



# OPĆI UVJETI

POSLOVANJA

UNICREDIT BANK D.D.

ZA KARTIČNO POSLOVANJE

S FIZIČKIM OSOBAMA

## I. UVOD

Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d. za kartično poslovanje s fizičkim osobama (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja), reguliraju se prava, obveze i uvjeti korištenja kartičnih proizvoda UniCredit Bank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka), od strane klijenata fizičkih osoba bez obzira na brend kartice izuzev Poklon kartice te se utvrđuju:

1. standardni uvjeti poslovanja koje Banka primjenjuje na fizičke osobe koje koriste kartične proizvode (u daljnjem tekstu: Klijenti),
2. uvjeti za uspostavu odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih,
3. uvjeti za obavljanje poslovanja između Klijenta i Banke.

## II. OPĆE ODREDBE

### 1. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

#### 1.1. Definicije

**Klijent** - Klijent Banke u smislu Općih uvjeta poslovanja je:

- svaka fizička osoba koja otvara ili ima otvoren račun u Banci,
- svaka fizička osoba u čije ime ili korist se otvara ili je otvoren račun u Banci,
- svaka fizička osoba koja obavlja bilo kakvu financijsku transakciju putem Banke, odnosno koristi bilo koju uslugu koju Banka pruža.

**Poslovni odnos** - svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavi ili zaključi s klijentom i povezan je s obavljanjem djelatnosti Banke;

**Akti Banke** - u smislu odredbi Općih uvjeta poslovanja, su dokumenti koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, a kojima se regulira poslovanje s karticama, kamate i naknade i dr.;

**Platna kartica** - (koje može biti kreditna i debitna) je instrument bezgotovinskog plaćanja koji Klijentu omogućava plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca;

**Platni račun** je račun za obavljanje platnog prometa i isti podrazumijeva sljedeće kategorije računa: tekući račun, osnovni račun, osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije, tekući račun s instrumentima raspolaganja, račun dopunjive kartice, devizni račun, otplatni račun.

**Kreditna kartica** - je platna kartica koja klijentu omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje roba i usluga na kredit;

**Debitna kartica** je platna kartica koja Klijentu omogućava plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca do visine raspoloživih sredstava na računu Klijenta;

**Beskontaktna kartica** je platna kartica koja pored magnetnog zapisa, standardnog chip-a posjeduje i posebnu antenu koja omogućava beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju beskontaktni način plaćanja;

**Gotovinski kredit po kartici s odgodom plaćanja** je kredit koji se odobrava korisniku kartice s odgodom plaćanja;

**EFT POS** (Electronic Fund Transfer Point of Sale) – terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem;

**Obročna otplata** je besamatna otplata na rate koju realiziraju korisnici kreditnih kartica na EFT POS terminalu trgovca;

**ATM** (Automated Teller Machine) – samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine;

**Nominalna kamatna stopa (NKS)** - kamatna stopa izražena kao fiksni ili promjenjivi postotak koji se na godišnjoj razini primjenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava odnosno na primljeni depozit. Kamatna stopa može biti fiksna i promjenjiva.

**Efektivna kamatna stopa (EKS)** - stopa koja iskazuje ukupne troškove kredita i drugih financijskih usluga koje Klijent plaća odnosno prima, pri čemu su ti troškovi kao postotak ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjoj razini. Efektivnom kamatnom stopom se izjednačava na godišnjoj razini sadašnja vrijednost svih budućih i postojećih obveza dogovorenih između Klijenta i Banke. Uvjeti i način obračuna EKS-a propisani su aktima Agencije za bankarstvo Federacije BiH;

**Plan otplate** je tabelarni pregled svih kronološki prikazanih novčanih tijekova, namijenjen informiranju klijenta, koji se izrađuje uz ugovor o Gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja;

**Profesionalna pažnja** - je povećana pažnja i vještina koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od Banke u poslovanju s klijentom, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;

**Reprezentativni primjer** - je primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uvjeta pod kojima se određena usluga Banke pruža i koristi;

**Odgovarajuće pokriće** - označava dovoljan iznos raspoloživih sredstava za izvršenje transakcija;

**Raspoloživo stanje** je stanje na računu i odobreno prekoračenje na računu;

**Prigovor** - usmeno ili pisano obraćanje klijenta Banci s opisom spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je prema mišljenju Klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja Banke odredaba zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih općih uvjeta poslovanja.

#### 1.2. Skraćenice

**Banka** – UniCredit Bank d.d.;

**Opći uvjeti poslovanja Banke** – Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d.

**Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama** – Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama;

**Opći uvjeti poslovanja** – Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za kartično poslovanje s fizičkim osobama;

**NKS** - nominalna kamatna stopa;

**EKS** - efektivna kamatna stopa.

## 2. STANDARDNI UVJETI POSLOVANJA BANKE

### 2.1. Opće odredbe

- 2.1.1.** Općim uvjetima poslovanja Banka osigurava pravičan odnos prema Klijentu i primjenu dobrih poslovnih običaja, te postupa s profesionalnom pažnjom u odnosu s Klijentom, a u skladu s pozitivnim pravnim propisima i važećim aktima Banke (odlukama Banke o proizvodima, Odlukama o tarifi naknada i kamatnim stopama za proizvode i usluge u poslovima sa fizičkim osobama i dr.).
- 2.1.2.** Osnova svih poslovnih odnosa između Banke i njenih Klijenata je uzajamno povjerenje.
- 2.1.3.** Banka će Opće uvjete poslovanja učiniti dostupnim Klijentu, objavljivanjem istih u poslovnim prostorijama Banke i na internetskoj stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te na taj način osigurati da se Klijent upozna s Općim uvjetima poslovanja.
- 2.1.4.** Banka preuzima obvezu prema Klijentima samo u okviru Općih uvjeta poslovanja, osim ako suprotno nije izričito ugovoreno u pisanoj formi. Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na odnose između Klijenta i Banke po osnovu: ponude, zahtjeva ili druge vrste pristupnice potpisane od strane Klijenta, pisanog ugovora između Klijenta i Banke ili u bilo kojemu obliku kojeg propisi dozvoljavaju.
- 2.1.5.** U slučaju da su određena pitanja drugačije regulirana Općim uvjetima poslovanja za kartično poslovanje u odnosu na Opće uvjete poslovanja Banke i Opće uvjete poslovanja Banke s fizičkim osobama, po tim pitanjima prednost u primjeni imaju ovi Opći uvjeti poslovanja za kartično poslovanje. Prednost u primjeni ovih Općih uvjeta poslovanja za kartično poslovanje po određenim pitanjima ni u kom slučaju ne isključuje primjenu ostalih odredbi Općih uvjeta poslovanja Banke i Općih uvjeta poslovanja Banke s fizičkim osobama.
- 2.1.6.** U slučaju nesuglasnosti jedne ili više odredbi ugovora koje Banka zaključuje s Klijentom i ovih Općih uvjeta poslovanja, primjenjuju se odredbe ugovora.
- 2.1.7.** Odredbe Općih uvjeta poslovanja imat će prednost u primjeni i u odnosu na dispozitivne zakonske propise koji reguliraju obvezne i druge odnose.

