnik je obavezan za uspostavu poslovnog odnosa dostaviti Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i internim aktima Banke. Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Korisnika zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavu poslovne saradnje.

Banka ima pravo, na osnovu ocjene njenih nadležnih službi i odluka njenih organa, slobodno izvršiti izbor Korisnika s kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskrecijsko pravo Banke da odbije uspostavu poslovnog odnosa, kao i izvršenje transakcije, a ako je poslovni odnos s Korisnikom već uspostavljen, Banka ga može raskinuti bez saglasnosti Klijenta.

Banka osigurava da Korisnik bude obaviješten o vrsti, sadržaju i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i starosti dokumenta, načinu ovjere i ostalim bitnim elementima koje mora sadržavati dokumentacija čije je podnošenje obvezno prema propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Korisnika zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavu poslovne suradnje.

Banka ima pravo, iz razloga poduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, odložiti ili odbiti pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta.

## 2. USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

### 2.1 POSLOVANJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Poslovanje između Korisnika i Banke obavlja se zaključivanjem odgovarajućih ugovora, kao i pružanjem usluga Korisniku od strane Banke bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmjenu odgovarajućih dokumenata, naloga i obavještenja koji čine sastavni dio proizvoda/usluge koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Korisnika.



Ugovor se sačinjava u pisanoj formi, i sadrži sve bitne elemente koji su definisani odgovarajućim propisima koji se odnose na obligacione odnose, uključujući i propise koji se odnose na zaštitu korisnika finansijskih usluga. Svaka ugovorna strana zadržava svoj primjerak.

U ugovoru koji zaključuju Korisnik i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, i vremenski i po iznosu. Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva, ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Pri zaključivanju ugovora o Visa Classic kartici i Visa Kupovnoj kartici Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primjerak plana otplate koji sadrže osnovne podatke o kartici koji se smatraju sastavnim dijelom ugovora. Drugi primjerak otplatnog plana Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Banka po kartičnim proizvodima ugovara, obračunava i naplaćuje profitnu maržu i naknade u skladu s ugovorom, tarifom usluga za fizička lica i ovim Općim uslovima.

Ako Korisnik svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospjele a neizmrene obaveze Banka naplaćuje penale čija je visina određenom Tarifom usluga za fizička lica.

Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti s bilo kojeg računa Korisnika u Banci, a u skladu s ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

## 2.2 IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA I TARIFE USLUGA ZA FIZIČKA LICA

Potpisom pristupnice/zahtjeva ili ugovora za proizvode/usluge, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa ovim Općim uslovima i Tarifom usluga za fizička lica, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim budućim izmjenama i dopunama, o kojima će Korisnik kartice biti informisan u skladu sa zakonskim propisima.

Potpisom pristupnice/zahtjeva ili ugovora za proizvode/usluge, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa profitnim maržama i naknadama Banke za proizvode/usluge.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uslova i Tarife usluga za fizička lica. Izmijenjeni Opći uslovi i/ili Tarife usluga za fizička lica bit će dostupni Korisniku u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba), najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

## 2.3 PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Prava i obaveze Korisnika kartice regulišu se ugovorom ili pristupnicom/zahtjevom za određeni tip kartice koja ima karakter ugovora. Banka je dužna u informacionom listu i u ugovoru o korištenju kartice navesti vrstu primjenjive redovne profitne marže (fiksna ili promjenjiva).

Ukoliko se radi o promjenjivoj profitnoj marži Banka je dužna u informacionom listu odnosno ugovoru o proizvodi/usluzi navesti i visinu promjenjivog elementa koja je važeća na dan izdavanja informacionog lista, odnosno na dan zaključenja ugovora.

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini raspoloživih sredstava po karticama, u skladu sa važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, internim aktima Banke, kao i važećim zakonskim propisima.

Transakcije koje napravi Dodatni korisnik smatraju se kao da ih je napravio Osnovni korisnik koji je isključivo odgovoran za obaveze prema Banci.





Korisnik je upoznat i u cijelosti saglasan da Banka ne snosi nikakvu odgovornost za transakcije koje Korisnik obavi protivno uputstvima, internim pravilima, izričitim zabranama i sl.

