

Opšti uslovi korištenja kartice za polaganje pazara

Opšte odredbe

Opšti uslovi korištenja kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun, koji se primjenjuju na korištenje kartica za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun od strane korisnika kartice (u daljem tekstu: Opšti uslovi), kao akt Poslovne politike Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka), utvrđuju minimum opštih uslova pod kojima Banka klijentima odobrava i korisnicima kartice izdaje karticu za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun.

Definicije

1. „Banka“ znači Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina.
2. „Cash point bankomat“ znači bankomat Banke na kojem klijenti imaju mogućnost uplate pazara.
3. „Kartica za polaganje pazara“ je kartica koja se izdaje na zahtjev klijenta i korisnika kartice i predstavlja pravo kojim Klijent ovlašćuje korisnika kartice da putem iste vrši polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun klijenta putem Cash point bankomata Banke. Kartica je vlasništvo Banke.
4. „Klijent“ je pravno lice koje kod Banke ima otvoren transakcijski račun za obavljanje unutrašnjeg platnog prometa ili nerezidentni račun za plaćanje u KM valuti.
5. „Račun“ podrazumijeva transakcijski i/ili nerezidentni račun koji Klijent ima otvoren kod Banke za obavljanje platnog prometa ili za plaćanje u KM valuti.
6. „Korisnik kartice“ je fizičko lice koje je ovlašteno od strane klijenta Banke da na Cash point bankomatima Banke vrši polaganje pazara na račun klijenta.
7. „PIN“ - Personal Identification Number (lični identifikacioni broj) je broj koji omogućava korištenje kartice. PIN služi za kompjutersku identifikaciju korisnika kartice u sistemu Banke, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlaštenih osoba (npr. krađa kartice).
8. „Transakcija“ znači polaganje pazara na račun klijenta izvršen korištenjem kartice, a koji se knjiži na račun klijenta.
Banka zadržava pravo da prilikom obavljanja transakcije odbije sumnjive novčanice ili novčanice koje su pohabane, odnosno imaju vidljiva oštećenja.
9. „Rok važenja kartice“ je određeno vrijeme do kada se može koristiti kartica i navedeno je na istoj.
10. „Obnavljanje - reizdavanje“ znači izdavanje nove kartice po isteku roka važenja prethodno izdate, a vrši se iz sigurnosnih razloga. Obnavljanje - reizdavanje kartice vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva klijenta ili korisnika kartice, uz obračun i naplatu naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade, a na način definisan ovim Opštim uslovima.
11. „Zamjena“ znači izdavanje nove kartice umjesto izgubljene ili ukradene, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev klijenta i korisnika kartice, uz obavezu plaćanja naknade. Obračun i naplata naknade definisani su važećom tarifom Banke.
Zamjena kartice može biti i na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga, u kom slučaju je zamjena besplatna. Izradom zamjenjene kartice, prethodna se trajno blokira i stavlja van snage.
12. „Zamjena PIN-a“ znači izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev klijenta i korisnika kartice uz obračun i naplatu naknade definisan važećom tarifom Banke ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se stavlja van snage.
13. „Zahtjev za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun“ jeste

pismeni zahtjev koji će popuniti i predati Banci ovlašteni zastupnik klijenta i korisnik kartice.

14. „Gotovina“ podrazumijeva papirni novac u KM valuti.

Kartica

15. Banka izdaje karticu za polaganje pazara korisniku kartice uz obračun i naplatu naknade za dodjelu ovlaštenja za polaganje gotovine na transakcijski/nerezidentni račun pravnog lica u skladu sa važećom tarifom Banke koja se obračuna u skladu sa ovim Opštim uslovima.
16. Karticu i PIN može koristiti samo korisnik kartice na čije je ime izdata kartica i odgovarajući PIN, a u skladu sa zahtjevom za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun.
17. Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu karticu najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun. U protivnom smatrat će se da je korisnik kartice odustao od zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun. Banka zadržava pravo da uništi sve kartice koje ne budu preuzete u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun. Klijent je u ovom slučaju dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale po osnovu izrade kartica.
18. Korisnik kartice može koristiti karticu najduže do isteka roka važenja kartice koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje - reizdavanje kartice.
19. Prvo obnavljanje-reizdavanje kartice, vrši se nakon četiri godine. Svako sljedeće obnavljanje reizdavanje kartica također se vrši nakon četiri godine od prethodnog obnavljanja-reizdavanja.
20. Obnavljanje - reizdavanje kartice vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva klijenta ili korisnika kartice, uz obračun i naplatu naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.
21. Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje - reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze klijenta i korisnika kartice nastale korištenjem ove usluge, a koje su nastale prije odbijanja obnavljanja-reizdavanja ili zamjene kartice ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

Korisnik kartice

22. Pisanu obavijest sa PIN brojem korisnik kartice je dužan uništiti. Korisnik kartice je obavezan da PIN drži u tajnosti, te da ga ni pod kojim uslovima ne otkrije drugoj osobi, niti drugoj osobi omogućiti da ga sazna ili dođe u njegov posjed.
23. Korisnik kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartici niti na bilo kojem predmetu koji s karticom nosi sa sobom.
24. Korisnik kartice mora poduzeti sve razumne korake da dobivena kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi.

**OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA KARTICE ZA POLAGANJE PAZARA NA
TRANSAKCIJSKI/NEREZIDENTNI RAČUN NA CASH POINT
BANKOMATIMA RAIFFEISEN BANK DD BOSNA I HERCEGOVINA**

- 25.** Korisnik kartice ne može izdatom karticom vršiti transakcije plaćanja roba i usluga, niti podizanje gotovog novca.
- 26.** Ukidanje ovlaštenja za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun klijenta korisniku kartice vrši se na osnovu pismenog zahtjeva ovlaštenog zastupnika klijenta za ukidanje ovlaštenja i povrata kartice. Ukoliko klijent želi ovladati drugo lice za polog pazara na transakcijski/nerezidentni račun potrebno je da dostavi novi Zahtjev za dodjelu ovlaštenja za novog korisnika.

Kartični račun

- 27.** Pazar se može položiti putem Cash point bankomata 24 sata dnevno, s tim da će isti biti raspoloživ na računu klijenta odmah nakon uplate, ako je uplata izvršena radnim danima od ponedjeljka do petka u vremenu od 08-19:30 sati, odnosno naredni radni dan ako je uplata izvršena izvan navedenog termina.
- 28.** Gotov novac na ime pazara se uplaćuje u KM valuti u slijedećim apoenima: 10 KM, 20 KM, 50 KM, 100 KM i 200 KM i u jednoj transakciji je moguće uplatiti najviše 90 novčanica. Ukoliko se u predviđeni otvor umetne više od 90 novčanica, Cash point bankomat vrši povrat ukupne količine položenog novca uz upozornje da se smanji broj novčanica na max. 90 i ponovo pokuša uplata. Kako bi Cash point bankomat uspješno izvršio uplatnu transakciju, neophodno je da novčanice budu uredno složene, ravne, bez savijenih krajeva i neoštećene i nepohabane.
- 29.** U otvor za novčanice nije dozvoljno stavljati koverta, novac povezan spajalicama, kovanice novca niti bilo koji drugi sadržaj osim naprijed navedenih apoena novčanica. Novčanice koje Cash point bankomat nije prepoznao, biće vraćene uz odgovarajuću obavijest na ekranu Cash point bankomata i korisnik je iste dužan preuzeti iz otvora za uplatu novca.
- 30.** Način uplate novca putem Cash point bankomata će biti ispisano na ekranu bankomata i korisnik je u obavezi da prati uputstva koja će mu biti sugerisana putem ekrana.
- 31.** Transakcije koje podliježu prijavama nadležnih organa u skladu sa zakonskom regulativom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti će se moći obaviti isključivo na blagajnama Banke (gotovinske i povezane transakcije jednake i veće od KM 30.000,00).
- 32.** Transakcijski i nerezidentni račun podrazumijevaju račune klijenta za obavljanje unutrašnjeg platnog prometa i sve uplate nastale upotrebom kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun će biti prikazane na izvodu po računu klijenta. Nakon izvršene uplate novčanica, korisnik kartice će dobiti štampanu potvrdu sa osnovnim informacijama o transakciji kao dokazu o uplati novca.
- 33.** Za uslugu polaganja pazara na transakcijski/nerezidentni račun klijenta putem Cash point bankomata, Banka naplaćuje naknadu u skladu sa važećom Tarifom naknada platnog prometa. Naknade se obračunavaju i naplaćuju istovremeno sa knjiženjem pazara na transakcijski/nerezidentni račun, osim u slučaju da sa klijentom nije drugačije ugovorena naplata naknade, i to prema slijedećoj Tarifi:

Uplata gotovine za pravna lica (Rezidenti/Nerezidenti) na CASH POINT bankomatima za pravna lica	Iznos naknade
Uplata gotovine/polaganje gotovine na transakcijski/	Bez naknade

nerezidentni račun Pravnog lica	
Naknada za dodjelu ovlaštenja za polaganje gotovine na transakcijski/nerezidentni račun Pravnog lica (za svako ovlašteno lice)	5,00KM
Reizdavanje kartice za polaganje gotovine na transakcijski/nerezidentni račun Pravnog lica (četverogodišnja)	Bez naknade
Zamjena PIN-a	Bez naknade
Zamjena kartice	Bez naknade

Kao preduslov za dodjelu ovlaštenja za polaganje pazara/aktivaciju kartice, Klijent je dužan platiti naknadu za dodjelu ovlaštenja za polaganje gotovine prije dodjele ovlaštenja.

