

Opšti uslovi poslovanja kreditnim karticama

Sadržaj

1. Objasnjenje pojmova	2
2. Izdavanje kreditne kartice	2
3. Dodatna kreditna kartica	2
4. Važenje i obnavljanje kreditne kartice	3
5. Instrumenti obezbeđenja	3
6. Korištenje kreditne kartice.....	3
7. Uslovi korištenja, obavještanje krajnjeg korisnika i plaćanje računa	3
8. Sigurno korištenje kartice.....	4
9. Reklamacije.....	5
10. Izgubljena ili ukradena kreditna kartica.....	5
11. Prestanak korištenja kreditne kartice	5
12. Završne odredbe	5

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA KREDITNIM KARTICAMA

1. Objašnjenje pojmova

- **NLB Banka d.d., Sarajevo** - banka izdavalac i vlasnik kartice (u daljem tekstu: Banka).
- **Poslovnica Banke** - podružnica, ekspozitura, agencija Banke.
- **Krajnji korisnik kartice** - fizičko lice koje je prihvatilo Bančine Opšte uslove poslovanja kreditnim karticama i potpisalo Ugovor o korištenju MasterCard Revolving, Visa Classic, MasterCard Charge ili Visa Gold Credit kartice i kome je Banka izdala neku od navedenih kartica.
- **Kreditna kartica** - MasterCard Standard (MasterCard Revolving i MasterCard Charge) i Visa Classic platna kartica koju Banka izdaje osnovnom korisniku kartičnog računa, te Visa Gold Credit platna kartica koju Banka izdaje osnovnom korisniku kartičnog računa koji koristi usluge Osobnog bankara.
- **Dodatna kartica** - izdaje se ovlašteniku po kartičnom 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, 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 poslovnici 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/MasterCard kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga.
- **Izvod** - obavijest o troškovima nastalim korištenjem kartice, uključujući godišnju članarinu, upisninu i ostale obračunate kamate i naknade.

2. Izdavanje kreditne kartice

Visa Classic/MasterCard Standard kreditna kartica može se izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini koji ispunjava Bančine uslove za izdavanje kreditne kartice i pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme izmirivati sve troškove i obaveze nastale korištenjem kreditne kartice. Podnosilac zahtjeva mora imati otvoren tekući račun u Banci. Ispunjen zahtjev za izdavanje kreditne kartice (Pristupnica) predaje se u poslovnicu Banke. 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 kreditne kartice. Kartica se krajnjem korisniku uručuje u poslovnici Banke u kojoj je predao Zahtjev za izdavanje kartice ili na drugi siguran način, a pripadajući PIN distribuira se putem Pošte ili na drugi način prihvatljiv za Banku.

Visa Gold Credit kartica može se izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini koji ispunjava Bančine uslove za izdavanje kreditne kartice i pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme izmirivati sve troškove i obaveze nastale korištenjem kreditne kartice i koji koristi usluge Osobnog bankara. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic/MasterCard Standard karticu važeći su i za Visa Gold Credit karticu.

Prilikom izdavanja Visa Classic/MasterCard Standard kreditne kartice klijentu se zaračunava naknada za upisninu i naknada za godišnju članarinu u iznosu koji je definisan važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke. O svakoj promjeni naknada, Banka će blagovremeno informisati krajnjeg korisnika kartice.

3. Dodatna kreditna kartica

Dodatna Visa Classic/MasterCard Standard kartica se izdaje na pismeni zahtjev krajnjeg korisnika osnovne kreditne kartice. Osnovni krajnji korisnik i dodatni krajnji korisnik dijele limit potrošnje dodijeljen osnovnom krajnjem korisniku. Osnovni krajnji korisnik može po slobodnoj volji procentulano dodijeliti korištenje limita za dodatnog krajnjeg korisnika. Na osnovu procentualnog iznosa se određuje limit za dodatnog krajnjeg korisnika. Za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice bit će zadužen osnovni krajnji korisnik kartice. Dodatni krajnji korisnik solidarno je odgovoran s osnovnim krajnjim korisnikom kartice za sve troškove učinjene dodatnom kreditnom karticom. Osnovni krajnji korisnik kartice može u svakom trenutku opozvati dalje korištenje dodatne kreditne kartice pri čemu je dužan dostaviti pismenu obavijest Banci. Uz opoziv dodatne kreditne kartice istu je potrebno vratiti Banci. Banka izdaje maksimalno 4 dodatne kartice po jednom kartičnom računu.

Za izdavanje dodatne Visa Gold Credit kartice neophodno je i da ovlaštenik po kartičnom računu koristi usluge Osobnog bankara. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic/MasterCard karticu važeći su i za Visa Gold Credit karticu.

