

## Opšti uslovi korištenja VISA Gold kreditne kartice za Premium klijente

### Opšte odredbe

Opšti uslovi korištenja VISA Gold kreditne kartice za Premium klijente Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju na korištenje VISA Gold kreditnih kartica od strane klijenata, fizičkih lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), kao akt Poslovne politike Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka), utvrđuju minimum opštih uslova pod kojima Banka klijentima, fizičkim licima (u daljem tekstu: Korisnik kartice) odobrava VISA Gold kredite kartice.

### Definicije

„Banka“ znači Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina.

„Kartična organizacija“ je Visa Inc.

„Kartica“ je pravo kojim Banka ovlašćuje korisnika kartice da putem kartične plastike raspolaže sredstvima na kartičnom računu. Kartica znači bilo koja kartica koju izda banka po jednom kartičnom računu, uz izuzetak debitne kartice koja je također izdata po jednom računu, ali uz mogućnost da se putem nje na bankomatima pristupi i drugim debitnim, kreditnim i štednim računima. Kartica i kartična plastika su vlasništvo Banke. Kartica je namijenjena za korištenje u Bosni i Hercegovini i svijetu.

„Kartična plastika“ je sredstvo kojim se realizuje pravo iz kartice, koju izrađuje Banka prema utvrđenim standardima.

Visa Gold kreditna kartica je kartica koju njen Korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine odobrenog limita, uz obavezu da najkasnije posljednji dan isteka grace perioda za prethodni obračunski period izmiri dospjeli minimalni iznos za uplatu. Na korišteni iznos se obračunava kamata po kamatnoj stopi iz važeće tarife Banke koja je uručena klijentu.

„Dodatna kartica“ je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu po jednom kartičnom računu.

„Korisnik Visa Gold kreditne kartice“ znači bilo koji korisnik (korisnici) kartice (kartica) po jednom kartičnom računu koji ima sa Bankom zaključen Sporazum o razumjevanju I saradnji po osnovu korištenja usluge „Premium banking“, kojim su definisani uslovi za sticaje statusa koji mu omogućava dobivanje Gold kartice. Korisnici kartice mogu biti „osnovni“ i „dodatni“.

„Kartični račun“ je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica, uključujući pripisane naknade i kamatu, o čemu se klijent obavještava putem redovnih mjesečnih izvoda - obavijesti.

„PIN“ - Personal Identification Number (lični

identifikacioni broj) je broj koji, zavisno od uređaja za prihvatanje kartice, omogućava korištenje kartice. PIN služi za kompjutersku identifikaciju korisnika kartice u sistemu kartičnog poslovanja, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlašćenih osoba (npr. krađa kartice).

„Limit“ znači maksimalno dozvoljeni dugovni saldo koji Banka odobri po kartičnom računu Visa Gold kreditne kartice. Odobreni limit koriste ravnopravno svi korisnici kartica izdatih po tom računu.

„Obračunski period“ je period od prvog do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu nakon kojeg Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospjele minimalne obaveze po izvršenim transakcijama naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu - obavijesti po kartičnom računu.

„Grace period“ je prvih 20 dana obračunskog perioda, u kome korisnik Gold kreditne kartice treba da izmiri dospjele obaveze za prethodni obračunski period, na način određen u članovima 56. i 57.

„Transakcija“ znači bilo koje plaćanje roba ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.

„Rok važenja limita“ je vrijeme korištenja prava iz kartice koje se precizira ugovorom, s mogućnošću automatskih prolongacija pod uslovima koji se definišu ugovorom.

„Rok važenja kartične plastike“ je određeno vrijeme do kada se može koristiti kartična plastika i navedeno je na kartičnoj plastici.

„Obnavljanje – reizdavanje“ znači izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike, a vrši se iz sigurnosnih razloga.

„Zamjena“ znači izdavanje nove kartične plastike umjesto izgubljene ili ukradene kartične plastike, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Izradom zamjenjene kartične plastike, prethodna se trajno blokira i stavlja van snage.

„Zamjena PIN-a“ znači izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se stavlja van snage.

