



OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE KREDITNE I DEBITNE KARTICE ZA FIZIČKA LICA

Mart 2024

Sadržaj

1.	Opšte odredbe	3
2.	Značenje pojmova	3
3.	Pregovaračka faza	6
4.	Kartica	6
5.	Korisnik kartice	7
5.1.	Dodatni korisnik kreditne kartice	7
6.	Izdavanje kartica i rok važenja i obnavljanje kartične plastike	7
7.	Limit po kreditnoj kartici i prekoračenje po tekućem računu	8
8.	Kartični račun, obračun i naknade	8
9.	Obračun kamata	10
10.	Instrumenti obezbjeđenja	11
11.	Izvod/obavijest o stanju duga	12
12.	Ustupanje potraživanja	12
13.	Reklamacije	13
14.	Zaštita debitne/kreditne kartice, gubitak i krađa	13
15.	Pravo na raskid ugovora i pravo na odustanak	14
16.	Beskontaktno plaćanje	14
17.	Virtualna kartica	15
18.	Podjela transakcija na rate putem ZiraatBank BH mobile aplikacije	15
19.	Nagrađivanje korisnika kartica i popusti kod trgovaca	15
20.	Paket usluga Gen-Z	16
21.	Prestanak prava korištenja – blokiranja i gašenje kartica i ograničenje korištenja kartica	16
22.	Prihvatanje opštih uslova	17
23.	Promjena opštih uslova	18
24.	Ostalo	18
25.	Pravo na prigovor	19
26.	Prelazne i završne odredbe	20

1. Opšte odredbe

Opšti uslovi poslovanja ZiraatBank BH dd (u daljem tekstu Banka) uređuju izdavanje i korištenje internacionalne kreditne kartice MasterCard (u daljnjem tekstu: kreditna kartica), i MasterCard debitne kartice (u daljem tekstu: debitna kartica) koja korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga, isplatu gotovine, te druge usluge iz domena kartičnog poslovanja. Opšti uslovi korištenja kreditne/debitne kartice predstavljaju akt poslovne politike Banke kojim se utvrđuju opći standardi pod kojima Banka odobrava korisnicima fizičkim licima (u daljem tekstu: Korisnik).

Opšti uslovi korištenja kreditne/debitne kartice sastavni su dio Ugovora o kreditnoj kartici/Ugovora o izdavanju MasterCard debitne kartice/Ugovora o kreditiranom tekućem računu/ dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu.

Banka obezbjeđuje zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom opštih uslova poslovanja i drugih internih akata. Opštima uslovima poslovanja propisuju se standardi i uslovi poslovanja banke koji se primjenjuju na korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između korisnika i banke, te drugi poslovi koje banka obavlja u skladu sa Zakonom.

Prilikom obezbjeđivanja zaštite prava i interesa korisnika u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa korisnikom (prilikom oglašavanja, u pregovaračkoj fazi, prilikom predaje nacrtu ugovora, prilikom zaključivanja ugovora, prilikom korištenje usluge i trajanja ugovornog odnosa), Banka je dužna poštovati sljedećih načela: savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza, ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom, zaštite od diskriminacije, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili određive, prava korisnika na prigovor i obeštećenje.

Opšte uslove Banka uručuje korisniku na njegov zahtjev na dan zaključenja ugovora i njima utvrđuje minimalne uslove pod kojim Banka odobrava kredite Korisnicima, fizičkim licima. Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupne su Korisniku u poslovnica Banke, kao i na drugim distributivnim kanalima ZiraatBank BH.

2. Značenje pojmova

Banka - ZiraatBank BH d.d., izdavalac i vlasnik kartice.

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

Kartica je pravo kojim Banka ovlašćuje korisnika kartice da putem kartice raspolaže sredstvima na kartičnom računu. Kartica znači bilo koja kartica koju izda Banka po jednom kartičnom računu a koja su u vlasništvu Banke.

Kreditna kartica (u daljnjem tekstu: kreditna kartica) je MasterCard, internacionalna kartica koju izdaje Banka, a koja korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine do visine odobrenog limita, te druge usluge iz domena kartičnog poslovanja.

Debitna kartica (u daljnjem tekstu: debitna kartica) je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu. Na zahtjev klijenta Banka odobrava prekoračenje po tekućem računu – kreditirani tekući račun/dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu sa maksimalnim limitom do tri redovna mjesečna primanja.

Gen-Z debitna kartica je kartica namijenjena kategoriji korisnika starosti 15-25 godina, koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na tekućem računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na računu.

Osnovni korisnik kartice je fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja kartičnih usluga, u zavisnosti od vrste kartičnog proizvoda koji Banka nudi fizičkim licima.

Dodatni korisnik je fizičko lice kojem je izdata dodatna kartica na zahtjev osnovnog korisnika.

Osnovna kartica je kartica koju Banka izdaje na korištenje osnovnom korisniku kreditne kartice.

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

Račun kreditne kartice je račun za koji je vezana kartica i na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica, uključujući pripisane naknade i kamatu, o čemu se Korisnik obavještava putem redovnih mjesečnih izvoda – obavijesti.

Račun debitne kartice predstavlja račun kojem se pristupa putem debitne kartice ili na drugi način koji omogući Banka i ima funkciju tekućeg računa.

Limit je maksimalno dozvoljeni dugovni saldo koji Banka odobri po kartičnom računu kreditne kartice. Limit se može mijenjati na zahtjev osnovnog imaooca kartice uz odobrenje Banke. Visina i uslovi korištenja i otplate su određeni Ugovorom o kreditnoj kartici.