### 2.2. Proizvodi i usluge u kartičnom poslovanju

- 2.2.1.** Banka Klijentima stavlja na raspolaganje usluge iz segmenta kartičnog poslovanja i to: platne kartice, razne vrste kredita po karticama, kao i druge usluge suglasno važećim zakonskim propisima.
- 2.2.2.** Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih Karticom. Reklamacije u vezi s robom i uslugama Korisnik kartice rješava s Prodajnim mjestom. Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.

### 2.3. Bankarska tajna i zaštita podataka

- 2.3.1.** Banka će striktno štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Klijentu i s njim povezanim osobama u skladu s važećim propisima.
- 2.3.2.** Klijent potpisivanjem Ugovora i/ili Izjave daje izričitu suglasnost Banci da u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, podatke o Klijentu, njegovim povezanim osobama, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke obvezama po Ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prikuplja, sprema, snima, organizira, vrši uvid, prijenos i povezivanje, kao i za prosljeđivanje osobnih podataka nadležnim institucijama, u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke vezano za ugovorni odnos između Klijenta i Banke, , kao i da prosljeđuje osobne podatke pravnoj osobi odgovarajućeg oblika organiziranja koja vrši usluge i poslove za Banku koji proizlaze iz osnovne djelatnosti pružanja bankarskih usluga i proizvoda. Banka može uz suglasnost Klijenta putem dostupnih sredstava priopćavanja (pismom, telefonom, elektroničkim putem, faksom i dr.), a koje je Klijent prezentirao Banci prilikom potpisivanja Ugovora, obavještavati Klijenta o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju proizvoda i usluga uvidu letaka, prospekta, elektroničkih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Potpisom ugovora Klijent potvrđuje da je prije potpisa ugovora bio obaviješteno namjeri korištenja osobnih podataka navedenih u Ugovoru i o pravu da se takvoj obradi usprotivi. Banka osigurava zaštitu podataka od gubitka, uništenja, promjene, nedopuštenog pristupa i svake druge zloporabe osobnih podataka u svojim bazama.
- 2.3.3.** Radi redovitog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa potrebno je da Klijent, odnosno njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili opunomoćenik, bez odgađanja obavijesti Banku o svim promjenama svoga imena i prezimena, naziva, tvrtke, adrese, sjedišta, ovlasti za zastupanje prema Banci (osobama ovlaštenim za zastupanje i opsegu njihovih ovlasti, posebno na temelju punomoći), te ostalih podataka koji budu definirani ugovorom između Banke i Klijenta.

### 2.4. Pregovaračka faza

- 2.4.1.** Banka u pregovaračkoj fazi informira Klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacijskog lista na reprezentativnom i personaliziranom primjeru usluge, u pisanoj formi ili elektroničkom obliku.
- 2.4.2.** Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uvjetima koji se odnose na ugovor o izdavanju i korištenju platne ili kreditne kartice, odnosno kredita po kartici na način koji će Klijentu omogućiti da usporedi ponude različitih davatelja istih usluga i procijeni je li ugovor odgovara njegovim potrebama i financijskoj situaciji.
- 2.4.3.** Banka će Klijentu koji namjerava da s njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacрта tog ugovora.

## **2.5. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta**

- 2.5.1.** Prije sklapanja ugovora o revolving kreditnoj kartici i ugovora o kartici s odgodom plaćanja, Banka je u obvezi procijeniti kreditnu sposobnost Klijenta na osnovu podataka koje dobije od njega i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta, koji je izvršen uz njegovu pisanu suglasnost.
- 2.5.2.** Prije sklapanja ugovora o gotovinskom kreditu po kartici Banka je u obvezi utvrditi raspoloživost klijentovog limita po kartici za otplatu mjesečnih anuiteta.
- 2.5.3.** Banka slobodno odlučuje o izboru svojih Klijenata u skladu s važećim propisima i svojim internim aktima, što uključuje i diskrecijsko pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu.

## **2.6. Identifikacija Klijenta**

- 2.6.1.** Banka prije, tijekom ili nakon obavljanja transakcije ili uspostave poslovnog odnosa s Klijentom poduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranje terorizma, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Klijenta pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.
- 2.6.2.** Klijent je obavezan za uspostavu poslovnog odnosa dostaviti Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i internim aktima Banke.
- 2.6.3.** Banka ima pravo, u slučaju da podnijeta dokumentacije nije u skladu sa zahtjevom Banke, kao i na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvršiti izbor Klijenta s kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskrecijsko pravo Banke da odbije uspostavu poslovnog odnosa, kao i izvršenje transakcije, a ako je poslovni odnos s Klijentom već uspostavljen, Banka ga može raskinuti bez suglasnosti Klijenta.
- 2.6.4.** Banka osigurava da Klijent bude obaviješten o vrsti, sadržaju i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i starosti dokumenta, načinu ovjere i ostalim bitnim elementima koje mora sadržavati dokumentacija čije je podnošenje obvezno prema propisima koji uređuju sprječavanje i pranja novca i financiranja terorizma.
- 2.6.5.** Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uvjet za uspostavu poslovne suradnje.
- 2.6.6.** Banka ima pravo, iz razloga poduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprječavanje i pranja novca i financiranje terorizma, odložiti ili odbiti pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta.

## **3. UVJETI ZA USPOSTAVU ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE**

### **3.1. Poslovanje između Klijenta i Banke**

- 3.1.1.** Poslovanje između Klijenta i Banke u sferi kartičnog poslovanja obavlja se zaključivanjem odgovarajućih ugovora, kao i pružanjem usluga Klijentu od strane Banke bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmjenu odgovarajućih dokumenata, naloga i obavještenja koji čine sastavni dio i trag usluge/transakcije koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Klijenta.
- 3.1.2.** Ugovor između Klijenta i Banke može se sačiniti u pisanoj i elektroničkoj formi. Svaka ugovorna strana zadržava svoj primjerak.
- 3.1.3.** Obvezni elementi ugovora o izdavanju i korištenju platne ili kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici, koji se zaključuju s Klijentom definirani su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o obveznim odnosima i bit će sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje s Klijentom.
- 3.1.4.** U ugovoru koji zaključuju Klijent i Banka, novčane ugovorne obveze moraju biti određene, odnosno odredive.
- 3.1.5.** Novčana ugovorna obveza je odrediva vezano za njenu visinu, ukoliko ovisi od ugovorenih promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena, stopa inflacije/deflacije i dr.)
- 3.1.6.** Novčana ugovorna obveza je vremenski odrediva, ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi njeno dospijeće.
- 3.1.7.** Banka po bankarskim poslovima odnosno platnim karticama, ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate u skladu s Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, ugovorom i ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 3.1.8.** Ako Klijent svoju obvezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospelje, a neizmirene obveze Banka primjenjuje zateznu kamatu čija je visina određena propisom.
- 3.1.9.** Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti s bilo kog računa Klijenta u Banci, a u skladu s ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

### **3.2. Prava i obveze ugovornih strana**

- 3.2.1. Pravo na odustajanje od zaključenog ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja s Bankom**
  - 3.2.1.1.** Klijent ima pravo odustati od zaključenog ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustajanje.
  - 3.2.1.2.** Klijent je dužan prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, dostaviti Banci pisanu obavijest o namjeri odustanka od ugovora.
  - 3.2.1.3.** Klijent je dužan imati dokaz o dostavi obavijesti Banci.
  - 3.2.1.4.** Datum prijema obavijesti od strane Banke, smatrat će se datumom odustajanja od ugovora od strane Klijenta.
  - 3.2.1.5.** Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od slanja obavijesti o odustanku, vratiti Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenje kredita, te platiti eventualne troškove nastale kod nadležnih tijela.