### Pregovaračka faza

Banka u pregovaračkoj fazi putem informacionog lista koji sadrži i reprezentativan primjer usluge, informiše Klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi. Pružene informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o transakcijskom računu fizičkih lica ili Ugovor o transakcijskom računu fizičkih lica sa odobrenim prekoračenjem, omogućavaju korisniku kartice da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

### Kartica

Kartica je internacionalna i može se koristiti u Bosni i Hercegovini i inostranstvu bez ograničenja, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i odgovarajući PIN.

Osnovni korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu kartičnu plastiku najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom smatrat će se da je osnovni korisnik kartice odustao od ugovora.

Korisnik kartice može koristiti kartičnu plastiku najduže do isteka roka važenja kartične plastike koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje - reizdavanje kartične plastike.

Obnavljanje-reizdavanje kartične plastike, vrši se nakon četiri godine od dana proizvodnje.

Obnavljanje - reizdavanje kartične plastike vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika kartične plastike, uz obračun naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

Zamjena kartične plastike vrši se na osnovu pismenog zahtjeva za zamjenu kartične plastike uz obračun naknade definisan važećom tarifom Banke.

Obnavljanjem - reizdavanjem ili zamjenom kartične plastike ne mijenjaju se utvrđene obaveze korisnika kartice.

Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje - reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze osnovnog ili bilo kojeg dodatnog korisnika kartice nastale prije odbijanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

Obnavljanje - reizdavanje ili zamjena kartične plastike neće biti urađeno automatski ako:

- korisnik pismeno odustane od reizdavanja ili zamjene kartične plastike najmanje 75 dana prije isteka roka važnosti kartične plastike,
- kartica nije korištena duže od devet mjeseci,
- dospjeli neizmiren dug po Gold kartici je stariji od 90 dana.

### Korisnik kartice

Osnovni korisnik Gold kartice može biti samo poslovno sposobna osoba.

Korisnik kartice mora potpisati kartičnu plastiku hemijskom olovkom na traci za potpis na poledini kartice, odmah po dobivanju iste.

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.

Korisnik kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartičnoj plastici niti na bilo kojem predmetu koji s kartičnom plastikom nosi sa sobom.

Korisnik kartice mora poduzeti sve razumne korake da dobivena kartična plastika ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi.

Korisnik kartice ne smije prekoračiti limit odobren po kartičnom računu.

Korisnik kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

### Kartični račun

Kartični račun se vodi u KM i sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM.

Za sva plaćanja u stranoj valuti, izvršena VISA, Godl kreditnim karticama u izdanju Raiffeisen banke u Bosni i Hercegovini, ali i sve uplate u stranoj valuti na racune klijenata, Banka vrši konverziju u domacu valutu, odnosno konvertibilnu marku (KM), što je u skladu sa Zakonskim propisima Bosne i Hercegovine. Odmah u trenutku izvršenja transakcije, odnosno uplate u stranoj valuti, racun klijenta je zadužen/odobren za određeni iznos prilikom čega se primjenjuje kurs karticne kuce Visa za EUR valutu na datum izvršene transakcije. Rijec je o iznosu koji je rezervisan i isključivo informativnog karaktera.

Nakon što izvršena transakcija dospije na obracun Banke, što se dogodi u periodu od najduže 30 dana od stvarnog datuma izvršenja transakcije, Banka obavlja konverziju u domacu valutu prema važećoj kursnoj listi Raiffeisen banke po prodajnom/kupovnom kursu na datum obracuna, nakon čega sredstva prestaju biti rezervisana, te je na racunu prikazan stvarni iznos za koji je klijentov racun zadužen/odnosno odobren, ovisno da li je klijent izvršio plaćanje ili je primio uplatu na svoj racun.

Banka će zaračunavati naknade i kamate po računu i pojedinačnoj kartici u iznosima i rokovima zavisno od vrste kartice i vrste naknade uključujući i naknadu za podizanje gotovine na bankomatima Banke i bankomatima druge banke, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna. Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i odgovarajuće cijene usluga za te poslove izražavaju se kao naknade i sadržane su u važećim tarifama Banke.

Vrsta i visina naknada između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje Ugovora, kao i prema godišnjoj stopi inflacije prema zvaničnim podacima koje objavljuje Agencija za

statistiku BiH za proteklu godinu, i to primjenom istog objavljenog procenta povećanja, pri čemu se usklađivanje visine naknada vrši samo ako stopa inflacije za proteklu godinu pređe stopu 5%. Tarife naknada kao svojevrsan cjenovnik dodatnih uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnim politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tarife su dostupne u svako vrijeme u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (web stranica Banke, Raiffeisen direkt info) i sa njima se Klijent može upoznati i upoređivati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno nezavisno i samostalno.