Kreditirani tekući račun/Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu označava maksimalno dozvoljeno prekoračenje po debitnoj kartici. Visinu limita definiše Banka na osnovu ličnih primanja korisnika debitne kartice. Visina limita je definisana Ugovorom o kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu.

Obračunski period predstavlja period za koji Banka pravi presjek po kartičnom/kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i obračunava dospjele obaveze, naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu-obavijesti po kartičnom računu.

Transakcija označava bilo koje plaćanje roba ili usluga ili podizanje gotovine izvršena korištenjem kartice.

Rok važenja kartične plastike predstavlja vremenski period do kada se može koristiti kartična plastika.

Obnova kartice/reizdavanje označava izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike.

Zamjena označava izdavanje nove kartične plastike kao zamjena za izgubljenu ili ukradenu kartičnu plastiku, u slučaju promjene prezimena ili imena, oštećenja, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev imaoca kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena kartična plastika se izrađuje sa novim brojem, a prethodna se stavlja van snage trajnim blokiranjem.

Grace period - Banka daje beskamatnu odgodu plaćanja prilikom kupovine roba ili usluga na POS terminalima maksimalno do 45 dana, zavisno od datuma kada je transakcija izvršena.

PIN (Personal Identification Number): lični identifikacijski broj poznat isključivo korisniku kartice koji služi za identifikaciju korisnika kartice prilikom vršenja transakcija u sistemu kartičnog poslovanja.

Dnevni limit za potrošnju predstavlja maksimalno dozvoljeni okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine definisan od strane Banke, a sa ciljem minimiziranja štete nastale eventualnom zloupotrebom kartice od strane trećeg lica.

POS (Point of Sale) je terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije terećenja računa korisnika provode elektronskim putem.

Prodajno mjesto označava pravno ili fizičko lice koje je sklopilo Ugovor o prihvatu kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga.

ATM (skraćenica za Automated teller machine - bankomat): samouslužni uređaj za isplatu gotovine, uplatu gotovine i vršenje drugih finansijskih operacija.

Slip: potvrda koju korisnik kreditne ili debitne kartice dobije pri kupnji roba ili usluga, pri isplati gotovine, odnosno neke druge radnje.

E-Commerce (Electronic commerce) označava kupovinu i prodaju roba ili usluga putem Interneta.

Mail order predstavlja vrste transakcija sa računa koje napravi glavni ili dodatni korisnik kartice na prodajnim mjestima u zemlji ili inostranstvu bez fizičke upotrebe kartice koristeći osjetljive podatke sa kartice kao što su broj kartice, rok važenja, CVV/CV2 kod itd. za čiju tajnost je odgovoran korisnik kartice.

Autorizacija je odobravanje transakcije od strane procesing centra.

Predautorizacija predstavlja privremenu rezervaciju određenog iznosa raspoloživog limita.

Quasi Cash je vrsta transakcije kojom se kupuje roba ili usluga koja se direktno može pretvoriti u novac.

Bonus je određeni procentualni ili fiksni iznos, na koji korisnik kreditne kartice stiče pravo prilikom plaćanja proizvoda ili usluga, a koji se može utrošiti na jednom od prodajnih mjesta sa kojima Banka ima sklopljen Ugovor.

Plaćanje na rate putem POS terminala je vrsta plaćanja roba ili usluga na prodajnim mjestima sa kojima Banka ima sklopljen Ugovor, pri čemu se cjelokupan iznos transakcije evidentira kao iskorišteni dio limita, dok se račun korisnika kartice zadužuje jednom mjesečno prema otplatnom planu.

Podjela transakcija na rate putem ZiraatBank BH Mobile aplikacije omogućuje podjelu na rate transakcija plaćanja roba i usluga (uključujući i internet transakcije) izvršenih na POS terminalima drugih banaka u BiH i inostranstvu korisnicima kreditnih kartica.

Izvod je pisana obavijest korisniku kartice o transakcijama učinjenim korištenjem kartice, uključujući sve naknade.

3. Pregovaračka faza

U skladu sa *Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH* i *Zakonom o Bankama Republike Srpske*, te *Zakonom o zaštiti jemaca u FBiH* Banka je dužna korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o novčanom depozitu ili kreditu, dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procjeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu. Na zahtjev korisnika banka je dužna da razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi.

Banka klijentima uručuje standardni informacioni list za sve vrste proizvoda koje nudi, u skladu sa Katalogom proizvoda sa fizička lica. Informacioni list, u skladu sa odredbama *Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH* i *Zakona o Bankama Republike Srpske* i *Zakonom o zaštiti jemaca u FBiH* sadrži informacije o svim bitnim karakteristikama proizvoda.

Klijent ima pravo dobiti besplatnu kopiju nacрта ugovora o kreditu, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva Korisnika ocijeni da ne želi zasnovati odnos, odnosno da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom u konkretnom pravnom poslu.

4. Kartica

Kartica je internacionalna i može se koristiti u Bosni i Hercegovini i inostranstvu u skladu sa ovim opštim uslovima. Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i PIN.

Kartica predstavlja instrument plaćanja u vlasništvu Banke i može se koristiti:

- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mjestima pri kupovini robe i usluga;
- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mjestima sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o mogućnosti kupovine roba i usluga na rate;
- za isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima u zemlji i inostranstvu;
- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja prilikom kupovine roba i usluga putem interneta i drugo.