- 3.2.1.6.** Klijent koji odustane od zaključenog ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja, dužan je platiti naknadu stvarnih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja tog ugovora.
- 3.2.2. Prijevremena otplata po ugovoru o izdavanju i korištenju kreditne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja**
- 3.2.2.1.** Klijent ima pravo u bilo kojem trenutku, u potpunosti ili djelomično, izvršiti svoje obveze iz ugovora, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cijene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prijevremena otplata).
- 3.2.2.2.** Banka ima pravo naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita, na osnovu zaključenog ugovora i u skladu s pozitivnim pravnim propisima.
- 3.2.2.3.** Banka ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu kredita u sljedećim slučajevima:
- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate,
  - ako se otplata vrši tijekom perioda za koji je ugovorena promjenjiva kamatna stopa.
- 3.2.2.4.** Naknada za prijevremenu otplatu ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen.
- 3.2.3. Prigovor klijenta i druge reklamacije**
- 3.2.3.1.** Ako Klijent, ili sudužnik koja osobno osigurava ispunjenje obveza Klijenta smatra da se Banka ne pridržava obveza iz zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, Općih uvjeta poslovanja Banke i odredbi zakona, može uputiti prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektroničkim putem na elektroničku adresu Banke [info@unicreditgroup.ba](mailto:info@unicreditgroup.ba), u skladu s internom procedurom Banke o načinu postupanja po prigovoru Klijenta.
- 3.2.3.2.** Banka je dužna provesti postupak po podnijetom pisanom prigovoru Klijenta i podnositelju prigovora dostaviti odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Postupanje Banke po podnijetom prigovoru regulira se internim aktom Banke o načinu postupanja po prigovorima Klijenata.
- 3.2.3.3.** U slučaju da Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke na podnijeti prigovor ili da Banka ne dostavi odgovor u propisanom roku, podnositelj prigovora ima pravo o tome pisano obavijestiti i uložiti prigovor nadležnom Ombudsmenu za bankarski sistem/sustav koji djeluje u okviru Agencije za bankarstvo FBiH na adresu Zmaja od Bosne 47B, Sarajevo.

## 4. UVJETI I NAČIN KOMUNIKACIJE

### 4.1. Pisana komunikacija

- 4.1.1.** Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne suradnje komunicirati usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.
- 4.1.2.** Pisana komunikacija između Klijenta i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacijske jedinice i adrese koju je Klijent dao Banci.
- 4.1.3.** Obavijest koju Banka uputi na posljednju adresu koju joj je Klijent dostavio smatra se uredno uručenom i smatrat će se primljenom od strane Klijenta trenutkom upućivanja na istu i to:
- ako je poslana putem faksa – na dan kada je faks poslan Klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu s faks uređaja,
  - ako je poslana elektroničkom poštom – na dan kada je elektronička poruka poslana što se dokazuje ispisanom porukom elektroničke pošte,
  - ako je poslana poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za primitak pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu treće osobe opunomoćene za prijem korespondencije u ime Klijenta, a u skladu s izričitom pisanom izjavom Klijenta predanoj Banci u tom smislu.
- 4.1.4.** Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treće osobe zbog toga što Klijent nije primio neku Bančinu obavijest ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku.

### 4.2. Potvrda o pisanoj komunikaciji

- 4.2.1.** Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena osobno i predviđena ovim Općim uvjetima poslovanja, smatrat će se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o primitku ili nakon što je izdana pisana potvrda o prijemu od strane Banke.

### 4.3. Dokumenta primljena / poslana od strane Banke

- 4.3.1.** U slučaju dostave dokumenata Banci ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu s nalogom Klijenta, Banka će s razumnom pažnjom ispitati dokumente da bi se utvrdilo jesu li u skladu s instrukcijama.
- 4.3.2.** Banka ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, niti odgovara za štetne posljedice koje mogu prosteći u vezi s točnim tumačenjem ili prijevodom.
- 4.3.3.** Dokumente stranog podrijetla prezentirane Banci kao dokaz identiteta ili ovlaštenja bit će pažljivo ispitana u pogledu njihove podobnosti sukladno zakonima, propisima i internim aktima Banke. Uz dokumente stranog podrijetla dostavlja se i njihov prijevod po ovlaštenom sudskom tumaču na jedan od jezika u službenoj upotrebi u Federaciji Bosne i Hercegovine i Bosni i Hercegovini.
- 4.3.4.** Ukoliko Klijent ne dostavi svu potrebnu dokumentaciju u pravno valjanoj formi Banka neće snositi odgovornost za štetu i gubitke koje su Klijent ili treća strana tim povodom eventualno pretrpjeli.

## 5. ODGOVORNOST UGOVORNIH STRANA

### 5.1. Odgovornost Banke za štetu

5.1.1. U poslovnom odnosu između Banke i Klijenta, Banka ne odgovara za štetu:

- koja nastupi uslijed djelovanja više sile, oružanih sukoba, izvanrednog stanja, zemljotresa, drugih elementarnih nepogoda, štrajka, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, izmijenjenih okolnosti, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama i uslijed drugih okolnosti na koje Banka nije imala utjecaj,
- koja je nastala kao posljedica postupaka poduzetih od strane nadležnih državnih organa ili kao posljedica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći,
- nastalu iz poslovnih aktivnosti Klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije s Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuvjetna obveza Banke.

Navedeno u ovoj točki važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost.

Banka će poduzeti razumne mjere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki utjecaj koji bi izazvao štetu Klijentu.

### 5.2. Odgovornost Klijenta

5.2.1. Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani uslijed činjenice da Banka nije obaviještena o nekom nedostatku u vezi s pravnom odnosno poslovnom sposobnošću Klijenta, odnosno drugih ovlaštenih osoba.

5.2.2. Klijent je odgovoran u smislu naknade svih troškova i gubitaka koji mogu biti prouzrokovani kao posljedica falsifikata, nepotpunosti, pravnih nedostataka ili pogrešnog tumačenja i/ili prijevoda dokumenata koje je dostavio Banci u poslovima koje obavlja sa Bankom.

5.2.3. Instrukcije bilo koje vrste koje Klijent daje Banci moraju biti jasne i izričite.

## 6. PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

### 6.1. Načini prestanka ugovornog odnosa

6.1.1. Ugovorni odnos između Klijenta i Banke može prestati iz sljedećih razloga:

- ispunjenjem,
- istekom roka na koji je ugovor zaključen,
- uslijed smrti Klijenta,
- otkazom
- jednostranim ili sporazumnim raskidom.

### 6.2. Postupak otkaza i raskida ugovornog odnosa

6.2.1. Banka može otkazati ugovor o kreditu po kartici ako je kredit korišten u protivnosti s njegovom namjenom, u slučaju insolventnosti korisnika kredita, kao i smrti korisnika kredita ako bi Banka kao davatelj kredita u tom slučaju došla u bitno nepovoljniji položaj.

6.2.2. Osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima i Klijent i Banka mogu po osobnom nahođenju u bilo kojem trenutku raskinuti međusobni poslovni odnos, s tim da je svaka strana dužna vratiti drugoj strani ono što joj duguje.

