

# **ОПШТА ПРАВИЛА**

---

**Издавања и кориштења платних картица**

## I ПРЕДМЕТ

Општим правилима издавања и кориштења платних картица (даље у тексту: Општа правила) регулишу се права, обавезе и услови употребе и кориштења платних картица између корисника платне картице (даље у тексту: Корисник), с једне стране и Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво Бања Лука (даље у тексту: Банка), с друге стране.

Права и обавезе корисника VISA платних картица регулишу се Општим правилима која су саставни дио захтјева за издавање/уговора о издавању и кориштењу VISA Classic Debit/VISA Prepaid/VISA Business Debit/VISA Classic Credit картице (даље у тексту: Картице).

Банка издаје VISA Classic Debit/VISA Business Debit/VISA Classic Credit картице и исте су у власништву Банке, а гласе на име Корисника и нису преносиве. Банка издаје и VISA Prepaid картице, које су у власништву Банке и не гласе на име Корисника. Име Корисника није персонализовано на VISA Prepaid картици.

Картице се могу користити као инструмент плаћања у земљи и иностранству.

VISA Classic Debit и VISA Business Debit картице су дебитне картице које се вежу за текући рачун физичког лица (VISA Classic Debit) и трансакциони рачун правног лица (VISA Business Debit) и подразумевају да у тренутку плаћања или подизања готовине на рачуну има довољно средстава.

VISA Prepaid картица је дебитна картица која се веже за намјенски рачун Корисника на којем мора постојати одговарајуће покриће.

VISA Classic Credit је револвинг кредитна картица и свако плаћање овом Картицом подразумева аутоматско смањење расположивог износа лимита на картичном рачуну, а свака уплата повећање расположивог лимита. Ова Картица омогућава трошење средстава према потреби Корисника, при чему се може отплаћивати и поново користити у току читавог периода важења Картице. Корисник је обавезан да у складу са уговором о издавању и кориштењу VISA Classic Credit картице обезбиједи одговарајуће покриће за трошкове настале кориштењем, до уговореног рока.

Банка корисницима физичким лицима нуди VISA Classic Debit и VISA Classic Credit картице и у оквиру сетова рачуна, са осигурањем финансијске злоупотребе Картице, што је регулисано Општим правилима кориштења сетова рачуна за физичка лица.

## II ОСНОВНИ ПОЈМОВИ

**Корисник картице** је физичко или правно лице које је прихватило ова Општа правила и коме Банка издаје Картицу, а које користи Картицу за плаћање роба и услуга, те исплату готовине у земљи и иностранству и чије име је одштампано на Картици. Код VISA Prepaid картица се не врши штампање имена и презимена Корисника, а картица се користи такође за плаћање роба и услуга у земљи и иностранству те исплату готовине.

**VISA платне картице** су интернационалне картице које Банка издаје по једном (основном) картичном рачуну, а на његов захтјев и додатним корисницима. Користе се за плаћање роба и услуга или подизање готовине до висине износа средстава на картичним рачунима за које су везане Картице. Свако плаћање Картицама подразумева аутоматско смањење расположивог износа средстава на картичним рачунима.

**Картични рачун** је рачун који је Банка отворила Кориснику, а на којем се воде све финансијске трансакције које настану кориштењем основне или додатних картица.

**Захтјев** за издавање картице је образац који попуњава потенцијални корисник ради издавања Картице.

**Додатна картица** је једна или више додатних картица које се издају уз основну Картицу по једном картичном рачуну, а издају се на кориштење додатном кориснику Картице.

**ПИН** (Personal Identification Number) је лични идентификациони број који Банка додјељује Кориснику уз Картицу и служи за идентификовање Корисника од стране Банке, те за електронску идентификацију Корисника на банкомату и/или ПОС-у и познат је искључиво Кориснику. Такође, служи и за обезбјеђење против кориштења Картице од

стране неовлаштених особа (нпр. у случају отуђења Картице).

**Извод** је мјесечни извјештај упућен Кориснику о промету и стању картичног рачуна који Банка доставља путем е-маила, а активира се на захтјев Корисника.