Prilikom korištenja kartice na bankomatu i POS terminalu, korisnik se identifikira PIN-om, osim u slučaju beskontaktnog plaćanja u okviru definisanog limita. Generisanje PIN code-a se vrši od strane korisnika kartice na POS terminalima Banke koji se koriste isključivo u pomenute svrhe. Korisnik je obavezan držati PIN u tajnosti te isti ne smije biti dostupan trećim licima. Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu i to na mjestima koja su označena znakom kartične kuće koji se nalazi na kartici.

Kartica glasi na ime i neprenosiva je.

5. Korisnik kartice

Prilikom preuzimanja kartice, korisnik je istu dužan potpisati na traci za potpis na poleđini kartice hemijskom olovkom po dobivanju iste. Nepotpisana kartica je nevažeća. Uz karticu korisnik istovremeno generiše PIN broj koji drži u tajnosti, te ga ni pod kojim uslovima ne smije otkriti drugoj osobi.

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

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

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

Korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu.

5.1. Dodatni korisnik kreditne kartice

Korisnik osnovne kreditne kartice može zatražiti izdavanje dodatnih kreditnih kartica punoljetnim osobama koje on odredi. Korisnik osnovne kreditne kartice odgovoran je za sve troškove učinjene osnovnom i dodatnom kreditnom karticom. Ukoliko osnovni korisnik želi ukinuti pravo korištenja dodatne kreditne kartice, dužan je obavijestiti Banku pismenim putem te dodatnu karticu vratiti Banci.

6. Izdavanje kartica i rok važenja i obnavljanje kartične plastike

Kreditna/debitna kartica se može izdati punoljetnom fizičkom licu koje je Banci podnijelo Zahtjev za izdavanje kreditne/debitne kartice, a koje ispunjava uslove Banke za izdavanje kreditne/debitne kartice, te koje je s Bankom sklopilo Ugovor o kreditnoj kartici/Ugovor o izdavanju MasterCard debitne kartice. Dodatna kartica se izdaje na pismeni zahtjev glavnog korisnika kreditna kartice. Dodatna kreditna kartica glasi na ime i neprenosiva je. Debitna kartica u okviru paketa usluga za mlade "GEN-Z" je namjenjena svim osobama starosti 15 - 25 godina.

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

Unutar perioda važenja Ugovora, kartična plastika kreditne kartice se može reizdavati ukoliko korisnik redovno ispunjava svoje obaveze i pismeno ne otkáže karticu 45 dana prije isteka roka važenja postojeće kreditne kartice ili ukoliko je kartica blokirana iz bilo kojeg razloga, te u drugim slučajevima predviđenim Ugovorom uz obračun naknade u skladu sa važećim Tarifnikom usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima koje su javno objavljene.

Kartična plastika je važeća do kraja mjeseca naznačenog na kartičnoj plastici. U slučaju prijave smrti korisnika, kartica prestaje da važi, a u slučaju smrti osnovnog korisnika kreditne kartice prestaju važiti i sve dodatne kartice korisnika.

Unutar perioda važenja Ugovora, kartična plastika debitne kartice se automatski, bez dodatnog zahtjeva korisnika kartice obnavlja ukoliko korisnik redovno ispunjava svoje obaveze i pismeno ne otkáže karticu 45 dana prije isteka roka važenja postojeće debitne kartice ili ukoliko je debitna kartica blokirana iz bilo kojeg razloga, te u drugim slučajevima predviđenim Ugovorom uz obračun naknade u skladu sa važećim Tarifnikom usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima koje su javno objavljene. Debitna kartica je važeća do kraja mjeseca naznačenog na kartičnoj plastici.

Zamjena kartične plastike se vrši na osnovu pismenog zahtjeva za zamjenu kartične plastike uz obračun naknade definisan važećim Tarifnikom usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima. Obnavljanje/reizdavanje/zamjena kartične plastike ne mjenjaju se utvrđene obaveze korisnika kartice. Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje/reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze koje su nastale prije odbijanja obnavljanje/reizdavanje ili zamjenu kartice ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

7. Limit po kreditnoj kartici i prekoračenje po tekućem računu

Limit po kreditnim karticama (maksimalni mogući dugovni saldo) određuje Banka po zahtjevu klijenta uzimajući u obzir kreditnu sposobnost učesnika, kao i uslove Banke za odobravanje. Banka zadržava pravo da odobri i manji limit od navedenog u zahtjevu za izdavanje kreditne kartice.

Korisnik debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na tekućem računu. Na zahtjev klijenta Banka odobrava prekoračenje po tekućem računu – kreditirani tekući račun/ dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu sa maksimalnim limitom do tri redovna mjesečna primanja. U toku ugovornog odnosa može doći do izmjene odobrenog limita pod uslovima koji se definišu ugovorom.

Korisnik kreditne kartice je ovlašten da i sam traži izmjenu odobrenog limita, a Banka je dužna da o tome odluči, te da o svojoj odluci obavijesti korisnika kartice.

Uplatom na kartični račun kreditne kartice, kao i prekoračenja po tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu obnavlja se raspoloživi saldo.

8. Kartični račun, obračun i naknade

Naplata svih troškova učinjenih karticama osnovnog i dodatnog korisnika, kao i pripadajućih kamata i naknada obavlja se u KM valuti.

Banka će zaračunavati naknade i kamate po računu i pojedinačnoj kartici u iznosima i rokovima zavisno od vrste kartice i vrste naknade.