6.2.3. Pravno djelovanje raskida nastupa odmah osim ako je drugačije ugovoreno između Klijenta i Banke ili predviđeno ovim Općim uvjetima poslovanja ili relevantnim zakonima i drugim propisima.

6.2.4. Na dan otkaza/raskida Ugovora cjelokupan iznos kredita, automatski dospijeva za naplatu zajedno s pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima.

6.2.5. Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obveze od strane Klijenta, može izvršiti raskid ugovora ili primijeniti pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima, što se bliže određuje Ugovorom.

6.2.6. Banka može u bilo kojem trenutku, raskinuti poslovne odnose i to posebno i ne ograničavajući se na sljedeće slučajeve:

- Ukoliko Klijent nije ispunio ili neuredno ispunjava bilo koju obvezu prema Banci ili drugom vjerovniku; ili
- Ukoliko je korisnik Kartice prilikom podnošenja zahtjeva i izdavanja kartice dostavio Banci lažne dokumente/isprave ili dao netočne, neistinite i nepotpune podatke, koji su bili bitni za donošenje odluke o odobrenju izdavanja kartice
- Ukoliko je dano sredstvo osiguranja za urednu otplatu duga po kartici pravno nevaljano ili netočno ili neistinito; ili
- Ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne osigura dodatno sredstvo osiguranja za ispunjenje svojih obveza po osnovu Ugovora; ili
- Ukoliko nastupe okolnosti ili stanja, koje/a bi po procjeni Banke mogle ugroziti sposobnost Klijenta, da ispunji ili ispunjava bilo koju obvezu po osnovu Ugovora, ili
- Ukoliko je Klijentu prestao radni odnos, ili
- Ukoliko Klijent nije prijavio promjenu poslodavca, ili
- Ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce i podatke sukladno FATCA regulativi, ili ukoliko se na navedenog klijenta primjenjuju ograničenja u pogledu poslovnih aktivnosti vezanih uz određene zemlje, organizacije, osobe, subjekte ili robu propisana pravilima UniCredit Grupe o financijskim sankcijama
- Ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa propisanu internim aktima Banke i zakonskim/podzakonskim propisima, a posebno dokumentaciju čije je podnošenje obvezno prema propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
- Ukoliko Korisnik Kartice odbije potpisati ili opozove izričitu suglasnost za obradu i prijenos njegovih osobnih podataka,

informacija, činjenica i okolnosti, a koji su Banci dostupni ili će biti dostupni u tijeku izvršavanja ugovornog odnosa, uključujući i podatke, predmete i isprave koji se smatraju poslovnom/bankarskom tajnom.

- 6.2.7.** Banka će otkazno pismo odnosno pisanu obavijest o raskidu Ugovora dostaviti Klijentu na adresu iz ugovora, odnosno naknadno pisanim putem dostavljenu adresu.
- 6.2.8.** Ugovor se smatra otkazan odnosno raskinut danom prijema otkaznog pisma odnosno pisane obavijesti o raskidu od strane Klijenta, odnosno Ugovor će se smatrati otkazan odnosno askinut i ukoliko Klijent nije primio obavijest zato što je promijenio adresu prebivališta/boravišta, a o promjeni nije pravovremeno obavijestio Banku, ili ukoliko izbjegava prijem, odnosno ukoliko Banka nije uspjela dostaviti obavijesti o raskidu preporučenom pošiljkom na adresu definiranu ugovorom, u kom slučaju će se kao dan raskida Ugovora smatrati dan kada je služba za dostavu potvrdila da je pokušala uručenje otkaznog pisma odnosno obavijesti o raskidu ugovora.

## **7. POSLOVANJE S KARTICAMA**

### **7.1. Opće odredbe**

- 7.1.1.** Platna kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Klijenta - korisnika kartice i njeno korištenje nije prenosivo na drugu osobu.
- 7.1.2.** Platna kartica se može koristiti kao instrument plaćanja u zemlji i inozemstvu.
- 7.1.3.** Platna kartica (u daljem tekstu: "kartica") može biti debitna ili kreditna. Kreditna kartica može biti revolving kreditna kartica ili kartica s odgodom plaćanja.
- 7.1.4.** Debitna kartica vezana je za tekući račun, osnovni račun, osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije, tekući račun s instrumentima raspolaganja, račun dopunjive kartice ili devizni račun korisnika i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine te u trenutku obračuna naknada koje se naplaćuju za provedene transakcije, na računu ima dovoljno raspoloživih sredstava.
- 7.1.5.** Kartica s odgodom plaćanja vezana je za tekući račun klijenta, dok je revolving kreditna kartica korisnika vezana uz otplatni račun revolving kreditne kartice. Korisnik ovih kartica obavezan je da u roku zaduženja, na računu osigura odgovarajuće pokriće. Korisniku revolving kartice i kartice s odgodom plaćanja dopuštena je potrošnja do limita potrošnje kojeg određuje Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti Korisnika kartice.

### **7.2. Značenje osnovnih pojmova**

- 7.2.1.** Korisnik kartice - (u daljem tekstu: "korisnik") je fizička osoba koja je sklopila ugovor o izdavanju i korištenju kartice i kojoj po toj osnovi Banka izdaje karticu za plaćanje roba i usluga te isplatu/uplatu gotovine i čije ime je otiskano na kartici.
- 7.2.2.** Zahtjev - pristupnica - obrazac koji popunjava potencijalni korisnik radi izdavanja kartice.
- 7.2.3.** Kartica s odgodom plaćanja i revolving kreditna kartica — kartica koju Banka izdaje po jednom kartičnom računu osnovnom, a na njegov zahtjev i dodatnom korisniku. Debitna kartica — kartica koju Banka izdaje po jednom tekućem/deviznom računu na zahtjev vlasnika računa, njemu kao osnovnom korisniku i opunomoćeniku/cima po računu kao dodatnom/im korisniku/cima. Korisnik kartice istu može koristiti u zemlji i inozemstvu za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine iznosa sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno do visine odobrenog limita za kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja uvažavajući sigurnosne dnevne limite po kartici. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu, odnosno smanjenje raspoloživog iznosa za potrošnju iz odobrenog limita za kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja.
- 7.2.4.** Kartični račun (račun za koji je vezana kartica) - je tekući račun/osnovni račun/osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije/tekući račun s instrumentima raspolaganja/račun dopunjive kartice/devizni/otplatni račun koji Banka otvara korisniku i na kojem se vode sve financijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica.
- 7.2.5.** Dodatna kartica - je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu po jednom kartičnom računu, a izdaju se na korištenje dodatnom korisniku. Da bi se izdala dodatna kartica nije uvjet fizička izrada osnovne kartice.
- 7.2.6.** PIN (Personal Identification Number) - osobni tajni identifikacijski broj korisnika kartice. Služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu i/ili EFT POS-u i poznat je isključivo korisniku kartice.
- 7.2.7.** Izvod - mjesečni izvještaj upućen korisniku kartice o prometu i stanju kartičnog računa, koji Banka dostavlja putem poslovnice Banke, sustava direktnih kanala, na e-mail adresu ili na bilo koju adresu u BiH, a na način dogovoren između Korisnika kartice i Banke.
- 7.2.8.** ATM (Automated Teller Machine) - samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine.
- 7.2.9.** Prodajno mjesto - prodajna jedinica prodavatelja koji prihvaća kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- 7.2.10.** EFT POS (Electronic Fund Transfer Point of Sale) - terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.
- 7.2.11.** Iznos sredstava na kartičnom računu - predstavlja maksimalni iznos kojim korisnik debitne kartice može raspolagati korištenjem kartice.
- 7.2.12.** Odobreni limit potrošnje - predstavlja okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dopušten osnovnom i dodatnim korisnicima revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja, između dva podmirenja troškova. Odobreni limit koriste ravnopravno svi korisnici kartica izdanih po tom računu.
- 7.2.13.** Sudažnici - su fizičke osobe koje se potpisivanjem ugovora obavezuju kao solidarni sudažnici da će, u slučaju da osnovni i/ili dodatni korisnik kreditne kartice ne vrati kredit - dug sa naknadama, kamatama i provizijama odobren po transakcijama revolving kreditne kartice, a prema uvjetima korištenja kartice, ispuniti obvezu glavnog dužnika.
- 7.2.14.** Transakcija - znači bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.
- 7.2.15.** Reizdavanje (obnavljanje) - znači izdavanje nove kartice po isteku roka važnosti izdane kartice.