**АТМ** (Automated Teller Machine)/банкомат је самоуслужни уређај за исплату готовине.

**Бесконтактни читач** је уређај за бесконтактно плаћање на коме се налази симбол

**Продајно мјесто** је правно или физичко лице које обавља регистровану дјелатност, а прихвата Картице као безготовинско средство плаћања роба и услуга.

**ПОС терминал** (Point of Sale) је терминал на продајном мјесту помоћу којег се трансакције проводе електронским путем.

**Минимална уплата** је обавезни минимални износ, који је Корисник VISA Classic Credit картице дужан уплатити на мјесечном нивоу закључно са 15. у мјесецу, а који износи 5% од укупног задужења на дан обрачуна.

**Трансакција** значи било које плаћање роба/услуга или подизање готовине извршено кориштењем Картице.

**Реиздавање** значи издавање нове Картице по истеку рока важења издате Картице

**Замјена** значи издавање нове Картице умјесто оштећене, изгубљене или украдене Картице, а на захтјев Корисника.

**СVC, CVV или CVV2 code** је троцифрени број који се налази на полеђини Картице и користи се приликом плаћања путем интернета.

### III ИЗДАВАЊЕ И КОРИШТЕЊЕ КАРТИЦЕ

Захтјев за издавање VISA Classic Debit/VISA Prepaid/VISA Classic Credit картице може поднијети пунољетно лице са сталним пребивалиштем у БиХ, као и нерезидент. Правно лице подноси Банци захтјев за издавање VISA Business Debit картице.

Одлуку о издавању Картице доноси Банка и нема обавезу да исту образлаже.

Корисник, поред основне, може захтијевати издавање додатних Картица лицима за које да писану сагласност у захтјеву. Корисник основне Картице је искључиво одговоран за кориштење своје и додатних картица у складу са овим Општим правилима.

Купац VISA Prepaid картице мора бити пунољетно физичко лице. Банка води комплетну евиденцију о свим купцима/Корисницима Картица, идентификованих у складу са Законом.

Корисник обавезно потписује Картицу на предвиђеном мјесту на полеђини приликом уручења. VISA Business Debit картицу и ПИН преузима овлаштено лице правног лица. Непотписана Картица је неважећа, а Корисник сноси финансијске посљедице у случају злоупотребе непотписане Картице.

Кориснику се уз Картицу уручује и ПИН (лични идентификациони број). У интересу Корисника је да додијељени ПИН држи у тајности, како би заштитио Картицу од неовлаштеног кориштења. Посебно је важно да се ПИН не записује на Картици или било ком другом документу који се држи уз Картицу.

Прије уручења Картице, Корисник је обавезан уплатити износ накнаде за израду Картице, те чланарине при издавању Картице. Картични рачун Корисника задужује се на име накнаде за израду Картице и/или чланарине у складу са Тарифама накнада Банке (даље у тексту:Тарифе) које су трајно доступне на [www.bpsbl.com](http://www.bpsbl.com).

Уколико Корисник одустане од дебитне Картице пошто је већ издата на основу поднесеног захтјева, Корисник плаћа накнаду за израду Картице и/или чланарину у складу са Тарифама.

Корисник физичко лице има право на одустанак од закљученог уговора о издавању и кориштењу Visa Classic Credit картице у року од 14 дана од дана закључења уговора, односно у краћем року уговореном за стављање кредитних средстава на располагање на његов изричит захтјев, под условом да није почео да користи кредитна средства.


Рок важења Картица Банке је четири године и истиче посљедњег дана у мјесецу назначеном на Картици у формату ММ/ГГ. Уколико се Картица користи у складу са Општим правилима, аутоматски ће бити обновљена издавањем Картице са новим роком важења.

Картица чији је рок важења истекао не смије бити кориштена. Корисник не смије Картицу остављати као залог или средство обезбјеђења. Корисник мора испоштовати захтјев за одузимање Картице уколико продајно мјесто или друге банке то затраже по налогу Банке.

Картице се могу користити за безготовинско плаћање роба и услуга у земљи и иностранству. Корисник је дужан да приликом плаћања роба/услуга, на захтјев продајног мјеста покаже идентификациону исправу.

