



## OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE DEBITNE KARTICE

### TERMINOLOGIJA

<b>Banka</b>	Banka izdavalac i vlasnik kartice – Vakufska banka d.d. Sarajevo.
<b>Kartica</b>	Kartica kojom Banka ovlašćuje korisnika kartice da putem kartične plastike raspoláže sredstvima na kartičnom računu i služi kao sredstvo za obavljanje transakcija na bankomatima i POS terminalima.
<b>Debitna kartica</b>	Kartični proizvod koji se izdaje po osnovu tekućeg računa i omogućava korisniku plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu.
<b>Korisnik kartice</b>	Fizičko lice koje je potpisalo Zahtjev za izdavanje kartice, koje je prihvatilo Bančine Opšte uslove za izdavanje i korištenje debitne kartice, kojem je Banka izdala osnovnu karticu, čije je ime i prezime otisnuto na kartici i koje koristi karticu po jednom tekućem računu.
<b>Kartični (tekući) račun</b>	Račun koji Banka otvara korisniku debitne kartice i na kojem se evidentiraju sve finansijske transakcije obavljene korištenjem osnovne ili dodatnih debitnih kartica. Ima funkciju tekućeg računa.
<b>Dodatna kartica</b>	Jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu, na zahtjev korisnika osnovne kartice, po istom kartičnom računu.
<b>Iznos raspoloživih sredstava na računu</b>	Maksimalan iznos kojim korisnik kartice može raspolagati putem debitne kartice.
<b>Dozvoljeno prekoračenje - LIMIT</b>	Maksimalno dozvoljeno prekoračenje po kartičnom - tekućem računu čiji iznos je vezan za visinu odobrenog limita, koji formira Banka na osnovu redovnih mjesečnih primanja korisnika kartice i na osnovu Zahtjeva za dozvoljeno prekoračenje korisnika kartice.
<b>Izvod</b>	Pisana informacija korisniku kartice o troškovima učinjenim osnovnim i dodatnim karticama, kamatama, naknadama, obavljenom plaćanju, stanju na kraju mjeseca, datumu izvoda, datumu isteka odobrenog dozvoljenog prekoračenja.
<b>Personalni identifikacioni broj (PIN)</b>	Tajni identifikacioni broj, poznat isključivo korisniku kartice, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice pri podizanju gotovine na bankomatima i pri plaćanju na POS terminalima.
<b>Prodajno mjesto</b>	Pravno ili fizičko lice koje je zaključilo Ugovor za prihvatanje određenog kartičnog proizvoda kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga.
<b>Kupovina</b>	Transakcija plaćanja roba i/ili usluga putem POS terminala postavljenih na prodajnom mjestu.
<b>Slip-odrezak</b>	Potvrda o kupovini ili podizanju gotovine koju štampa bankomat ili POS terminal poslije potvrde obavljene transakcije.
<b>POS terminal</b>	Uređaj – terminal postavljen na prodajnom mjestu (kod trgovca) preko kojeg korisnik kartice plaća za kupljenu robu.
<b>Bankomat</b>	Uređaj – terminal koji obezbjeđuje da korisnik kartice, uz upotrebu identifikacionog broja (PIN), podiže gotovinu.
<b>Transakcija</b>	Kupovina ili podizanje gotovine izvršena korištenjem osnovne ili dodatne debitne kartice.
<b>Reizdavanje</b>	Izdavanje nove kartice po isteku roka važnosti izdate osnovne i dodatne kartice.
<b>Zamjena</b>	Izdavanje nove kartice u slučajevima kada je izdata kartica oštećena, izgubljena, ukradena ili u nekim drugim slučajevima. Izdavanje se vrši na osnovu pismenog zahtjeva korisnika kartice.
<b>Poslodavac</b>	Pravno lice kod kojeg korisnik debitne kartice, odnosno vlasnik tekućeg računa ima zaključen radni odnos.
<b>Procesni centar</b>	BamCard doo Sarajevo – ovlašćena institucija za procesiranje transakcija napravljenih putem platnih kartica.



## **PREGOVARAČKA FAZA**

Banka u pregovaračkoj fazi putem Informacionog lista, koji sadrži i reprezentativan primjer usluge, informiše klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi. Pružene informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovama koji se odnose na ugovornu dokumentaciju, omogućava korisniku kartice da uporedi ponude više banaka i procijeni koja ponuda odgovara njegovim potrebama.