Prilikom izdavanja dodatne kreditne kartice zaračunava se naknada za godišnju članarinu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

4. Važenje i obnavljanje kreditne kartice

Kreditna kartica se izdaje na rok od 4 (četiri) godine i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Svim krajnjim korisnicima kreditnih kartica koji se pridržavaju Opštih uslova poslovanja kreditnim karticama i Ugovora, Banka će bez posebnog zahtjeva i pod istim uslovima koji su važili prilikom prvog izdavanja kartice, izdati novu kreditnu karticu na period od 4 godine. U slučaju promjene uslova, klijent će, ukoliko je saglasan sa novim uslovima, biti pozvan da potpiše Anex Ugovora.

Kreditna kartica neće biti obnovljena:

- ukoliko krajnji korisnik 30 dana prije dana isteka važenja postojeće kreditne kartice pismeno otkáže dalje korištenje kreditne kartice,
- ako krajnji korisnik kreditne kartice ne ispunjava uredno svoje obaveze prema Banci, koje nastanu korištenjem kreditne kartice.

5. Instrumenti obezbjeđenja

Krajnji korisnik kartice će u cilju urednog izmirenja svojih obaveza deponovati kod Banke jedan od sljedećih oblika obezbjeđenja:

- Bjanko ovjerenu i potpisanu mjenicu sa mjeničnom izjavom;
- Administrativnu zabranu;
- Saglasnost o zapljeni;
- Novčani depozit.

Krajnji korisnik kartice će svaku ispunjenu ili uništenu mjenicu na prvi poziv Banke nadomjestiti novom. Ako krajnji korisnik kartice ne ispunjava uredno obaveze koje nastanu korištenjem kreditne kartice, Banka može aktivirati sve instrumente obezbjeđenja.

Ukoliko Banka ne naplati svoja potraživanja aktiviranjem instrumenata obezbjeđenja, pokrenut će se odgovarajući sudski postupak protiv krajnjeg korisnika kartice.

6. Korištenje kreditne kartice

Krajnji korisnik kartice kreditnu karticu mora koristiti u skladu sa Opštim uslovima poslovanja kreditnim karticama. Kreditna kartica glasi na ime i nevažeća je ukoliko nije potpisana. Kreditna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo osoba kojoj je izdata. Kartica se može koristiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga odnosno za podizanje gotovine u Bosni i Hercegovini i inostranstvu na lokacijama koje su označene naljepnicama sistema Visa/MasterCard i to do iznosa limita kojeg određuje Banka. Prilikom korištenja kreditne 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 identifikira PIN-om ili se potpisuje na potvrdu o kupovini, odnosno ispis iz POS terminala. Potpis mora biti jednak potpisu na kartici. Zbog vlastite sigurnosti krajnji korisnik kartice je dužan osigurati da se svi postupci na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj prisutnosti.

Prilikom podizanje novca na bankomatu ili POS terminalu krajnji korisnik se identifikira 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 kreditne kartice, a posebno:

- ako je 3 puta pogrešno unesen PIN na bankomatu ili POS terminalu;
- kada je kartični račun u nedozvoljenom prekoračenju;
- kada je prijavljena krađa, gubitak ili nestanak kreditne 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 neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice;
- snosi štetu nastalu eventualnim korištenjem kartice putem interneta.

7. Uslovi korištenja, obavještanje krajnjeg korisnika i plaćanje računa

Svaka potrošnja kreditnom karticom računa se kao korištenje kredita u iznosu realizirane potrošnje po kreditnoj kartici. Otplaćeni iznos kredita se može ponovo koristiti. Okvirni kredit (limit) se odobrava na rok važenja kartice pri čemu se rok na koji je odobren kreditni limit produžuje sa svakim reizdavanjem kreditne kartice.

Krajnji korisnik kartice priznaje sve transakcije potvrđene PIN-om ili potpisom na slip-u, kao i transakcije za koje nije zahtijevan unos PIN-a (internet transakcije, kataloška i telefonska prodaja i sl). Za isplate gotovine i plaćanja izvršena kreditnim karticama u inostranstvu Banka će teretiti kartični račun krajnjeg korisnika za KM protuvrijednost drugih valuta obračunatu po srednjem kursu EUR-a na dan razmjene podataka između učesnika u prometu karticama.

Krajnji korisnik revolving kartice kredit otplaćuje mjesečno i to minimalno 3% iskorištenog kredita uvećanog za obračunate i pripisane kamate i naknade, s tim da iskorišteni kredit predstavlja zbir neotplaćenih dijelova kredita iz prethodnih obračunskih perioda i novih zaduženja kreditnom karticom. Krajnji korisnik se obavezuje da će do 20-og u mjesecu obezbjediti sredstva na svom tekućem računu u visini obaveze ili da će do 20-og u mjesecu izmiriti pristigle obaveze uplatom na kartični račun. Krajnji korisnik kreditne kartice je saglasan da Banka troškove nastale korištenjem kartice u visini minimalnog iznosa za uplatu navedenog na mjesečnom izvodu naplaćuje sa njegovog tekućeg računa. Krajnji korisnik u svakom trenutku, u poslovnicu Banke ili korištenjem usluge elektronskog bankarstva, može izvršiti uplatu duga po kartici, s tim da će se obračun kamate izvršiti na iskorištena sredstva za period od početka obračunskog perioda u kojem je izmiren dug do dana izmirenja duga.

