



Bosna Bank International d.d.

Trg djece Sarajeva bb, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Besplatni tel: 0800 200 20 | Fax: +387 33 203-122 | E-mail: info@bbi.ba | www.bbi.ba



OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE BBI DEBIT MASTERCARD BUSINESS KARTICA ZA PRAVNA LICA

1. Osnovni pojmovi

Bosna Bank International d.d. – vlasnik, izdavatelj kartice i davalac finansijske usluge (u daljnjem tekstu: Banka)

BBI MasterCard debit business kartica – označava instrument obavljanja platnih i gotovinskih transakcija na prodajno/isplatnoj mreži sa oznakom **MasterCard**, uključujući i transakcije beskontaktnog plaćanja, te plaćanja putem sredstava daljinske komunikacije /internet/, do visine raspoloživih sredstava na računu potrošnje (u daljnjem tekstu: Kartica). Kartica se izdaje klijentu kao poslovna platna kartica, odnosno ovlaštenim uposlenicima klijenta kao korisnicima kartice.

Račun potrošnje – namjenski račun uz koji se veže Kartica klijenta

Klijent – pravno lice; vlasnik računa potrošnje i sredstava na računu.

Korisnik kartice – fizičko lice koje je zaposlenik Klijenta i koji je od Klijenta ovlašteno da koristi ovaj instrument obavljanja transakcija u Bosni i Hercegovini i inostranstvu. Po računu potrošnje može biti jedan ili više korisnika kartica, ovlaštenih od Klijenta za korištenje kartice.

Zamjenska kartica - BBI MasterCard debit business kartica koja se izdaje korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu karticu. Troškove izdavanja zamjenske kartice snosi Klijent.

Reizdavanje Kartice – izdavanje nove kartične plastike nakon isteka važnosti iste, na kojoj je naznačen novi datum važnosti.

Transakcija – bilo koje plaćanje robe ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.

PIN (Personal Identification Number) – lični i tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje korisniku kartice i poznat je isključivo njemu, a služi za identifikaciju na ATM i POS terminalu i ima funkciju elektronskog potpisa.

3D Secure - je sigurnosni standard koji se koristi samo prilikom online kupovine kod trgovaca koji podržavaju ovaj sigurnosni standard. Navedeni standard omogućava dodatnu provjeru identiteta korisnika kartice putem OTP lozinke (One Time Password) koju korisnik dobija SMS porukom koja je neophodna za potvrdu plaćanja.

Card Guard - je mobilna aplikacija za preveniranje moguće kompromitacije i zloupotrebe platnih kartica.

Potpis- sredstvo identifikacije koji korisnik kartice koristi u svrhu plaćanja na POS terminalu u zamjenu za PIN i koja mora biti jednak potpisu na kartici.

POS (Point of sale) terminal - uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem. **Prodajno mjesto** - trgovac ovlašten od certificirane banke za prihvatanje svih tipova MasterCard kartica, kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga

ATM (Automatic teller machine)- Bankomat - samouslužni aparat za podizanje gotovine i obavljanje drugih vrsta transakcija.

2. Opće odredbe

Opći uvjeti za izdavanje BBI MasterCard debit business kartica predstavljaju standardne uvjete poslovanja koji se primjenjuju:

- na sve klijente i korisnike kartice,
- na uspostavljanje poslovnog odnosa između klijenta i Banke, i postupak komunikacije između njih, kao i
- za obavljanje poslovanja između korisnika kartice i Banke.

Odredbe Općih uvjeta se utvrđuju kao promjenljiva kategorija čija promjena/dopuna se oglašava putem oficijelne web stranice Banke.

Banka je dužna Korisniku osigurati upoznavanje sa Općim uvjetima za izdavanje BBI MasterCard debit business kartica (u daljem tekstu Opći uvjeti) u svojim poslovnim prostorijama ili na oficijelnoj web stranici, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji BiH.

Banka je dužna korisniku pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se tiču primjene Općih uvjeta, te na zahtjev korisnika iste mu dostaviti.

