

## Opšti uslovi korištenja individualne kartice, Paketa računa i Digitalnih servisa

Ovi Opšti uslovi sadrže objedinjen set proizvoda i usluga Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina za fizička lica i odnose se na : individualne kartice, pakete računa, kao i digitalne servise Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina.

U nastavku se daje pregled svakog od navedenih proizvoda/usluga Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina.

### I. INDIVIDUALNE KARTICE

Ovi Opšti uslovi korištenja u dijelu koji se odnosi na individualne kartice Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju na korištenje kreditnih i debitnih kartica od strane klijenata, fizičkih lica, 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 kreditne i debitne kartice.

Korisnik kartice stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

#### Definicije

1. „Kartična organizacija” je MasterCard International i/ili Visa Inc.
2. „Kartica” je pravo kojim Banka ovlašćuje korisnika kartice da putem kartične plastike raspolaze 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.
3. „Kartična plastika” je sredstvo kojim se realizuje pravo iz kartice, koju izrađuje Banka prema utvrđenim standardima.
4. „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 korisniku. Shopping kreditna kartica je kartica koja njenom korisniku omogućava plaćanje roba i usluga na jednake mjesečne rate na prodajnim mjestima kod Trgovaca sa kojima Banka ima potpisan poseban ugovor o plaćanju na rate sa Shopping kreditnom karticom. Visa Installment kreditna kartica je kartica koja se koristi 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. Visa installment kreditna kartica korisniku omogućava plaćanje roba i usluga na rate u zemlji i inostranstvu. 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.
5. „Debitna kartica” je kartica koju njen korisnik može

koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu.

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

6. „Korisnik kartice” znači bilo koji korisnik (korisnici) kartice

(kartica) po jednom kartičnom računu. Korisnici kartice mogu biti „osnovni” i „dodatni”.

7. „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. Kartični račun kojem se pristupa putem debitne kartice, trajnog naloga ili na drugi način koji omoguću Banka, ima funkciju tekućeg računa.

8. „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).

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

10. „Odobreni limit po debitnoj kartici” znači maksimalno dozvoljeno prekoračenje po kartičnom - tekućem računu. Visinu odobrenog limita formira Banka na bazi ličnih primanja korisnika debitne kartice koja obuhvataju platu, topli obrok i naknadu za prijevoz, pri čemu korisnik debitne kartice može raspolagati iznosom koji predstavlja zbir svih uplata na kartični tekući račun, i uplaćenih ličnih primanja korisnika i odobrenog limita.

11. „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.

12. „Grace period” je prvih 20 dana obračunskog perioda, u kome korisnik kreditne kartice treba da izmiri dospjele obaveze za prethodni obračunski period, na način određen ovim Opštim uslovima.

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

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

15. „Rok važenja kartične plastike” je određeno vrijeme do kada se

može koristiti kartična plastika i navedeno je na kartičnoj plastici.

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

19. „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.

20. „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

21. Banka u pregovaračkoj fazi putem informacionog lista koji sadrži i reprezentativan primjer usluge, informiše Klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

## Kartica

- 22.** Kartica je internacionalna i može se koristiti u Bosni i Hercegovini i inostranstvu bez ograničenja, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.
- 23.** Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i odgovarajući PIN.
- 24.** 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.
- 25.** Korisnik kartice može koristiti kartičnu plastiku najduže od isteka roka važenja kartične plastike koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje - reizdavanje kartične plastike.
- 26.** 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.
- 27.** Zamjena kartične plastike vrši se na osnovu pismenog zahtjeva za zamjenu kartične plastike uz obračun naknade definisan važećom tarifom Banke.
- 28.** Obnavljanjem – reizdavanjem ili zamjenom kartične plastike ne mijenjaju se utvrđene obaveze korisnika kartice.
- 29.** 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 donjihovog ispunjenja.
- 30.** 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 kreditnoj kartici je stariji od 90 dana.

## Korisnik kartice

- 31.** Osnovni korisnik kreditne/debitne kartice može biti samo poslovno sposobna osoba.
- 32.** Korisnik kartice mora potpisati kartičnu plastiku hemijskom olovkom na traci za potpis na poleđini kartice, odmah po dobivanju iste.
- 33.** 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.
- 34.** Korisnik kartice ne smije PIN imati nigdje zapisanili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartičnoj plastici niti na bilo kojem predmetu koji s kartičnom plastikom nosi sa sobom.
- 35.** Korisnik kartice mora poduzeti sve razumne korake da dobivena kartična plastika ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi.
- 36.** Korisnik kartice ne smije prekoračiti limit odobren po kartičnom računu.
- 37.** Korisnik kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

## Kartični račun

- 38.** 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, Mastercard i Maestro kreditnim i debitnim karticama u izdanju Raiffeisen banke u Bosni i Hercegovini, ali i sve uplate u stranoj valuti na račune klijenata, Banka vrši konverziju u domaću 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 ili Mastercard) za EUR valutu na datum izvršene transakcije. Rijec je o iznosu koji je rezervisan i isključivo informativnog karaktera.

Nakon što izvršena transakcija doprije na obracun Banke, što se dogodi u periodu od najduže 30 dana od stvarnog datuma izvršenja transakcije, Banka obavlja konverziju u domaću 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.

**39.** 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 poslovnom 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 direktinfo) 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.

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

**41.** 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.

**42.** 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.

**43.** Banka neće zaračunavati naknade na transakcije:

- podizanja gotovine koje su nastale debitnom karticom na bankomatima Raiffeisen *BANK* dd Bosna i Hercegovina,
- plaćanja roba i usluga koje su nastale kreditnom ili debitnom karticom u zemlji i inostranstvu.

**44.** Na sve transakcije napravljene u inostranstvu se zaračunava provizija za konverziju u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna provizije.

## Limit

**45.** Banka zadržava pravo da po kartičnom računu kreditne kartice odobri manji limit od traženog navedenog u zahtjevu za izdavanje kartice. Ugovorom o korištenju kreditne kartice, odnosno Ugovorom o transakcijskom računu fizičkih lica sa odobrenim prekoračenjem definiše se visina odobrenog limita u vrijeme zaključenja ugovora.

**46.** Odobreni limit po kartičnom računu kreditne Kartice se koristi u jednom obračunskom periodu.

**47.** Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po debitnoj kartici odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom, Korisnik debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu.

**48.** Svako plaćanje karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa limita po kartičnom računu kreditne kartice, odnosno raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu debitne kartice.

**49.** 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 nekorištenja 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.

**50.** 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 zaprimaju, a Korisnik kartice na računima nema vlastitih sredstava za izmirenje istih, Banka automatski obustavlja korišćenje limita/dozvoljenog prekoračenja.

#### **Kamate**

**51.** 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. Kod Visa Installment kartica, pripis obračunate kamate saldu kartičnog računa, za transakcije plaćanja/podizanja gotovine na rate, obavlja sepo svakoj transakciji rate posebno.

Kamata se obračunava proporcionalnom tj. prostom metodom. Kamatna stopa je fiksna.

Visina kamatne stope za pojedinačnu vrstu kreditnih i debitnih kartica 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 kreditne i debitne kartice sa prekoračenjem, 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. U slučaju da debitna kartica nije u jednom od paketa računa, u izračunavanje efektivne kamatne stope se uključuje i godišnja članarina po debitnoj kartici.

#### **Zakonska zatezna kamata**

U slučaju da Korisnik zakasni sa ispunjenjem obaveze Banka ima pravo pored glavnice naplatiti i zakonsku zateznu kamatu po stopi utvrđenoj pozitivnim propisima. Ukoliko je, u momentu obračuna kamate zbog kašnjenja ugovorena kamatna stopa veća od stope zakonske zatezne kamate, Banka ima pravo, umjesto zakonske zatezne kamate naplatiti ugovorenu kamatnu stopu.

#### **Instrumenti obezbjeđenja**

**52.** 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

**53.** 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 odstupati 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.

**54.** Sve dokpostojibilo kakav dug i/ili bilo kakva obaveza korisnika kartice prema Banci iz osnova 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.

#### **Obavijest - izvod**

**55.** Banka će mjesečno pripremati i dostavljati obavijesti - izvode po

kartičnom računu.

