

**6) Opšti uslovi kartičnog poslovanja sa pravnim licima (v 1.0)**

**Uvodne odredbe:** Ove odredbe se primjenjuju u poslovanju sa karticama pravnih lica. Banka izdaje za pravna lica **Addiko Debit Business Mastercard** karticu

**ADDIKO DEBIT BUSINESS MASTERCARD KARTICA**

**Addiko Debit Business Mastercard** kartica je debitna, međunarodna platna kartica koja je namijenjena pravnim osobama i to u pravilu onima s kojima Banka već ima poslovni odnos.

**Izdavanje kartice:** Banka izdaje karticu ako procijeni da Korisnik kartice može sigurno i na vrijeme podmirivati sve obaveze nastale korištenjem kartice. Podnositelj Zahtjeva za izdavanje Kartice za pravne osobe je pravni zastupnik firme/vlasnik/direktor, koji je ujedno i nosilac prve osnovne kartice, a nosioci dodatnih kartica su zaposlenici korisnika kartice, koje je isti naveo na zahtjevu za izdavanje Kartice.

Limiti potrošnje se definiraju na nivou korisnika kartice i krajnjih tj. dodatnih korisnika kartica. Za sve dodatne kartice će se kreirati pojedinačni limiti potrošnje.

Ukoliko Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva zadovoljava kriterijume za izdavanje kartice Banka će s njim zaključiti Ugovor o izdavanju i korištenju kartice.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je, izdaje se za period od 3 godine, a zatim se automatski produžava na sljedeće 3 godine, ukoliko su za to ispunjeni uslovi.

Ako korisnik odustane od kartice u vremenu od kada mu je zahtjev odobren, obavezan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja kartice koji su jednaki iznosu godišnje članarine.

**Korištenje kartice:** Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu za podizanje gotovine na bankomatima i plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima koji imaju znak Mastercard, te za plaćanje roba i usluga preko interneta, uključujući i transakcije beskontaktnog plaćanja do visine raspoloživih sredstava na računu potrošnje.

Krajnji korisnik kartice, čije je ime otisnuto na kartici, jedini može koristiti karticu, te ju je obavezan nakon preuzimanja potpisati i čuvati u tajnost PIN bez ikakvog pisanog traga, a koji ne smije biti dostupan trećim osobama. Svaki gubitak PIN-a obavezno je odmah prijaviti Banci.

Prilikom korištenja kartice na bankomatu krajnji korisnik daje saglasnost za terećenje transakcionog računa unosom PIN-a. Kartica je beskontaktna, te je na POS terminalima koji imaju mogućnost prihvata beskontaktnih kartica, moguće obaviti plaćanje iznosa do 60,00 KM bez provlačenja kartice kroz aparat i bez unosa PIN koda. Za plaćanja iznad 60,00 KM, potrebno je unijeti PIN kod.

Prilikom korištenja kartice na bankomatu korisnik se identifikuje PIN-om, dok se na POS terminalu može tražiti dodatna identifikacija potpisom, a ako se radi o POS terminalima koji prihvataju kartice sa chip-om (čip), onda se identifikacija korisnika vrši unosom PIN-a na POS terminalu.

Korisnik unosom PIN-a isključivo i nedvosmisleno potvrđuje odobrenje o sprovođenju transakcije. Prilikom kupovine roba i usluga, kada se korisnik identifikuje potpisom, korisnik potpisuje račun/slip na način na koji je potpisao i karticu. Jednu kopiju računa/slipa korisnik zadržava za svoju evidenciju. Ako se potvrda o transakciji potpiše na drugi način ili se uopšte ne potpiše, korisnik kartice je dužan podmiriti puni trošak transakcije. Korisnik kartice snosi odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice.

Krajnji korisnik kartice obavezan je na zahtjev trgovca roba ili usluga, te prilikom podizanja gotovine na šalteru banke pokazati identifikacijski dokument.

Isplata gotovine na bankomatima obavlja se uz naknadu troškova u skladu sa tarifom naknada Banke.