Kamate se obračunavaju mjesečno na iznos neotplaćenog dijela kredita primjenom linearnog metoda. Kamatna stopa je promjenjiva i obračunava se u visini i način utvrđen Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Kod kartica sa odloženim plaćanjem (charge) svaka potrošnja kreditnom karticom se računa kao korištenje odobrenog limita u iznosu realizirane potrošnje po kartici s odloženim plaćanjem. Krajnji korisnik kartice se obavezuje da će svoje cjelokupne obaveze izmiriti Banci do 20-og u mjesecu. Cjelokupne obaveze se odnose na redovne transakcije obavljene charge karticom uvećano za pripisane naknade.

Banka krajnjim korisnicima charge kartice omogućava plaćanje roba i usluga kao i podizanje gotovine na bankomatima Banke i POS uređajima za isplatu gotovine Banke na jednake mjesečne rate. Rate na kartičnom računu krajnjeg korisnika dospjevaju na naplatu jednom mjesečno. Za obaveze proistekle po osnovu transakcije na rate, krajnji korisnik se obavezuje da će ih izmiriti najkasnije do datuma dospjeća svake pojedine rate. Informaciju o iznosu i datumu dospjeća pojedinih rata krajnji korisnik dobija putem izvoda.

Banka ne obračunava redovnu kamatu krajnjim korisnicima charge kartica za obavljene redovne transakcije i transakcije na rate, ukoliko su obaveze izmirene do 20-og u mjesecu.

Ukoliko klijent iz bilo kojeg razloga korištenjem kartice prekorači odobreni limit, obavezan je izmiriti i taj iznos prekoračenog limita.

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 kreditne kartice se privremeno blokira do izmirenja obaveza.

O svakoj promjeni kamatnih stopa, Banka će blagovremeno informisati krajnjeg korisnika kartice.

Banka će jednom mjesečno obavještavati krajnjeg korisnika o učinjenim troškovima u BiH i inostranstvu putem izvoda. Izvod će se slati na dogovorenu e-mail adresu, a ukoliko krajnji korisnik kartice Banci ne dostavi e-mail adresu za slanje izvoda, iste može preuzeti u poslovnicu Banke. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da krajnji korisnik 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.

8. Sigurno korištenje kartice

Krajnji korisnik 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, a ne zapisivati niti ostaviti na lako dostupno mjesto (uništiti Obavijest o PIN-u).
- 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.
- 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.
- Preporučuje se aktiviranje usluge SMS notifikacije koja se naplaćuje 1,00 KM mjesečno, a koja krajnjem korisniku omogućava da blagovremeno reaguje u slučaju prijema SMS notifikacije za transakcije koje nije izvršio. Poruke se primaju u realnom vremenu tj. odmah nakon izvršene transakcije.

9. Reklamacije

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

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

10. Izgubljena ili ukradena kreditna kartica

O gubitku ili krađi kreditne kartice krajnji korisnik 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 je dužan u najkraćem roku ispuniti i potpisati prijavu o gubitku / krađi kartice i predati je u poslovnicu u kojoj je izdata kreditna kartica. Nakon blokade kartice, automatski se pokreće postupak izrade nove kartice i PIN-a uz naplatu naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Korisnik 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 PIN i PAN kartice.

Korisnik 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.

11. Prestanak korištenja kreditne 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 korištenje kreditne 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 kreditne kartice.

Krajnji korisnik kartice može odustati od zaključenog Ugovora o izdavanju kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora 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 kreditne kartice, odnosno može 30 dana prije isteka roka važenja kreditne 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 kreditne kartice, krajnji korisnik kartice je obavezan vratiti karticu Banci, te osigurati pokriće za sve troškove nastale korištenjem opozvane kartice.

12. Završne odredbe

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

Potpisom Ugovora o korištenju kreditne kartice, 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 kreditnim karticama o čemu će krajnjem korisniku podaci biti dostupni na šalterima Banke i internet stranici Banke. Ako krajnji korisnik ne prihvati izmjene, dužan je karticu odmah vratiti Banci.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. U slučaju primjedbi na postupanje Banke, krajnji korisnik 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 i dalje smatra da se Banka ne pridržava Opštih uslova poslovanja kreditnim 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, ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda 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 kreditnim karticama stupaju na snagu danom donošenja.