

## Opšti uslovi poslovanja Debit MasterCard business karticama

### Sadržaj

1.	Objašnjenje pojmova .....	2
2.	Izdavanje business kartice .....	2
3.	Važenje i obnavljanje kartice .....	2
4.	Korištenje business kartice .....	3
5.	Uslovi korištenja, obavještanje korisnika business kartice i plaćanje računa.....	3
6.	Sigurno korištenje kartice .....	3
7.	Reklamacije .....	4
8.	Izgubljena ili ukradena kartica .....	4
9.	Prestanak prava korištenja .....	4
10.	Izjave jamstva i obaveze korisnika business kartice .....	4
11.	Završne odredbe.....	5

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA DEBIT MASTERCARD BUSINESS KARTICAMA (Šesto izdanje)

### 1. Objašnjenje pojmova

- **NLB Banka d.d, Sarajevo** - banka izdavalac i vlasnik kartice (u daljem tekstu: Banka).
- **Korisnik business kartice** - klijent Banke (pravno ili fizičko lice sa registrovanom djelatnošću)
- **Krajnji korisnik business kartice** - osoba koja je zaposlena kod korisnika business kartice i po čijem izričitom nalogu mu je dozvoljena upotreba kartice,
- **Kartični račun korisnika kartice** - transakcijski račun kod Banke, u okviru kojeg su izdane sve kartice jednog korisnika.
- **Business kartica** - Debit MasterCard Business platna kartica koju Banka izdaje osobama zaposlenim kod korisnika business kartice.
- **Zamjenska kartica** - izdaje se krajnjem korisniku business kartice u zamjenu za izgublenu, oštećenu ili ukradenu karticu. Troškove izdavanja zamjenske kartice snosi korisnik business kartice, osim ako Banka ne odluči drugačije.
- **Bankomat (ATM)** - samouslužni uređaj na kojem klijent može uraditi promjenu PINa i upit na stanje.
- **PAN** - identifikacijski broj kartice jedinstven za svaku pojedinu karticu
- **PIN** - tajni identifikacijski broj krajnjeg korisnika business kartice koji služi za identifikaciju krajnjeg korisnika business kartice na bankomatu i POS terminalu.
- **POS terminal** - uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem.
- **Prodajno mjesto** - trgovac koji je sa ovom Bankom ili nekom drugom bankom sklopio ugovor o prihvatu MasterCard kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga.

### 2. Izdavanje business kartice

Debit MasterCard Business platna kartica može se izdati svakom pravnom ili fizičkom licu sa registrovanom djelatnošću sa sjedištem u Bosni i Hercegovini s kojim je Banka sklopila ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, koji je podnio zahtjev za izdavanjem Debit MasterCard Business kartice (Pristupnica) i koji je sklopio Ugovor o korištenju Debit MasterCard Business kartice. Podnosilac zahtjeva, korisnik business kartice, u pristupnici samostalno imenuje krajnje korisnike business kartica.

Podnosilac zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke navedene u pristupnici te da prikupi potrebne dodatne podatke. Banka nema obavezu da podnosiocu zahtjeva obrazloži svoju odluku o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva za izdavanje business kartice. Kartica se uručuje klijentu na šalteru poslovnice Banke ili na drugi siguran način, a pripadajući PIN se generiše na POS terminalu Banke, putem digitalnih kanala ili na drugi način prihvatljiv za Banku. Kartica glasi na ime i neprenosiva je. Nepotpisana kartice je nevažeća.

Prilikom izdavanja business kartica, transakcijski račun korisnika business kartice se tereti za iznos naknade za upisninu po svakoj pojedinoj kartici, a koja je definisana važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke. O svakoj promjeni naknada, Banka će blagovremeno informisati korisnika business kartice.

### 3. Važenje i obnavljanje kartice

Debit MasterCard Business kartica se izdaje na period od 4 godine. Svim krajnjim korisnicima business kartice koji se pridržavaju Opštih uslova poslovanja Debit MasterCard Business karticama, Banka će u izdati novu, bez posebnog zahtjeva. Prilikom obnavljanja izdavanja kartica, transakcijski račun korisnika business kartice se tereti za iznos naknade za reizdavanje po svakoj pojedinoj kartici, a koja je definisana važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Business kartica neće biti obnovljena:

- ukoliko korisnik/krajnji korisnik business kartice 60 dana prije dana isteka važenja postojeće business kartice pismeno otkaže dalje korištenje business kartice,
- ako korisnik business kartice ne ispunjava uredno svoje obaveze prema Banci.