## **KARTICA**

Debitna kartica se može koristiti samo za elektronsku upotrebu - bezgotovinsko plaćanje. Kartica se može koristiti na POS terminalima i bankomatima koji imaju odgovarajuću oznaku za prihvatanje iste.

Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartica.

Kartica je vlasništvo Banke. Korisnik kartice može čuvati u posjedu karticu najduže do isteka njenog važenja koji je odštampan na kartici i u skladu sa ovim Opštim uslovima.

## **KORISNIK KARTICE**

Korisnik kartice može biti punoljetna osoba.

Korisnik kartice je obavezan potpisati karticu hemijskom olovkom na označenom mjestu na poleđini kartice odmah po njenom preuzimanju. Nepotpisana kartica je nevažeća.

Korisnik kartice je dužan da dobiveni PIN drži odvojeno od kartice, čuva ga u tajnosti, ne otkriva i učini sve neophodno da druge osobe ne saznaju ili ne dođu u njegov posjed.

Korisnik kartice prihvata identifikaciju PIN-om kao isključivu i nedvojbeno potvrdu o vlastitom identitetu i provedenoj transakciji.

Korisnik kartice mora preduzeti sve razumne korake da debitna kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi.

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, te ne smije vršiti kupovinu roba i usluga koje su Zakonom zabranjene.

Korisnik kartice snosi sav rizik i preuzima punu odgovornost za štetu koja je uzrokovana upotrebom kartice od strane neovlaštene osobe.

## **KARTIČNI/TEKUĆI RAČUN**

Banka će korisnicima debitnih kartica otvoriti tekući račun na kojem će se voditi promjene proistekle korištenjem kartice osnovnog i dodatnog korisnika kartice.

Banka će sa svakim pojedinačnim korisnikom kartice zaključiti Ugovor o otvaranju tekućeg računa. Račun se vodi u KM i sve transakcije nastale u inostranstvu biće konvertovane u KM po važećem kursu međunarodne kartične kuće – VISA.

Banka će teretiti tekući račun za sve transakcije kupovine ili podizanja gotovine, a odobravati za sve uplate koje budu izvršene na račun.

Banka će obračunavati naknade, uključujući i naknadu za podizanje gotovine na bankomatima druge banke, u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

## **IZDAVANJE I REIZDAVANJE KARTICE**

Debitna osnovna i dodatna kartica se izdaju na period od 3 (tri) godine.

Banka će obračunavati naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

Reizdavanje osnovne i dodatne debitne kartice se obavlja na period od 3 (tri) godine.

Obnavljanje - reizdavanje debitne kartice (osnovne i dodatne) vrši se automatski, bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika kartice uz obračun naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

Reizdavanje osnovne i dodatne debitne kartice neće biti obavljeno automatski u slučaju kada:

- a) korisnik kartice pismenim putem otkáže reizdavanje kartice najkasnije 30 dana prije isteka važenosti kartice,
- b) korisnik kartice se ne pridržava odredbi ugovorne dokumentacije.

## **NAKNADE ZA TRANSAKCIJE**

Banka će po transakcijama podizanja gotovine zaračunavati naknadu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

Naknade su promjenjive.

Banka neće zaračunavati naknadu za podizanje gotovine na šalterima i bankomatima Vakufske Banke d.d. Sarajevo. Za podizanje gotovine na bankomatima (izuzev banaka u sklopu bh. mreže) i POS terminalima drugih banaka Banka će zaračunavati naknadu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

Važeća Odluka o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo je dostupna korisnicima kartice u Poslovnoj mreži Banke i drugim distribucijskim kanalima Banke, kao i na web stranici Banke.

## **DOZVOLJENO PREKORAČENJE – LIMIT**

Dozvoljeno prekoračenje – LIMIT se odobrava na period do jedne godine, u zavisnosti od kreditne sposobnosti vlasnika tekućeg računa i iznosa mjesečnog priliva na tekući račun. Banka će odobriti dozvoljeno prekoračenje samo po zahtjevu korisnika kartice (klijent) u skladu sa procedurama Banke, o čemu će se sačiniti poseban Ugovor o kreditu za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu.