Podnošenjem zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara klijent bezuslovno daje pravo Banci da naplatu naknada za ovu uslugu vrši terećenjem računa na koji se vrši polog pazara.

Banka zadržava pravo izmjene naknada o čemu će obavijestiti Klijenta pisanim putem (obavještenjem ili putem izvoda), a najkasnije 15 dana prije početka primjene novih naknada.

Vraćanje kartice – prestanak važenja

34. Kartica će prestati da važi u slijedećim slučajevima:

- kada klijent podnese zahtjev Banci za ukidanje ovlaštenja za polog pazara na transakcijski/nerezidentni račun Korisniku kartice.
- ukoliko dođe do zatvaranja računa Klijenta koji je koristio uslugu pologa gotovine na Cash point bankomatima
- u slučaju prijave smrti ovlaštenog lica (korisnika kartice).

U slučaju prestanka važenja kartice, korisnik kartice ili klijent se obavezuju istu vratiti Banci. Banka zadržava pravo jednostranog onemogućavanja korištenja kartice bez obaveze obrazloženja istog.

Gubitak kartice

- 35.** Ako je kartica izgubljena ili ukradena ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN ili broj kartice, korisnik kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Raiffeisen direkt info (Call Centar) Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina, na telefon: +387 (0) 33 75 50 10 uz navođenje podataka o nazivu i adresi korisnika kartice, i to datumu rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice.
- 36.** U slučaju da kartica koja je telefonski prijavljena kao izgubljena ili ukradena, bude pronađena, Banka, uz prethodno identifikovanje korisnika kartice, a na njegov zahtjev, istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti.
- 37.** Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do

situacije da je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena, ili da je bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice.

38. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da obavijesti treću stranu i zakonom ovlaštene institucije o nastaloj situaciji i pruži im sve informacije koje budu tražene.

Promjena uslova

39. Ovi Opšti uslovi dostupni su klijentu i korisniku kartice na službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba i sa istima se upoznaju prije podnošenja zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun. Klijent i korisnik kartice potpisom zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun potvrđuju da su upoznati sa svim uslovima poslovanja Banke, te da su prije potpisivanja zahtjeva, pročitali, razumjeli i pristali na primjenu ovih Opštih uslova.

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune ovih Opštih uslova, Banka će istaknuti na službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da su klijent i korisnik kartice prihvatili izmjenjene Opšte uslove poslovanja ako ne vrate karticu u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni. Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano korištenje usluga platnog prometa, a naročito poslovanje gotovim novcem. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Ostalo

40. Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve dobivene odreske/kopije transakcija kako bi se provjerili iznosi sa onima na dobivenim obavijestima – izvodima po transakcijskim računima klijenta. Odrezak/kopija transakcije sadrži sljedeće podatke: naziv pravnog lica, broj računa, broj transakcije, naziv Cash point bankomata, datum transakcije, vrijeme transakcije, iznos u apoenima, eventualno numeričku šifru poslovne jedinice ukoliko korisnik unese. Bilo koja neusaglašenost: iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena u pismenoj formi Banci u roku od naredna 2 (dva) radna dana od datuma izvoda.

Banka je dužna reklamaciju klijenta razmotriti i obavijestiti klijenta najkasnije u roku od od 7 (sedam) radnih dana od dana prijema reklamacije.

41. Ako korisnik kartice prekrši bilo koje od pravila navedenih u ovim Opštim uslovima, izdana kartica se može blokirati od strane Banke.
42. Izdata kartica može biti korištena zajedno sa PIN-om samo na onim Cash point bankomatima koje imaju odgovarajući simbol. Spisak Cash point bankomata istaknut je na službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba.
43. Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.
44. Potpisom zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun, klijent i korisnik kartice potvrđuju da su u posebnom dokumentu dao/li pismenu saglasnost za raspolaganje njegovim/njihovim ličnim podacima.

Alternativno za područje Federacije BiH i Brčko Distrikta

45. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ovih Opštih uslova, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba. Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Alternativno za područje Republike Srpske

46. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ovih Opštih uslova, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba. Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uložiti prigovor Agenciji za bankarstvo Republike Srpske na adresu – Banja Luka, Vase Pelagića br. 11a. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od januara 2018. godine.