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

#### **Uplate na račun i blokiranje kartice**

**57.** Korisnik kreditne kartice je obavezan uplatiti dospjele iznose za uplatu do kraja grace perioda.

**58.** Pod dospelim minimalnim iznosom za uplatu po kartičnom računu kreditne, shopping, installment kartice, a koji seobavezno plaća u grace periodu, podrazumijeva se:

- po kreditnoj kartici minimalan iznos za uplatu je zbir slijedećih iznosa: 3% od iskorištenog limita po osnovu transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanje gotovine; 3% od iznosa obračunatog po osnovu ostalih naknada i kamata.
- po shopping kreditnoj kartici minimalan iznos za uplatu je zbir slijedećih iznosa: 3% od iskorištenog limita po osnovu transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanje gotovine, a koje nisu označene kao plaćanje na rate; cjelokupan iznos svih dospelih rata po osnovu transakcija koje su označene kao plaćanje na rate; cjelokupan iznos obračunate naknade za vođenje računa; 3% od iznosa obračunatog po osnovu ostalih naknada i kamata.
- po installment kreditnoj kartici minimalan iznos za uplatu je zbir slijedećih iznosa:  
100% iskorištenog limita po osnovu transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanje gotovine do iznosa od 50 KM ,cjelokupnog iznosa svih dospelih rata po osnovu plaćanja na rate, cjelokupan iznos obračunatih naknada i kamata

Bilo koji dospjeli, a neizmireni iznos uvećava minimalni iznos za uplatu u narednom obračunskom periodu. Sve uplate koje korisnik kreditne kartice uplati prije ili poslije grace perioda evidentiraju se kao uplate na ime smanjenja duga koje ne predstavljaju minimalan iznos za uplatu i ne isključuju obavezu plaćanja minimalnog iznosa za uplatu u grace periodu.

**59.** U slučaju da dospjeli iznos za uplatu zadužuje kartični račun u većem iznosu od odobrenog limita, kompletno takvo zaduženje dospijeva za naplatu u cijelosti.

**60.** U slučaju da korisnik kreditne kartice ne izvrši uplatu dospelog duga do kraja grace perioda, Banka će nakon 45 dana, a računajući od posljednjeg dana obračunskog perioda, automatski odbiti autorizaciju transakcija. Autorizacija transakcija neće biti omogućena sve dok korisnik Kartice u potpunosti ne izmiri sve do tada dospjele obaveze. Po izmiranju cjelokupnih dospelih obaveza autorizacija transakcija će biti omogućena naredni radni dan.U slučaju da ni u roku od 90 dana računajući od posljednjeg dana obračunskog perioda cjelokupna dospelja obaveza ne bude izmirena, ugovor se smatra raskinutim, čime se odobreni limit stavlja van snage, a sve neizmirene obaveze dospijevaju za naplatu, te pokreće postupak prinudne naplate.

**61.** Blokadu kartice i gašenje odobrenog limita/dozvoljenog prekoračenja Banka može izvršiti u slučaju prijema osnova za blokadu/prinudnu naplatu.

**62.** 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, a kod kreditne kartice do visine utrošenog iznosa.

**63.** 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. Korisnik kartice može otplatiti utrošeni limit po kartici i prije utvrđenih rokova.

#### **Ograničenja korištenja kartice**

**64.** 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**

**65.** 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 karticetada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. Kartica prestaje važiti u slučaju kada Banka odbije obnavljanje- reizdavanje ili zamjenu kartice. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu.

**66.** 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.

**67.** 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**

**68.** 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.

**69.** 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.

**70.** 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**

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

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

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

#### **Gubitak kartice**

**73.** 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) 81 92 92 92 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.

**74.** 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.

**75.** 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.

**76.** 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.

**77.** 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.

**78.** 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**

**79.** Kartične plastike putem kojih se realizuje pravo po određenoj pojedinačnoj kartici definisanom ovim opštim uslovima omogućavaju 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 PINa
- za iznose preko 60 KM obavezan unos PINa

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**

**80.** 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 omogući uključenost u nagradne igre, obavještavati o svim detaljima nagradnih igara, načinima ostvarivanja i praćenja benefita, putem kanala obavještavanja Banke.

#### **Osiguranje kreditne kartice**

**81.** Korisnik 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 kreditne 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.

#### **Osiguranje za korisnike visa instalment kreditne kartice**

**82.** Korisnik Visa Installment kreditne kartice ostvaruje pravo na naknadu troškova oštećenja ili uništenja proizvoda kupljenih karticom u periodu od 90 dana od dana kupovine nastalih usljed izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe ili razbojništva, kao i oštećenja nastala nepažnjom na proizvodima kupljenim kreditnom karticom u periodu trajanja ugovora o

osiguranju u Bosni i Hercegovini ili u inostranstvu.

Osiguravajuće pokrće vrijedi samo za proizvode sa nabavnom cijenom većom od 50KM, koji se koriste za potrebe osiguranika ili članova njegove obitelji.

Korisniku Visa Installment kreditne kartice uručuje se Certifikat o osiguranju sa posebnim uslovima za osiguranje korisnika Visa Installment kreditnih kartica.

Korisnik ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

#### **Osiguranje za korisnike visa gold kreditne kartice**

**83.** 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.

**84.** 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.

**85.** 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.

#### **Osiguranje za korisnike visa gold /shopping kreditne kartice**

**86.** Korisnik Shopping / 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 Shopping

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

Korisnik kartice ne snosi troškove ove vrste osiguranja.

#### **Plaćanje na rate – shopping kreditna kartica**

**87.** 90. Banka korisnicima Shopping kreditne kartice omogućava plaćanje roba i usluga na jednake mjesečne rate na prodajnim mjestima kod Trgovaca sa kojima Banka ima potpisan poseban ugovor o plaćanju na rate sa Shopping kreditnom karticom.

U slučaju da iznos transakcije nije djeljiv na jednake iznose/rate zaokružuje se radi na posljednjoj rati.

**88.** Maksimalni broj rata i minimalni iznos transakcije za plaćanje

na rate definisani su ugovorom Banke i Trgovca.

**89.** Rate dospjevaju na račun Korisnika kartice jednom mjesečno, na isti datum u mjesecu kada je nastala originalna transakcija. Ukoliko je datum dospjeća rate 29., 30. ili 31. u mjesecu, za mjesec februar će to značiti da će rata dospjeti posljednjeg kalendarskog dana tog mjeseca. Ukoliko je datum dospjeća rate datum 31. u mjesecu, za mjesec u godini koji nemaju 31. dan, rata će dospjeti posljednjeg dana u kalendarskom mjesecu.

Ukoliko datum dospjeća rate pada u neradni dan, nalog tj. rata se izvršava prvi naredni radni dan sa nepromijenjenom valutom transakcije, tj. rate.

## Popusti kod trgovaca

**91.** Banka korisnicima Shopping kreditne kartice omogućava kupovinu uz popuste na prodajnim mjestima kod Trgovaca sa kojima Banka ima potpisan poseban ugovor o plaćanju uz popust sa Shopping kreditnom karticom.

## Sms info - shopping kreditna kartica

**92.** Korisnicima Shopping kreditne kartice Banka obezbjeđuje uslugu SMS info poslije svake transakcije plaćanja robe i usluga, kao i transakcija podizanja gotovine. Poruka koju korisnici dobijaju putem SMS-a sadrži informacije o obavljenoj transakciji. Korisnik kartice ne snosi troškove ove usluge.

## Trgovci

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

**94.** 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.

**97.** 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.

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

## Dodatni korisnici kartice

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

Bilo koji takav dodatni korisnik kartice će biti u vezi sa osnovnim korisnikom kartice saglasno ovim Opštim uslovima u dijelu koji se odnosi na korištenje individualne kartice.

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

**100.** 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.

## Ostalo

**101.** 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 dopomoć 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.

**102.** 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; - omogućujući drugoj osobi da koristi karticu.

**103.** 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 dospelju.

**104.** 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.

**105.** Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica

za transakcije preko Interneta.

**106.** Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice

koje mogu nastati usljed korištenja kartica za transakcije preko Interneta.

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

**108.** Izdata 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.

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

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

**111.** 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.

**112.** 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.

**113.** Korisniku Visa Gold kreditne kartice Banka nudi i dodatne usluge koje su obavezujuće od strane kartične organizacije Visa Int.

**114.** Osnovni korisnik kartice, dodatni korisnik kartice, svaki ponaosob, svojim potpisom na Zahtjevu za izdavanje kartice, ovlaštavaju 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.

**115.** Potpisivanjem Ugovora o korištenju kreditne kartice kartice odnosno 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.

Ovi Opšti uslovi u dijelu koji se odnosi na individualne kartice sačinjeni su na osnovu obavezujućih pravila kartičnih organizacija koja su dostupna na zvaničnim web stranicama kartičnih organizacija.

## I. PAKET RAČUNA

Paket računa je proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, dodatne pogodnosti kroz brojne popuste u Banci, te nebankarske usluge u vidu posebnih pogodnosti u zavisnosti od modela Paketa računa.