#### 4. Korištenje business kartice

Business kartica se mora koristiti u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Debit MasterCard business karticama. Business kartica je neprenosiva i može je koristiti samo osoba kojoj je kartica izdata. Kartica se može koristiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na lokacijama koje su označene naljepnicama sistema MasterCard i to do iznosa propisanog dnevnog limita kojeg određuje Banka, a u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu. Prilikom korištenja business kartice, korisnik business kartice plaća odgovarajuću naknadu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu, krajnji korisnik business kartice se identificira PIN-om ili se potpisuje na potvrdu o kupovini, odnosno ispis iz POS terminala. Potpis mora biti jednak potpisu na kartici. Izuzetno od klijenta se neće zahtijevati unos PIN-a ili potpis na slipu ukoliko se vrši plaćanje na POS terminalima koji ne zahtijevaju ove aktivnosti. Zbog vlastite sigurnosti krajnji korisnik business kartice je dužan osigurati da se svi postupci na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj prisutnosti.

Prilikom korištenja kartice na bankomatu krajnji korisnik business kartice se identificira PIN-om. Kopiju potvrde o kupovini (ispis) sa POS terminala ili potvrdu (ispis) iz bankomata krajnji korisnik business kartice čuva za vlastitu evidenciju ili reklamaciju.

Banka može u svako doba uskratiti korištenje business kartice, a posebno:

- ako je 3 puta pogrešno utipkan PIN na bankomatu ili POS terminalu;
- kada je depozitni račun blokiran;
- kada je prijavljena krađa, gubitak ili nestanak business kartice;
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost ili za isključenje eventualnih rizika za korisnika business kartice ili Banku.

Krajnji korisnik business kartice:

- u cjelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija po osnovu korištenja kartice;
- snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice;
- snosi štetu nastalu eventualnim korištenjem kartice putem interneta

#### 5. Uslovi korištenja, obavještavanje korisnika business kartice i plaćanje računa

Korisnik/Krajnji korisnik business kartice priznaje sve transakcije potvrđene PIN-om ili potpisom na slip-u, kao i transakcije za koje nije zahtijevan unos PIN-a (transakcije beskontaktnog plaćanja, internet transakcije, kataloška i telefonska prodaja). Za plaćanja izvršena business karticama u inostranstvu Banka će teretiti transakcijski račun korisnika business kartice za KM protuvrijednost drugih valuta obračunatu po srednjem kursu EUR-a na dan razmjene podataka između učesnika u prometu karticama. Korisnik business kartice je saglasan da Banka troškove nastale korištenjem kartice, uključujući i naknade utvrđene Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke naplaćuje sa njegovog transakcijskog računa.

Banka će mjesečno dostavljati izvod u skladu sa uslovima definisanim Ugovorom o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.

#### 6. Sigurno korištenje kartice

Krajnji korisnik business kartice se treba pridržavati preporučenih aktivnosti u cilju zaštite kartice od zloupotrebe.

- Prilikom preuzimanja kartice istu je potrebno potpisati sa zadnje strane, a staru karticu (ukoliko je posjeduje) je potrebno vratiti Banci.
- PIN treba zapamtiti.
- PIN, CVC2 ne treba otkrivati nikome, čak ni službenicima Banke i ne odgovarati ni na kakve e-mail poruke od VISA-e ili MasterCard-a.
- Prilikom unosa PIN-a potrebno je na odgovarajući način zaštititi tipkovnicu kako bi se onemogućilo otkrivanje istog.
- Prije unosa PIN-a ili prije potpisivanja kupovine provjeriti tačnost iznosa transakcije.
- Prilikom plaćanja na prodajnom mjestu, kartica treba uvijek biti u vidnom polju krajnjeg korisnika business kartice.
- Transakciju ne treba provoditi ukoliko se primjeti nešto neobično na bankomatu, a o istom je potrebno informisati Banku.
- Za internet transakcije preporučuje se da računar ima instaliran najnoviji antivirusni software, kao i da se transakcije obavljaju na poznatim i sigurnim Internet stranicama (ikona koja ih označava je zaključani katanac u donjem desnom uglu ekrana).