Dozvoljeno prekoračenje – LIMIT će biti automatski obnovljeno u slučajevima pridržavanja ugovorenih obaveza od strane korisnika kartice/vlasnika tekućeg računa i u skladu sa važećom ugovornom dokumentacijom.

U slučaju zatvaranja tekućeg računa otvorenog kod Banke, korisnik kartice je obavezan da uredno izmiri/plati glavnica, sve redovne i/ili kamate za



docnju, provizije i troškove i to do ugovorenog roka. Banka zadržava pravo ugovoriti rok izmirenja obaveza korisnika kartice.

## **KAMATE**

Banka obračunava kamate na sredstva po tekućem računu i na korištena i odobrena prekoračenja po kamatnim stopama koje su regulisane važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Aktivna i pasivna kamata se pripisuje tekućem računu mjesečno i to odvojeno bez međusobnog prebijanja.

## **OBAVJEŠTAVANJE – IZVOD**

Jedanput mjesečno korisniku kartice se dostavlja izvod o nastalim promjenama po tekućem računu (uplate, trošenje sredstava, provizije i kamate) na način koji je klijent izabrao (pošta, e-mail, šalter i drugo).

## **UPLATE NA TEKUĆI RAČUN**

Korisnik debitne kartice može vršiti uplate na vlastiti tekući račun u skladu sa ograničenjima koja se odnose na primjenu propisa iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. Bezgotovinske uplate na račun će se smatrati raspoloživim od momenta njihovog knjiženja na računu korisnika kartice i razmjene podataka sa procesnim centrom BamCard d.o.o. Sarajevo.

Uplatu na tekući račun korisnika debitne kartice mogu vršiti i treća pravna ili fizička lica.

## **OGRANIČENJA KORIŠTENJA KARTICE**

Korisnik kartice snosi sav rizik od neovlaštenog korištenja kartice.

Korisnik kartice ne može prekoračiti raspoloživi iznos sredstava na tekućem računu.

Banka zadržava diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevno i mjesečno korištenje kartice prema broju i iznosu transakcija zavisno od vrste transakcije. Maksimalni dnevni (24h) limit isplate gotovine na bankomatima i POS terminalima za isplatu gotovine jeste 1.000 KM.

Banka može, kada se steknu uslovi ili kada smatra za potrebno, izmijeniti ograničenja iz prethodnog stava.

## **VRAĆANJE KARTICE**

Korisnik debitne kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije u roku 30 dana prije isteka važnosti kartice, vratiti karticu uz pismeno obavještenje Banci, a u slučaju kada se radi o korisniku osnovne kartice, tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice.

Obaveze koje su proistekle korištenjem kartica prije njihovog vraćanja ostaju na snazi sve do potpunog izmirenja istih.

## **NEPOKRIVENI DUG**

U slučaju nepokrivenog duga Banka je ovlaštena da koristi sve načine naplate duga uključujući i sredstva

priliva i stanja na svim računima korisnika kartice i bez njegove saglasnosti.

Korisnik kartice u slučaju neizvršavanja novčanih obaveza prema Banci utvrđenih ovim Uslovima, prihvata sve posljedice koje proizilaze iz osnova Zakona o obligacionim odnosima i drugih pozitivnih propisa.

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 Uslovima za korištenje debitne kartice, cjelokupni nepokriveni dug Banka ima pravo proglasiti dospjelim u cjelosti.

## **KARTICA ZADRŽANA U BANKOMATU**

Ukoliko se korisniku kartice desi da, prilikom korištenja, kartica ostane u bankomatu, neophodno je da se odmah obrati banci koja je izdala karticu ili banci koja opslužuje bankomat.

## **OŠTEĆENA KARTICA**

Prilikom predaje kartica potrebno je provjeriti da li postoje fizička oštećenja koja bi mogla onemogućiti njeno korištenje, te eventualna oštećenja prijaviti prije njenog korištenja.

Korisnik kartice treba povesti računa o tome da ne čuva kartice zajedno, jer postoji mogućnost da se razmagnetišu. Rukama ne dirati magnetni dio kartice (tamna traka na poleđini kartice).

U slučaju oštećenja kartice i nemogućnosti njene dalje upotrebe, korisnik kartice će istu odnijeti u bilo koju poslovnicu Banke radi zamjene.