Kreirani su različiti modeli Paketa računa koji se razlikuju prema

proizvodima i uslugama koji su sastavni dio određenog modela:

- a) **Paket model MOMENT**
- b) **Paket model TEMPO**
- c) **Paket model GLAMUR**
- d) **Paket model TRIJUMF**

#### Ko može postati korisnik Paketa?

Korisnici paketa računa mogu biti rezidenti i nerezidenti odnosno, domaća i strana fizička lica. Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Preduslov za korištenje bilo kojeg modela paketa je da korisnik ima otvoren tekući račun u Banci, a uslovi korištenja određenog Modela Paketa su definisani posebno zaključenim ugovorom između Banke i korisnika.

Korisnik istovremeno može biti korisnik samo jednog modela Paketa računa definisanih ovim Opštim uslovima.

#### Pregled proizvoda, usluga i pogodnosti koji ulaze u pojedine modele Paketa računa:

##### Paket Model MOMENT

###### Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit<sup>1</sup>,
- m-plati
- Raiffeisen Mobilno bankarstvo

###### Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa,

##### Paket Model TEMPO

###### Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit<sup>1</sup>,
- Kreditna kartica (najviše 2 kreditne kartice),
- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen Mobilno bankarstvo,
- m-plati,
- Bankarstvo na Viberu
- Niža naknada na obradu kredita,

###### Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa,
- ORYX Asistencija: Pomoć na cesti

##### Paket Model GLAMUR

###### Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitne kartice,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit<sup>1</sup>,
- Debitna kartica – GOLD (Mastercard),
- Kreditna kartica – Shopping (Mastercard),
- Kreditna kartica – Magic (VISA),
- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen Mobilno bankarstvo,
- m-plati,
- Bankarstvo na Viberu.

Niža naknada za obradu kredita

###### Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa,
- ORYX Asistencija: Pomoć na cesti
- ORYX Asistencija: Drugo auto

##### Paket Model TRIJUMF

###### Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitne kartice,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit<sup>1</sup>,
- Debitna kartica – ELITE (Mastercard),
- Kreditna kartica – ELITE (Mastercard),
- Kreditna kartica – Shopping (Mastercard),
- Kreditna kartica – Magic (VISA),
- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B),
- m-plati,
- Bankarstvo na Viberu
- Niža naknada na obradu kredita,

###### Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa,
- Porodično putno zadravstveno osiguranje (PZO)
- ORYX Asistencija : Pomoć na cesti
- ORYX Asistencija : Drugo auto

---

<sup>1</sup> *Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke*

##### Bankarski proizvodi i usluge

- Tekući račun / debitna kartica može otvoriti domaće ili strano fizičko lice sa stalnim prebivalištem na teritoriji BiH, u svrhu uplata redovnih mjesečnih primanja i obavljanja isplata/plaćanja u granicama raspoloživih sredstava na tekućem računu. Klijenti mogu raspolagati sredstvima sa tekućeg računa na području BiH i inostranstva, a u skladu sa ovim Opštim uslovima korištenja koji se odnose na individualne kartice.
- Debitna kartica Mastercard GOLD je debitna kartica namijenjena klijentima i obogaćena je posebnim pogodnostima Mastercard brenda i ekskluzivnostima Gold kartice.
- Debitna kartica – Mastercard ELITE je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu, te korištenje određenih pogodnosti. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu.
- Prekoračenje po tekućem računu - Limit odobrava Banka po tekućem računu vlasnika Paketa računa. Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke.
- Kreditna kartica – Mastercard Shopping je kreditna kartica koja osim standardnih karakteristika i pogodnosti kreditnih kartica sadrži dodatne pogodnosti prilikom kupovine i to: plaćanje na rate bez kamata i naknada, kao i popuste kod trgovaca – partnera Banke, produženje trajanja garancije kupljenog proizvoda te dobivanje SMS obavijesti o izvršenoj transakciji. Osim toga, ova kartica ima i osobine charge kartice, budući da omogućava beskatnatnu odgodu plaćanja u slučaju da se cijeli dug iz prethodnog mjeseca izmiri do 20. dana u mjesecu, ukoliko se radi o transakcijama kupovine.
- Kreditna kartica – VISA GOLD, pored osobina klasične revolving kartice, obezbjeđuje nekoliko vrsta osiguranja, te pogodnosti koje garantuje matična organizacija VISA International, kao što su izdavanje i hitna isporuka zamjenske kartice, hitna isporuka gotovine, odgovor imao kartice na upit iz bilo kojeg dijela svijeta, te obezbjeđivanje pravnih, medicinskih i putničkih usluga savjetovanja.
- Kreditna kartica – Mastercard ELITE, 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, kao i za korištenje određenih pogodnosti. Na korišteni iznos se obračunava kamata po kamatnoj stopi iz važeće tarife Banke koja je uručena klijentu.

- **Kreditna kartica –VISA Magic** je kreditna kartica koja se koristi za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine na rate do visine odobrenog limita uz obavezu izmirenja dospjelih potraživanja prema minimalnom iznosu za prethodni obračunski period. VISA Magic kartica korisniku omogućava plaćanje roba i usluga na rate u zemlji i inostranstvu.
  - **Raiffeisen Internet bankarstvo** je usluga Internet bankarstva za fizička lica koja korisnicima omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom 24 sata dnevno. Autorizacija Korisnika vrši se jedinstvenim korisničkim imenom, lozinkom i jednokratnom lozinkom generisanom putem SMS servisa ili tokena, odnosno mobilnog tokena.
- **Raiffeisen mobilno bankarstvo** je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.
- **Raiffeisen m-plati** - usluga koja omogućuje svojim korisnicima izvršavanje beskontaktno transakcije – bezgotovinsko plaćanja robe i usluga u Bosni i Hercegovini i inostranstvu putem svojih Android mobilnih uređaja (verzija 4.4 ili druge naprednije verzije) opremljen sa NFC, oslanjajući se na njega na karticu domaćina Emulacija (HCE) tehnologija.
- **Raiffeisen bankarstvo na Viberu** je usluga koja omogućava obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju korisnika sa Bankom putem Viber aplikacije, koristeći pametni telefon, tablet ili desktop racunar. Korisniku je putem ove usluge omogućen pristup vlastitim računima i vršenje uplata 24 sata dnevno koristeći pristup Internetu i aplikaciju Viber.

Na sve što nije obuhvaćeno ovim Opštim uslovima, u cijelosti se primjenjuju opšti uslovi korištenja pojedinačnih proizvoda u okviru odabranog Paketa računa sa kojim se klijenti upoznaju prije stupanja u poslovni odnos sa Bankom, a dostupni su u svim poslovnim jedinicama Banke i na službenoj web stranici Banke: [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba).

## Nebankarske usluge

### Osiguranje korisnika tekućih računa

Podrazumijeva osiguranje korisnika tekućih računa od rizika života tj. od rizika smrti, na osiguranu sumu definisanu u certifikatu o osiguranju kojeg korisnik potpisuje prilikom otvaranja Paket računa. U slučaju nastanka osiguranog slučaja, iz osigurane sume se pokriva iznos eventualno utrošenog prekoračenja po tekućem računu, a ostatak ostaje na tekućem računu i ulazi u ostavinsku masu i isplaćuje se nasljednicima na osnovu pravosnažnog Rješenja o nasljeđivanju. Korisnik kartice ne snosi troškove osiguranja,

### Porodično putno zdravstveno osiguranje

Pokriva se odnosi na sva putovanja izvan teritorija BiH za neograničen broj putovanja, sa maksimalnim trajanjem jednog putovanja od 15 dana na osiguranu sumu definisanu u certifikatu o osiguranju kojeg korisnik potpisuje prilikom otvaranja Paketa računa Trijumf.

Polisom porodičnog putnog zdravstvenog osiguranja mogu se osigurati članovi jedne obitelji. Jednom obitelji, smatra se: otac i majka do navršanih 60 godina života i djeca do navršene 21-ve godine života.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja iz osigurane sume se pokriven je:

- slučaj liječenja osiguranika koje je medicinski neophodno zbog iznenadne bolesti ili nezgode;

- slučaj poduzimanja hitnih mjera za spašavanje života ili za ublažavanje akutne boli osiguranika kod hroničnih bolesti ili raka;
- troškove medicinski neophodnog i propisanog prevoza osiguranika iz strane zemlje u BiH (repatrijacije);
- troškove prevoza posmrtnih ostataka osiguranika u domovinu; troškove ukopa osiguranika u mjestu smrti u inostranstvu.