Kartica ima i dodatni nivo sigurnosti plaćanja na internetu u vidu 3D secure tj. sigurnu internet kupovinu na svim prodajnim mjestima na internetu koji podržavaju sistem plaćanja putem Mastercard SecurCode-a. Svi korisnici kartice obavezno moraju aktivirati Addiko Sigurnu internet kupovinu kada žele kupovati na internetu. Moguće je obaviti samo jednu, prvu transakciju na internetu prije aktiviranja ove usluge. Nakon što korisnik obavi aktivaciju, kreirajući vlastiti PIN koji će ubuduće koristiti samo za internet kupovinu u 3D secure programu, aktivacija važi za sve

klijentove Mastercard kartice. Korisnik kartice i Krajnji korisnici svaki put prilikom plaćanja na internetu, Banci potvrđuje svoj identitet upisivanjem PIN-a kreiranim prilikom aktivacije usluge i jednokratnim kodom SMS OTP (One Time Password) koju prima na svoj broj mobitela (broj mobitela koji je korisnik i krajnji korisnici dali Banci kao broj za SMS).

Korisnik i krajnji korisnici ne smiju vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

**Uslovi plaćanja:** Korisnik preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi izdatih kartica.

Za sve troškove učinjene karticama u zemlji i inostranstvu Banka će direktno teretiti transakcijski račun KM-ovima Korisnika kartice.

Za plaćanje roba i usluga proisteklih korištenjem kartice u inostranstvu obračun se ispostavlja isključivo u konvertibilnim markama.

Platne transakcije izvršene karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se iz strane valute u kojoj je plaćanje izvršeno u domaću valutu prema kursu međunarodnog sistema Mastercard, na koji Banka nema uticaj. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih kurseva međunarodnih sistema tokom dana, moguće je da su kursevi za transakcije obavljene tokom istog dana različiti. Trenutni kurs Mastercard dostupan je Korisniku na Web stranici: <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

Banka će korisniku kartice omogućiti primanje obavještenja o pristiglim troškovima i datumu terećenja njegovog računa kroz Izvod po transakcijskom računu. O visini odobrenog limita, iznosu iskorištenog limita, raspoloživom iznosu limita, specifikaciji troškova učinjenih karticama, mjesečnom iznosu otplate, te dospijeću plaćanja, korisnik kartice će također biti obaviješten Izvodom.

Nakon isteka roka važenja ili otkazivanja kartice, korisnik kartice je dužan da u potpunosti izmiri svoj dug prema Banci, te Banci izvrši povrat kartice i dodatnih kartica.

Račun korisnik kartice biće terećen i za sve troškove i naknade u skladu sa tarifom naknada Banke.

Ukoliko u roku od 60 (šezdeset) dana od dana korištenja kartice korisnik kartice kroz Izvod ne dobije i obavještenje o terećenju za učinjene troškove, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Banka zadržava pravo promijeniti limite potrošnje, kao i dnevne limite transakcija koje korisnik kartice može napraviti u jednom danu.

**Otkaz ugovora:** Banka može uskratiti pravo korištenja kartice ili otkazati ugovor o korištenju kartice, ujedno i dodatnih kartica, kada je prijavljena krađa ili nestanak kartice, ukoliko korisnik kartice i krajnji korisnici kartice koriste suprotno opštim pravilima, ako postoje nepodmirene obaveze po kartici, Banka procijeni da mogu nastupiti okolnosti koje će negativno uticati na sposobnost korisnika kartice da uredno izvršava svoje obaveze, te u svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni.

Banka može blokirati karticu krajnjeg korisnika, kada isti tri puta uzastopno pogrešno ukuca PIN. Korisnik kartice može otkazati korištenje kartice i prije isteka roka utisnutog na kartici, dostavljanjem pisane izjave Banci i istovremenim vraćanjem kartice, s tim da je dužan da prethodno izmiri sve obaveze nastale njenim korištenjem.

Zatvaranjem transakcionog računa otkazuje se i korištenje kartice.

Otkazivanjem osnovne kartice automatski se otkazuje i dodatna kartica i korisnik kartice se obavezuje, da na zahtjev Banke, vrati Banci karticu i dodatne kartice.