Troškovi izdavanja nove kartice padaju na teret korisnika i naplaćuju se prilikom podnošenja Zahtjeva za izdavanje nove kartice, a u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

## **IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA**

U slučaju gubitka kartice, korisnik je obavezan da se odmah javi u BamCard d.o.o. Sarajevo, Trg heroja 10/II, Hrasno 71000 Sarajevo, ili na telefon 033/652-888, ili na najbliži šalter Vakufske banke. Ukoliko se nestanak kartice prijavi u Vakufsku banku d.d. Sarajevo, prijava će biti odmah prosljeđena u BamCard.

U roku od 24 sata korisnik kartice treba u pismenoj formi predati Obavjest o nestanku kartice i Zahtjev za izdavanje nove debitne kartice u bilo kojoj poslovnici Banke.

Banka će, nakon prijema Zahtjeva za izdavanje nove debitne kartice, organizovati izdavanje nove kartice.

Svaka šteta zbog izgubljene kartice do momenta javljanja Banci pada na teret korisnika. Trošak izdavanja nove kartice se naplaćuje u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Vakufske Banke d.d. Sarajevo.

U slučaju kada kartica koja je prijavljena kao izgubljena, zagubljena, ili ukradena bude pronađena, ne može se nastaviti koristiti.

Korisnik snosi svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.



## **OTKAZ – BLOKADA KARTICE**

Banka može otkazati karticu trajno ili privremeno blokirati u sljedećim slučajevima:

1. ukoliko nije bilo tri uzastopna mjesečna priliva na tekući računu u slučaju da je korisniku kartice odobren limit po tekućem računu,
  2. ukoliko korisnik kartice potroši više od odobrenog iznosa limita po tekućem računu, osim uz saglasnost Banke,
  3. ukoliko korisnik kartice ne izvrši ili zakasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom,
  4. u slučaju da su nastupile ili prijeti nastupanje drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost korisnika kartice da uredno izvršava svoje obaveze,
  5. Banka može proglasiti potraživanje po debitnoj kartici dospjelim ukoliko nastupi situacija koja, po razumnom mišljenju Banke, može prouzrokovati ili je prouzrokovala bitnu negativnu promjenu u poslovanju, imovini, obavezama ili finansijskom položaju korisnika kartice, ili je ugrožena sposobnost korisnika kartice da uredno izmiruje obaveze iz ugovorne dokumentacije (računi korisnika blokirani od strane druge poslovne banke, korisnik kartice postane insolventan i drugim osnovama u skladu sa važećim zakonskim propisima).
  6. ukoliko Banka tako procijeni i bez navođenja razloga i bez prethodne obavijesti.
- U slučaju nastanka neautoriziranih transakcija, odnosno prekoračenja odobrenog iznosa kredita, korisnik kartice je obavezan, bez odlaganja, izmiriti ukupan iznos nedozvoljenog prekoračenja limita potrošnje.

## **GUBITAK/POGREŠAN UNOS PIN BROJA**

Korisniku kartice, prilikom izdavanja debitne kartice, uručuje se i personalni identifikacioni broj koji se koristi za sve transakcije koje se obavljaju karticom. Ukoliko korisnik kartice izgubi ili zaboravi PIN, dužan je podnijeti Zahtjev za izdavanje novog PIN-a matičnoj filijali Banke.

U slučaju navedenom u prethodnoj tački, korisnik kartice je dužan da se javi bilo kojoj poslovnicu Banke sa zahtjevom za deblokadu kartice.

Ukoliko korisnik kartice tri puta pogrešno unese PIN, kartica će biti automatski blokirana i onemogućeno njeno dalje korištenje.

Naknada za izdavanje novog PIN-a se naplaćuje u skladu sa važećim tarifama Banke.

## **DODATNI KORISNICI KARTICE**

Banka će na zahtjev i uz saglasnost korisnika kartice izdati dodatnu debitnu karticu i PIN.

Zahtjevi za izdavanje dodatne kartice će biti razmatrani samo ako su potpisani od korisnika osnovne kartice.

Sve transakcije koje su obavljene putem dodatne debitne kartice biće evidentirane na tekućem računu korisnika osnovne debitne kartice.