Sve troškove nastale u inostranstvu Banka će obračunavati po prodajnom kursu USD važećem na dan terećenja računa.

Svi troškovi nastali u inostranstvu u valuti različitoj od USD, bit će konvertovani u protuvrijednost USD po kursu koji primjenjuje MasterCard/VISA, a zatim u domicilnu valutu KM po važećem prodajnom kursu Banke na dan terećenja računa.

Kurs USD koji primjenjuju MasterCard objavljen je na njihovoj zvaničnoj web stranici.

Obaveza za tekući mjesec po kreditnim karticama čini iznos obavezne uplate 3% od posljednjeg salda, uvećan za eventualno prekoračenje limita.

Minimalni iznos koji je potrebno uplatiti čini zbir iznosa po osnovu obaveza za tekući mjesec i neizmirenih obaveza iz prethodnog perioda.

Korisnik u zavisnosti od vrste kartice plaća sljedeće naknade:

Kreditna kartica

- Mjesečna naknada za održavanje računa glavne kartice (koja uključuje naknadu za prvo izdavanje i obnovu glavne kartice i naknadu za dostavljanje izvoda)
- Prvo izdavanje/obnova dodatne kartice;
- Izvanredna proizvodnja glavne i dodatne kartice zbog gubitka, krađe ili oštećenja na lični zahjev glavnog korisnika;
- Hitna izrada kreditne kartice (u roku od 48h, tj. 2 radna dana)
- Reizdavanje PIN koda;
- Provizija za podizanje gotovine na bankomatima ZiraatBank BH dd;
- Provizija za podizanje gotovine putem POS terminala na šalterima i bankomatima drugih banaka u BiH i na POS terminalima koji su podešeni kao branch cash terminali;
- Provizija za podizanje gotovine putem POS terminala na šalterima i bankomatima drugih banaka u inostranstvu.
- Neopravdane reklamacije (POS/ATM ZiraatBank BH i drugih banaka);
- Naknada za podjelu transakcija na rate putem ZiraatBank BH Mobile aplikacije

Debitna kartica

- Prvo izdavanje/obnova debitne kartice;
- Izvanredna proizvodnja zbog gubitka, krađe ili oštećenja i drugo;
- Hitna izrada debitne kartice (u roku od 48h, tj. 2 radna dana)
- Reizdavanje PIN koda;
- Provizija za podizanje gotovine putem POS terminala na šalterima i bankomatima drugih banaka u BiH i inostranstvu i na POS terminalima koji su podešeni kao branch cash terminali;
- Neopravdane reklamacije (POS/ATM ZiraatBank BH i drugih banaka);
- Naknada za podizanje gotovine na ATM-ovima Banke upotrebom bankovnih kartica stranih zemalja (Surcharge Fee)

Za Korisnika, pored navedenih naknada, mogu nastati slijedeći troškovi povodom korištenja kartice:

- trošak kupovine mjenice/mjenica,

- trošak premije osiguranja korisnika, ukoliko je policia osiguranja sredstvo obezbjeđenja kredita,
- trošak ovjere dokumentacije,
- Naknada za aneksiranje ugovora o kreditnoj kartici/kreditiranom tekućem računu (povećanje/smanjenje limita po kreditnoj kartici/kreditiranom tekućem računu/ dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i/ili izmjena kolaterala, te druge izmjene)

Visina naknada za bankarske usluge koje se odnose na fizička lica sadržane su u dokumentu *Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima*.

Tarifnik usluga u poslovanju sa fizičkim licima i Opšti uslovi za korištenje kreditne i debitne kartice za fizička lica se nalaze i na web stranici Banke www.ziraatbank.ba te u poslovnim prostorijama svih organizacionih jedinica banke na vidljivom mjestu. Tarifnik usluga u poslovanju sa fizičkim licima i Opšti uslovi za korištenje kreditne i debitne kartice za fizička lica se tokom trajanja ugovornog odnosa mogu promijeniti, a Banka je obavezna o istom obavijestiti Korisnika (putem web stranice, u poslovnica Banke ili putem obavijesti) i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Promjenjivost naknada/troškova Banke vezana je za ekonomske elemente kao što su: utrošak materijala, troškovi vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje Ugovora, odnosno troškovi koje Banka ima u pružanju pojedinih usluga. Dakle, naknade/troškovi banke definisane Tarifnikom usluga banke u poslovanju sa fizičkim licima su promjenjive i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnim politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja, a ukoliko dođe do promjene visine naknada/troškova Banke, iste se primjenjuju na zaključeni Ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa. Banka je obavezna o izmjenama obavijestiti Korisnika (putem web stranice www.ziraatbank.ba, u poslovnica Banke, putem obavijesti ili dr.načinom) i to najkasnije 15 dana prije početka primjene. Tarifnik usluga banke u poslovanju sa fizičkim licima je dostupan u svako vrijeme u organizacionim jedinicama Banke na vidljivom mjestu i na web stranici Banke i sa njima se Korisnik može upoznati i upoređivati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno nezavisno i samostalno

9. Obračun kamata

Za obračun kamate po kartičnim računima se koristi nominalna kamatna stopa koja je utvrđena važećim odlukama Banke. Kamata se obračunava dekurzivno primjenom proporcionalne metode.

Ukoliko je ugovorena kamatna stopa fiksna neće se mijenjati za cijelo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko je ugovorena kamatna stopa promjenjiva ista se mijenja u skladu sa uslovima predviđenim ugovorom.