**Reklamacije:** Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitet i količinu robe odnosno usluge kupljene Karticom / dodatnim karticama. Reklamaciju u vezi sa kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom.

Ako korisnik kartice smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju, može uputiti reklamaciju Banci radi razjašnjenja, uz podnošenje računa i druge dokumentacije koju Banka može tražiti.

Korisnik kartice može Banci podnijeti reklamaciju u vezi sa korištenjem kartice/dodatnih kartica prvog narednog dana u odnosu na dan saznanja o nastanku obaveze, a najkasnije u roku od 30 dana od datuma izdatog izvoda.

Korisnik kartice je dužan podmiriti ukupan trošak po kartici bez obzira na reklamaciju, a ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

Reklamacija se podnosi na posebnom obrascu za reklamacije koji korisnik kartice može popuniti i predati uz pisanu izjavu u najbližoj poslovnicu Banke.

Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice/dodatnih kartica, koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije uslijed greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacijskih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd.

**Izgubljena/ukradena kartica:** Korisnik kartice snosi svu materijalnu i krivičnu odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice. Korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak ili krađu kartice na telefon +387 (0)51 951 000, u najbližoj poslovnoj jedinici Banke ili najbližoj banci koja ima istaknute Mastercard oznake, radi sprečavanja daljnje zloupotrebe. Istu prijavu dužan je potvrditi faxom, odnosno zapisnikom u Banci. Ako sumnja da mu je kartica ukradena korisnik kartice je obavezan krađu prijaviti i najbližoj policijskoj stanici. U slučaju gubitka ili krađe kartice, korisnik snosi finansijsku odgovornost za učinjene troškove po kartici nastale do trenutka prijave gubitka ili krađe kartice. Ukoliko korisnik kartice nakon prijave nestanka pronade karticu, ne smije ju koristiti, već je o tome dužan informisati Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci. Nakon prijema pismenog obavještenja o gubitku ili krađi kartice Banka će korisniku izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi korisnik kartice. Radi osiguranja korisnika kartice od materijalne štete, Banka uspostavlja sistem obavještanja između svih učesnika u sistemu kartica Mastercard International.

**Prestanak prava korištenja:** Kartica/dodatne kartice su vlasništvo Banke i na zahtjev Banke korisnik kartice je obavezan istu odmah prerezanu vratiti. Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti. Banka može uskratiti pravo korištenja kartice u skladu sa ovim opštim uslovima. O uskraćivanju prava korištenja kartice Banka informiše mrežu prihvatitelja kartica. Prodavač roba ili usluga može zadržati karticu i dostaviti je Banci, ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik odnosno, ako od Banke dobije instrukciju da je zadrži.

**Naknada za izdavanje, upisnina i članarina:** Banka naplaćuje naknadu za godišnju članarinu, re-izdavanje osnovne i dodatne kartice, izradu novog PIN-a, naknadu za podizanje gotovine na ATM-ovima, te ostale naknade u skladu sa tarifom naknada Banke.

### **Sigurnost depozita**

**Osnovne informacije:** Depozite u Banci osigurava Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine. Kontakt: Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, Vase Pelagića 11a, 78 000 Banja Luka, Bosna i Hercegovina, telefon: 00387 051 223 440, faks: 00387 051 223 452, E-pošta: [aod@bih.net.ba](mailto:aod@bih.net.ba). Informacije dostupne na web stranici: <https://www.aod.ba>

Maksimalan iznos depozita koji se osigurava je 50.000,00 KM po deponentu po Banci, uključujući pripadajuću kamatu obračunatu do dana nastupanja slučaja osiguranja koji odgovara datumu oduzimanja dozvole za rad banci. Depozit se umanjuje za dugove koje deponent ima prema banci na dan kada joj je oduzeta dozvola za rad.

Osiguranje depozita se ne određuje po osnovu pojedinačnog računa, što znači da se svi depoziti deponenta u jednoj banci zbrajaju a ukupan osiguran iznos je ograničen na 50.000,00 KM. Depoziti jednog deponenta u različitim bankama su odvojeno osigurani svaki do iznosa 50.000,00 KM.

