

## **Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama**

Peto izdanje, oktobar 2023.godine

- Opšti interni akt -

## **Sadržaj**

<b>1. Objašnjenje pojmova.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Izdavanje debitne kartice .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Dodatna debitna kartica .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Važenje i obnavljanje debitne kartice .....</b>	<b>2</b>
<b>5. Korištenje debitne kartice.....</b>	<b>3</b>
<b>6. Uslovi korištenja, obavještavanje krajnjeg korisnika i plaćanje računa .....</b>	<b>3</b>
<b>7. Sigurno korištenje kartice .....</b>	<b>3</b>
<b>8. Reklamacije .....</b>	<b>4</b>
<b>9. Izgubljena ili ukradena debitna kartica.....</b>	<b>4</b>
<b>10. Prestanak korištenja debitne kartice .....</b>	<b>4</b>
<b>11. Završne odredbe.....</b>	<b>5</b>

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA DEBITNIM KARTICAMA, peto izdanje

### 1. Objašnjenje pojmova

- **NLB Banka d.d., Sarajevo** - banka izdavalac i vlasnik kartice (u daljem tekstu: Banka).
- **Krajnji korisnik kartice** - fizičko lice koje je prihvatilo Bančine Opšte uslove poslovanja debitnim karticama i kome je banka izdala debitnu Visa Electron/Visa Classic / MasterCard/Visa Gold debit karticu.
- **Debitna kartica** - Visa Electron, Visa Classic Debit i Debit MasterCard platna kartica koju Banka izdaje Vlasniku tekućeg računa, te Visa Gold debit platna kartica koju Banka izdaje Vlasniku tekućeg računa koji koristi usluge Ličnog bankara.
- **Dodatna kartica** - izdaje se ovlašteniku po tekućem računu na zahtjev krajnjeg korisnika kartice.
- **Zamjenska kartica** - izdaje se krajnjem korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu karticu. Troškove izdavanja zamjenske kartice snosi krajnji korisnik kartice, osim ako Banka ne odluči drugačije.
- **Bankomat (ATM)** - samouslužni uređaj za isplatu gotovine.
- **PAN** - identifikacijski broj kartice jedinstven za svaku pojedinu karticu
- **PIN** - tajni identifikacijski broj krajnjeg korisnika kartice koji služi za identifikaciju na bankomatu i POS terminalu.
- **POS terminal** - uređaj na prodajnom mjestu ili u poslovnicu banke preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem.
- **PIN pad** - uređaj uz POS terminal koji krajnjem korisniku omogućava identificiranje PIN-om
- **Prodajno mjesto** - trgovac koji je sa ovom Bankom ili nekom drugom bankom sklopio ugovor o prijemu Visa/Maestro kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga.
- **Izvod** - obavijest o troškovima nastalim korištenjem kartice, uključujući obračunate kamate i naknade.

### 2. Izdavanje debitne kartice

Visa Electron/Visa Classic/MasterCard debitna kartica može se izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini, a koje ima otvoren tekući račun u Banci. Ispunjena *Pristupnica–Zahtjev za izdavanje debitne kartice* predaje se u poslovnicu Banke. Podnosilac zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke navedene u *Pristupnici–Zahtjevu za izdavanje debitne kartice*, te da prikupi potrebne dodatne podatke. Banka nema obavezu da podnosiocu zahtjeva obrazloži svoju odluku o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva za izdavanje debitne kartice. Debitna kartica se uručuje klijentu u poslovnicu Banke u kojoj je predao Zahtjev za izdavanje kartice ili na drugi siguran način, a pripadajući PIN se generiše na POS terminalu Banke, putem digitalnih kanala ili na drugi način prihvatljiv za Banku.

Visa Gold debit kartica se može izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini a koje ima otvoren tekući račun u Banci i koje koristi usluge Ličnog bankara. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Electron/Visa Classic Debit/Debit MasterCard karticu važeći su i za Visa Gold debit karticu.

Prilikom izdavanja Visa Electron/Visa Classic/MasterCard debitne kartice krajnjem korisniku kartice koji nema redovna primanja preko Banke se zaračunava naknada za upisninu u iznosu koji je definisan važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

### 3. Dodatna debitna kartica

Dodatna debitna kartica se izdaje na pismeni zahtjev krajnjeg korisnika osnovne debitne kartice ovlašteniku po tekućem računu osnovnog krajnjeg korisnika kartice. Za otvaranje dodatne Visa Gold debitne kartice potrebno je da i ovlašteniku po tekućem računu bude korisnik usluga Ličnog bankara. Krajnji korisnik kartice (osnovne kartice) može u svakom trenutku opozvati dalje korištenje dodatne kartice o čemu mora pismeno obavijestiti Banku. Uz opoziv dodatne debitne kartice istu je potrebno vratiti Banci. Banka izdaje maksimalno 4 dodatne kartice po jednom računu.