Приликом плаћања роба/услуга Корисник обавезно потписује слип/рачун на исти начин као што је потписао Картицу. Уколико је Корисник приликом плаћања користио свој ПИН, он се третира као потпис. Обавеза продајног мјеста је да Кориснику изда један примјерак слипа/рачуна.

Картице је могуће користити за бесконтактне трансакције - трансакције које се закључују без физичког контакта Картице и ПОС терминала, и код истих Корисник приноси картицу до ПОС терминала/читача за бесконтактна плаћања и уноси свој ПИН, зависно од износа трансакције. Уколико је износ бесконтактне трансакције мањи од/или износи 60,00 КМ у БиХ није неопходан унос ПИН-а, док уколико је износ бесконтактне трансакције већи од 60,00 БАМ неопходан је унос ПИН-а. За иностранство овај лимит се креће најчешће у вриједности од 15,00-25,00 ЕУР.

Сви ПОС терминали/читачи за бесконтактна плаћања на себи имају симбол 

Картицом се може подизати готовина на банкоматима и шалтерима овлашћених банака у земљи и иностранству.

Приликом подизања готовине на банкомату и шалтерима Корисник се идентификује уносом свог ПИН-а. Број неуспјелих покушаја уношења ПИН-а је ограничен на 3 (три). Приликом четвртог погрешног уноса банкомат задржава Картицу.

Подизање готовине било којом дебитном Картицом је могуће у оквиру дневних лимита за подизања готовине. Промјена дневног лимита подизања готовине врши се на захтјев Корисника.

Подизање готовине на банкоматима и шалтерима других банака у земљи и иностранству повлачи за собом накнаде, за које се Корисник задужује уз износ трансакције, у складу са Тарифама.

Са свим Картицама готовина се подиже искључиво у националној валути земље у којој је настала трансакција.

VISA Prepaid/VISA Classic Credit се може користити за плаћање роба и услуга путем интернета.

#### **IV УСЛОВИ ПЛАЋАЊА**

Банка ће водити рачун за основног Корисника Картице и исти ће теретити за све трансакције извршене Картицом основног или било којег додатног Корисника, као и одобравати за све уплате које буду извршене на рачун. Рачун се води у КМ и све трансакције настале у иностранству ће бити конвертоване у КМ по важећем курсу.

Уплате на рачун Картице се сматрају расположивим од момента полага на рачун или прилива путем преноса средстава кроз платни промет. Уплате на картични рачун могу вршити и трећа лица, у складу са законским одредбама.

Банка обрачунава камату на потрошена средства по VISA Classic Credit картици према уговореним условима.

Картични рачуни Корисника се задужује за одговарајуће износе закључених трансакција и додатних трошкова и накнада у складу са важећом Тарифама. Банка задржава право измјене висине додатних трошкова и накнада о

чему ће Корисници бити благовремено обавијештени.

Банка ће почетком мјесеца припремати и достављати изводе (извјештај о новонасталим трошковима) по картичном рачуну за основног и додатне Кориснике путем е-маила или на други договорени начин. У преглед свих трансакција Корисници могу имати увид путем мобилног и електронског банкарства. Под трошковима се подразумевају све трансакције и накнаде настале кориштењем основне и/или додатних Картица у земљи и иностранству за протекли период.

Корисник је дужан да провјерава промјене и да контролише стање на свом рачуну према сачуваним слиповима са акцептантског мјеста и изводима добијеним од стране Банке, односно прегледу приказаном путем мобилног или електронског банкарства.

## **V РЕКЛАМАЦИЈЕ**

Корисник је дужан да чува копије слипова/рачуна за потребе евентуалне рекламације.

Корисник је дужан да рекламације по спорним трансакцијама доставља у писаном облику, искључиво Банци, најкасније 8 календарских дана од датума трансакције. Банка не прихвата рекламације које нису достављене у наведеном року, а евентуални финансијски губитак сноси Корисник.

Рекламације Корисника настале кориштењем Картица супротно овим Општим правилима и закљученим уговором сматрају се неоснованим.