### **ORYX Asistencija:**

Klijentu u zavisnosti od modela u korištenju može ostvariti usluge:

- Pomoć na cesti
- Drugog auta

Usluge korisniku Paketa su dostupna putem ORYX asistencije koji uključuje kontakt centar 0/24h kojeg korisnik Paketa može dobiti putem besplatnog broja telefona: 0800 80044, za pozive unutar BiH ili putem broj telefona: +387 33 901 084, za pozive iz inostranstva, a sve u skladu sa Opštim uslovima i pogodnosti proizvoda koji su dostupni na web stranici [www.rba.oryx-assistance.com](http://www.rba.oryx-assistance.com).

### **Naknada za vođenje Paketa računa**

Korisnicima Paketa računa naplaćuje se jedinstvena mjesečna naknada za korištenje proizvoda unutar odabranog modela Paketa računa, odnosno ne naplaćuju se naknade za pojedinačne proizvode koji ulaze u taj model Paketa računa, a koje se odnose na mjesečna servisiranja, vođenja ili godišnje članarine pojedinačnih proizvoda u sastavu Paketa.

Za svaki model Paketa računa definisana je jedinstvena mjesečna naknada za korištenje. Plaćajući jedinstvenu naknadu za Paket računa, Korisnik ostvaruje mjesečnu i godišnju uštedu na troškovima koji bi proistekli korištenjem svih proizvoda i usluga van Paketa računa.

Mjesečne naknade za korištenje Paketa računa, te druge naknade, korisnicima Paketa računa naplaćivat će se sukladno Tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizickim licima (u daljem tekstu: Tarifa).

Ostale naknade koje nisu obuhvaćene Paketima računa naplaćivat će se također u skladu sa važećom Tarifom.

Tarife naknada kao cjenovnik uslužnih poslova su promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene tarife će se primjenjivati na zaključeni ugovor, uz obavezu zaključenja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane vlasnika računa. Zaključenjem aneksa na ugovor smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu koja će se početi naplaćivati po novoj tarifi

Važeći dokument „ Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizickim 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.

Banka neće zaračunavati naknadu za:

- zatvaranje Paketa računa
- zatvaranje Paketa računa u cilju prelaska na drugi model.

Korisnik Paketa računa ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, u slučajevima kada tri mjeseca zaredom ne obezbijedi dovoljno sredstava na tekućem računu za naplatu mjesečne naknade, pod uslovima utvrđenim posebno zaključenim Ugovorom o korištenju Paketa, bez posebne saglasnosti može naplatiti sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke. U slučaju da Banka, sa drugih računa Korisnika otvorenih u Banci, nije u mogućnosti naplatiti dospjele naknade, ima pravo izvršiti blokadu svih računa uključenih u Paket, te sve obaveze po istim proglasiti automatski dospjelim.



### **Kriterij za umanjene naknade za mjesečno vođenje Paketa računa - Waiver**

Banka će naknadu za mjesečno vođenje Paket računa Tempo, Glamur i Trijumf svakog 25. u mjesecu primjenjivati obračun u skladu sa posebno definisanim pragovima procentualnog umanjenja i to samo u slučaju kada Korisnik bude ispunjavao potrebnu kombinaciju za umanjene na osnovu sljedeće definisanih kriterija (u daljem tekstu Waivera):

#### **Kriteriji za Paket računa Tempo**

1. Obaviti minimalno 5 transakcija plaćanja na račun pravnih lica putem Internet i/ili Mobilnog bankarstva
2. Prosječna mjesečna iskorištenost odobrenog limita po Tekućem računu i/ili Kreditnoj kartici iznosi minimalno 60% - za prethodni mjesec
3. Usmjeriti redovna mjesečna primanja na Tekući račun otvoren u banci

Za svako ispunjenje naprijed navedenih Waivera, a u skladu sa definisanim pragovima realizacije, banka će Korisniku zaračunati 2 boda. Bodovanje za uslov definisan pod tačkom 1. će se uvećati za svakih 5 dodatnih transakcija (4 boda za obavljeneh 10 transakcija plaćanja, 6 bodova za obavljeneh 15 transakcija, itd.). Za uslov definisan pod tačkom 4., banka će Korisniku pripisivati 2 boda, za prethodni obračunski period, sve dok klijent ostvaruje redovna mjesečna primanja na račun otvoren u banci.

Korisniku će se na osnovu ostvareng broja bodova koji se izračunavaju prema ostvarenoj kombinaciji Waivera, vrši obračun u skladu sa sljedećim pragovima procentualnog umanjenja:

- Za ostvarenje 4 ili 6 bodova, umanjene mjesečne naknade za vođenje Paketa za 25%
- Za ostvarenje 8 bodova, umanjene mjesečne naknade za vođenje Paketa za 50%
- Za ostvarenje 10 bodova ili više, umanjene mjesečne naknade za vođenje Paketa za 100%

#### **Kriteriji za Paket računa Modela Glamur i Trijumf**

1. Obaviti minimalno 5 transakcija plaćanja na račun pravnih lica putem Internet i/ili Mobilnog bankarstva
2. Prosječna mjesečna iskorištenost odobrenog limita po Tekućem računu i/ili Kreditnoj kartici iznosi minimalno 60% - za prethodni mjesec
3. Realizovati plan štednje preko Raiffeisen Investa i/ili uplatu u Raiffeisen Fond i/ili oročenje depozita na 24 mjeseca (ili više)
4. Realizovati Hipotekarni kredit

Za svako ispunjenje naprijed navedeni Waivera, a u skladu sa definisanim pragovima realizacije, Banka će Korisniku zaračunati 2 boda. Bodovanje za uslov definisan pod tačkom 1. će se uvećati za svakih 5 dodatnih transakcija (4 boda za obavljeneh 10 transakcija plaćanja, 6 bodova za obavljeneh 15 transakcija, itd.). Za uslov definisan pod tačkom 3. i 4., banka će Korisniku pripisivati 2 boda, za prethodni obračunski period, sve dok klijent ima u korištenju proizvode definisane navedenim uslovima (aktivne proizvode).

Korisniku će se na osnovu ostvareng broja bodova koji se izračunavaju prema ostvarenoj kombinaciji Waivera, vrši obračun u skladu sa sljedećim pragovima procentualnog umanjenja:

- Za ostvaren broj 4 ili 6 bodova, umanjene mjesečne naknade za vođenje Paketa za 30%,
- Za ostvaren broj bodova od 8 do 11, umanjene mjesečne naknade za vođenje Paketa za 50%,

- Za ostvaren broj bodova od 12 i više, umanjene mjesečne naknade za vođenje Paketa za 100%.

### **Model Trijumf može biti sa ili bez pogodnosti Waivera.**

#### **Usklađivanje kriterija waivera:**

Za vrijeme trajanja Ugovora o Paketu računa, Banka zadržava pravo izmjene Waivera i/ili pragova procentualnog umanjenja i to na referentne datume 01.01. i 01.06. u kalendarskoj godini, bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i samo uz obavještenje Korisnika.

- Izmjena Waivera se može ogleđati u izmjeni bodova koji će se obračunavati, izmjeni pragova realizacije i/ili izmjeni proizvoda na koji se Waiver odnosi.
- Izmjena pragova procentualnog umanjenja se može ogleđati u izmjeni bodovnog razreda od-do, izmjeni procenta i iznosa umanjenja naknade

U slučaju promjene Waiver-a izuzimanja određenog proizvoda iz sadržaja Waiver-a, Korisnik izuzeti proizvod nastavlja koristiti bez mogućnosti bodovanja kroz Waiver.

O izmjeni sadržaja Waiver-a Banka je dužna obavjestiti Korisnika najkasnije 30 dana prije izvršene izmjene u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka (e-mail adresa, izvod po tekućem računu, obavještenje putem elektronskih kanala, SMS i sl).

Izmjenjeni Waiveri će se početi primjenjivati nakon isteka roka od 30 dana, a u okviru perioda na koji se odnosi mjesečni obračun naknade za vođenje Paket računa.

Prije početka primjene promjene sadržaja Waiver-a, Korisnik je dužan pisanim putem obavjestiti Banku o neprihvatanju izmjena. Takvo obavještenje ima snagu otkaza ovog ugovora, u kom slučaju Korisnik može nastaviti koristiti proizvode iz sadržaja paketa po osnovu pojedinačno zaključenih ugovora za svaki posebni proizvod

#### **Otkazne odredbe**

Otkazom Paketa se ne otkazuju proizvodi koji su sadržani u paketu. Naknada za proizvode koje Korisnik nastavi koristiti, primjenjuju se po važećoj Tarifi Banke, pojedinačno od dana otkaza Paketa.

Otkazom tekućeg računa koji je sastavni i neodvojivi dio Paketa, automatski se otkazuje i Paket, a naknada za proizvode koji čine sadržaj paketa će se nastaviti obračunavati po Tarifi pojedinačnih proizvoda.