Korisnik se obavezuje da korištenjem kartica novčana sredstva neće usmjeriti za igre na sreću, nabavku alkohola i alkoholnih proizvoda, svinjskog mesa i prerađevina od svinjskog mesa, duhana i duhanskih proizvoda, kao i za namjene koje su u suprotnosti sa Islamskim principima i koje su internim aktima Banke označene kao nedopuštene. U slučaju kršenja navedenog, BBI ima pravo Korisniku uskratiti daljnje pružanje proizvoda/usluge.

#### 2.4 PRAVO KORISNIKA NA ODUSTAJANJE

U slučaju ugovora o odobrenom limitu po karticama, Banka ne može Korisniku staviti sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora sa Korisnikom, osim na izričit zahtjev Korisnika koji se podnosi u pisanoj formi.

Korisnik ima pravo na odustajanje od zaključenog ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora bez navođenja razloga za odustajanje.

Korisnik je obavezan o svojoj namjeri o odustajanju obavijestiti Banku aktom u pisanoj formi na način kojim se potvrđuje prijem akta/obavještenja od strane Banke. Datum prijema obavještenja, smatra se datumom odustajanja od ugovora. Korisnik koji odustane od ugovora, dužan je odmah a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obavještenja o odustajanju vratiti Banci glavnica i pripadajuću naknadu, kao i profitnu maržu nastalu za vrijeme korištenja kartice.

#### 2.5 PRIGOVOR KORISNIKA

U slučaju primjedbi Korisnika na nepridržavanje odredbi iz ovih Općih uslova, Korisnik ima pravo podnijeti prigovor, usmenim ili pisanim putem.

Usmeni prigovor Korisnik može podnijeti Kontakt centru Banke putem broja telefona 0800 200 20, ili u bilo kojoj organizacionoj jedinici Banke.

Prigovor u pisanoj formi Korisnik može podnijeti na Protokol Banke na adresu: Sarajevo, Trg djece Sarajeva bb, ili elektronskim putem na e-mail adresu [info@bbi.ba](mailto:info@bbi.ba).

Pismeni prigovor Korisnika treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, kao i opis spornog odnosa između Korisnika i Banke, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

Banka će odgovor Korisniku dostaviti u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pisanu obavijest Agenciji za bankarstvo na adrese:

- Agencija za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47 b, Sarajevo ili
- Agencija za bankarstvo RS, Vase Pelagića 11, Banja Luka, u za to predviđenom roku.

#### 2.6 IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA

Banka se obavezuje da će Korisniku jedanput mjesečno i bez naknade dostaviti obavještenje/izvod, na način definisan izjavom Korisnika prilikom podnošenja zahtjeva za korištenje kartice. Banka neće dostaviti Korisniku izvod po kreditnoj kartici za slučaj da je Korisnik u pretplati.



Izvod koji dostavlja Banka sadrži sve promjene po računu: transakcije, profitnu maržu, uplate, naknade, eventualno obračunate penale. U slučaju da Korisnik u uobičajenom roku ne zaprimi izvod, dužan je kontaktirati Banku i informirati se o razlozima nedobijanja izvoda i stanju mjesečne obaveze. Neprimanje izvoda ne oslobađa Korisnika obaveze izmirenja nastalih obaveza. Nakon primitka izvoda, Korisnik je dužan uplatiti minimalan iznos podmirenja najkasnije do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec i u iznosu koji je naznačen na izvodu za kartice sa odobrenim limitom.

### 3. USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE

Banka i Korisnik u okviru svoje poslovne saradnje mogu komunicirati usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno i materijalno pravne odnose (osim ako ugovorom između Korisnika i Banke ili važećim propisima nije dogovoren odnosno predviđen drugačiji vid komunikacije). Pisana komunikacija između Korisnika i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik dao Banci.

Obavještenje koje Banka uputi na posljednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, smatra se uredno uručenim i smatraće se primljenim od strane Korisnika momentom upućivanja na istu i to:

- ako je poslana elektronskom poštom - na dan kada je elektronska poruka poslana što se dokazuje odštampanim prikazom;
- ako je poslana poštom - po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispjeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Korisnika, a u skladu sa jasnom pisanom izjavom Korisnika predanoj Banci u tom smislu;
- ako je poslana putem SMS poruke - na dan kada je elektronska poruka poslana što se dokazuje odštampanim prikazom.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik (ili neko drugo lice koje je uključeno u poslovni odnos sa Bankom), nije primio obavještenje ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku.