Prilikom izdavanja dodatne Visa Electron/Visa Classic/MasterCard debitne kartice krajnjem korisniku kartice se zaračunava naknada za upisninu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

### 4. Važenje i obnavljanje debitne kartice

Debitna kartica se izdaje na rok od 4 (četiri) godine i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Svim krajnjim korisnicima kartica koji se pridržavaju Opštih uslova poslovanja debitnim karticama,

Banka će bez posebnog zahtjeva i pod istim uslovima koji su važili prilikom prvog izdavanja kartice, izdati novu debitnu karticu na period od 4 godine. U slučaju promjene Opštih uslova debitnim karticama, krajnji korisnik kartice će biti informisan putem web stranice Banke ili u poslovnici Banke.

Debitna kartica neće biti obnovljena:

- ukoliko krajnji korisnik kartice 60 dana prije dana isteka važenja postojeće debitne kartice pismeno otkáže dalje korištenje debitne kartice,
- ako krajnji korisnik debitne kartice ne ispunjava uredno svoje obaveze prema Banci, koje nastanu korištenjem debitne kartice.

## 5. Korištenje debitne kartice

Krajnji korisnik kartice debitnu karticu mora koristiti u skladu sa Opštim uslovima poslovanja debitnim karticama. Debitna kartica glasi na ime i nevažeća je ukoliko nije potpisana. Debitna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo osoba kojoj je izdata. Debitna kartica se može koristiti za podizanje gotovine do iznosa propisanog dnevnog limita odnosno za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inostranstvu do iznosa raspoloživih sredstava na tekućem računu na lokacijama koje su označene naljepnicama sistema Visa/MasterCard. Prilikom korištenja debitne kartice, krajnji korisnik 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 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 kartice je dužan osigurati da se svi postupci na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj prisutnosti.

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

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

- ako je 3 puta pogrešno unesen PIN na bankomatu ili POS terminalu;
- kada je tekući račun u nedozvoljenom prekoračenju;
- kada je prijavljena krađa, gubitak ili nestanak debitne kartice;
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost ili za isključenje eventualnih rizika za krajnjeg korisnika kartice ili Banku.

Krajnji korisnik kartice:

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

## 6. Uslovi korištenja, obavješćavanje krajnjeg korisnika i plaćanje računa

Krajnji korisnik 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 i sl.). Za isplate gotovine i plaćanja izvršena debitnim karticama u inostranstvu Banka će teretiti tekući račun krajnjeg korisnika kartice za KM protuvrijednost drugih valuta obračunatu po srednjem kursu EUR-a na dan razmjene podataka između učesnika u prometu karticama. Krajnji korisnik kartice je saglasan da Banka troškove nastale korištenjem kartice, uključujući i naknade utvrđene Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke naplaćuje sa njegovog tekućeg računa.

Na nepodmirena potraživanja u predviđenom roku Banka zaračunava zateznu kamatu u visini i na način određen važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke, a dalje korištenje debitne kartice se privremeno blokira do izmirenja obaveza.

Banka će jednom mjesečno dostavljati izvod o troškovima nastalim korištenjem kartice na e-mail adresu koju krajnji korisnik kartice dostavi Banci ili na drugi sporazumno utvrđen način. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da krajnji korisnik kartice ne dobije izvod elektronskim putem, zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, pri čemu, u takvim okolnostima krajnji korisnik može preuzeti izvod u prostorijama Banke.

## 7. Sigurno korištenje kartice

Krajnji korisnik 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 i lozinku za pristup davaocu Internet usluga 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 kartice.
- Nakon završene transakcije na bankomatu, obavezno uzeti novac, karticu i potvrdu o izvršenoj transakciji. Ukoliko bankomat zadrži karticu, o istom je potrebno informisati Banku.
- Transakciju ne treba provoditi ukoliko se primjeti nešto neobično na bankomatu, a o istom je potrebno informisati Banku.
- Za Internet transakcije se preporučuje 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).
- Radi vlastite evidencije potrebno je isprintati ili sačuvati narudžbu, uslove kupovine, isporuke, adresu, telefon prodajnog mjesta i sl.
- Redovno provjeravati transakcije na izvodima. Izvode treba čuvati na sigurnom mjestu kao i sve ostalo na čemu se nalazi PAN.