Isplata se vrši u valuti KM. Sva sredstva Sva sredstva deponenta u stranoj valuti preračunavaju se u KM na osnovu srednjeg deviznog kursa Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan slučaja osiguranja.

Zajednički račun je račun koji posjeduju dvije ili više osoba. Ako je deponent vlasnik zajedničkog računa, udio svakog deponenta u zajedničkom računu obračunava se jednako između vlasnika računa, osim ako svi vlasnici računa dostave dokaz o suprotnom. Ukupna isplata po zajedničkom računu ograničena je na iznos 50.000 KM po jednom deponentu po banci.

**Nadoknada:** Sistemom osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini upravlja Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine (AODBiH). AODBiH je dužna da sve iznose osiguranih depozita stavi na raspolaganje deponentima, bez neopravdanog kašnjenja, najkasnije u roku od 20 radnih dana od dana oduzimanja dozvole za rad banci.

Kako bi ostvarili pravo na iznos osiguranog depozita deponenti, uz zahtjev za isplatu, moraju dostaviti dokaz zakonskog vlasništva nad depozitom za koji se potražuje nadoknada. Zahtjevi za isplatu potraživanja deponentata zastarijevaju u roku od pet godina od dana gubitka dozvole za rad banke.

Sistem osiguranja depozita štiti depozite fizičkih i pravnih lica u banci, osim isključenja u skladu sa članom 6. Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine. Prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:

- Depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protuzakonitim radnjama i koji nisu predmetom daljnje žalbe
- Depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominirani depozit
- Depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka
- Depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohrane sa bankom, osim namjenskih depozita
- Depoziti domaćih ili inozemnih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun
- Depoziti domaćih ili inostranih vladinih organa
- Depoziti domaćih i inostranih osiguravajućih društava
- Depoziti domaćih i inostranih organa za kolektivna ulaganja
- Depoziti domaćih i inostranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim organima
- Depoziti osoba u posebnom odnosu sa bankom, kako je to utvrđeno entiteskim zakonima o bankama
- Depoziti privrednih društava iste skupine kao i banka članica
- Depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinjeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice
- Depoziti poduzeća koja mogu biti isključena iz pokrića osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinom instrukcijom
- Dužnički vrijednosni papiri koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizilaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica
- Depoziti mikrokreditnih organizacija

Ukoliko se desi statusna promjena u banci (npr. spajanje dvije banke), a deponent je imao osigurana sredstva i u jednoj i u drugoj banci biće mu osigurana oba iznosa u roku od 3 mjeseca od dana kada je statusna promjena obavljena. Nakon isteka roka od 3 mjeseca u novoformiranoj banci osiguran je iznos deponentu do 50.000,00 KM.

**Druge važne informacije:** Sve banke koje imaju dozvolu za rad dobijenu od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske i Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su obavezno članice sistema osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini. Kako bi osigurale depozite banke su dužne da plaćaju premiju osiguranja depozita AODBiH. Premiju osiguranja ne plaćaju deponenti.

**Zajedničke odredbe:** Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova poslovanja. Ovi opšti uslovi kao i sve naknadne promjene su dostupni u svim organizacionim dijelovima Banke, te na web stranicama Banke. Korisnik kartice koji ne pristane na izmijenjene Opšte uslove obavezan je karticu prerezati i vratiti je Banci. Ukoliko to ne učini smatra se da je prihvatio izmijenjene odredbe. Ukoliko korisnik kartice odustane od članstva u vremenu od kada mu je Zahtjev odobren pa do trenutka isporuke kartice dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u

postupku izdavanja kartice, koji su minimalno jednaki iznosu obračunatih naknada u postupku izdavanja predmetnih kartica. Banka se obavezuje da će sve podatke za koje je saznala u vezi s korisnikom držati povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima. Korisnik kartice je dužan odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese ili drugih podataka koji mogu uticati na pravilno korištenje karticom. Sve troškove koji su nastali do trenutka vraćanja kartice korisnik kartice je dužan podmiriti. Svako korištenje karticom suprotno Opštim uslovima povlači automatsko oduzimanje kartice, a Banka je ovlaštena protiv korisnika kartice poduzeti sve zakonske mjere.