**7.2.16.** Zamjena - znači izdavanje nove kartice umjesto oštećene, izgubljene, zagubljene ili ukradene kartice, te u drugim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika.

### **7.3. Izdavanje kartice**

**7.3.1.** Zahtjev - pristupnicu za izdavanje kartice može podnijeti svaka punoljetna osoba rezident i nerezident sa stalnim ili privremenim prebivalištem u BiH. Debitna kartica izdaje se korisniku tekućeg, osnovnog računa, osnovnog računa za socijalno osjetljive kategorije, tekućeg računa s instrumentima raspolaganja, računa dopunjive kartice odnosno deviznog računa u Banci. Kartica s odgodom plaćanja i revolving kreditna kartica može se izdati svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim boravištem u Bosni i Hercegovini uz uvjet da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice. Podnositelj pristupnice za karticu s odgodom plaćanja mora imati otvoren tekući račun kod Banke.

**7.3.2.** Odluku o izdavanju kartice donosi Banka bez obveze da podnositelju zahtjeva - pristupnice obrazlaže svoju odluku.

**7.3.3.** Podnositelj zahtjeva - pristupnice dopušta Banci da provjeri sve navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnositelju zahtjeva - pristupnice.

**7.3.4.** Korisnik može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica, u skladu s poslovnom politikom Banke. Dodatni Korisnik kartice solidarno je odgovoran s osnovnim Korisnikom kartice za sve troškove učinjene Dodatnom karticom. Ukoliko želi prekinuti korištenje Dodatne kartice, osnovni Korisnik kartice mora obavijestiti Banku.

**7.3.5.** Korisniku nove kartice se dostavlja PIN (osobni identifikacijski broj) na adresu koju klijent navede prilikom apliciranja za karticu, svim Korisnicima kartice koji nemaju ugovorenu m-ba uslugu Banke. Ukoliko je Korisnik kartice ujedno i korisnik m-ba usluge, PIN kartice će Korisniku kartice biti dostavljen putem m-ba aplikacije Banke te putem pošte ovisno o izjavi Korisnika kartice, na adresu koju je Korisnik kartice naveo prilikom iniciranja zahtjeva za izradu kartice. PIN se dostavlja Korisniku kartice na način koji omogućuje Korisniku kartice da samo on ima pristup PIN-u sve do uručjenja platne kartice. Platna kartica se uručuje klijentu u poslovnici Banke ili dostavom kartice na adresu klijenta koju klijent navede prilikom apliciranja za karticu. Dostava reizdane kartice uručuje se na kućnu adresu samo u slučajevima kada klijent na temelju jasne, razumljive i precizne ponude Banke isto potvrdi putem direktnih kanala (elektronsko/mobilno bankarstvo), te putem e-maila ili SMS-a koji je registriran u sustavu Banke kao korespondentni kontaktni podatak klijenta. Banka snosi rizik u svezi dostave platne kartice i PIN-a Korisniku kartice. U interesu korisnika je da dodijeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu. U suprotnom, korisnik snosi eventualne financijske posljedice u slučaju zloupotrebe kartice.

**7.3.6.** Banka može samostalno, nakon ili prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, prema svojoj poslovnoj odluci, umjesto postojeće kartice korisniku kartice izdati karticu iste kartične platne sheme, ali drugačijeg naziva, ili druge kartične platne sheme, s istim funkcionalnostima, koja će korisniku kartice omogućiti obavljanje platnih transakcija u skladu s ugovorenim uvjetima u ugovoru/pristupnici i u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice i s tim će je datumom zamijeniti kartica iste kartične platne sheme, samo drugog naziva ili druge kartične platne sheme. Kartica koja se izdaje na novom brendu kao nasljednica ranije izrađene kartice starog brenda preuzima PIN kartice starog brenda. Korisnik kartice je u ovom slučaju oslobođen naknade za izdavanje kartice.

**7.3.7.** Korisnik je obavezan da osobno preuzme karticu, kao i da potpiše karticu prilikom uručjenja. Nepotpisana kartica je nevažeća, a korisnik snosi eventualne financijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice. U slučaju da Korisnik u roku od najmanje 3 mjeseca ne izvrši preuzimanje kartice, Banka ima pravo karticu blokirati i poništiti.

**7.3.8.** Korisnik može ovlastiti/opunomočiti i drugu osobu za obavljanje radnji po karticama umjesto Korisnika (preuzimanje kartica, podnošenje zahtjeva za izradu kartica, podnošenje zahtjeva za ponovljeni PIN, i slično), pri čemu Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost za eventualne štete nastale Korisniku uslijed navedenog.

**7.3.9.** Kartica se izdaje s rokom važenja od pet godina (za debitne kartice), odnosno tri godine (za revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja) i ističe posljednjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Kartica, čije korištenje nije otkazano u skladu s ovim Općim uvjetima, automatski se obnavlja izdavanjem nove kartice s novim rokom važenja, osim ako korisnik kartice pisanim putem ne otkáže Karticu 50 dana prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice. Obnovljena Kartica izdaje se Korisniku kartice 15 dana prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici, a obnovljena Kartica vrijedi od sljedećeg dana nakon aktiviranja iste. Nakon isteka roka valjanosti, bez obzira na iznos neiskorištenog limita, Karticu nije moguće koristiti niti obnoviti. Ukoliko korisnik odustane od kartice pošto je već izdana, Banka ima pravo naplatiti upisninu u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada, kao naknadu za izdavanje kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja. Prilikom reizdavanja kreditne kartice ili kartice s odgodom plaćanja u slučaju da je kartica odobrena uz jamce/suduznike na temelju potpisane Pristupnice neophodno je potpisati ugovor i izdavanju kartice ukoliko isti nije potpisan prilikom inicijalnog izdavanja. U slučaju nepotpisivanja ugovora Banka ima pravo otkazati karticu.

### **7.4. Korištenje kartice**

**7.4.1.** Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (bankomatima i POS terminalima), internetskim prodajnim mjestima i imprinter uređajima.