Svaka pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena lično i predviđena ovim Uslovima, smatrat će se primljenom od strane Banke tek nakon što je Korisnikova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o dospijeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane organizacionog dijela Banke u kojem se vodi poslovni odnos. Sva pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena putem ovlaštenog poštanskog operatera smatraće se primljenom od strane Banke ukoliko je potvrđeno uručenje Banke (uručenje potvrđeno od strane poštanskog operatera).

#### 3.1 PODRŠKA KORISNICIMA – KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

Za sva pitanja i nejasnoće vezane za korištenje kartičnih proizvoda, Korisnik se može obratiti Banci putem besplatnog info telefona 0800 200 20 ili lično u prostorijama Banke.

### 4. POSLOVANJE S KARTICAMA

#### 4.1 IZDAVANJE KARTICE

Korisnik kartica može postati svako punoljetno, domaće ili strano fizičko lice, koje popuni i potpiše zahtjev/pristupnicu i dostavi neophodnu dokumentaciju. Banka nakon provjere podataka iz pristupnice odobrava zahtjev za korištenje kartice ili odbija zahtjev bez obaveze da isto obrazlaže.



**Debitna kartica** izdaje se Vlasniku/Ovlaštenom licu tekućeg računa u Banci na period od 48 mjeseci. Nakon isteka navedenog perioda, vrši se automatsko reizdavanje. Korisnik može imati samo jedan tekući račun u Banci i jednu osnovnu debitnu karticu vezanu za njegov tekući račun.

**Visa Gift** kartica se izdaje na period od 12 mjeseci, dok se **Prepaid kartica** izdaju svakom punoljetnom fizičkom licu, i to na period od 24 mjeseca. U slučaju Prepaid kartice, vrši se automatsko reizdavanje nakon isteka navedenog perioda. Visa Gift kartice su jednokratne kartice i za njih se ne vrši reizdavanje.

**Kreditne kartice** (Visa Classic i Visa kupovna kartica) se izdaju na period od 36 mjeseci, i to svakom punoljetnom fizičkom licu koje dostavi dokaz da može podmirivati sve troškove i obaveze nastale korištenjem kartice. Svim Korisnicima koji se pridržavaju Općih uslova i odredbi pojedinačnog ugovora, i pod uslovom da uredno ispunjavaju svoje obaveze po kreditnoj kartici, Banka će u posljednjem mjesecu važenja stare kartice automatski izdati novu na isti period kao kod prvog izdavanja bez posebnog zahtjeva. Prilikom svakog reizdavanja kartice, potpisuje se novi ugovor sa rokom važenja, koji je jednak roku važenja kartice.

Automatsko reizdavanje kartice u skladu sa prethodnim nije ograničeno. Kreditna kartica neće biti reizdata ukoliko Korisnik minimalno 30 dana prije dana isteka važenja postojeće kartice o namjeri otkazivanja obavijesti Banku u pisanoj formi. Obavijest se smatra otkazom kartice, čime Korisniku nije dostupno dalje korištenje kartice i odobrenog limita i Korisnik se time obavezuje na povrat iskorištenog limita i drugih eventualnih troškova.

Korisnik može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica. Za transakcije koje obavi Dodatni korisnik Banka zadužuje račun Osnovnog korisnika. Ukoliko želi prekinuti korištenje dodatne kartice, Osnovni korisnik je u obavezi obavijestiti Banku.

Korisniku nove kartice se dostavlja PIN putem SMS poruke ili poštom, u skladu sa izjavom Korisnika. Korisnik kartice je dužan čuvati PIN u tajnosti, odvojeno od kartice, ne odavati ga drugim osobama, kao i zaštititi isti prilikom korištenja kartice. Korisnik može izvršiti promjenu PIN-a na bankomatima Bančinog procesnog centra. Ukoliko je Korisnik zaboravio PIN ili sumnja da je njegov PIN poznat trećem licu može podnijeti zahtjev za izradu novog PIN-a. Trošak izdavanja novog PIN-a snosi Korisnik, a trošak izdavanja se naplaćuje u skladu sa Tarifom usluga za fizička lica.