Banka će za uslugu zamjene PIN-a zaračunavati naknadu kojom će zadužiti kartični račun, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna.

Ukoliko u periodu od 12 mjeseci račun bude neaktivan tj. ne bude prometa po računu, Banka zadržava pravo zatvaranja računa. Zatvaranje računa se vrši bez naknade.

Banka po pojedinačnim transakcijama podizanja gotovine na bankomatima banke i bankomatima druge banke zaračunava naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

Banka neće zaračunavati naknade na transakcije plaćanja roba i usluga koje su nastale Visa Gold kreditnom karticom u zemlji i inostranstvu.

Na sve transakcije napravljene u inostranstvu se zaračunava provizija za konverziju u skladu sa važećim dokumentom Banke „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“ u vrijeme obračuna provizije.

#### **Limit**

Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po MC Gold debitnoj kartici odlučuje u skladu sa svojom poslovnim politikom. Korisnik

debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu. Svako plaćanje karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu MC Gold debitne kartice.

Banka zadržava pravo da odobreni limit stavi van snage u slučaju da se isti ne koristi šest (6) mjeseci. Banka je dužna da najmanje 15 dana od stavljanja limita van snage o tome pismeno obavijesti korisnika kartice. U slučaju stavljanja limita van snage zbog nekorisćenja istog u periodu od šest (6) mjeseci, Korisnik kartice ima pravo ponovo podnijeti zahtjev za odobrenje limita. Banka odlučuje o zahtjevu u roku od 30 dana od primitka zahtjeva, te da o svojoj odluci obavještava Korisnika kartice.

1. U toku ugovornog odnosa može doći do povećanja odobrenog limita pod uslovima koji se definišu ugovorom.

Korisnik kartice je ovlašten da i sam traži povećanje odobrenog limita, a Banka je dužna da o tome odluči u roku od 30 dana od primitka zahtjeva, te da o svojoj odluci obavijesti korisnika kartice.

Iz sredstva odobrenog limita/dozvoljenog prekoračenja se ne mogu izvršavati rješenja/nalozi o prinudnoj naplati izdatih u sudskom i/ili upravnom postupku. Ukoliko se takva rješenja/nalozi zaprieme, a Korisnik kartice na računima nema vlastitih sredstava za izmirenje istih, Banka automatski obustavlja korišćenje limita/dozvoljenog prekoračenja.

#### **Kamate**

Za obračun kamate po kartičnim računima Banka primjenjuje nominalnu kamatnu stopu čija visina je određena Cjenovnikom Banke. Odluka o kamatnim stopama na proizvode fizičkim licima“ Banke dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)) te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

Obračun kamate se vrši na mjesečnom nivou i tako obračunata kamata se pripisuje saldu kartičnog računa. Kamata se obračunava proporcionalnom tj. prostom metodom. Kamatna stopa je fiksna.

Visina kamatne stope navedena je u Cjenovniku koji se klijentu uručuje uz Zahtjev za izdavanje kartice, a ugovor sadrži cjenovnik važeći u vrijeme zaključenja ugovora.

Za potrebe izračunavanja i iskazivanja efektivne kamatne stope za Gold kartice, u izračunavanje se uključuje nominalna kamatna stopa, mjesečna naknada za vođenje računa, trošak nabavke blanketa mjenice, ukoliko je važećim propisima, primjenjivim u mjestu zaključenja Ugovora, regulisano da taj trošak ulazi u obračun efektivne kamatne stope, iznos depozita (ukoliko je uslov za odobravanje kartice) i kamata na sredstva depozita ukoliko je ugovorena.