**7.4.2.** Korisnik čije ime je otiskano na kartici jedini može koristiti karticu.

**7.4.3.** Korisnik može koristiti karticu samo u okviru raspoloživog stanja (za debitne kartice) odnosno odobrenog limita (za revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja).

**7.4.4.** Korisnik ne smije ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo osiguranja.

**7.4.5.** Korisnik je dužan da korištenje kartice uskladi s iznosom sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno s iznosom odobrenog limita za revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja. Pravovremenom uplatom sredstava na otplatni račun, korisnik određuje raspoloživi iznos sredstava za korištenje kreditne kartice.

**7.4.6.** Korištenje platne kartice u inostranstvu povlači za sobom naknade za koje se korisnik zadužuje uz iznos transakcije.



- 7.4.7.** Naplata naknada za platne transakcije u inostranstvu kao i naplata naknade za konverziju se naplaćuje u trenutku knjiženja originalnog iznosa transakcije u sistemu Banke. Korisnik kartice je dužan osigurati potrebna sredstva na svom kartičnom računu u predviđenom iznosu i roku.
- 7.4.8.** Korištenje kartice, koja je izrađena korektno i u skladu sa standardima, može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformiranja kartice. Za ove slučajeve, Banka ne snosi nikakvu odgovornost.
- 7.4.9.** Korisnik kartice može raditi samostalnu izmjenu sigurnosnih dnevnih limita po karticama kroz mobilno bankarstvo, i to za isplatu gotovine na bankomatima, plaćanja na prodajnim mjestima, beskontaktna plaćanja te plaćanja na Internetkim prodajnim mjestima. Promjenu sigurnosnih limita i/ili promjenu limita broja transakcija, Korisnik kartice fizička osoba može realizirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ili u Kontakt centar pozivom na besplatan broj 080 081 051.
- 7.4.10.** Izmijenjeni sigurnosni dnevni limiti su dostupni odmah, a svaka promjena dnevnog limita za kartice koju Korisnik kartice provede u aplikaciji m-ba vrijedi do sljedeće izmjene dnevnog limita u m-ba ili podnošenja zahtjeva za izmjenu dnevnih limita pozivom u Kontakt centar ili osobnim dolaskom u poslovnicu Banke.
- 7.4.11.** U slučaju da korisnik kartice ne koristi karticu za platne transakcije za kupovinu roba i usluga na internetu u periodu dužem od godine dana, Banka može radi sigurnosnih razloga dnevne limite za platne transakcije na internetu smanjiti na nulu (0). Korisnik kartice se obvezuje prije korištenja kartice na internetu provjeriti iznose dnevnih limita za platne transakcije na internetu i po potrebi zatražiti povećanje dnevnog limita, a do visine dnevnog limita za izvršenje platnih transakcija koji odredi Banka. Iznose dnevnog limita korisnik kartice može provjeriti i povećati putem mobilnog bankarstva (m-ba), podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ili pozivom Kontakt centra.
- 7.5. Korištenje kartice za plaćanje robe i usluga**
- 7.5.1** Platna kartica može se koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja u zemlji i inozemstvu na svim prodajnim mjestima obilježenim znakom brenda koji je prihvaćen na prodajnom mjestu. Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, pravilima javnog poretka i dobrim poslovnim običajima.
- 7.5.2** Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na eventualni zahtjev prodajnog mjesta, pokaže identifikacijski dokument.
- 7.5.3.** Korisnik debitnu karticu na EFT POS – evima koristi uz identifikaciju PIN-om, dok se prilikom korištenja kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja identificira samo potpisom izuzev ako propisi u zemlji nastanka transakcije nalažu i potvrdu PIN-om. Za beskontaktnu transakciju limit plaćanja za koji se ne traži potvrda PIN-om je definiran od strane kartične kuće. Potvrdu svog osobnog identiteta korisnik dokazuje osobnim identifikacijskim dokumentom.
- 7.5.4.** Korisnik kartice je u obvezi da potpiše korisnički slip/račun na isti način kao što je potpisao karticu, te zadržati jednu kopiju slipa/računa za svoju evidenciju.
- 7.5.5.** Obveza prodajnog mjesta je da korisniku izda jedan primjerak slipa/računa. Korisnik je dužan da nakon zaključenja transakcije, tokom koje fizički koristi karticu, zadrži kopiju slipa za svoje potrebe.
- 7.6. Korištenje kartice za isplatu gotovine**
- 7.6.1.** Karticom se može podizati gotovina na bankomatima, šalterima banaka i drugim ovlaštenim isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu koje prihvaćaju brend kartice, karticu do dnevnog limita za isplatu gotovine, a u okviru odobrenog limita potrošnje. O visini limita potrošnje Banka obavještava korisnika pri izdavanju kartice.
- 7.6.2.** Putem uplatnog bankomata, debitnim karticama se može uplaćivati gotovina na tekući račun/osnovni račun/osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije/ tekući račun s instrumentima raspolaganja do visine odobrenog dnevnog limita.
- 7.6.3.** Prilikom podizanja gotovine na bankomatu, korisnik se identificira unosom svog PIN-a. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog pokušaja unosa PIN-a kod debitne kartice, bankomat vraća karticu te se korisnik kartice može obratiti Banci za resetiranje broja pogrešno unesenog PIN-a, dok kod kreditne kartice bankomat zadržava karticu.
- 7.6.4.** Karticom se gotovina podiže isključivo u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.
- 7.6.5.** Podizanje gotovine na bankomatima i šalterima ovlaštenih banaka u zemlji i inozemstvu povlači za sobom naknade za koje se korisnik zadužuje uz iznos transakcije.
- 7.6.6.** Naplata naknada za podizanje gotovine na šalterima i bankomatima ovlaštenih banaka u zemlji i inostranstvu kao i naplata naknade za konverziju se naplaćuje u trenutku knjiženja originalnog iznosa transakcije u sistemu Banke. Korisnik kartice je dužan osigurati potrebna sredstva na svom kartičnom računu u predviđenom iznosu i roku.
- 7.7. Podjela transakcija na rate putem m-ba aplikacije**
- 7.7.1.** Korisnicima kartica s odgodom plaćanja i revolving kreditnih kartica se omogućuje podjela na rate transakcija plaćanja roba i usluga (uključujući i internet transakcije), te isplate gotovine u zemlji i izvan zemlje.
- 7.7.2.** Korisnik može podijeliti na rate sve jednokratne proknjižene transakcije iznosa od 100 (stotinu) do 10.000 (deset hiljada) konvertibilnih maraka koje ranije nisu podijeljene na rate.
- 7.7.3.** Broj rata ne može biti manji od 3 (tri) i veći od 24 (dvadeset četiri). Broj rata na koji je moguće podijeliti transakciju ovisi od iznosa transakcije.
- 7.7.4.** Iznos i broj rata ograničeni su i odobrenim limitom za kredite po kartici.
- 7.7.5** Proknjižene transakcije iz tekućeg mjeseca moguće je podijeliti na rate do 18. dana u narednom mjesecu za kartice s odgodom plaćanja i 13. u narednom mjesecu za revolving kreditne kartice.
- 7.7.6.** Banka neće prihvatiti podjelu na rate po karticama koje su privremeno ili trajno blokirane.
- 7.7.7.** Podjela na rate vrši se putem aplikacije m-ba u kojoj klijent pronalazi transakciju koju želi podijeliti na rate, te mu se izborom

opcije „Podijeli” prikazuju informacije o podijeli predmetne transakcije. Opcija „Podijeli” je dostupna samo za transakcije koje su podobne za podjelu na rate. Korisnik na ovom ekranu bira broj rata na koje želi podijeliti transakciju, te u zavisnosti od izbora dobiva informacije o iznosu rate i pripadajuće naknade, koju snosi korisnik kartice. Korisnik potvrđuje podjelu na rate PIN-om, otiskom prsta ili prepoznavanjem lica, u zavisnosti od metoda verifikacije koji koristi za pristup m-ba aplikaciji.