Zatvaranjem Paketa računa, korisnik je dužan vratiti Banci identifikacijska sredstva koja je koristio za realizaciju posebnih pogodnosti u okviru Paketa računa.

Zatvaranjem Paketa računa, uz istovremeno zadržavanje pojedinih bankarskih proizvoda i usluga, Opšti uslovi koji se odnose na zadržane bankarske proizvode i usluge, ostaju na snazi.

#### **Ostalo:**

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima u dijelu koji se odnosi na Pakete računa ii kao i opštim uslovima korištenja pojedinačnih proizvoda, primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje po bankovnim računima, kao i poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima paketa.

## II. DIGITALNI SERVISI BANKE

### Raiffeisen Digitalni servisi:

- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B),
- Raiffeisen Direkt SMS,
- Raiffeisen bankarstvo na Viberu.
- Raiffeisen m-plati

**Korisnici** – Korisnik može imati status rezidenta i nerezidenta. Korisnik je fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja jedne od usluga elektronskih servisa u okviru Raiffeisen Digitalnih servisa, u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Da bi klijent Banke postao Korisnik m-plati usluge, potrebno je da u Banci ima aktivnu minimalno jednu debitnu ili kreditnu karticu ili da je korisnik business Kartice.

**Pristupnica** – pristupnica koja ima karakter Ugovora, a čiji su sastavni dio ovi Opšti uslovi

**Račun** – račun za plaćanje – tekući račun.

**Sredstva identifikacije** – identifikacioni broj, korisničko ime, lozinka, dinamička lozinka, token, mobilni token.

**Lozinka** – lozinka dodjeljena klijentu (klijent ima mogućnost izmjene nakon što pristupi aplikaciji).

**Dinamička lozinka** – jedinstvena lozinka koja se na zahtjev klijenta generiše putem SMS poruke ili tokena.

**Informativni list** – predstavlja dokument kojim Banka u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

**PIN** – jedinstvena kombinacija brojeva koju korisnik sam odabire za svaku narednu prijavu na uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu.

**Token** – hardverski sigurnosni uređaj za autentika- ciju korisnika za pristup aplikaciji.

**Mobilni token** – aplikacija za pametne telefone, software koji omogućava autentikaciju korisnika za pristup aplikaciji.

**m-plati aplikacija** – digitalni novčanik - mobilna aplikacija Banke u kojoj su instalirane virtualne kartice Banke.

**Mobilni uređaj** – mobilni telefon/tablet koji ispunjava tehničke predulove potrebne za korištenje m-plati usluge.

**NFC** – „Near Field Communication“ tehnologija koja omogućava beskontaktni prenos podataka između dva uređaja na malim udaljenostima.

**Pristupni kod i SMS šifra** – dva sigurnosna koda koje Korisnik dobije prilikom realizacije m-plati usluge. Pristupni kod je ID broj za korištenje m-plati usluge, dok je SMS šifra koju Korisnik dobije SMS porukom nakon prihvatanja m-plati usluge na odabrani broj mobitela i koja važi 24h od slanja SMS poruke.

**m-plati šifra** – lični identifikacijski petocifreni broj koji kreira Korisnik usluge i koji je samo njemu poznat, koji koristi za beskontaktno plaćanje putem mobilnog uređaja sa instaliranom aplikacijom m-plati. Korisnik usluge je obavezan čuvati u tajnosti m-plati šifru i istu ne smije otkrivati trećim licima. U slučaju da Korisnik usluge sumnja na zloupotrebu m-plati šifre, potrebno je da odmah kontaktira Banku i zatraži blokadu usluge/kartice ili ako je u posjedu mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-plati aplikacija izmjeni m-plati šifru u samoj aplikaciji.

**Platni kredencijali** – jednokratni sigurnosni elementi neophodni za obavljanje svake pojedinačne transakcije koje m-plati aplikacija pohranjuje prilikom konekcije mobilnog uređaja na Internet i koji se čuvaju u aplikaciji prilikom iniciranja transakcija plaćanja radi autorizacije transakcije bez korištenja Internet konekcije.

**Bankomat** - elektronski uređaj koji korisniku m-plati usluge omogućava podizanje gotovine 24h dnevno, kao i provjeru stanja računa i druge usluge ovisno o tipu bankomata. Navedeno je moguće samo na bankomatima sa beskontaktnim čitačima.

**POS terminal (Point od Sale Terminal)** - je elektronski uređaj postavljen na prodajnom mjestu trgovca koji ima potpisan ugovor

sa Bankom za prihvatanje platnih kartica, koji omogućava beskontaktno plaćanje putem mobilnog uređaja koji ima instaliranu i aktiviranu m-plati aplikaciju i koji ima beskontaktni čitač.

**Prodajno/prihvatno mjesto** - primalac novčanih sredstava koje su predmet transakcije.

**Autorizacija** - proces kojim Banka odobrava transakcije Korisnika m-plati usluge i autentifikuje ga.

**Token/Virtualna kartica** - virtualna kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke debitne, kreditne ili business kartice (Visa/Mastercard) koje posjeduje Korisnik instalirane na mobilnom uređaju. Svako aktiviranje kartice na m-plati aplikaciji je ekvivalentno jednom tokenu. Token je alternativni broj koji se koristi za identifikaciju virtualne kartice Korisnika i potvrdu o izvršenju transakcije. Svako aktiviranje virtualne kartice u m-plati aplikaciji se registruje kao jedan token. Ako se Korisnik odluči da istu virtualnu karticu aktivira na tri mobilna uređaja koja posjeduje na ovaj način, kartici se dodjeljuju tri token broja.

**Beskontaktna transakcija** – Beskontaktna transakcija je finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog uređaja sa instaliranom m-plati aplikacijom (uz korištenje virtualizovanih kartica) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i Mastercard označeni logom Visa PayVawe i/ili Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica) i bankomatima koji imaju beskontaktnu čitače. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem POS terminalu mobilnog uređaja uz korištenje virtualizovane kartice koji mora da ima instaliranu i aktiviranu m-plati aplikaciju beskontaktnog plaćanja.

Za beskontaktnu transakciju koje se izvršavaju putem m-plati aplikacije bez verifikacije m-plati kodom, limit za pojedinačnu transakciju iznosi max 60,00 KM. Korisnik mobilnog uređaja treba samo da aktivira mobilni uređaj i da prisloni uređaj na POS terminal/bankomat. Korisnik može da podesi aplikaciju tako da se za svako plaćanje m-plati aplikacijom, bez obzira na iznos transakcije, zahtijeva verifikacija m-plati kodom.

U slučaju kada se beskontaktna transakcija m-plati uslugom obavlja za transakcije u iznosu većem od 60,00 KM takva transakcija mora biti uvijek obavljena otvaranjem m-plati aplikacije i verifikovana m-plati kodom.

Sve m-plati beskontaktnu transakcije koje se obavljaju na bankomatu zahtijevaju verifikaciju transakcije putem m-plati kodom. Sve m-plati beskontaktnu transakcije koje zahtijevaju verifikaciju m-plati kodom verifikuju se isključivo putem m-plati aplikacije bez unosa PIN-a na POS terminalu/bankomatu.

Transakcije izvršene m-plati aplikacijom, u izvodima po kartičnom računu će se prikazivati kao kartične transakcije.

Kada se za plaćanje koristi m-plati aplikacija potrebno je preduzeti sve neophodne korake kako bi se obezbijedila zaštita ovog načina plaćanja i spriječila njegova eventualna zloupotreba i to:

a) m-plati kod, koji se koristi za potvrdu transakcija koje zahtijevaju unos m-plati koda, treba definisati tako da se ne može lahko pogoditi od strane lica koja bi eventualno izvršila zloupotrebu (npr. treba izbjegavati 12345, datum rođenja, lične telefonske brojeve i druge lične lahko dostupne podatke i sl.);

b) m-plati kod ne treba da bude zabilježen bilo gdje u mobilnom uređaju;

c) nakon što se izvrši plaćanje, neophodno je zatvoriti aplikaciju;

d) ne vršiti download aplikacija na mobilni uređaj osim certifikovanih aplikacija koje se nalaze na Play Store i koje su preporučene od strane proizvođača mobilnog uređaja i operativnog sistema;

e) koristiti Internet vezu samo preko sigurne WiFi mreže ili putem usluge za prenos podataka mobilnog operatera (3G/4G). Za instaliranje aplikacije, unos pristupnih kredencijala, povlačenje liste kartica, te virtualizaciju/tokenizaciju kartica potreban je pristup Internetu, dok za sama plaćanja nije, ali je potrebno povremeno logovanje na Internet obzirom da postoje sigurnosna ograničenja brojeva i vremenska u pogledu mogućnosti korištenja aplikacije bez Internet konekcije;

f) redovno ažurirati software mobilnog uređaja sa m-plati aplikacijom;

g) u slučaju gubitka mobilnog uređaja sa instaliranom m-plati aplikacijom odmah kontaktirati Banku putem Kontakt centra na broj telefona 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010;

h) ne prijavljivati se na aplikaciju putem linka u e-mailu ili nekih drugih web saite-ova;

i) provjeriti izdavača kada se instalira aplikacija. Izdavač treba da bude Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina;

j) ne izvršavati bilo kakve neovlaštene modifikacije software-a mobilnog uređaja (kao što su "root" ili "jailbreak");

k) u slučaju blokade/odjave SIM kartice ili promjene SIM kartice, neophodno je da Korisnik kartice/aplikacije zatraži blokadu m-plati aplikacije od strane Banke; i) u slučaju promjene mobilnog uređaja potrebno je da se m-plati aplikacija briše sa starog uređaja, a zatim da se ponovi proces aktivacije m-plati aplikacije na novom mobilnom uređaju.