Banka obračunava kamatu na ukupan iznos nastao isplatom gotovine, počev od datuma podizanja gotovine, pa sve do zadnjeg dana obračunskog perioda, odnosno do izmirenja duga u cijelosti.

Banka obračunava kamatu na ukupan iznos nastao prilikom kupovine roba ili usluga, a nakon prijenosa u otplatu, pa sve do kraja obračunskog perioda, odnosno do izmirenja duga u cjelosti.

Banka daje beskamatnu odgodu plaćanja prilikom kupovine roba ili usluga sa kreditnim karticama na POS terminalima maksimalno 45 dana, zavisno od datuma kada je transakcija izvršena.

Banka obračunava kamatu na iznos dospjele rate izvršene kupovinom roba ili usluga na rate sukladno otplatnom planu nakon prijenosa u otplatu pa sve do kraja obračunskog perioda odnosno do izmirenja duga u cjelosti.

Za potrebe izračunavanja i iskazivanja efektivne kamatne stope za kreditne i debitne kartice sa prekoračenjem, u izračunavanje se uključuju svi troškovi poznati u momentu odobravanja navedenog proizvoda, i to nominalna kamatna stopa, mjesečna naknada za vođenje računa, trošak mjenice, iznos depozita (ukoliko je uslov za odobravanje kartice) i kamata na sredstva depozita ukoliko je ugovorena i naknada za prijem obradu i odobravanje kreditiranog tekućeg računa/dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu.

Korisnik kreditne kartice je dužan da izmiri minimalni iznos za uplatu do datuma navedenog u mjesečnom izvodu. Ukoliko minimalni iznos za uplatu ne bude izmiren do datuma navedenog u izvodu/obavijesti, Banka će korisniku obračunati zateznu kamatu za svaki dan kašnjenja po kreditnim karticama počevši od prvog dana obračunskog perioda uzimajući kao osnov iznos dospjelog dugovanja. Ukoliko se za plaćanje roba i usluga koristi limit po kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu, kamata se obračunava isti dan.

10. Instrumenti obezbjeđenja

Banka zadržava pravo zatražiti od korisnika kartice instrumente obezbjeđenja kao što su:

- bjanko mjenica/e bez protesta sa ovlaštenjem za Banku da istu/e može popuniti i koristiti za naplatu duga,
- novčani depozit,
- polica osiguranja,
- druga sredstva obezbjeđenja koja se detaljno definišu Ugovorom.

Sve troškove u vezi sa instrumentima obezbjeđenja snosi Korisnik, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Isključivo je pravo Banke da odlučuje da li će i koje instrumente obezbjeđenja tražiti od korisnika kartice.

Iz datih sredstava obezbjeđenja Banka ima pravo naplatiti svoja dospjela potraživanja.

Prije aktiviranja instrumenata obezbjeđenja Banka obavještava korisnika kartice o njegovim dospjelim obavezama.

Ukoliko izostane efekat prethodno navedenih mjera, Banka pristupa aktiviranju instrumenata obezbjeđenja u zavisnosti od toga koji je instrument dat kao obezbjeđenje potraživanja Banke. Ukoliko je namireno potraživanje, ponovo korištenje kartice će biti omogućeno isključivo ako Banka odobri ponovljeni zahtjev klijenta za korištenje kartice.

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

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

Na zahtjev Korisnika, Banka može omogućiti zamjenu instrumenata obezbjeđenja tokom perioda korištenja kartice pod uslovom da je ponuđeni instrument obezbjeđenja prihvatljiv sa aspekta rizika, odnosno pruža dovoljno obezbjeđenje za obaveze Korisnika prema Banci i da je odgovarajuće vrijednosti u odnosu na stanje duga po kartici.

10.1. Automatska naplata potraživanja po ugovoru iz mjesečnih primanja

Klijent je upoznat da banka naplatu svojih potraživanja po ugovoru može da ostvaruje automatskom naplatom na mjesečnim primanjima-plata ili drugim primanjima i naknadama na računima kod banke. Klijent može ostvariti posebno pravo na povrat (dijela) naplaćenih sredstava, ali samo u iznosu koji prelazi ograničenje na novčanim primanjima definisanim u Zakonu o izvršnom postupku. Predmetno pravo se ostvaruje upućivanjem pismenog zahtjeva prema banci. Banka može zahtjevati dostavljanje dokumentacije od Klijenta u svrhu dokazivanja relevantnih okolnosti, bitnih za ostvarivanje navedenog prava. Predmetno pravo na povrat može se ostvariti samo u toku mjeseca u kojem su mjesečna primanja uplaćena na račun kod banke. Retroaktivna primjena navedenog prava za period duži od jednog mjeseca nije moguća.

11. Izvod/obavijest o stanju duga

Obavijest o učinjenim kartičnim transakcijama glavnog i dodatnog korisnika, iznosu obračunate kamate i naknada, raspoloživom iznosu, minimalnom iznosu za uplatu kao i datumu do kojeg je korisnik dužan izmiriti mjesečnu obavezu, Banka priprema i šalje korisniku jednom mjesečno.

Svi podaci navedeni u izvodu za korisnika su obavezujući. Banka uz mjesečni izvod može poslati i druge obavijesti informativnog karaktera, te reklamni materijal.