**7.7.8.** Jednom definirani broj rata nije moguće naknadno mijenjati.

**7.7.9** Transakcije koje su predmet otplate na rate, uvećane za naknadu, dopijevaju mjesečno do podmirenja iznosa u cijelosti

## **7.8. Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija**

**7.8.1.** Banka će voditi kartični račun (“račun”) za osnovnog korisnika i isti će teretiti za sve transakcije izvršene karticom osnovnog ili bilo kojeg dodatnog korisnika, kao i odobravati za sve uplate koje budu izvršene na račun. Sve transakcije nastale u inozemstvu bit će konvertirane u valutu računa uz koji je kartica vezana, po važećem tečaju Banke.

**7.8.2.** Korisnik može vršiti uplate na vlastiti račun bez ograničenja u visini i rokovima uplate za debitne kartice, odnosno do visine limita i preko visine minimalnog obveznog limita u rokovima uplate za kreditne kartice. Uplate na kartični račun mogu vršiti i treće osobe.

**7.8.3** Uplate će se smatrati raspoloživim od momenta njihovog proknjižavanja na računu osnovnog korisnika, za debitne kartice, a narednog dana po izvršenoj uplati za kreditne kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obveza korisnika izdanih po tom kartičnom računu. U slučaju uplate na karticu s odgodom plaćanja od iznosa uplate će se umanjiti iznos troška koji dolazi na naplatu 20. dana u narednom mjesecu u odnosu na mjesec kada je nastala transakcija, a eventualni višak sredstava ostaviti na kartičnom računu uz koji je vezana kartica s odgodom plaćanja.

**7.8.4.** Banka obračunava kamatu na sredstva na kartičnom računu po kamatnim stopama i rokovima utvrđenim aktima Banke. Banka zadržava pravo izmjene visine kamatnih stopa, o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni.

**7.8.5.** Kartični račun korisnika se zadužuje za odgovarajuće iznose zaključenih transakcija i dodatne troškove i naknade utvrđene aktima Banke. Banka zadržava pravo izmjene visine dodatnih troškova i naknada o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni.

**7.8.6.** Korisnik može koristiti karticu u okviru raspoloživih sredstava za debitnu karticu, odnosno odobrenog limita za kreditnu karticu i karticu s odgodom plaćanja, uz uvjet da na svom računu osigura sredstva u predviđenom iznosu i roku.

**7.8.7.** Zaduženje kartičnog računa korisnika obavlja se s datumom zaduženja odgovarajućih računa Banke.

**7.8.8.** Banka će početkom mjeseca pripremati i dostavljati izvode (izvještaj o novonastalim troškovima) po kartičnom računu za osnovnog korisnika putem pošte, elektronske pošte, u poslovnicama Banke ili na drugi dogovoreni način. Pod troškovima se podrazumijevaju sve transakcije i naknade nastale korištenjem osnovne i/ili dodatnih kartica u zemlji i inozemstvu za protekli period. Kod revolving kreditnih kartica, Banka korisnika obavještava o iznosu za koji će 15-og dana u mjesecu dospjeti na naplatu. Kod kartica s odgodom plaćanja, Banka korisnika obavještava o iznosu koji će 20-og u mjesecu teretiti njegov račun.

**7.8.9.** Korisnik ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u zemlji i inozemstvu tereti njegov račun.

**7.8.10.** Obveze koje proizlaze iz korištenja kartice u zemlji i inozemstvu korisnik plaća u valuti računa uz koji je kartica vezana.

**7.8.11.** Korisnik ovlašćuje banku da se, u slučaju dospjelog nepodmirenog potraživanja po platnim karticama, troškovi naplate iz svih njegovih raspoloživih računa otvorenih u Banci i ostalih instrumenata osiguranja plaćanja, bez prethodne najave.

**7.8.12.** Korisnik je dužan da provjerava promjene i da kontrolira stanje na svom računu prema sačuvanim slipovima s prihvatnih mjesta i izvodima dobivenim od strane Banke. Ukoliko Korisnik kartice u roku od 30 dana od korištenja kartice ne dobije obavijest o terećenju putem Izvatka po tekućem računu/osnovnom računu/ osnovnom računu za socijalno osjetljive kategorije/tekućem računu s instrumentima raspolaganja, dužan je o tom korištenju izvijestiti Banku.

## **7.9. Dinamička konverzija valuta (eng.: Dynamic Currency Conversion – DCC)**

**7.9.1.** Dinamička konverzija valuta (u nastavku teksta: DCC) je opcionalna usluga koja internacionalnim korisnicima kartica omogućuje da prilikom kupovine na prodajnim mjestima (POS ili Internet) ili prilikom podizanja gotovine na ATM-ovima u inozemstvu, odaberu terećenje u valuti računa.

**7.9.2.** Ukoliko se prilikom kupovine korisnik kartice odluči za preračun iznosa transakcije iz lokalne valute strane zemlje u BAM, originalna transakcija mu se uvećava (osim za razliku u tečaju) i za definiranu naknadu za provođenje DCC usluge. Korisnici kartice plaćaju naknadu za korištenje DCC usluge banci koja je vlasnik ATM/POS-a u skladu s definiranom tarifom naknada te banke.

**7.9.3.** Prilikom odabira DCC usluge na ATM - u korisnicima kartica je omogućen prikaz iznosa koji će banka vlasnik bankomata poslati na terećenje prema UniCredit Bank d.d.

**7.9.4.** Na visinu naknade koja će biti naplaćena korisniku kartice za korištenje DCC usluge UniCredit Bank d.d. nema utjecaja.

## **7.10. Uvjeti konverzije**

**7.10.1.** Za troškove učinjene debitnom karticom vezanom uz tekući račun, osnovni račun, osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije, tekući račun s instrumentima raspolaganja, račun dopunjive kartice, karticom s odgodom plaćanja i revolving kreditnom karticom u inozemstvu konverzija se obavlja u EUR po tečaju koji primjenjuje Kartična kuća (Mastercard / VISA), a potom u BAM po službenom srednjem tečaju Centralne banke BiH za devize na datum ulaska transakcije u ciklus obračuna, uz mogućnost naplate naknade za konverziju.