Sve kartice glase na ime i neprenosive su, osim Visa Gift i Visa Prepaid kartica koje nisu personalizovane. Ove kartice se uručuju u momentu podnošenja zahtjeva. U istom trenutku se Korisniku uručuje i PIN.

Prilikom uručjenja kartice, Korisnik kartice je dužan potpisati se na poleđini iste. Kartice su međunarodno priznate kartice i kao takve bez potpisa nisu važeće. Korisnik snosi posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

#### 4.2 KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik Karticu mora koristiti u skladu s ovim Općim uslovima. Kartica se može koristiti na svim prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu koja imaju istaknutu oznaku Visa/MasterCard, kao i na ATM uređajima sa istim oznakama, te na šalteru Banke.

Kreditna kartica (Visa Classic kartica i Visa kupovna kartica) se ne može koristiti za isplatu gotovine na šalteru Banke.



Korisnici Prepaid i Gift kartice mogu koristiti karticu za isplatu gotovine na šalteru samo ako su vlasnici računa.

Korištenje Kartica putem sredstava daljinske komunikacije (interneta) je na vlastitu odgovornost Korisnika, čime preuzima i odgovornost za moguću nastalu štetu.

Korisnik preuzima na sebe odgovornost za svu štetu koju pretrpi uslijed plaćanja preko interneta. Korisnik je obavezan i odgovoran za pravilno, potpuno i tačno unošenje podataka za izvršenje transakcije. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za pogrešno izvršene transakcije zbog netačno unesenih podataka.

U slučaju korištenja kartice u inostranstvu, transakcije će se evidentirati u valuti KM uz primjenu fiksnog kursa KM u odnosu na EUR, a Banka će Klijentu naplatiti naknadu na ime konverzije u skladu sa Tarifom Banke.

Korisnik čije je ime otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu, izuzev u slučaju Prepaid i Gift kartica. Kartica se može koristiti samo u okviru raspoloživog stanja, odnosno odobrenog limita. Korisnik je dužan da korištenje kartice uskladi s iznosom sredstava na tekućem računu, odnosno s iznosom odobrenog limita.

Korisnik Karticu ne može koristiti u objektima koji su registrirani kao barovi, kockarnice, kladionice i slično. Transakcije napravljene u takvim objektima će biti odbijene.

Prilikom korištenja kartica na ATM-u Korisnik kartice se identifikuje PIN-om. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog pokušaja unosa PIN-a, ATM vraća karticu te se Korisnik kartice može obratiti Banci za otključavanje PIN-a.

Na prodajnom mjestu Korisnik se identifikuje PIN-om i/ili potpisom koji mora biti jednak potpisu na identifikacijskom dokumentu Korisnika. Kopiju računa plaćenog karticom ili potvrdu-ispis iz ATM-a Korisnik kartice čuva za vlastitu evidenciju ili za slučaj reklamacije. Reklamaciju na transakciju napravljenu karticom, Korisnik može podnijeti usmenim ili pisanim putem, i to u najbližoj poslovnici/podružnici/filijali Banke ili Kontakt centru - putem broja telefona 0800 200 20 ili na e-mail adresu info@bbi.ba. U postupku rješavanja po reklamaciji, Banka ima pravo da od Korisnika zahtijeva i dodatnu dokumentaciju. Rok za podnošenje reklamacije je 20 dana od dana prijema mjesečnog izvoda.

Podizanje gotovine na ATM-u ili šalteru druge ovlaštene banke u BiH i inostranstvu:

- Za Visa kupovnu karticu nisu dozvoljene gotovinske transakcije.
- Visa Classic kartica, Visa Prepaid i Visa Gift kartice mogu se koristiti za podizanje gotovine na bilo kojem ATM-u ili šalteru druge ovlaštene banke (sa oznakom VISA) u BiH i inostranstvu uz obračun naknada za podizanje gotovine po Tarifi usluga za fizička lica.
- MasterCard Debit i MasterCard Gold kartice se mogu koristiti za podizanje gotovine na bilo kojem ATM-u druge ovlaštene banke (sa oznakom MasterCard) u BiH i inostranstvu uz obračun naknada za podizanje gotovine po Tarifi usluga za fizička lica.