Korisnik kartice je obavezan obavijestiti Banku pismenim putem o promjeni adrese kao i ostalih ličnih podataka (imena/prezimana itd.) glavnog i dodatnih korisnika, jer mu u protivnom izvodi neće moći biti isporučeni.

12. Ustupanje potraživanja

U slučaju da Banka prenese potraživanje iz ugovora na drugog povjerioca (drugoj banci, ili drugoj finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije za rad u skladu sa propisima) korisnik prema povjeriocu - prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema Banci iz ugovora o kreditu, a prijemnik ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka je dužna obavijestiti Korisnika o ustupanju prava i potraživanja, izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kartici vrši naplatu ustupljenog potraživanja od korisnika.

13. Reklamacije

U slučaju bilo kakve reklamacije na izvršenu transakciju, korisnik kartice je dužan obavijestiti Banku najkasnije u roku od 45 dana terećenja računa, u suprotnom gubi pravo na reklamaciju.

Reklamacija transakcije izvršene karticom ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja iste. Ukoliko se procesom reklamacije (Chargeback) utvrdi da je reklamacija korisnika kartice opravdana te se ista okonča u korist korisnika kartice, Banka će izvršiti povrat iznosa sporne transakcije, uvećane za obračunate kamate i eventualne naknade.

Reklamacije korisnika kartice nastale korištenjem kartice suprotno ovim Opštim uslovima smatraju se neosnovanim.

Korisnik kreditne kartice dužan je voditi evidenciju o izvršenim transakcijama, te u tu svrhu zadržava jednu kopiju potvrde o izvršenoj transakciji (slip-a). Ukoliko u roku od trideset dana od dana izvršenja transakcije korisnik kartice na izvodu ne dobije obavijest o učinjenoj transakciji, o tome je obavezan obavijestiti Banku. Banka zadržava pravo da zaduži račun korisnika kartice po spoznaji o izvršenoj transakciji bez obzira na datum iste. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitet roba/usluga kupljenih karticom, te eventualne reklamacije u vezi sa kvalitetom robe i /ili usluga korisnik rješava sa prodajnim mjestom. Banka ne snosi odgovornost ako prodajno mjesto ne želi prihvatiti karticu uz istaknute MC oznake, ili ako zbog tehničkih problema ili neispravnog korištenja POS terminala transakciju nije u mogućnosti izvršiti.

14. Zaštita debitne/kreditne kartice, gubitak i krađa

U slučaju gubitka ili krađe kartice, korisnik je o tome dužan obavijestiti Banku uz navođenje datuma rođenja, djevojačkog prezimena majke, adrese stanovanja ili nekog drugog ličnog podatka zatražiti blokadu kartice u što kraćem roku pozivom na broj telefona 033 252 243/244 koji je dostupan 24/7, te istu prijavu potvrditi pisanim putem.

Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan sa činjenicom da Banka može snimati telefonske razgovore prilikom poziva Call Centra.

Nakon što zaprimi pismenu obavijest o gubitku ili krađi kartice Banka će korisniku kartice izdati zamjensku karticu, čiji trošak, određen važećim Tarifama Banke, snosi korisnik kartice. Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena ili da je bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice. U slučaju prijave u skladu sa ovim Opštim uslovima, za eventualno utrošeni iznos preko uređaja koji zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, od trenutka telefonske prijave Banka je odgovorna u punom iznosu.

Korisnik kartice je odgovoran za zaštitu osjetljivih podataka sa debitne/kreditne kartice kao što su broj kartice, rok važenja, CVV/CV2 kod itd. te snosi punu odgovornost za sve transakcije nastale dijeljenjem pomenutih podataka sa trećim licima.

15. Pravo na raskid ugovora i pravo na odustanak

Korisnik kartice i Banka mogu u bilo koje vrijeme a najkasnije 30 dana prije isteka važenja kartične plastike raskinuti ugovor bez obaveze obrazloženja istog. Raskid ugovora se vrši u pisanoj formi. U slučaju raskida Ugovora prestaje važenje kartice. Korisnik se dužan izmiriti i sve obaveze stvorene u toku trajanja ugovora kao i izvršiti povrat kartice, a u slučaju da su izdate dodatne kartice moraju biti vraćene i sve dodatne kartice. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu. Raskidom ugovora odobreni limit se stavlja van snage.

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. U slučaju odustanka od ugovora na prethodno navedeni način ne naplaćuje se naknada za odustajanje.

Banka ne naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu i zatvaranje kreditne kartice i kreditiranog tekućeg računa.

16. Beskontaktno plaćanje

MasterCard debitna i MasterCard kreditna kartica omogućavaju i beskontaktno plaćanje do maksimalnog iznosa od 999,00 KM (transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala) i to:

- za iznose do 60,00 KM bez unosa PINa
- za iznose preko 60,01 KM obavezan unos PINa

Reprezentativni primjer za BiH:

- za iznose do 60,00 KM bez unosa PINa
- za iznose preko 60,01 KM obavezan unos PINa.

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

17. Virtualna kartica

Virtualna kreditna kartica omogućava klijentima korisnicima digitalnih kanala ZiraatBank BH (internet i mobilno bankarstvo) kreiranje dodatne kreditne kartice sa novim osjetljivim podacima (broj kartice, rok važenja i CVV2 kod), bez obaveze fizičke proizvodnje kartice. Prije realizacije internet plaćanja, klijent je u mogućnosti dodijeliti željeni limit virtualnoj kartici, koji ne može biti veći od limita osnovne kreditne kartice. Limit virtualne kartice se također može nulirati odmah po realizaciji internet plaćanja. Ovaj proizvod omogućava vršenje internet kartičnih transakcija, bez dijeljenja osjetljivih kartičnih podataka osnovne kartice sa trećim licima putem interneta. Sve navedeno, doprinosi znatno većoj sigurnosti i zaštiti klijenata prilikom vršenja internet kartičnog plaćanja.