## 8. Reklamacije

Sve reklamacije vezane za upotrebu debitne kartice krajnji korisnik kartice prijavljuje u poslovnicu Banke na za to propisanom obrascu uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 10 dana od prijema mjesečnog izvoda. U slučaju neopravdane žalbe Banka krajnjem korisniku kartice zaračunava naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Bez obzira na reklamaciju krajnji korisnik kartice je dužan izmiriti dugovanje Banci, ali ima pravo na povrat sredstava, ukoliko se utvrdi da je reklamacija bila opravdana. Krajnji korisnik kartice snosi materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice, odnosno dužan je nadoknaditi Banci svu nastalu štetu do dana kada odgovornost pređe na Banku u skladu sa Opštim uslovima poslovanja debitnim karticama.

Banka nije odgovorna za kvalitetu roba i usluga koje krajnji korisnik kartice plaća karticom. Reklamacije u vezi sa robama i uslugama krajnji korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom na kojem je izvršeno plaćanje. Banka ne odgovara za nepreuzeti novac krajnjeg korisnika kartice sa bankomata.

## 9. Izgubljena ili ukradena debitna kartica

O gubitku ili krađi debitne kartice krajnji korisnik kartice mora odmah obavijestiti Pozivni centar na brojeve telefona **(035) 246 530 ili (035) 259 777** koji su dostupni 24/7 ili u najbližu poslovnicu Banke. Nakon prijave o gubitku ili krađi kartice, ista se odmah blokira. Ukoliko je prijava izvršena telefonski, krajnji korisnik kartice je dužan u najkraćem roku ispuniti i potpisati prijavu o gubitku / krađi kartice i predati je u poslovnicu u kojoj je izdata debitna 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.

Krajnji korisnik 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 proizlaze 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.

Krajnji korisnik 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.

## 10. Prestanak korištenja debitne kartice

Vlasnik kartice je Banka i na njen zahtjev krajnji korisnik kartice mora karticu odmah vratiti Banci. Banka ima pravo da krajnjem korisniku kartice trajno uskrati dalje korištenja debitne kartice ukoliko potraživanja nastala korištenjem kartice nisu izmirena u roku od 90 dana kao i u slučaju da su nastupile ili prijeti nastupanje okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost krajnjeg korisnika kartice da uredno izvršava svoje obaveze.

Krajnji korisnik kartice mora u roku od 10 (deset) dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku o svakoj promjeni matičnih podataka, mjesta boravka, zaposlenja odnosno drugih uslova koji su utjecali na donošenje odluke o izdavanju kartice. U suprotnom, Banka zadržava pravo da krajnjem korisniku kartice trajno uskrati pravo daljeg korištenja debitne kartice.

U slučaju zatvaranja tekućeg računa sve izdate debitne kartice vezane za odnosni račun prestaju biti važeće.

Krajnji korisnik kartice može odustati od zahtjeva za izradu debitne kartice u roku od 14 dana od dana podnošenja zahtjeva bez navođenja razloga za odustanak. O svojoj namjeri za odustanak krajnji korisnik kartice mora pismeno obavijestiti Banku prije isteka roka od 14 dana. U slučaju odustanka krajnji korisnik kartice je dužan odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja, uplatiti sve troškove učinjene karticom do trenutka odustanka / otkaza kartice.

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

Otkazom osnovne kartice prestaju da važe i sve dodatne kartice.

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

## 11. Završne odredbe

Potpisom na *Pristupnici–Zahtjevu za izdavanje debitne kartice*, krajnji korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja debitnim karticama i da ih prihvata.

Prilikom podnošenja zahtjeva za izdavanje debitne kartice, krajnji korisnik kartice obavezno zaključuje i Ugovor o tekućem računu, ako isti nije ranije otvorio u Banci.

Potpisom Ugovora o tekućem računu, krajnji korisnik 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 finansijski 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 debitnim 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 krajnji korisnik kartice ne prihvati izmjene, dužan je karticu odmah vratiti Banci.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. U slučaju primjedbi na postupanje Banke, krajnji korisnik 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 krajnji korisnik kartice i dalje smatra da se Banka ne pridržava Opštih uslova poslovanja debitnim 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 drugog, za krajnjeg korisnika kartice nadležnog suda.

Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se počev od 27.10. 2023.godine.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama broj I-500-3-8.1.1/21 od 27.10.2021. godine.