#### 4.3 OBRAČUN TROŠKOVA

Svi obračuni obaveza Korisnika vrše se u valuti KM.

##### 4.3.1 OBRAČUN TROŠKOVA PO VISA CLASSIC KARTICI

Ukoliko Korisnik koristi Visa Classic karticu:

- u svrhu podizanja gotovine, obaveza Korisnika prema Banci sastoji se od povrata podignutog iznosa i naknade za izvršenu uslugu;
- u svrhu plaćanje roba i usluga, obaveza Korisnika se sastoji od povrata plaćenog iznosa i naknade za izvršenu uslugu.

Mjesečne obaveze koje Korisniku dospijevaju na naplatu nazivaju se minimalnim iznosom podmirenja. Uplatom mjesečne obaveze obnavlja/povećava se raspoloživi iznos limita, a maksimalno do odobrenog iznosa limita. Podignuti iznos i/ili iznos plaćanja dospijevaju na naplatu zajedno u mjesečnim minimalnim iznosima podmirenja, najkasnije do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec. Minimalni iznos podmirenja se izračunavaju u procentulanom iznosu od iskorištenih sredstava po odobrenom limitu. Iznos naknade za izvršenu uslugu u oba slučaja se obračunava jednokratno, i to procentualno na iznos izvršene transakcije, bez daljnjih troškova po ovoj osnovi. Iznos naknade za izvršenu uslugu dospijeva na naplatu zajedno sa podignutim iznosom ili sa iznosom plaćanja, osim ukoliko je Korisnik za iznos naknada prekoračio odobreni limit, u tom slučaju iznos naknade koji premašuje odobreni limit dospijeva na plaćanje u cijelosti, sa prvim dospijućem minimalnog iznosa za podmirenje. Sve ostale naknade i penali dospijevaju u cjelosti na naplatu najkasnije do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec.

##### 4.3.2 OBRAČUN TROŠKOVA PO VISA KUPOVNOJ KARTICI

Profitna marža će se obračunavati jednokratno na plaćeni iznos i dodavat će se pojedinačno plaćenom iznosu-glavnici, te će zajedno predstavljati jedinstvenu pojedinačnu transakciju koja će se vraćati u jednakim anuitetima. Korisnik se obavezuje Banci izvršiti otplatu plaćenog iznosa utrošenog korištenjem kartice uvećanog za profitnu maržu i eventualnu naknadu, i to u jednakim mjesečnim anuitetima, a broj anuiteta je zavisan od utrošenog iznosa pojedinačne transakcije, u skladu sa Tarifom usluga za fizička lica Banke.

Plaćeni iznos i profitna marža dospijevaju na naplatu zajedno. Dospijeuće obaveza je najkasnije do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec i u iznosu naznačenom na izvodu, i sastoji se od jednog ili više anuiteta u kojima je sadržan alikvotni dio transakcije (glavnica) i pripadajuća profitna marža. Banka je dužna obavijestiti Korisnika o svakoj izmjeni profitne marže kroz izvod, najkasnije 30 dana prije početka izmjene.

Banka određuje i podlimit što predstavlja maksimalno moguće mjesečno zaduženje Korisnika u skladu sa njegovom kreditnom sposobnošću.

Svaka izvršena transakcija predstavlja zasebno finansiranje sa jednakim iznosom anuiteta, a broj anuiteta je određen iznosom transakcije. Anuitetsko plaćanje podrazumijeva povećanje broja anuiteta u zavisnosti od povećanja iznosa transakcije. U slučaju da kreditna sposobnost Korisnika (podlimit) ne dozvoljava izvršenje transakcije u programiranom broju anuiteta, sistem će Korisniku omogućiti izvršenje transakcije sa većim brojem anuiteta, u okviru podlimita, ali ne preko 36 mjeseci.



#### 4.4 IZMIRENJE OBAVEZA

##### 4.4.1 IZMIRENJE OBAVEZA PO VISA CLASSIC KARTICI

U slučaju da se Korisnik opredijelio za 10% povrata, minimalni iznos za uplatu je 10% na iskorištena sredstva po kartici, odnosno 2% odobrenog limita, u ovisnosti od toga koji je iznos veći.