### Instrumenti obezbjeđenja

Instrumenti osiguranja potraživanja Banke po kartici:

- Korisnik ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, može naplatiti kompenzacijom (prebijanjem) iz KM sredstava Korisnika sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke, bez posebne njegove saglasnosti, i samo uz naknadnu obavijest. Isto tako, Korisnik ovlašćuje Banku da realizovani devizni priliv preko Banke, Banka konvertuje u KM bez isplate na račun Korisnika, i iz istog naplati svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, bez ikakve dalje saglasnosti i samo uz naknadnu obavijest.
- Zapljena po pristanku dužnika (administrativna zabrana)
- Novčani depozit na kojem banka stiče prvenstveno založno pravo temeljem posebno zaključenog ugovora
- Bjanko mjenica/e bez protesta, sa ovlaštenjem za Banku da istu/e može popuniti i koristiti za naplatu duga

Iz datih instrumenata osiguranja Banka ima pravo naplatiti svoja dospjela potraživanja. Prije aktiviranja instrumenata obezbjeđenja Banka Korisniku upućuje SMS poruke, telefonske pozive, pismene opomene, pozive na sastanak, posjete. Ukoliko izostane efekat prethodno navedenih mjera, Banka pristupa aktiviranju instrumenata osiguranja redosljedom koji se definiše Ugovorom a u zavisnosti od toga koji instrument je dat kao obezbjeđenje potraživanja Banke. Uobičajeni redosljed aktiviranja instrumenata je:

- 1) aktiviranje depozita
- 2) kompenzacija (prebijanje)
- 3) aktiviranje Zapljene po pristanku dužnika (administrativna zabrana)
- 4) mjenica
- 5) sudski postupak

Banka zadržava pravo tražiti i druge instrumente obezbjeđenja. Isključivo je pravo Banke da odlučuje da li će i koje instrumente obezbjeđenja tražiti od korisnika kartice. Banka je ovlaštena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja redosljedom kako je navedeno u prethodnoj tački. Banka može od prethodno navedenog redosljeda odstupiti ukoliko okolnosti upućuju, odnosno očigledno je da se iz datog instrumenta obezbjeđenja koji je po redosljedu aktiviranja ispred, ne može ostvariti naplata ili se ne može ostvariti sigurna i pravovremena naplata. U slučaju da je potraživanje namireno iz novčanog depozita zaprimljenog kao instrument obezbjeđenja, ponovno korištenje kartice će biti omogućeno isključivo ako Banka odobri ponovljeni zahtjev klijenta za korištenje kartice.

Sve dok postoji bilo kakav dug i/ili bilo kakva obaveza korisnika kartice prema Banci iz osnovna zaključenog ugovora, Banka ima pravo na instrumente obezbjeđenja. Banka je ovlaštena da

koristi i sve druge dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima Korisnika kartice kod Banke bez njegove dalje saglasnosti.

U slučaju da se u toku korištenja Gold kartice djelimično ili u cijelosti smanji iznos sredstava koji je prema Sporazumu o razumijevanju I saradnji po osnovu korištenja usluge "Premium banking" kriterij za dodijeljenu Gold karticu, a Klijent želi nastaviti koristiti karticu, korištenje će mu biti omogućeno ukoliko, pored navedenih instrumenata obezbjeđenja da Banci I dodatna obezbjeđenja koja odredi Banka.

Ukoliko klijent ne želi nastaviti koristiti Gold karticu ili ne želi dati dodatno obezbjeđenje, dužan je istu vratiti i izmiriti sve obaveze nastale karticom.

### Obavijest - izvod

Banka će mjesečno pripremati i dostavljati obavijesti - izvode po kartičnom računu.

Ukoliko se obavijest - izvod vrati u Banku zbog nemogućnosti uručivanja klijentu iz bilo kojeg razloga, Banka zadržava pravo da prestane slati obavijesti - izvode, sve dok se Korisnik kartice ne obrati Banci pisanim zahtjevom uz koji je obavezan priložiti dokumentaciju za važeću adresu na koju želi da se obavijesti - izvodi dostavljaju.

### Uplate na račun i blokiranje kartice

Uplate na kartični račun može vršiti korisnik kartice, te druga fizička ili pravna lica i to: kod debitne kartice bez ograničenja u pogledu visine iznosa uplate.

Uplate na račun će se smatrati raspoloživim na dan prijema naloga za plaćanje na račun osnovnog korisnika kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza korisnika kartica izdatih po tom kartičnom računu.

### Ograničenja korištenja kartice

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevno i mjesečno korištenje kartica prema broju i iznosu transakcija zavisno od vrste transakcija i visine odobrenog limita. Korisnik na vlastiti zahtjev može dobiti informaciju o navedenim ograničenjima.