18. Podjela transakcija na rate putem ZiraatBank BH mobile aplikacije

Korisnicima kreditnih kartica se omogućuje podjela na rate transakcija plaćanja roba i usluga (uključujući i internet transakcije) izvršenih na POS terminalima drugih banaka u BiH i inostranstvu. Korisnik može podijeliti na rate sve jednokratne proknjižene transakcije u iznosu od 100 KM i preko (do visine raspoloživog limita po kreditnoj kartici), a koje ranije nisu podijeljene na rate. Broj rata na koje je moguće podijeliti izvršene transakcije je od 2 do 12 rata. Proknjižene transakcije moguće je podijeliti u okviru tekućeg izvoda.

Podjelu na rate moguće je izvršiti samo sa karticama čiji status je aktivna. Opcija plaćanja na rate je dostupna samo za transakcije koje su podobne za podjelu na rate. Podjela na rate vrši se putem aplikacije ZiraatBank BH Mobile. Korisnik na ekranu bira broj rata na koje želi podijeliti transakciju, te u zavisnosti od izbora dobija informacije o iznosu rate i pripadajuće naknade, koju snosi korisnik kartice sukladno važećem tarifniku. Jednom definisani broj rata nije moguće naknadno mijenjati. Transakcije koje su predmet otplate na rate, uvećane za naknadu, dospijevaju mjesečno do otplate iznosa u cijelosti.

19. Nagrađivanje korisnika kartica i popusti kod trgovaca

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

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

Banka korisnicima kreditnih kartica omogućava kupovinu uz popuste na prodajnim mjestima kod trgovaca sa kojima Banka ima potpisan poseban ugovor o plaćanju uz popust sa kreditnom karticom.

20. Paket usluga Gen-Z

Paket usluga Gen-Z uključuje sljedeće usluge:

- Tekući račun
- Debitna kartica (Bankkart Gen-Z kartica)
- Elektronsko/mobilno bankarstvo
- Izvod po računu na mail

Korisnici Gen-Z paketa usluga mogu biti domaća i strana fizička lica starosne dobi 15 - 25 godina. Ugovori o korištenju ovog paketa usluga se zaključuju na određeno vrijeme – do dana kada klijent navrš 25 godina. Klijent raspolaže sa novčanim sredstvima do visine raspoloživih sredstava na računu.

Ugovor o korištenju usluga kod klijenata koji nemaju poslovnu sposobnost zaključuje zakonski zastupnik/staratelj klijenta i isti se obavezuje da do sticanja poslovne sposobnosti klijenta kontinuirano pratiti korištenje sredstava na tekućem računu i transakcija koje su obavljene sredstvima digitalnog bankarstva (elektronsko ili mobilno bankarstvo). Ukoliko klijent ima poslovnu sposobnost u vrijeme zaključena ugovora onda isti potpisuje samostalno.

Sredstva na tekućem računu se formiraju uplatama od strane roditelja tj. majke i/ili oca klijenta, staratelja, nane, dede, braće, sestara i dr. rodbine klijenta ili trećih lica kada postoji zakoniti osnov za isto (npr. uplata školarine i sl.). Raspolaganje sredstvima na tekućem računu moguće je na blagajni Banke, debitnom karticom, putem POS terminala za plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu te putem bankomata u zemlji i inostranstvu. Banka ne obračunava kamatu na sredstva na tekućem računu.

Najmanje 60 dana prije nego klijent navrš 25 godina starosti, banka će poslati klijentu prijedlog za produženje trajanja Ugovora na neodređeno vrijeme (putem emaila, poštom ili drugim načinom). Da bi Ugovor mogao biti produžen na neodređeno vrijeme klijent mora prihvatiti pregled naknada i troškova iz Tarifnika usluga banke za fizička lica (važeći na dan slanja prijedloga), koji će biti sastavni dio prijedloga. Ukoliko se klijent izjasni da ne prihvata prijedlog za produženje, Ugovor prestaje da važi kada Klijent navrš 25 godina starosti. Ukoliko se Klijent ne izjasni na prijedlog banke do dana isteka inicijalno ugovorenog perioda trajanja Ugovora (25 godina starosti klijenta), u tom slučaju se smatra da je Klijent prihvatio prijedlog za produženje trajanja Ugovora na neodređeno vrijeme.

21. Prestanak prava korištenja – blokiranja i gašenje kartica i ograničenje korištenja kartica

Kartica je vlasništvo Banke i korisnik kartice je dužan, na zahtjev Banke, istu odmah vratiti. Kartica se ne smije koristiti ukoliko je istekao rok važenja ili je poništena iz bilo kojeg razloga.

Banka može uskratiti pravo korištenja kartice u skladu sa Opštim uslovima za korištenje kreditne/debitne kartice.