U slučaju da se Korisnik opredijelio za 5% povrata, minimalni iznos za uplatu je 5% na iskorištena sredstva po kartici, odnosno 1% odobrenog limita, u ovisnosti od toga koji je iznos veći.

U slučaju prijevremene otplate ukupnih obaveza po kartici ili uplate mjesečnih obaveza većih od minimalnog iznosa podmirenja a, uz uslov da Korisnik nije imao kašnjenja prethodnih 6 mjeseci, Banka će Korisniku odobriti popust na obračunate naknade za izvršenu uslugu, za prethodna tri mjeseca. Iznos popusta se određuje u odnosu na iznos uplaćenih sredstava i ukupnog zaduženja po limitu, a prema definisanim procentima za popuste koji su sastavni dio Tarife usluga za fizička lica Banke.

##### 4.4.2 IZMIRENJE OBAVEZA PO VISA KUPOVNOJ KARTICI

Uplata Korisnika redom prioriteta zatvara prve anuitete iz svake transakcije (počev od najstarije transakcije), a u okviru istog anuiteta prvo se zatvara profitna marža pa glavnica. Vremenski rok naznačen na izvodu označava krajnji datum grace perioda u kojem Banka neće naplaćivati profitnu maržu u slučajevima kada Korisnik izmiri cjelokupno dugovanje u okviru tog perioda, a da prethodno nema nikakvog duga po kartici.

#### 4.5 NEIZMIRENJE OBAVEZA

U slučaju kašnjenja u izvršavanju nastalih obaveza prema Banci, Korisnik bezuvjetno pristaje platiti ugovorne penale koji će se obračunavati mjesečno na iznos kašnjenja, a naplaćeni iznos penala će biti usmjeren u dobrotvorni fond (Charity Fund), koji je pod kontrolom Šerijatskog odbora Banke.

Banka može izvršiti automatsku blokadu Kartice u slučaju Korisnikovog kašnjenja u izmirenju dospjelih obaveza kod 2 uzastopna dospeljeća, ili kada Korisnik ima 40 dana kašnjenja. Nakon izmirenja ukupnog iznosa nastalih obaveza iz prethodnog stava, (i za slučaj da dani kašnjenja Korisnika ne podrazumijevaju trajnu blokadu kartice), Banka će izvršiti automatsku deblokadu kartice. Banka će izvršiti trajnu blokadu kartice u slučaju Korisnikovog kašnjenja u izmirenju dospjelih obaveza dužem od 270 dana kašnjenja, što automatski podrazumijeva dospeljeće nastalih obaveza u cijelosti. Banka može izvršiti trajnu blokadu kartice i u skladu sa objektivnim okolnostima, odnosno u slučaju opšteg pogoršanja ili smanjenja kreditne sposobnosti Korisnika, što automatski podrazumijeva dospeljeće nastalih obaveza prema Banci u cijelosti. Sredstva svih računa Korisnika kod Banke smatraju se zalogom/garancijom za plaćanja nastalih obaveza, i Korisnik ugovorom priznaje pravo Banci da ih tereti u visini prispjelih obaveza automatski bez prethodnog konsultiranja.

#### 4.6 REKLAMACIJE

U slučaju kada transakcija nije izvršena od strane korisnika kartica, a račun istog je zadužen, korisnik kartice dužan je obavijestiti Banku najkasnije u roku od 45 dana terećenja računa, u suprotnom gubi pravo povrata sredstava.

Reklamacija transakcije izvršene karticom ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja iste. Ukoliko se procesom reklamacije (Chargeback) utvrdi da je reklamacija korisnika kartice opravdana te se ista okonča



u korist korisnika kartice, Banka će izvršiti povrat iznosa sporne transakcije, uvećane za obračunatu profitnu maržu i eventualne naknade.

Korisnik kreditne kartice dužan je voditi evidenciju o izvršenim transakcijama, te u tu svrhu zadržava jednu kopiju Slip-a. Ukoliko u roku od 30 dana od dana izvršenja transakcije korisnik kartice na izvodu ne dobije obavijest o učinjenoj transakciji, o tome je obavezan obavijestiti Banku. Banka zadržava pravo da zaduži račun korisnika kartice po spoznaji o izvršenoj transakciji bez obzira na datum iste.