### Vraćanje kartice – prestanak važenja

Vraćanjem kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 dana prije isteka važenja kartične plastike, vratiti karticu uz pismenu obavijest Banci, a u slučaju kada se radi o korisniku osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije obnavljanje-reizdavanje ili zamjenu kartice. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu.

U slučaju prijave smrti korisnika kartice, kartica će prestati važiti, a u slučaju smrti osnovnog korisnika prestaju važiti i sve kartice dodatnih

korisnika. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu.

Banka zadržava pravo da uništi sve kartične plastike koje ne budu preuzete u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. Podnosilac zahtjeva je u ovom slučaju dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale po osnovu izrade dodatnih kartičnih plastika.

#### **Nepokriveni dug / gašenje**

Banka je ovlaštena da, bez prethodne saglasnosti korisnika kartice, izvrši poravnanje zbira svih iznosa ili dijela iznosa obaveze ili duga koji korisnik kartice ima prema Banci, sa zbirom svih iznosa ili dijelom iznosa potraživanja korisnika kartice prema Banci, što se može pojaviti u bilo koje doba, ili s vremena na vrijeme.

Banka je ovlaštena da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima korisnika kartice, a bez posebne saglasnosti korisnika kartice. Za sve obaveze nastale korištenjem kartice, korisnik kartice odgovara svom svojom imovinom.

Cjelokupni nepokriveni dug će postati naplativ od strane Banke u slučaju smrti osnovnog korisnika kartice, ili u slučaju ako osnovni ili bilo koji od dodatnih korisnika kartice prekrši bilo koji od uslova korištenja kartice navedenih u ovim Opštim uslovima.

#### **Pravo na odustanak**

Pravo, uslovi i način odustanka od ugovora detaljno su definisani ugovorom između Banke i Korisnika.

#### **Pravo na raskid ugovora**

Pravo, uslovi i način raskida ugovora detaljno su definisani ugovorom između Banke i Korisnika.

#### **Gubitak kartice**

Ako je kartica izgubljena, zagubljena 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 d.d. Bosna i Hercegovina, na telefon: +387 (0) 33 75 50 20 uz navođenje datuma rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice. Banka do telefonske prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtijevaju dobivanje elektronske autorizacije za transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave.

Trenutno privremeno blokiranje kartice telefonom se može prijaviti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini. Korisniku stoji na raspolaganju i mogućnost prijave putem druge banke ili kartične organizacije, što podrazumijeva snošenje odgovarajućih troškova na teret korisnika kartice kao i preuzimanje rizika korisnika kartice od moguće zloupotrebe u periodu od momenta prijave putem druge banke ili kartične organizacije do momenta blokade u kartičnom sistemu Banke. 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.

U slučaju prijave u skladu sa ovim Opštim uslovima, za eventualno utrošeni iznos preko uređaja koji zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, od trenutka telefonske prijave Banka je odgovorna u punom iznosu.

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.

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

#### **Beskontaktno plaćanje**

Visa Gold kreditna kartica omogućava i beskontaktno plaćanje bilo kojeg iznosa (transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala) i to:

Reprezentativni primjer za BiH:

- za iznose do 60 KM bez unosa PIN-a
- za iznose preko 60 KM obavezan unos PIN-a

Navedeni iznosi su reprezentativni primjer za teritoriju BiH a iznosi transakcija na teritoriji drugih zemalja za koje je obavezan unos PIN-a, može varirati od zemlje do zemlje.

#### **Nagrađivanje korisnika kartica**

Ukoliko se ukaže potreba, Banka korisnicima određenih kartičnih proizvoda može omogućiti uključenost u određene nagradne igre koje korisnicima donose određene benefite u smislu nagrađivanja za korištenje određenih kartičnih proizvoda.

Banka će korisnike kartičnih proizvoda kojima omogućiti uključenost u nagradne igre, obavještavati o svim detaljima nagradnih igara, načinima ostvarivanja i praćenja benefita, putem kanala obavještavanja Banke.

#### **Osiguranje Gold kartice**

Korisnik Visa Gold kreditne kartice temeljem izdate saglasnosti za zaključenje ugovora o osiguranju sa

osiguravajućim društvom, ujedno je i osiguranik od čije smrti, finansijskog gubitka uzrokovanog krađom kreditne kartice, razbojništvom nad osiguranikom ili gubitkom kreditne kartice zavisi isplata osigurane sume odnosno naknade. Korisniku Gold kartice uručuje se certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika kreditnih kartica. Polisa osiguranja se vinkulira u korist Banke za cijelo vrijeme važenja Ugovora o korištenju kreditne kartice. Korisnik kartice ne snosi troškove osiguranja.