Interno

- Radi vlastite evidencije potrebno je isprintati ili sačuvati narudžbu, uslove kupovine, isporuke, adresu, telefon prodajnog mjesta i sl.

## 7. Reklamacije

Sve reklamacije vezane za upotrebu business kartice krajnji korisnik business kartice pismeno prijavljuje u poslovnici Banke uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 2 dana od prijema mjesečnog izvoda. U slučaju neopravdane žalbe Banka korisniku business kartice zaračunava naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Bez obzira na reklamaciju korisnik business kartice je dužan izmiriti dugovanje Banci, ali ima pravo na povrat sredstava, ukoliko se utvrdi da je reklamacija bila opravdana. Banka nije odgovorna za kvalitetu roba i usluga koje krajnji korisnik business kartice plaća karticom. Reklamacije u vezi sa robama i uslugama krajnji korisnik business kartice rješava sa prodajnim mjestom na kojem je izvršeno plaćanje.

## 8. Izgubljena ili ukradena kartica

O gubitku ili krađi business kartice krajnji korisnik business kartice mora odmah obavijestiti Pozivni centar na brojeve telefona **(035) 246 530 ili (035) 259 777** koji su krajnjim korisnicima business kartice na raspolaganju 24/7, ili u najbližu poslovnici Banke. Nakon prijave o gubitku ili krađi kartice, kartica se odmah blokira. Ukoliko je prijava izvršena telefonski, krajnji korisnik business kartice je dužan u najkraćem roku ispuniti i potpisati prijavu o gubitku / krađi kartice i predati je u poslovnici Banke u kojoj je izdata business kartica. Nakon blokade kartice, automatski se pokreće postupak izrade nove kartice uz naplatu naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Korisnik business kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio obaveze koje proizilaze iz propisanih uslova o izdavanju i korištenju kartice, obavezu da bez odgađanja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice i obavezu da na adekvatan način čuva kartične podatke.

Korisnik business kartice ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih poslije prijave gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja kartice, odnosno podataka s kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili djelovao s namjerom prevare, što se odnosi i na članove njegovog domaćinstva.

## 9. Prestanak prava korištenja

Vlasnik kartice je Banka i na njen zahtjev korisnik/krajnji korisnik business kartica moraju karticu odmah vratiti Banci.

Banka ima pravo da korisniku/krajnjem korisniku business kartice uskrati korištenje business kartice u slučaju da su nastupile ili prijeti nastupanje okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost korisnika business kartice da uredno izvršava svoje obaveze.

Korisnik/krajnji korisnik business kartice mora obavijestiti Banku o svakoj promjeni matičnih podataka, mjesta boravka, zaposlenja odnosno drugih uslova koji su uticali na donošenje odluke o izdavanju kartice. U suprotnom, Banka zadržava pravo da korisniku/krajnjem korisniku business kartice trajno uskrati pravo daljeg korištenja business kartice.

Korisnik/krajnji korisnik business kartice može uz otkazni rok od 30 dana podnijeti Banci pisani otkaz daljeg korištenja business kartice, odnosno može 60 dana prije isteka roka važenja business kartice obavijestiti Banku da ne želi da mu se kartica reizda.

U svim slučajevima prestanka, odnosno zabrane daljeg korištenja business kartice, korisnik/krajnji korisnik business kartice je obavezan vratiti karticu Banci, te osigurati pokriće za sve troškove nastale korištenjem opozvane kartice.

