Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama

Sadržaj

1. Objašnjenje pojmova 2

2. Izdavanje debitne kartice 2

3. Dodatna debitna kartica 3

4. Važenje i obnavljanje debitne kartice 3

5. Korištenje debitne kartice 3

6. Uslovi korištenja, obavještavanje krajnjeg korisnika i plaćanje računa 4

7. Sigurno korištenje kartice 4

8. Reklamacije 5

9. Izgubljena ili ukradena debitna kartica 5

10. Prestanak korištenja debitne kartice 6

11. Bankarska tajna i zaštita ličnih podataka 6

12. Završne odredbe 6

13. Izjava vlasnika internog akta o usklađenosti i odobrenju internog akta . **Error! Bookmark not defined.**

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA DEBITNIM KARTICAMA, deveto 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 Classic Debit/ MasterCard/Visa Gold debit/Visa Infiniti Debit karticu.
- **Debitna kartica** - Visa Classic Debit i Debit MasterCard platna kartica koju Banka izdaje vlasniku tekućeg računa, Visa Gold debit platna kartica koju Banka izdaje vlasniku tekućeg računa koji koristi usluge Ličnog bankara, te Visa Infinite debit platna kartica koju Banka izdaje vlasniku tekućeg računa koji ispunjava uslove Banke za korištenje premium bankarskih usluga.
- **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 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 prihvatu Visa/Maestro kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga.
- **Izvod** - obavijest o troškovima nastalim korištenjem kartice, uključujući obračunate kamate i naknade.
- **LoungeBar** – usluga koja korisnicima premium kartica omogućava pristup odabranim aerodromskim salonima u skladu sa uslovima programa.
  Fast Track – usluga koja korisnicima premium Visa kartica omogućava korištenje ubrzanog prolaza kroz sigurnosnu kontrolu na odabranim aerodromima u skladu sa uslovima programa.

2. Izdavanje debitne kartice

Visa Classic Debit/MasterCard debitna kartica može se izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine kao i maloljetnim licima koji ispunjavaju uslove za otvaranje paketa za mlade (od 15 do 26 godina), 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 poslovnici Banke u kojoj je predao Zahtjev za izdavanje kartice ili na drugi siguran način, a pripadajući PIN se dostavlja putem SMS-a, generiše na ATM-u 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 Classic Debit/Debit MasterCard karticu važeći su i za Visa Gold debit karticu.
Prilikom izdavanja Visa Classic Debit/MasterCard debitne kartice krajnjem korisniku kartice koji nema redovna primanja preko Banke se obračunava naknada za upisninu u iznosu koji je definisan zaljučenim ugovorom a u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Visa Infinite debit 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 i koje ispunjava uslove Banke za korištenje premium bankarskih usluga. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic Debit/MasterCard debitnu karticu važeći su i za Visa Infinite debit karticu. Visa Infinite debit kartica korisniku omogućava korištenje dodatnih pogodnosti i usluga koje za ovu vrstu kartice obezbjeđuje Banka i/ili kartična organizacija Visa, u skladu sa posebnim uslovima i pravilima njihovog korištenja. Obim, sadržaj i dostupnost dodatnih pogodnosti Visa Infinite debit kartice utvrđuju se posebnim aktima Banke i/ili pravilima kartične organizacije Visa i mogu se mijenjati bez izmjene ovih Opštih uslova.

3. Dodatna debitna kartica

Dodatna debitna kartica se izdaje na pisani 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 ovlaštenik 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 pisano 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 Classic Debit/MasterCard debitne kartice krajnjem korisniku kartice se obračunava naknada za upisninu definisanu zaključenim ugovorom a u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.
Dodatna Visa Infinite debitna kartica izdaje se na pisani zahtjev krajnjeg korisnika osnovne Visa Infinite debitne kartice ovlašteniku po tekućem računu osnovnog krajnjeg korisnika kartice. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za dodatnu Visa Classic Debit/MasterCard debitnu karticu važeći su i za dodatnu Visa Infinite debitnu karticu.

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 pisano otkaže 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 korisnika. 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. Debitna kartica se može koristiti i za polog gotovine na bankomatima Banke do iznosa propisanog mjesečnog limita. Prilikom korištenja debitne kartice, krajnji korisnik kartice plaća odgovarajuću naknadu definisanu zaključenim ugovorom a u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Za Visa Infinite debit karticu Banka može utvrditi posebne limite za podizanje gotovine, bezgotovinska plaćanja i druge kartične transakcije u skladu sa internim aktima 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.

Debitna kartica se može koristiti za beskontaktno plaćanje na POS uređajima koji omogućavaju ovaj oblik plaćanja kao i beskontaktno podizanje gotovine na bankomatima kao i polog gotovine na bankomatima Banke, koji nude mogućnost ovakvog načina podizanja gotovine. Za beskontaktna plaćanja na POS uređajima debitna kartica se može koristiti bez unosa PINa do iznosa propisanog limita.
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 neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice; - snosi štetu nastalu eventualnim korištenjem kartice putem interneta.

6. Uslovi korištenja, obavještavanje 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 zaključenim ugovorom u skladu sa Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke naplaćuje sa njegovog tekućeg računa.

Na nepodmirena potraživanja u predviđenom roku Banka obračunava 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.

Banka ne odgovara za sadržaj, dostupnost ili kvalitet dodatnih usluga i pogodnosti koje korisnicima Visa Infinite debit kartice pružaju treća lica, uključujući kartičnu organizaciju Visa i druge ugovorne partnere.

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 poslovnici Banke na za to propisanom obrascu uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 10 dana od prijema mjesečnog izvoda.

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.

Banka ne odgovara za sadržaj, kvalitet, raspoloživost niti kontinuitet dodatnih pogodnosti i usluga koje korisnicima Visa Infinite debitne kartice pružaju treća lica, uključujući kartičnu organizaciju Visa, pružaoce usluga osiguranja, operatere lounge i Fast Track usluga, mobilne operatere i druge ugovorne partnere.

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 te ako se prije otkaza kartice pretplatio na neku uslugu za čije korištenje je nastavljena naplata nakon otkaza kartice.

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 pisano 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. Bankarska tajna i zaštita ličnih podataka

U odnosu na bankarsku tajnu i zaštitu ličnih podataka, primjenjuju se pozitivni zakonski propisi, Pravila privatnosti NLB Banke d.d. Sarajevo i Opći uslovi poslovanja NLB Banke d.d. Sarajevo.

12. 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.

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. Ukoliko krajnji korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa kojima se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja, krajnji korisnik kartice ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Banci na adresu: NLB Banka d.d., Sarajevo, Koševo br. 3, Sarajevo. Ukoliko krajnji korisnik kartice uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka ga je dužna uputiti o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 8 dana, a najkasnije u roku od 30 dana, i to od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je krajnji korisnik kartice podnio prigovor. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan sa istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo F BiH na adresu Zmaja od Bosne br. 47b Sarajevo (u daljem tekstu: Agencija), da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, koji je provela Banka ili uložiti Agenciji prigovor na rad Banke u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ukoliko Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.
Banka ne može podnosicu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.
Ukoliko se nastali spor ne bi mogao riješiti na naprijed navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu kod nadležnog suda. Podnosilac prigovora ima mogućnost i pokrenuti postupak posredovanja u svrhu vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se počev od 07.12.2026. godine.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama, osmo izdanje, broj I-500-4-6.10/26 od 20.08.2026. godine.