## **TRGOVCI**

Banka ne može biti odgovorna za odbijanje prihvata debitne kartice od strane trgovca kao sredstva plaćanja, bez obzira na to što postoji istaknuti znak za prihvatanje ove kartice.

Reklamacije za kupljenu robu putem POS-a korisnik kartice rješava sa trgovcem. Ukoliko se radi o pogrešnom zaduženju klijenta za kupljenu robu, korisnik kartice se obraća Banci sa kopijom izvoda i slipa.

## **PRAVO NA ODUSTANAK**

Banka ne može korisniku kartice staviti na raspolaganje odobrena sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev/saglasnost korisnika kartice.

Korisnik kartice ima pravo da odustane od Ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ukoliko je naveden u izričitoj zahtjevu/saglasnosti korisnika kartice, pod uslovom da nije počeo da koristi odobrena sredstva.

Korisnik kartice je dužan da, prije isteka prethodno navedenih rokova, o svojoj namjeri odustanka od Ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od Ugovora.

## **PRIGOVORI KORISNIKA I POKRETANJE POSREDOVANJA**

Korisnik (u daljem tekstu: podnosilac prigovora) ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi važećih zakona, obaveza iz ugovorne dokumentacije i ovih Opštih uslova, te dobre poslovne prakse.

Prigovor se podnosi na adresu Banke, Maršala Tita 13, 71000 Sarajevo.

Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana podnosiocu prigovora dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

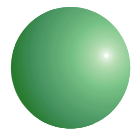
Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom iz prethodnog stava, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, podnosilac prigovora može u pisanoj formi obavijestiti i uložiti prigovor ombudsmenu za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo FBiH.

Podnosilac prigovora može u pisanoj formi dostaviti prijedlog za posredovanje Agenciji za bankarstvo FBiH radi vansudskog rješavanja spornog pitanja, a sve u skladu sa Zakonom i propisima kojima se uređuje posredovanje.

## **OSTALE NAPOMENE**

Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve odreske/kopije računa kako bi mogao provjeriti iznose sa onima na dobivenim obavjestima – izvodima.

Banka neće odgovarati za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu zbog uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva, na koje nema uticaja.



Za sve ono što ovim Opštim uslovima nije predviđeno primjenivaće se ugovorna dokumentacija i zakonski propisi koji regulišu ovu materiju.

## **PROMJENA OPŠTIH USLOVA**

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova za korištenje debitne kartice.

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke.

Smatraće se da je korisnik kartice prihvatio izmjenu Opštih uslova za korištenje debitne kartice ako ne otkáže ugovornu dokumentaciju u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka je dužna prijaviti nadležnim državnim organima sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivaće se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa stanovništvom.

U slučaju da neka od odredbi ovih Opštih uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivaće se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih uslova.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.



## Izvod iz Tarifa kartičnog poslovanja

### Debitne kartice

<b>Naknada za izdavanje</b>	bez naknade
Godišnja članarina	5,00 KM
Naknada za izdavanje dodatne kartice	10,00 KM
Godišnja članarina za dodatnu karticu	5,00 KM
Naknada za reizdavanje osnovne kartice	bez naknade
Naknada za reizdavanje dodatne kartice	10,00 KM
Naknada za izdavanje dodatne kartice zbog gubitka, oštećenja i sl.	10,00 KM
Naknada za vođenje računa mjesečno	2,99 KM
<b>Ostale naknade</b>	
Naknada za podizanje gotovine na POS-u i ATM-u Vakufske banke	bez naknade
Naknada za podizanje gotovine na POS-u i ATM-u druge banke po transakciji	2,5% min. 5,00 KM
Naknada za podizanje gotovine u inostranstvu	2,5% min. 10,00 KM
Naknada za izdavanje novog PIN-a	10,00 KM
Naknada za kupovinu u zemlji i inostranstvu	bez naknade
Naknada za kašnjenju u plaćanju	bez naknade
Naknada za slanje izvoda poštom i na e-mail adresu	bez naknade
Izdavanje potvrda, ispis prometa, potvrde o stanju duga, kopije ili originala slipa ili nekog drugog dokumenta na zahjev klijnta	10,00 KM
Troškovi slanja opomene	0,00 KM
Koverzijska naknada za transakcije van BiH	bez naknade
Naknada za dopunu kartice	bez naknade