Korisnik Visa Gold kreditne kartice za vrijeme boravka u inostranstvu ostvaruje pravo na refundiranje troškova neposredne medicinske pomoći u slučaju iznenadne bolesti ili nezgode, poduzimanja hitnih mjera za ublažavanje akutne boli kod hroničnih bolesti ili raka, kao i ekstra troškove prevoza u zemlju. Korisniku Gold kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika Gold kreditnih kartica. Korisnik ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

Korisnik Visa Gold kreditne kartice ostvaruje pravo na naknadu troškova oštećenja ili uništenja prtljage za vrijeme putovanja ili boravka u inostranstvu. Korisniku Gold kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika Gold kreditnih kartica. Korisnik ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

Korisnik Gold kartice ostvaruje pravo na naknadu troškova otkaza ugovorenog turističkog putovanja prije početka putovanja ili prekida već započetog putovanja. Korisniku Gold kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika Gold kreditnih kartica. Korisnik ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

Korisnik Visa Gold kreditne kartice ostvaruje pravo na uslugu produženja perioda važenja garancije proizvođača na još jedan period garancije proizvođača, a najviše na dvanaest (12) mjeseci. Osiguranje produženja perioda važenja garancije se odnosi se na sve proizvode koji su kupljeni u periodu trajanja osiguranja i plaćeni Visa Gold kreditnom karticom, bez obzira da li su kupljeni u Bosni i Hercegovini ili u inostranstvu uz uslov da proizvod ima garanciju proizvođača i da se koristiti isključivo za potrebe osiguranika ili članova njegove obitelji.

Korisniku Visa Gold kreditne kartice uručuje se certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje.

Korisnik kartice ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

### **Usluga hitne dostave**

Ukoliko se korisnik Gold kartice nalazi u inostranstvu, a kartica je izgubljena/ukradena, Banka će izvršiti hitnu dostavu gotovine u maksimalnom iznosu do SUD 2.000,00 (slovima: dvijehiljadeameričkihdolara) putem Western Uniona, najdalje prvi naredni radni dan. Troškove naknade za slanje gotovine snosi Banka, a račun klijentove Gold kartice se

zadužuje za iznos transakcije.

### **Trgovci**

U nekim slučajevima davaoci robe, usluge ili gotovine ("Trgovac") i pored toga što iznos tražene transakcije ne prelazi limit, traže autorizaciju transakcije.

Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kojeg Trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvatanje ove vrste kartice.

Kada Trgovac pristane da izvrši povrat sredstava korisniku kartice po nekoj ranije nastaloj transakciji, Banka će odobriti račun korisnika kartice samo po prijemu pravilno izdatog vaučera za povrat ili druge odgovarajuće potvrde o povratu sredstava izdate od Trgovca.

Banka ni u kojem smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između Trgovca i korisnika kartice.

### **Dodatni korisnici kartice**

Banka će na zahtjev osnovnog korisnika kartice izdati dodatnu karticu i PIN broj bilo kojoj osobi koja je navedena kao dodatni korisnik kartice u ZAHTEJU ZA IZDAVANJE KARTICE.

Bilo koji takav dodatni korisnik kartice će biti u vezi sa osnovnim korisnikom kartice saglasno Opštim uslovima korištenja MC Gold debitne kartice.

Korisnik osnovne kartice na čiji je zahtjev izdata dodatna kartica, odgovoran je za sve troškove koje napravi korisnik te dodatne kartice, kao da ih je sam napravio.

Sve dok korisnik dodatne kartice ima karticu saglasno ovim Opštim uslovima, Banka može, i ovim je ovlaštena od strane osnovnog korisnika kartice da: - radi i djeluje na osnovu obavijesti dodatnog korisnika o promjeni ličnih podataka vezanih za korisnika kartice i dodatnog korisnika kartice; - radi sa zahtjevima koji su primljeni od dodatnog korisnika kartice u vezi sa računom.