Banka je dužna osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema korisniku.

Oglašavanje kartice Banka vrši na jasan i razumljiv način, bez sadržavanja netačnih ili informacija koje mogu stvoriti pogrešnu sliku za korisnika.

Banka ima obavezu klijentu/korisniku na njegov zahtjev pružiti informacije o uvjetima koje se odnose na izdavanje i korištenje kartice.

3. Izdavanje kartice

BBI MasterCard debit business kartice se izdaju korisnicima kartica klijenta.

Banka zadržava diskreciono pravo da klijentu ili njegovim korisnicima ne izda karticu bez obaveze obrazlaganja odluke o neizdavanju kartice.

Ispunjen zahtjev za izdavanje kartice (Pristupnica) predaje se u filijali/poslovnici Banke u kojoj klijent ima zasnovan klijentski odnos. Banka klijentu otvara namjenski račun potrošnje u filijali/poslovnici u kojoj je predao zahtjev za izdavanje kartice. Raspoloživa sredstva na kartici vezanim za namjenski račun jednaka su iznosu sredstava koja klijent uplaćuje u skladu sa svojim potrebama sa transakcijskog računa a umanjeno za iznos potrošnje putem kartice.

PIN se korisniku kartice dostavlja direktno, odvojeno od distribucije kartice koja se dostavlja u Banku. Korisnik kartice je dužan čuvati PIN u tajnosti, odvojeno od kartice, PIN ne odavati drugim osobama, kao i zaštititi isti prilikom korištenja kartice. Kartica glasi na ime i neprenosiva je.

Prilikom uručjenja korisnik kartice je obavezan potpisati se na poleđini iste. Nepotpisana kartica je nevažeća.

BBI MasterCard debit business kartice su međunarodno priznate kartice i kao takve bez potpisa na poleđini iste nisu važeće.

4. Važenje i obnavljanje kartice

Kartica se izdaje na period od 4 godine. Svim korisnicima kartice koji se pridržavaju ovih Općih uvjeta, Banka će u posljednjem mjesecu važenja stare kartice automatski izdati novu na isti period kao kod prvog izdavanja bez posebnog zahtjeva. Automatsko reizdavanje kartice u skladu sa prethodnim nije ograničeno. Reizdata kartica je spremna za uručjenje korisniku u filijali/poslovnici 10 dana prije isteka roka valjanosti postojeće kartice.

Kartica neće biti reizdata ukoliko korisnik kartice ili klijent minimalno 30 dana prije dana isteka važenja postojeće kartice o namjeri otkazivanja pismeno obavijesti Banku.

Obavijest se smatra otkazom kartice, čime korisniku nije dostupno dalje korištenje kartice i sredstava na računu potrošnje klijenta.

5. Korištenje kartice

Korisnik karticu mora koristiti u skladu s Općim uvjetima za izdavanje BBI MasterCard debit business kartice. Korisnik koji je potpisao karticu na poleđini, jedini može koristiti karticu. Kartica se može koristiti za podizanje gotovine i bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u prodajno/isplatnoj mreži u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, sa oznakom MasterCard do raspoloživog iznosa sredstava na računu.

Korisnik kartice istu koristi u okviru raspoloživih sredstava na računu potrošnje i u skladu sa dnevnim limitima za podizanje gotovine, plaćanje na prodajnim mjestima i plaćanje na internetu.

Za transakcije podizanja gotovine i plaćanja karticom u inostranstvu, klijent plaća odgovarajuću naknadu u skladu sa Tarifom Banke, a koja je sastavni dio Općih uvjeta. Prodajna mjesta odnosno bankomati i banke koje prihvataju karticu imaju istaknutu oznaku MasterCard. Prilikom korištenja kartice na bankomatu korisnik se identificira PIN-om. Prilikom korištenja kartice na prodajnom mjestu korisnik se identificira PIN-om za transakcije u iznosu većem od 30 KM. Transakcije ispod iznosa 30 KM se obavljaju korištenjem tehnologije beskontaktnog plaćanja u kom slučaju korisnik kartice ne unosi PIN niti se potpisuje na slipu.