## PODRUČJE PRIMJENE

Opštim uslovima korištenja individualne kartice, Paketa računa i Digitalnih servisa za fizička lica Banka utvrđuje prava, obaveze i uslove korištenja usluga Raiffeisen Digitalni servisi, koje pruža Korisnicima koji su ugovorili jednu ili više usluga Raiffeisen Digitalnih servisa (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**).

Sastavni dio Opštih uslova čine Priručnici za korištenje Raiffeisen Digitalnih servisa.

### Ko može biti Korisnik usluga?

Korisnik usluga Raiffeisen Digitalnih servisa može biti svaki klijent Banke, domaće ili strano fizičko lice koje zadovoljava minimalne uslove.

Domaćim fizičkim licem (rezidentom) smatraju se:

- fizička lica državljanima Bosne i Hercegovine, koji navedeni status dokazuju ličnom kartom (CIPS) ili pasošem Bosne i Hercegovine izdatim od strane nadležnog organa Bosne i Hercegovine;
- fizička lica koja posjeduju pasoš Bosne i Hercegovine koji je izdat od strane nadležnog organa, ambasade ili konzularnog predstavništva Bosne i Hercegovine, a nemaju prijavljeno mjesto prebivališta/boravišta u Bosni i Hercegovini

Stranim fizičkim licem (nerezidentom) smatraju se:

- fizička lica koja nisu državljanima Bosne i Hercegovine, koji navedeni status dokazuju ličnom kartom za strance koja je izdata od strane nadležnog organa u Bosni i Hercegovini (CIPS) ili pasošem zemlje čiji je isti državljanin.

NAPOMENA: fizičko lice koje je u Banci prvobitno evidentirano kao strano fizičko lice (nerezident), može promijeniti status u domaće fizičko lice (rezident) uz predočenje rezidentnog pasoša ili lične karte (CIPS) i prijavnice mjesta prebivališta/boravišta (CIPS).

Korisnici Visa/Mastercard kartica mogu da koriste navedene kartice u virtualnom obliku za beskontaktno plaćanje mobilnim uređajem preko m-plati aplikacije. M-plati aplikaciju korisnik može preuzeti s Google Play Store. Preuzimanje aplikacije ne podrazumijeva i aktivaciju te aplikacije. Za aktiviranje m-plati aplikacije Korisnik treba:

- da posjeduje pametni (smart) mobilni uređaj koji ima omogućen NFC sa Android 4.4 ili višom verzijom operativnog sistema;
- Google account otvoren na Google Play Store;
- da ima pristup Internetu (kod aktiviranja m-plati aplikacije);
- da nakon preuzimanja m-plati aplikacije sa Google Play Store-a klijent treba da unese Pristupni kod sa Pristupnice/Ugovora i SMS šifru koju je dobio na mobilni uređaj. Nakon unosa ovih šifri Korisnik je u obavezi da

kreira vlastiti m-plati kod i prihvati Opšte uslove korištenja. Nakon ovog koraka Korisniku će biti prezentirani svi aktivni kartični proizvodi koje Korisnik posjeduje u Banci. Izborom kartičnih proizvoda od strane Korisnika koji će biti aktivirani za plaćanje, proces plaćanja i korištenja m-plati usluge može da počne;

- Korisnik se obavezuje da u roku od 24h od prijema SMS šifre preuzme aplikaciju sa Play Store-a i instalira na mobilni uređaj, te kod prvog korištenja unese prvo Pristupni kod a potom i SMS šifru;
- da pozove Kontakt centar Banke koji će u svrhu autentifikacije zatražiti lične podatke

Korisnika, a potom Korisniku dati podatak o Pristupnom kodu i inicirati slanje SMS šifre kako bi Korisnik mogao aktivirati uslugu bez dolaska u Banku zbog gubitka mobilnog uređaja, aktiviranja usluge na više mobilnih uređaja ili iz nekog drugog opravdanog razloga kojim se inicira zahtjev za dodjelu pristupa aplikaciji putem Pristupnog koda i SMS šifre.

Minimalni uslovi koje mora zadovoljiti klijent kako bi mogao koristiti uslugu Raiffeisen digitalnih servisa (izuzev m-plati koja je opisana u tekstu naprijed) su:

- da je vlasnik debitne kartice (tekućeg računa) Raiffeisen banke;
- da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera
- sa teritorije Bosne i Hercegovine (za pristup sa SMS lozinkom i potvrdu pojedinačnih plaćanja);
- da posjeduje mobilni telefon sa mogućnošću pristupa Internetu i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine (za R'm'B);
- da posjeduje pametni telefon, tablet ili desktop računar sa mogućnošću pristupa Internetu; instaliranu aplikaciju Viber i aktivan Viber account;
- da prihvata ove Opšte uslove.

## VRSTE I SPECIFIČNOSTI USLUGA RAIFFEISEN DIGITALNIH SERVISIA

### Raiffeisen Internet bankarstvo

Raiffeisen Internet bankarstvo je usluga Internet bankarstva za fizička lica koja korisnicima omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom 24 sata dnevno. Autorizacija Korisnika vrši se jedinstvenim korisničkim imenom, lozinkom i jednokratnom lozinkom generisanom putem SMS servisa ili tokena, odnosno mobilnog tokena.

### Raiffeisen Direkt SMS

Raiffeisen Direkt SMS je usluga koja omogućava brz i siguran pristup informacijama 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, jednostavnu i brzu komunikaciju sa Bankom i pouzdanost uvida u vlastite finansijske, korištenjem jedinstvenog broja za slanje SMS poruka.

Raiffeisen Direkt SMS omogućava:

- Provjeru stanja računa slanjem SMS poruke na broj 091/024-024;
- Prijem informacije o dospjelom minimalnom mjesečnom iznosu za uplatu po kartičnom računu na mobilni telefon najkasnije do 05. u mjesecu (ukoliko je Korisnik vlasnik MasterCard/Visa Credit, MasterCard Shopping Card/Visa Gold kartice).

### Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B)

Raiffeisen mobilno bankarstvo je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija 24

sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

#### **Raiffeisen bankarstvo na Viberu**

Raiffeisen bankarstvo na Viberu je usluga koja omogućava obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju korisnika sa Bankom putem Viber aplikacije, koristeći pametni telefon, tablet ili desktop računar. Korisniku je putem ove usluge omogućen pristup vlastitim računima i vršenje uplata 24 sata dnevno koristeći pristup Internetu i aplikaciju Viber.

**Raiffeisen m-plati** - usluga koja omogućava Korisniku da putem mobilne aplikacije za mobilne uređaje sa Android operativnim sistemom (verzija 4.4 ili naprednija) koji posjeduje NFC tehnologiju, vrši beskontaktnu transakcije - bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Bosni i Hercegovini, odnosno inostranstvu korištenjem Host Card Emulacija (HCE) tehnologije.

Uz tekući račun / debitnu karticu Banke Korisnik stiče pravo na korištenje OPA aplikacije.