### **Promjene uslova**

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja Mastercard Gold debitne kartice. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja Korisniku. Smatrat će se da je korisnik kartice prihvatio izmjenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmjenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

### **Ostalo**

Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve dobivene odreske/kopije transakcija (račune) kako

bi mogao provjeriti iznose sa onima na dobivenim obavijestima - izvodima. Bilo koja neusaglašenost: iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu u roku od 15 dana od datuma obavijesti - izvoda na kojem se pojavila transakcija. Nakon tog vremena Banka će nastojati da pomogne u rješavanju neusaglašenosti. Bez obzira na podnesenu reklamaciju korisnik kartice je dužan izmiriti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana odobrit će kartični račun korisnika kartice.

Korisnik kartice je odgovoran do punog iznosa utrošenih sredstava sve dok je u posjedu kartice kao i u slučajevima kada: - se ponaša protivno zakonu; - prekrši pravila ovih Opštih uslova; - omogući drugoj osobi da koristi karticu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza ugovora bez obaveze obrazloženja istog. Korisnik kartice se o navedenom obavještava pismenim putem, pri čemu se kartica blokira/gasi. Sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja uz nemogućnost daljeg korištenja kartice koja se sa otkazom blokira/gasi. Korisnik kartice je u obavezi da sve obaveze koje su prikazane na mjesečnom izvodu - obavijesti izmiri po dospeljeću.

Ako korisnik kartice, i/ili dodatni korisnik kartice, prekrši bilo koje od pravila navedenih u ovim Opštim uslovima, odobreni limit se može staviti van snage.

Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica za transakcije preko Interneta.

Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartica za transakcije preko Interneta.

Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima je obavezan unos PIN-a.

Izdana kartica može biti korištena zajedno sa PINom samo na onim bankomatima i u onim trgovinama koje imaju odgovarajući simbol identičan onom na kartici. Podizanje gotovine na bankomatu zavisi i od iznosa limita po transakciji i od ograničenja dnevnog broja korištenja kartice.

Iznos limita po transakciji može varirati od jednog do drugog vlasnika bankomata i s vremena na vrijeme se može mijenjati.

Ograničenja dnevnog i 30-dnevnog broja korištenja kartice postavlja Banka iz sigurnosnih razloga i ona se mogu mijenjati s vremena na vrijeme. 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.

Korisnik kartice je obavezan bez odlaganja, a najduže u roku od osam (8) radnih dana od dana nastale promjene, prijaviti na odgovarajućem obrascu promjenu adresnih podataka stalnog prebivališta, promjenu zaposlenja, promjenu kontakt telefona i drugih bitnih podataka.

Osnovni korisnik kartice, dodatni korisnik kartice, svaki ponaosob, svojim potpisom na Zahtjevu za izdavanje kartice, ovlašćuju Banku da može dati sve informacije i detalje bilo kojoj osobi koja zastupa Banku u vezi sa korištenjem ili izdavanjem kartice ili trećoj strani povezanoj sa Bankom, vezano za kartični račun i/ili Zahtjev za izdavanje kartice.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano kreditno poslovanje sa fizičkim licima. 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

Potpisivanjem Ugovora o transakcijskom računu fizičkih lica ili Ugovora o transakcijskom računu fizičkih lica sa odobrenim prekoračenjem, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, da su podaci dati na zahtjevu za izdavanje kartice tačni i da ugovor zaključuje, kao izraz slobodno izražene volje i prethodne nezavisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, korisnik potvrđuje da je primio navedene Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Opšti uslovi su sastavni dio Ugovora o transakcijskom računu fizičkih lica ili Ugovora o transakcijskom računu fizičkih lica sa odobrenim prekoračenjem i trajno su dostupni Korisniku u periodu važenja istih.

Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Ovi Opšti uslovi sačinjeni su na osnovu obavezujućih pravila kartične organizacije Mastercard koja su dostupna na zvaničnim web stranicama ove kartične organizacije.

#### **Odredba za klijente sa područja FBiH**

Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Ugovora o kartici, 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](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika 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 podnosiocu prigovora 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 podnosilac prigovora 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 podnosiocu prigovora 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, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

### **Odredba za klijente sa područja RS**

Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora o kartici, 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](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika 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 podnosiocu prigovora 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 podnosilac prigovora nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vase Pelagića br. 11a, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može podnosiocu prigovora 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, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od Augusta 2020. godine.