У случају неосноване рекламације, Банка наплаћује Кориснику накнаде предвиђене Тарифама Банке. У супротном, његов рачун се одобрава за рекламирани износ трансакције по окончању поступка.

Рекламације које се односе на квалитет роба и услуга плаћених Картицама, Корисник подноси искључиво продајном мјесту у коме је трансакција настала.

## **VI ИЗГУБЉЕНА/УКРАДЕНА/ОШТЕЋЕНА КАРТИЦА**

Корисник је обавезан да губитак/крађу картице одмах пријави Банци на број телефона: +387 51 244 700 (или у својој матичној филијали) у радном времену Банке, ради блокирања Картице од стране Банке. У осталим случајевима, губитак/крађу Картице је обавезан одмах пријавити Центру за ауторизацију на број: +381 11 207 11 25, који је доступан 24 сата дневно.

Уколико пријава није извршена лично, Корисник је дужан да у року од 7 дана достави Банци у писаној форми потврду пријаве губитка/крађе Картице.

У случају сумње на злоупотребу Картице, Банка може на захтјев Корисника извршити блокаду кориштења Картице. У случају да Банка сумња на злоупотребу Картице, а Корисника није могуће контактирати, Банка ће извршити блокаду Картице и о томе обавијестити Корисника када то буде могуће.

Корисник сноси сву финансијску одговорност за неовлаштено и злонамјерно кориштење Картице, а сноси и губитке настале због неиспуњења обавезе да без одгађања обавијести Банку о губитку, крађи или злоупотреби Картице и обавезе да на адекватан начин чува свој ПИН.

Корисник физичко лице сноси трошкове до тренутка пријаве губитка или крађе Картице у износу до 300 КМ у складу са Законом о заштити потрошача. Од момента обавјештавања Банке о неовлаштену кориштењу, губитку или крађи Картице, односно података са Картице, Корисник није више одговоран за посљедице неовлаштену кориштења Картице, осим у случају крајње непажње, преваре или кршења одредби Закона о заштити потрошача и других релевантних прописа.

Банка је у обавези да на адекватан начин огласи конкретну Картицу неважећом. Корисник који пронађе Картицу после пријаве њеног нестанка, не смије је користити, већ је обавезан да је врати Банци. Уколико је користи, сноси све финансијске последице за неовлаштено кориштење у складу са Тарифама. По подношењу писане пријаве о губитку или крађи Картице, Корисник може поднијети захтјев за издавање нове Картице.

У случају оштећења Картице, промјене матичних података или заборављања ПИН-а, Корисник се обраћа филијали/агенцији Банке са захтјевом за замјену Картице и/или добијања ПИН-а, при чему је у обавези да потпише потребну документацију.

У случају промјене имена или презимена, Корисник је обавезан одмах обавијестити о насталој промјени филијалу/агенцију Банке у којој је отворио рачун и овлашћеном раднику Банке дати на увид личну исправу ради вршења идентификације у складу са правилима из области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности.

За трошкове замјене Картице задужује се текући/трансакциони рачун корисника према важећим Тарифама, осим у случају када је Картица оштећена непажњом акцептанта/Банке.

## **VII САВЈЕТИ ЗА ЧУВАЊЕ КАРТИЦА И СПРЕЧАВАЊА ЗЛОУПОТРЕБА**

У циљу превенције од злоупотреба Картица, Корисници се савјетују да предузимају минимално сљедеће мјере:

- Картицу чувати у новчанику или на неком другом сигурном мјесту;
- Картицу чувати одвојено од ПИН-а;
- Магнетна трака на полеђини Картице је врло осјетљива, те је неопходно исту чувати од физичких оштећења (огреботина), извора електромагнетног зрачења, влаге;
- ПИН је искључиво идентификациони број Корисника и не смије се ником одавати;
- Нико не смије да користи Картицу и ПИН осим њеног Корисника;
- Запримљени ПИН запамтити, а коверат са ПИН-ом уништити;
- ПИН не записивати (поготово не на папире и документа које Корисник носи са собом);
- У случају сумње да треће лице зна његов ПИН, Корисник је обавезан да се обрати Банци;
- При кориштењу банкомата, заштитити тијелом екран при бирању опција са екрана, а приликом уношења ПИН-а заштитити тастатуру на банкомату;
- Препоручује се кориштење услуге електронског банкарства и/или мобилног банкарства и редовно провјеравање стања по рачунима.