Ukoliko je autentifikacija transakcije korisnika na prodajnom mjestu PIN, korisnik prihvaća da je PIN utipkan na POS terminalu, nedvojbeno i isključiva potvrda njegovog identiteta.

Kopiju računa plaćenog karticom ili potvrdu-ispis iz bankomata korisnik čuva za vlastitu evidenciju ili za slučaj reklamacije.

Korištenje kartice putem sredstava daljinske komunikacije /internet/ je na vlastitu odgovornost klijenta/korisnika kartice, čime klijent/korisnik preuzima i odgovornost za moguću nastalu štetu.

Prilikom online / eCommerce kupovine (kupovine putem sredstava daljinske komunikacije) neki trgovci podržavaju **sigurnosni standard 3D Secure**.

Korisnici kartice prilikom online kupovine kod trgovaca koji imaju implementiran 3D Secure, će putem SMS poruke zaprimiti jednokratnu lozinku – OTP (One Time Password) koju treba unijeti kako bi se

kupovina uspješno završila. Jednokratna lozinka se koristi s ciljem dodatne autentifikacije korisnika kartice.

On line transakcije sa trgovcima koji nemaju implementiran 3D Secure standard neće biti autentificirane na ovaj način.

Da bi korisnici kartica imali kompletnu kontrolu korištenja kartice, monitoring transakcija, upozorenja i prevenciju nad mogućom krađom podataka sa kartice, potrebno je da postanu korisnici **Card Guard aplikacije**.

Ova aplikacija korisniku kartice pruža priliku da samostalno i proaktivno upravlja 24h/365 sa svim svojim karticama bez ograničenja –koristeći samo aplikaciju na svom smartphone-u.

Card Guard nudi opciju postavljanja željenih parametara za kontrolu korištenja kartice, primanje upozorenja u realnom vremenu i odgovor na upozorenja o sumnjivim transakcijama.

Mobilna aplikacija Card Guard podržana je za mobilne platforme Android i iOS i nudi sljedeće funkcionalnosti:

- **Odabrana kartica u statusu On/Off:** Omogućava korisniku da karticu uključi (ON) ili isključi (OFF) za sve transakcije.
- **Siguran način rada:** Omogućava korisniku upravljanje transakcijama po različitom tipu transakcija (bankomatska, transakcija na POS-u, eCommerce), postavljanje limita po iznosima transakcija kao i vremensko ograničenje perioda korištenja.
- **Postavke lokacije:** Omogućava korisniku kontrolu transakcija na bazi geografske lokacije izborom države/država/ u kojima dozvoljava korištenje kartice.
- **Postavke upozorenja:** Omogućava korisniku upravljanje notifikacijama za kreiranje SMS poruka za sve ili pojedine tipove transakcija.
- **Lista transakcija:** Pregled svih transakcija sa detaljima transakcije.

Aktivaciju Card Guard aplikacije korisnik može izvršiti putem Kontakt centra ili lično u poslovnica/podružnicama/filijalama Banke.

Kartica se ne može koristiti za plaćanje roba i usluga čija kupovina nije dozvoljena pravilima poslovanja Banke.

6. Obavještanje klijenta

Banka jednom mjesečno obavještava klijenta o učinjenom prometu sa karticama nastalih korištenjem kartice, pripadajućim naknadama, te uplatama na namjenski račun.

Korištenjem kartica smanjuje se raspoloživi iznos sredstava na računu potrošnje uz koji su vezane kartice klijenta. Nakon primitka izvoda, klijent je dužan provjeriti sve kartične transakcije prikazane na izvodu kao i eventualne naknade.