#### 4.7 IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

Korisnik snosi svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu kartice, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj 0800 200 20 ili elektronskim putem na e-mail adresu info@bbi.ba. Van radnog vremena Banke, neophodno je pozvati BamCard na broj 033 652 888.

U slučaju prijave elektronskim putem radnik Banke će izvršiti blokadu kartice nakon izvršene telefonske provjere sa Korisnikom. Zahtjev za blokadu kartice mora doći sa e-mail adrese koja je registrovana uz ime i prezime klijenta u core sistemu Banke, a koju je Korisnik dao Banci prilikom otvaranja proizvoda/usluge.

Ukoliko je prijava predana telefonski, Korisnik je dužan u roku dva radna dana ispuniti i potpisati zahtjev za blokadu kartice u slučaju gubitka, krađe, zloupotrebe kartice u najbližoj organizacionoj jedinici Banke. Za štetu nastalu u slučajevima iz prethodnog stava do momenta podnošenja telefonske prijave odgovoran je Korisnik, a poslije toga odgovornost preuzima Banka.

U slučaju da Korisnik pronađe karticu koja je prijavljena kao nestala, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku:

- U slučaju da je Korisnik pronašao Karticu prije nego je potpisao zahtjev za blokadu kartice u poslovnoj jedinici Banke, može se odlučiti za deblokadu (reaktivaciju) kartice na vlastitu odgovornost, te u tom slučaju u poslovnoj jedinici Banke podnosi zahtjev za deblokadu.
- U slučaju da je Korisnik pronašao Karticu nakon što je potpisao zahtjev za blokadu kartice u poslovnoj jedinici Banke, istu ne smije koristiti, već je obavezan o tome obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci. Banka će Korisniku izdati zamjenske karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik u skladu s Tarifom usluga za fizička lica.

U slučaju oštećenja kartice i nemogućnosti njene dalje upotrebe, Korisnik kartice će istu odnijeti u bilo koju podružnicu/filijalu Banke radi zamjene. Troškovi izdavanja nove kartice padaju na teret Korisnika i naplaćuju se u skladu sa važećom Tarifom usluga za fizička lica.

#### 4.8 OTKAZ KORIŠTENJA KARTICE

Banka ima pravo Korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava ovih Općih uslova poslovanja, bez obrazloženja uskratiti pravo korištenja kartice i proglasti je nevažećom, o čemu ga obavještava pisanim ili elektronskim putem.

Korisnik može otkazati korištenje kartice po vlastitoj odluci a to će učiniti podnošenjem zahtjeva za otkazom kartice u organizacionoj jedinici Banke.



**Bosna Bank International d.d.**

Trg djece Sarajeva bb, Sarajevo, Bosna i Hercegovina  
Info broj: 0800 200 20; Fax: (387) 33 203-122, e-mail: info@bbi.ba

Korisnik prihvaća svaku vrstu odgovornosti za transakcije koje su realizirane njegovom ili karticom dodatnih korisnika, koje su učinjene prije otkazivanja kartice, a knjižene su u Banci nakon otkaza kartice.

Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum dospijeca, kao i sve eventualne troškove snosi Korisnik.

Kartica čije je korištenje otkazano na bilo čiji zahtjev, mora odmah biti vraćena Banci i poništena.

#### **4.9 RASKID UGOVORA**

Ugovor o korištenju kartičnih proizvoda Banke prestaje jednostranim raskidom ugovora od strane Banke ili Korisnika, sporazumnim raskidom, odlukom suda ili drugog nadležnog organa u skladu sa zakonom, i smrću Korisnika ili na drugi način predviđen važećim propisima između Korisnika i Banke.

U slučaju prestanka Ugovora o korištenju kartice, Korisnik/Ovlašteno lice je dužan vratiti karticu i druge instrumente ili isprave koje je primio od Banke, a vezani su za poslovanje po kartici. Korisnik je u slučaju raskida Ugovora dužan izmiriti sve obaveze prema Banci.

### **III ZAVRŠNE ODREDBE**

Visina naknada za podizanje gotovine ili plaćanje karticom kao i drugi troškovi koji su direktno vezani sa odobravanjem limita i korištenjem kartice i koji su uključeni u izračun efektivne profitne marže, kao i osnov njihovog obračuna naveden je u Tarifi usluga za fizička lica.