**OPA** je tehnološko rješenje/ platforma koja sadrži OPA mobilnu aplikaciju pomoću koje Korisnici vrše plaćanja usluga i roba iz ponude Trgovaca /Izdavatelja računa terećenjem Računa Korisnika u Banci; OPA aplikacija je inovativna mobilna aplikacija koja je dostupna na App Store-a (za korisnike sa iOS operativnim sistemom) ili Play Store-a (za korisnike sa Android operativnim sistemom). Download, korištenje aplikacije, prijenos sredstava između korisnika aplikacije, te plaćanje kod trgovaca koji koriste OPA sistem je potpuno besplatno. Plaćanje usluga pruženih od strane Izdavatelja računa obračunava u skladu sa uslovima korištenja Računa u Banci. Banka ne snosi nikakvu odgovornost vezano za korištenje OPA aplikacije od strane Korisnika i sve eventualne pritužbe ili reklamacije Korisnika se podnose direktno pozivom na broj: 033 754 401 ili elektronski putem email adrese: [podrska@opa.ba](mailto:podrska@opa.ba)

Više informacija o OPA aplikaciji na [www.opa.ba](http://www.opa.ba).

#### **Ugovaranje korištenja jedne od usluga Raiffeisen digitalnih servisa**

Korisnik, zaključenjem Ugovora za individualnu karticu, Paket računa i Digitalne servise ili potpisom Pristupni-ce/Ugovora za korištenje jedne od usluga Raiffeisen digitalnih servisa, prihvata Opšte uslove. Korisnik može koristiti izabranu uslugu nakon što zaključi Ugovor za individualnu karticu, Paket računa i Digitalne servise sa Bankom ili Pristupnicu/Ugovor, a Banka izda Korisniku identifikaciona sredstva neophodna za korištenje usluge, aktivira uslugu, te aktivira izdata identifikaciona sredstva najkasnije u roku od 7 dana od dana izdavanja identifikacionog sredstva. U slučaju da klijent želi da aplicira za korištenje dodatne usluge iz ponude u okviru Raiffeisen digitalnih servisa, nakon što je ranije, podnio zahtjev za jednu ili više ponuđenih usluga, te mu je ista aktivirana, predmetni zahtjev za aktiviranje dodatne usluge može podnijeti preko servisa Internet bankarstva, ali samo za aktiviranje usluge Mobilnog bankarstva. Za ostale digitalne servise treba da se javi u poslovnicu Banke.

Korisnik, svojim potpisom Ugovora za individualnu karticu, Paket računa i Digitalne servise ili Pristupnice/Ugovora potvrđuje da je u pregovaračkoj fazi primio Informativni list.

#### **Obaveze Korisnika**

Pristup Internetu za korištenje usluga obezbjeđuje Korisnik. Prilikom korištenja jedne od usluga Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica, Korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava uputstava za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa.

Korisnik je dužan koristiti Raiffeisen digitalne servise na način propisan u pojedinačnim Priručnicima za korištenje Raiffeisen

digitalnih servisa za fizička lica.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika.

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini pokrivača na svom računu/računu vezanom za business karticu, u skladu sa važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim propisima.

Korisnik usluge je obavezan da, po izdavanju identifikacionih sredstava, identifikacioni broj zapamti i kovertu sa istim uništi, te da promijeni lozinku za pristup Internet bankarstvu. Pristup internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Korisnik usluge je obavezan čuvati odabrani PIN broj za uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu u tajnosti.

Korisnik je obavezan čuvati odabrani m-plati kod za uslugu u tajnosti.

Banka je jedini ovlašteni izvor koja obezbjeđuje aplikaciju Mobilnog tokena/m-plati aplikaciju i najnoviju verziju iste.

Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Mobilnog tokena/m-plati aplikacije.

Banka je jedini ovlašteni izvor koja obezbjeđuje aplikaciju R'm'B i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Raiffeisen mobilnog bankarstva.

Aplikacija R'm'B sadrži podatke za koje nije potrebno logovanje. Podaci dostupni na dijelu aplikacije R'm'B za koji nije potrebno logovanje su djelimični podaci promjenljive kategorije (npr. podaci o lokacijama poslovnica, radnom vremenu, i sl.) i imaju informativni karakter, te stoga nisu nužno službeni i obavezujući podaci Banke. Potpuni podaci se mogu dobiti u bilo kojoj jedinici unutar poslovne mreže Banke.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika.

Korisnik snosi odgovornost korištenja aplikacija R'm'B i Mobilnog tokena, kao i pristupa Bankarstvu na Viberu na modifikovanim uređajima (rooting, jailbreaking i sl.).

Korisnik treba da obezbijedi da m-plati uslugu koristi isključivo Korisnik i da se ne daje mogućnost drugim licima korištenje usluge na način da Korisnik odobri korištene mobilnog uređaja i prenese m-plati kod broj za aplikaciju drugom licu.

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini pokrivača na svom računu/računu vezanom za business karticu, u skladu sa važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim propisima.

Pristup Internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Korisnik je obavezan čuvati odabrani m-plati kod za uslugu u tajnosti. Banka je jedini ovlašteni izvor koja obezbjeđuje m-plati aplikaciju i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju m-plati aplikacije.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje pristupnih podataka i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe pristupnih podataka i aplikacije, te na osnovu toga realizovanih platnih transakcija.

Korisnik snosi odgovornost korištenja aplikacije.

Korisnik je dužan odmah dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluga/e, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik Banku nije odmah obavijestio o promjeni podataka.

## Obaveze Banke

Banka obrađuje Ugovor za upotrebu jedne od usluga Raiffeisen digitalni servisa za fizička lica u skladu sa Opštim uslovima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima. Nakon zaključenja Ugovora, Banka Korisniku uručuje sredstvo za identifikaciju i brošuru sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju.

Svi postupci Korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Predušlov realizacije elektronskih naloga jeste da je Korisnik dostavio ispravno popunjen nalog te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računu sa kojeg vrši plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva minimalno iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna banka BiH. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen“.

Izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljenih od 08:00 do 16:00 će biti izvršeno isti radni dan, a izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljenih nakon navedenog vremena će biti obrađeni naredni radni dan.

Nalozi za plaćanje putem Giro kliringa i RTGS sistema zaprimljeni od 08:00 do 12:00 će biti obrađeni isti radni dan, a nakon tog vremena naredni radni dan.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti dodjeljuje mu se status „odbijen/vraćen“.

Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizička lica je dostupan u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba).

Podaci isporučeni Korisniku Raiffeisen Direkt SMS su informativni i ne zamjenjuju mjesečni izvod.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

## Raiffeisen INVEST – fondovi

Usluga „Internet bankarstvo za fizička lica“ Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina omogućava klijentima korištenje i dodatnih funkcionalnosti koje se odnose na fondove kojima upravlja društvo Raiffeisen INVEST d.o.o. Sarajevo, a čiji prodajni zastupnik je Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina. Dodatne funkcionalnosti su:

1. opšte informacije o fondovima,
2. uvid u stanje udjela,
3. pregled transakcija,
4. mogućnost kupovine i prenosa udjela. Funkcionalnost opštih informacija o fondovima dostupna je svim klijentima koji imaju aktiviranu uslugu „Internet bankarstvo za fizička lica“, a ukoliko su klijenti ujedno i postojeći udjelici fondova, odnosno ukoliko su prvi pristup fondu ostvarili putem Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina kao prodajnog zastupnika, dostupne su im i ostale prethodno navedene funkcionalnosti. Zahtjeve za kupovinu i prenos udjela, klijenti mogu podnijeti elektronskim putem usluge Elektronsko bankarstvo.

Prospekt fonda kao i Statut fonda dostupni su klijentu putem elektronskog servisa, a sadrže sve podatke/informacije koje se odnose na pristup fondu te prava i obaveze udjeliciara.

Podnošenjem elektronskog zahtjeva za kupovinu i prenos udjela prodajnom zastupniku, klijent potvrđuje da se prethodno upoznao sa Prospektom i Statutom fonda u kojem kupuje udjele te da ih je u cjelosti razumio i prihvatio.

Zahtjev upućen elektronskim putem punovažan je bez potpisa i pečata.

Elektronsko slanje zahtjeva prodajnom zastupniku Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina i zaprimanje istog u Raiffeisen INVEST, dešava se u realnom vremenu. Ukoliko elektronska veza između prodajnog zastupnika i Raiffeisen INVEST-a nije odmah uspostavljena, klijent dobija elektronsku informaciju da zahtjev nije generisan.

## Blokada identifikacionog sredstva

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92 koji je Korisniku svakodnevno dostupan od 00:00h do 24:00h ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke. Banka je dužna po prijavi blokirati identifikaciono sredstvo Korisnika zbog sprječavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe, a na osnovu telefonskog zahtjeva Korisnika. Kako bi se ponovo aktivirala usluga, Korisnik je dužan lično doći u poslovnice Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca i/ili zahtjeva za izdavanje novog identifikacionog sredstva kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu. Blokada virtualnih kartica ne mora da povlači za sobom i blokadu regularnih plastičnih kartica osim ukoliko je Korisnik prijavio da je isto izgubio ili da je ista otuđena na drugi način. Ove kartice se mogu neovisno koristiti od virtualnih kartica. Stvarna blokada i plastičnih kartica se vrši samo ako to Korisnik izričito zahtjeva. Kako bi se ponovo aktivirala usluga (bilo da se radi o virtualnoj ili kartičnoj plastici), Korisnik je dužan lično doći u poslovnice Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu.