7. Reklamacije

Sve reklamacije vezane za upotrebu kartice klijent/korisnik kartice prijavljuje na Call centar Banke (tel 0800200) ili najbližoj filijali/poslovnici Banke uz popunjavanje bančinih obrazaca i prednošenje odgovarajuće dokumentacije. Rok za podnošenje reklamacije je 20 dana od primitka mjesečnog izvoda. U slučaju neopravdane reklamacije, Banka klijentu zaračunava naknadu u skladu s Tarifom Banke. Banka nije odgovorna za kvalitetu roba i usluga koje korisnik kartice plaća karticom. Reklamaciju u vezi s robom i uslugama korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom.

8. Izgubljena ili ukradena kartica

Korisnik kartice u svakom trenutku (24 sata dnevno) može prijaviti gubitak, krađu ili neovlašteno korištenje kartice

U slučaju gubitka, krađe, oštećenja kartice kao i uočavanja neovlaštenog korištenja podataka sa kartice korisnik kartice se obavezuje odmah obavijestiti centar za podršku Banke telefonskim putem na broj koji se nalazi na WEB stranici Banke ili u najbližu poslovnu jedinicu Banke. Ukoliko je prijava izvršena telefonski, korisnik kartice je dužan u roku 3 radna dana ispuniti i potpisati prijavu o gubitku, krađi, oštećenju kartice ili neovlaštenom korištenju podataka sa kartice i prijavu predati u najbližu poslovnu jedinicu Banke. Korisnik kartice istovremeno podnosi i zahtjev za izdavanje zamjenske kartice. Za štetu nastalu u slučajevima iz prethodnog stava do momenta podnošenja telefonske prijave odgovoran je Klijent, a poslije toga odgovornost preuzima Banka, izuzev kod transakcija karticom koje su proizašle putem PIN identifikacije, gdje u cjelosti odgovara Klijent. U slučaju da korisnik pronađe karticu nakon prijave nestanka kartice, ili mu bude vraćena, dužan ju je odmah uništiti (prerezati po sredini) i vratiti Banci. Svako daljnje korištenje pronađene kartice za koju je prijavljen nestanak, smatra se neovlaštenim

9. Prava korisnika i prestanak prava korištenja

Vlasnik kartice je Banka i na njen zahtjev korisnik kartice je istu dužan odmah vratiti.

Klijent je dužan obavijestiti Banku o svakoj promjeni svojih i matičnih podataka korisnika kartice, mjesta boravka, zaposlenja kao i drugih podataka koji su se promijenili. U suprotnom, Banka zadržava pravo da korisniku uskrati pravo daljnjeg korištenja kartice. U slučaju zabrane daljnjeg korištenja, korisnik je obavezan vratiti karticu. Kartica čija je valjanost istekla ili je iz nekog razloga otkazana ne smije se koristiti.

10. Naknade

Za izdavanje i korištenje kartice banka obračunava naknade terećenjem računa klijenta, a klijent se obavezuje na prihvatanje naknada, u skladu sa Odlukom o tarifi usluga za pravna lica, a koja je sastavni dio Općih uvjeta. U slučaju otkaza kartice klijent nema pravo na povrat naknada za izdavanje i korištenje kartice. Klijent je prihvaćanjem ovih općih uvjeta upoznat sa Tarifom usluga za pravna lica koja određuje izdavanje i korištenje MasterCard debit business kartica, te pristaje na primjenu istih sa svim njihovim dopunama i izmjenama.

11. Završne odredbe

Opći uvjeti za izdavanje BBI MasterCard debit business kartice sastavni su dio pristupnice za izdavanje business poslovne kartice. Potpisom na izjavi, koja je navedena na pristupnici, korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima te da je saglasan s istim. Banka zadržava pravo promjene odnosno dopune Općih uvjeta, a o čemu će obavijestiti Klijenta najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene putem oficijelne web stranice Banke.

Svaki nesporazum koji se pojavi vezano za tumačenje i primjenu ovih Općih uvjeta će biti riješen na prijateljski način ili vansudskim posredovanjem.

Ako Banka i Klijent ne uspiju prednje navedenim sredstvima riješiti eventualno nastali nesporazum, nadležan je sud u Sarajevu