**7.10.2.** Kod kartica vezanih uz devizni račun: Za troškove učinjene karticom u Bosni i Hercegovini kod kartica vezanih uz EUR račun konverzija se obavlja uz primjenu službenog srednjeg tečaja Centralne banke BiH, a za račune vezane za ostale valute kod konverzije se primjenjuje kupovni tečaj, koji vrijede na dan nastanka transakcije, uz mogućnost naplate naknade za konverziju. Za troškove učinjene karticom u inozemstvu u slučaju kada je valuta transakcije ista kao i valuta računa ne obavlja se konverzija. Za troškove učinjene karticom u inozemstvu u slučaju kada je valuta transakcije različita od valute računa i kada je

valuta transakcije na tečajnici Banke konverzija se obavlja u valutu BAM uz primjenu prodajnog tečaja Banke, a potom u valutu računa po kupovnom tečaju (ako je valuta računa EUR tada se konverzija iz BAM u EUR obavlja po službenom srednjem tečaju Centralne banke BiH), koji vrijede na dan nastanka transakcije, uz mogućnost naplate naknade za konverziju. Kada valuta transakcije nije na tečajnici Banke konverzija se obavlja u valutu EUR tečaju koji primjenjuje Mastercard International, a potom u BAM po službenom srednjem tečaju Centralne banke BiH, a potom iz BAM u valutu računa po kupovnom tečaju, koji vrijede na dan nastanka transakcije, uz mogućnost naplate naknade za konverziju.

#### **7.11. Reklamacije**

- 7.11.1.** Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.
- 7.11.2.** Korisnik kartice, za sve reklamacije vezane uz korištenje Kartice, kontaktira svoju matičnu poslovnicu, uz predodjenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 60 dana od datuma nastanka reklamirane transakcije. Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.
- 7.11.3.** Reklamacije korisnika nastale korištenjem kartice suprotno ovim Općim uvjetima smatraju se neosnovanim.
- 7.11.4.** U slučaju neosnovane reklamacije, Banka će korisniku kartice naplatiti naknadu predviđenu odlukom o tarifi naknada Banke.

#### **7.12. Čuvanje kartice i kartičnih podataka**

- 7.12.1.** Korisnik je dužan da karticu čuva jednako kao i ostala sredstva plaćanja i odvojeno od PIN-a, te redovno provjeravati njenu prisutnost.
- 7.12.2.** Korisnik je dužan da PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj nazočnosti.

#### **7.13. Ukradena/izgubljena kartica**

- 7.13.1.** Korisnik kartice je obavezan od 0 do 24 sata dežurnoj službi Banke prijaviti gubitak ili krađu kartice na tel. 036/312-695 odnosno kontaktni broj telefona koji će biti objavljen na internetskoj stranici Banke, zahtijevati blokadu njene daljnje uporabe te slijediti eventualne instrukcije Banke u vezi gubitka kartice.
- 7.13.2.** Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice, a snosi i gubitke nastale zbog neispunjavanja obveze da bez odgađanja obavijesti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice i obvezu da na adekvatan način čuva svoj PIN.
- 7.13.3.** Nakon prijave gubitka, neovlaštenog korištenja ili krađe kartice odnosno podataka s kartice prestaje odgovornost korisnika kartice za utroške nastale neovlaštenim korištenjem kartice, osim ako je sam izvršio zlouporabu ili sudjelovao u zlouporabi ili djelovao s namjerom prijevare, a što se odnosi i na članove njegovog kućanstva.
- 7.13.4.** Kartica koja je nakon prijave krađe/gubitka naknadno pronađena, ne smije se koristiti, već je korisnik dužan o tome obavijestiti Banku i slijediti dodatne instrukcije Banke.

#### **7.14. Otkaz korištenja kartice**

- 7.14.1.** Banka ima pravo da korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava ovih Općih uvjeta poslovanja, bez obrazloženja uskrati pravo korištenja kartice i oglasi je nevažećom, o čemu ga obavještava pisanim putem.
- 7.14.2.** Korisnik može otkazati korištenje kartice po vlastitoj odluci a to će učiniti podnošenjem zahtjeva za poništenje u poslovnici Banke.
- 7.14.3.** Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum dospijeća, kao i sve eventualne troškove (tečajne razlike, naknade), snosi Korisnik.
- 7.14.4.** Kartica čije je korištenje otkazano na bilo čiji zahtjev, mora odmah biti vraćena Banci i poništena horizontalnim presijecanjem na pola, ispod piste za magnetni zapis.
- 7.14.5.** Korisnik kartice ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

#### **7.15. Onemogućavanje (blokada) korištenja kartice**

- 7.15.1.** Banka ima pravo da korisniku onemogući (blokira) korištenje kartice te smanji/ukine limit potrošnje u sljedećim slučajevima:
  - ako postoji sumnja na neovlaštenu upotrebu ili upotrebu kartice s namjerom prijevare odnosno sumnja na zlouporabu kartice,
  - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, odnosno ako korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i upotrebu kartice te nastavak zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima te općim aktima Banke,
  - ako postoje neplaćene dospjele obaveze po bilo kojem plasmanu Korisnika kartice u Banci,
  - na temelju odluke/naloga nadležnih tijela.
- 7.15.2.** Banka će prije blokade kartice i smanjenja/ukidanja limita potrošnje obavijestiti korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade kartice te iznosu limita koji će mu biti na raspolaganju nakon deblokade kartice. U slučaju nemogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice, čim isto bude moguće.
- 7.15.3.** Banka nije obvezna obavijestiti korisnika kartice o namjeravanoj blokadi i o razlozima blokade kartice ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.
- 7.15.4.** Nakon što prestanu razlozi za blokadu kartice Banka će po zahtjevu korisnika kartice blokiranu karticu zamijeniti novom u prvom navedenom slučaju blokade kartice. Iznimno, kad je do blokade došlo zbog ostalih navedenih slučajeva, Banka može nakon privremene blokade kartice i nakon što prestanu svi razlozi za blokadu tu karticu deblokirati i ona nastavlja vrijediti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja. U slučaju trajne blokade kartice Banka će po zahtjevu korisnika kartice blokiranu karticu zamijeniti novom.

**7.16. Izjava o prihvaćanju Općih uvjeta poslovanja**

- 7.16.1.** Potpisom ugovora, zahtjeva - pristupnice, korisnik izjavljuje da je upoznat i suglasan sa svim odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 7.16.2.** Potpisom ugovora, zahtjeva - pristupnice, korisnik izjavljuje da je upoznat sa naknadama Banke za usluge u poslovima koje obavlja Banka, te da pristaje na njihovu primjenu, sa svim svojim izmjenama i dopunama.  
Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja. Izmijenjeni Opći uvjeti poslovanja dostupne su Klijentu u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Banke i na internetskoj stranici Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba), najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatra se da je Klijent suglasan s primjenom izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja ako do početka njihove primjene ne obavijesti Banku da ne prihvaća njihovu primjenu. Ukoliko Klijent dostavi obavijest o neprihvatanju primjene izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja ima pravo da u daljnjem roku od 30 dana otkáže odnosno raskine ugovorni odnos bez plaćanja dodatnih troškova.

### **III. ZAVRŠNE ODREDBE**

Za poslovni odnos Banke i Korisnika mjerodavno je pravo Federacije BiH.

Bilo kakav spor nastao iz ili u vezi s odnosom Banke i Klijenta pokušat će se riješiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja, a u slučaju sudskog spora nadležan je sud prema sjedištu Banke. Ista mjesna nadležnost je mjerodavna i za inozemnog Korisnika.

Ovi Opći uvjeti poslovanja će se odmah nakon usvajanja od strane Nadzornog odbora objaviti u poslovnim prostorijama i na internetskoj stranici Banke, a stupaju na snagu i primjenjuju se od 03.11.2023. godine. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju važiti: Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za kartično poslovanje s fizičkim osobama broj 02-8698-26/2022 od 20.12.2022.