Banka je ovlaštena blokirati kartice, odnosno Banka može raskinuti Ugovor te otkazati korištenje kartice u slijedećim slučajevima:

- na zahtjev korisnika kartice;
- ukoliko Banka ima dospjela, a nenaplaćena potraživanja po bilo kojem plasmanu u Banci odobrenih glavnom korisniku;
- u slučaju da su nastupile ili da prijete nastup okolnosti za koje Banka može pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost korisnika kartice da uredno izvršava svoje obaveze;
- ukoliko postoje kašnjenja u izmirivanju obaveza shodno dredbama zaključenog ugovora;
- kada postoji sumnja na neovlašteno korištenje kartice ili korištenje s namjerom prevare;
- kada postoji sumnja da je ugrožena sigurnost kartice.
- Ukoliko se korisnik kartice ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između korisnika kartice i Banke, a posebno postupa suprotno propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti u BIH.
- Ukoliko korisnik kartice svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- U slučaju povrede bilo koje Ugovorne obaveze od strane korisnika kartice.
- U slučaju da povjerilac dođe do saznanja da je korisnik kartice na bilo koji način zloupotrijebio ili neovlašteno koristio nacrt ugovora koji mu je povjerilac izdao;

U slučaju trajnog otkaza kartice iz prethodnog stava, prestaje pravo na korištenje odobrenog limita, na naplatu dopijeva cjelokupno dugovanje, te korisnik kartice postaje obavezan vratiti Banci osnovne i dodatne kartice. Cjelokupan dug će postati naplativ od strane Banke u slučaju smrti osnovnog korisnika kartice ili u slučaju ako osnovni ili bilo koji od dodatnih korisnika kartice prekrši bilo koji od uslova korištenja kartice navedenih u ovim opštim uslovima.

U slučaju otkaza osnovne kartice, prestaje valjanost i dodatnim karticama.

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevno i mjesečno korištenje kartica prema broju i iznosu transakcija zavisno od vrste transakcija i visine odobrenog limita.

Korisnik na vlastiti zahtjev može dobiti informaciju o navedenim ograničenjima.

22. Prihvatanje opštih uslova

Potpisom na Zahtjevu za izdavanje i korištenje kartice osnovni, dodatni korisnik i ostali učesnici potvrđuju da su upoznati sa sadržajem Opštih uslova za korištenje kreditne/debitne kartice za fizička lica, da ih u cijelosti prihvataju, te da prihvataju sva prava i obaveze koja proizilaze iz njih. Također,

korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i prihvata Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima, te Odluku Banke o visini kamatne stope. Opšti uslovi za korištenje kreditne/debitne kartice za fizička lica kao i Zahtjev za izdavanje i korištenje kartice čine sadržaj Ugovora. Za sve što Opštim uslovima nije predviđeno, primjenjivat će se važeći zakonski propisi i važeći akti Banke.

23. Promjena opštih uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova za korištenje kreditne/debitne kartice za fizička lica.

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Smatrat će se da je korisnik kartice prihvatio izmjenu Opštih uslova poslovanja ako ne otkáže Ugovor u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Opšti uslovi za korištenje kreditne i debitne kartice za fizička lica Banka može mijenjati s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, a Banka je dužna o istom obavijestiti učesnike u ugovornom odnosu (putem web stranice banke, u poslovnicama banke, putem obavijesti ili drugim načinom) i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Ukoliko se učesnici u ugovornom odnosu u roku od 30 dana pismeno ne izjasne o prihvatanju/neprihvatanju izmijenjenog internog akta, smatrat će se da su isti prihvatili. Ukoliko se učesnici pismeno izjasne da ne prihvataju odredbe izmijenjenih Opštih uslova za korištenje kreditne i debitne kartice, Ugovor se automatski raskida, a Korisnik je dužan izmiriti sve obaveze proistekle iz Ugovora.

24. Ostalo

Potpisom zahtjeva za izdavanje kartice, osnovni korisnik, dodatni korisnici potvrđuju da su od strane Banke, prethodno obaviješteni o razlozima prikupljanja i obrade ličnih podataka, te daju saglasnost da Banka, u svrhu ostvarivanja poslovnog odnosa, može obrađivati lične podatke koje su dali prilikom potpisivanja saglasnosti.

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

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

Korisnik kartice je odgovoran do punog iznosa utrošenih sredstava sve dok je u posjedu kartice kao i u slučajevima kada:

- se ponaša protivno zakonu;
- prekrši pravila ovih Opštih uslova;
- omogući drugoj osobi da koristi karticu.

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

25. Pravo na prigovor

Potpisivanjem ugovora, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, Korisnik potvrđuje da je prije zaključenja ugovora primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora, Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci, na adresu: *Sarajevo, Zmaja od Bosne 47c 71 000 Sarajevo*.

Federacija BiH i Brčko Distrikta BiH.

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Korisnik prigovor dostavlja Banci koji je dužan da u roku od 30 dana od dana prijema prigovora dostavi adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Agenciji za bankarstvo FBiH, na adresu Zmaja od Bosne 47B, Sarajevo ukoliko je Ugovor zaključen na području Federacije BiH i Brčko Distrikta BiH.

Republika Srpska

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Prigovor se dostavlja Banci koji je dužan da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Ombudsmenu za bankarski sistem u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1a, Banja Luka i to u roku od šest mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili nakon isteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor, u zavisnosti od toga koja okolnost prije nastupi.

26. Prelazne i završne odredbe

Za sve što nije izričito definisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima kreditne ili debitne kartice. Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnicama Banke i službenoj web stranici www.ziraatbank.ba. Izmjene i dopune Opštih uslova, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova za korištenje kreditne i debitne kartice za fizička lica. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Datum: 15.04.2024.

Broj: 83/24