## 10. Izjave jamstva i obaveze korisnika business kartice

Korisnik business kartice je pravno ili fizičko lice sa registrovanom djelatnošću sa sjedištem u Bosni i Hercegovini. Korisnik business kartice je valjano osnovan i upisan u pripadajući registar nadležnog tijela za registraciju. Protiv korisnika business kartice nije pokrenut niti zapriječen postupak stečaja, preustroja ili likvidacije ili drugi postupak. Protiv korisnika business kartice nije pokrenut niti se vodi postupak

Interno

usmjeren na poništaj upisa bilo koje bitne okolnosti u vezi s njihovim pravnim statusom. Finasijski izvještaji, podaci o imovini i obavezama korisnika business kartice i povezanih društava, kao i drugi podaci prezentirani Banci ili koji će na zahtjev Banke prezentirati cjeloviti su, tačni i istiniti. Korisnik business kartice neće donositi odluke ili pokretati bilo koji postupak ili pristati na to da korisnik business kartice prestane biti pravna osoba. Korisnik business kartice neće prestati obavljati svoju registrovanu djelatnost.

## 11. Završne odredbe

Potpisom na *Pristupnici-Zahtjevu za izdavanje debitne MasterCard business kartice*, korisnik/krajnji korisnik business kartice potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja Debit MasterCard Business karticama i da ih prihvata.

Prilikom podnošenja zahtjeva za izdavanje business kartice, korisnik business kartice obavezno zaključuje i Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, ako isti nije ranije otvorio u Banci. Korisnik business kartice takođe zaključuje i Ugovor o korištenju debit MasterCard business kartice.

Potpisom Ugovora o korištenju debit MasterCard business kartice, korisnik/krajnji korisnik business kartice potvrđuje da je:

- Saglasan da Banka može prikupljati njegove podatke iz matičnih registara državnih i drugih institucija, te od ostalih pravnih lica, sve u skladu sa zakonskim propisima ili zaključenim pravnim poslom;
- Bezuslovno saglasan da se njegovi lični i finasijski podaci i informacije obrađuju u vremenskom periodu neophodnom za ispunjenje svrhe za koju su i prikupljeni i da ih Banka može proslijediti trećoj strani, u zemlji i inostranstvu, na osnovu zakonskih propisa, vlasničkih i ugovornih odnosa;
- Od strane Banke prethodno obaviješten o razlozima prikupljanja i obrade podataka, te da je saglasan da Banka može poduzimati sve radnje vezano za obradu ličnih/osobnih podataka, što obuhvata pravo Banke na prikupljanje, spremanje i korištenje ličnih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke, a vezano za poslovni odnos. Također, upoznat je i saglasan da Banka može, nadležnim organima i institucijama, revizorskim subjektima, članicama NLB Grupe odnosno subjektima kojima je Banka po osnovu zakonskih i podzakonskih propisa obavezna omogućiti pristup ličnim podacima, omogućiti uvid i pristup svim podacima, uključujući i one koje su zaštićene Zakonom o zaštiti ličnih podataka, a koje sazna pružanjem bankovnih usluga. Lični podaci se mogu čuvati i obrađivati do isteka ugovornog odnosa.

Banka zadržava pravo promjene Opštih uslova poslovanja debit MasterCard business karticama.

Ovi Opšti uslovi, kao i sve izmjene i dopune, objavljuju se na web portalu i poslovnim prostorijama Banke, 15 dana prije početka njihove primjene. Ako korisnik/krajnji korisnik business kartice ne prihvati izmjene, dužan je karticu odmah vratiti Banci.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. U slučaju primjedbi na postupanje Banke, korisnik/krajnji korisnik business kartice ima pravo da Banci podnese usmenu reklamaciju. Ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke, može podnijeti pisani prigovor Banci, a Banka je u obavezi dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Ukoliko korisnik/krajnji korisnik business kartice i dalje smatra da se Banka ne pridržava Opštih uslova poslovanja debit MasterCard business karticama ili nije zadovoljan odgovorom koji mu je poslala Banka, o tome može u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor, u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH.

U nemogućnosti mirnog rješenja spora iz prethodnih stavova za rješavanje istih nadležan je stvarno nadležni sud u Sarajevu.

Bez obzira na odredbu iz prethodnog stava Banka može svoja prava zahtijevati kod svakog drugog za krajnjeg korisnika business kartice nadležnog suda.

Opšti uslovi poslovanja Debit MasterCard business karticama stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se počev od 12.08.2024.godine.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Debit MasterCard business karticama I-500-4-8.13/23 od 27.10.2023. godine.