## Sigurnosni koncept

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Također, Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje Raiffeisen digitalnih servisa za fizička lica ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti i ostalih pozitivnih propisa.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu, a naročito čuvati Mini token; identifikacioni broj; lozinku i mobilni telefon sa instaliranom aplikacijom R'm'B/Viber/m-plati ili aplikacijom Mobilni token; kao i čuvati odabrani PIN broj za uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu u tajnosti.

Korisnik je dužan da vodi računa o izdatim identifikacionim sredstvima/pristupnim podacima i brine se da ne dođu u posjed neovlaštenih osoba.

Sav rizik zloupotrebe pristupnih podataka, identifikacionih podataka, naročito identifikacionog broja, lozinke, dinamičke lozinke, PIN broja za uslugu Raiffeisen bankarstvo na Viberu, snosi isključivo Korisnik. Korisnik je dužan koristiti Raiffeisen digitalne servise na način propisan u pojedinačnim priručnicima za korištenje Raiffeisen digitalnih servisa, koji su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba).

Korisnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računarske opreme (hardver), te programske podrške (softver). Korisnik je svjestan te prihvata činjenicu da su Raiffeisen digitalni servisi usluge koje, ovisno o vrsti servisa, uključuju prenos podataka putem Interneta i mobilnog telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje Interneta i mobilnog telefona, a što između ostalog podrazumijeva i zloupotrebu korištenja predmetnih aplikacija.

## Odgovornost za štetu

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu pristupnih podataka, identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona/uređaja.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem zastarjelih verzija aplikacija R'm'B ili Mobilnog tokena ili m – plati aplikacije.

Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva naplatiti od Korisnika prema Tarifi naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja transakcije/elektronskog naloga, nastalog zbog greške Korisnika usluge.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) uslugi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

#### **Naknada za uslugu**

Banka će zaračunavati mjesečnu naknadu za korištenje usluge u pravilu po računu debitne kartice izdate na ime Korisnika u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima. Također, Banka će zaračunavati i naknade za obradu elektronskih naloga koje su u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima. Svojim potpisom na Ugovoru, Korisnik potvrđuje da je sa navedenim naknadama upoznat, te da pristaje na njihovu primjenu.

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i troškova i odgovarajuće cijene za te poslove izražavaju se kao naknade / provizije i sadržane su u važećem dokumentu „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“. Vrsta i visina naknada/provizija između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa Korisnicima. „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“, kao svojevrsan cjenovnik uslužnih i dodatnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremenom na vrijeme u skladu sa poslovnim politikom Banke, uslovljenom ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni Ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na Ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika.

Smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu ako ne otkáže uslugu u roku od 15 dana od prve naplate po novoj tarifi. Tarife su dostupne u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno uspostaviti poslovnu saradnju, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Važeći dokument „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa 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.

#### **Podrška korisnicima**

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja usluga Raiffeisen digitalnih servisa Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 81 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010.

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja m-plati usluge Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010.

#### **Reklamacije**

Za reklamacije u vezi sa obračunatom naknadom za korištenje usluge, kao i reklamacije u vezi sa eventualnim neusaglašenostima između izvoda i transakcija generisanih putem sistema Internet i mobilnog bankarstva kao i usluge Raiffeisen bankarstvo na Viberu, i usluge m -plati Korisnik je dužan izvršiti kontrolu dobijenih izvoda po svom računu, i o eventualnim nepravilnostima, a najdalje u roku od 15 dana od

dana prijema izvoda, obavijestiti Banku.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik prijavljuje Banci slanjem reklamacije putem formulara na službenoj web stranici Banke, porukom kroz korisničku aplikaciju ili lično u poslovnicu Banke podnošenjem zahtjeva putem odgovarajuće forme.

Banka je dužna sve reklamacije od strane Korisnika zaprimiti, te prosljediti nadležnoj službi koja će pristupiti rješavanju problema. Korisniku je Banka dužna dostaviti odgovor u što kraćem roku.

#### **Otkazivanje usluge**

Korisnik može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja jedne ili više usluga iz Raiffeisen Digitalnih servisa u najbližoj poslovnicu Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, povrat identifikacionog sredstva – mini token uređaja koji je vlasništvo Banke, uz istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza korištenjem određene usluge, troškova i naknada u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

U slučaju da Korisnik otkáže korištenje jedne od usluga Raiffeisen Digitalnih servisa, isti zadržava pravo na korištenje ostalih ugovorenih usluga Raiffeisen Digitalnih servisa.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izvršiti povrat identifikacionog sredstva – mini token uređaja, kao i izmiriti sve do tada nastale obaveze, troškove i naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima u roku koji Banka odredi Izjavom o otkazu Ugovora. U slučaju da Korisnik ne vrati identifikaciono sredstvo – mini token uređaj i ne izvrši istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada, Banka zadržava pravo naplate u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje usluga ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u periodu od 3 obračunska ciklusa zaredom na debitnoj kartici ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju da Korisnik ne postupa na način i u roku određenom pisanom izjavom Banke o otkazu Ugovora, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja, u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima, sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja iz osnova usluge Raiffeisen Digitalni servisi na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja putem suda.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom podnošenja Zahtjeva za odjavu usluge, odnosno danom otposljanja Izjave o otkazu.

Ukoliko Korisnik u periodu od 12 mjeseci ni jedanput ne pristupi korisničkoj aplikaciji Raiffeisen internet ili mobilnog bankarstva kao i Viber usluzi, smatraće se da je Korisnik otkazao uslugu te Banka ima pravo odjaviti uslugu.

U slučaju da Korisnik ne koristi uslugu m-plati duže od godinu dana, Banka zadržava pravo da otkáže korištenje usluge.

#### **Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge**

##### Raiffeisen Internet bankarstvo

Korisnik usluge Raiffeisen Internet bankarstva je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove za korištenje:

Računar sa mogućnošću pristupa Internetu i browser novije generacije: Internet Explorer 8, Google Chrome 5, Mozilla Firefox 3.6, Apple Safari  
5.0 ili Opera 11 (bilo koji od navedenih).

#### Raiffeisen Direkt SMS

Mobilni telefon koji podržava mogućnosti slanja i prijema SMS poruka.

#### Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B)

Mobilni telefon koji odgovara zahtjevima za korištenje aplikacije R'm'B sa mogućnošću pristupa Internetu.

#### Raiffeisen bankarstvo na Viberu

Pametni telefon (ukoliko se radi o Android operativnom sistemu, neophodno je posjedovanje verzije Androida iznad 4.3.0.), tablet ili desktop računar sa mogućnošću pristupa Internetu; instaliranu aplikaciju Viber i aktivan Viber račun.

#### **Raiffeisen m-plati**

Mobilni uređaj – mobilni telefon/tablet koji ispunjava tehničke predušlove potrebne za korištenje m-plati usluge.

NFC – „Near Field Communication“ tehnologija koja omogućava beskontaktni prenos podataka između dva uređaja na malim udaljenostima.

#### **Isključenje odgovornosti**

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršavanja obaveza navedenih u ovim Opštim uslovima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inostranstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

#### **Ostalo**

Banka će lične podatke Korisnika dobivene iz osnova korištenja Digitalnih servisa upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom, uključujući tu i slanje kraćih promotivnih poruka.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

### **III. ZAVRŠNE ODREDBE , IZMJENE OPŠTIH USLOVA I PRITUŽBENI POSTUPCI**

Potpisivanjem ugovora koji se odnosi na bilo koji proizvod/uslugu na koji se odnose ovi Opšti uslovi, kao izraza slobodno izražene volje i prethodno neovisne 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 svakog pojedinačnog ugovora i trajno su dostupni korisniku u periodu važenja ugovora. Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Na sve što nije izričito definisano ovim Opštim uslovima u vezano za bilo koji proizvod/uslugu koji je obuhvaćen ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao Korisnicima individualnih kartica, paketa računa, digitalnih servisa.

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. uskladjivanja sa propisima.

Opšti uslovi su dostupna vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banke 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 prihvatio izmijenjene Opšte uslove ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

#### **Pritužbeni postupci**

##### ***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 zaključenog ugovora na koji se odnose ovi Opšti uslovi, 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 uloži 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, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora na koji se odnose ovi opšti uslovi, 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 01.01.2022.**