Приликом кориштења банкомата неопходно је да Корисници обратe пажњу на околину и људе око себе и:

- Уколико се неко поред Корисника сумњиво или недолучно понаша, гура га, посматра трансакцију преко рамена или слично, Корисник треба да одустане од трансакције;
- Уколико уочи било шта сумњиво на банкомату (нпр. додатно инсталирану опрему), Корисник треба да одустане од трансакције и одмах о томе обавијести Банку;
- Корисник не треба да прихвата помоћ од других лица. Уколико Корисник није сигуран како се користи банкомат, треба да се обрати Банци ради добијања неопходних информација;
- При завршетку трансакције, обавезно одложити новац, Картицу и слип у новчаник или торбу;
- Уколико банкомат не врати Картицу, одмах пријавите Банци. У случају да се на банкомату Банке користи картица друге банке, неопходно је пријавити задржавање картице банци издаваоцу.

Кориштење на интернету – Card not Present (CNP) трансакције:

- Користити Картицу искључиво за куповину на веб страницама реномираних компанија;
- Код овог вида плаћања треба добро провјерити поузданост прихватиоца и прочитати услове плаћања које пружа (политику поврата робе, наплата чланарине и сл), као и да ли посједује одређени вид заштите података;
- Непосредно прије плаћања потребно је прочитати сва обавјештења за трансакцију која се врши и упознати се са условима које у том моменту Корисник прихвата. Некада се у тексту писаном ситним словима може наћи услов куповине који је апсолутно неповољан за Корисника;
- Избјегавати куповину путем рачунара са јавним приступом (Internet cafe);

- Никада не уносити ПИН Картице на интернету;
- Никада не одговарати на е-маил и не приступати линковима у којима се траже подаци са Картице, чак ни у случајевим када они изгледају као да су послати од стране Банке или картичарске организације (Visa Инц., MasterCard и др);
- Банка никада неће тражити да јој доставите податке са своје Картице;
- Банка никада неће тражити да јој доставите свој ПИН;
- Уколико прихватно мјесто нема додатне заштите, не захтјева унос CVC/CVV2 броја или постоји било каква недоумица у погледу услова плаћања, не треба вршити плаћање;
- За Card not Present трансакције користити Visa Prepaid Картицу која подржава овај вид плаћања;
- Чешће провјеравати стање рачуна и расположиво стање по Картици.

## VIII ОТКАЗ КОРИШТЕЊА КАРТИЦЕ

Банка има право да Кориснику, који се на било који начин не придржава ових Општих правила, без образложења ускрати право кориштења Картице и огласи је неважећом, о чему га обавјештава писаним путем, са отказним роком од 30 дана. Банка има право да откаже кориштење Картице из разлога дефинисаних уговором, Општим условима пословања Банке и овим Општим правилима, а посебно ако Корисник:

- не извршава своје обавезе у складу са уговором/Општим правилима,
- користи Картицу противно уговору/Општим правилима,
- није доставио истините податке приликом подношења захтјева за Картицу,
- у другим случајевима прописаним законом, другим прописима и актима Банке.

Корисник може отказати кориштење Картице, искључиво писаним путем са отказним роком од 30 дана, који рок се примјењује и у случају истека рока важења Картице.

Картица чије је кориштење отказано на било чији захтјев, мора бити одмах враћена Банци и поништена пресијецањем на пола преко писте за магнетни запис/чипа.

Корисник је обавезан да обезбиједи покриће на свом рачуну за све трансакције и накнаде и евентуалне курсне разлике настале кориштењем основне и додатне картице, до дана враћања Картице.

Гашење Картице на захтјев Корисника се врши у складу са прописима, Општим условима пословања и Тарифама Банке. Корисник физичко лице има право на гашење Картице без накнаде.

## IX ЛИЧНИ ПОДАЦИ И БАНКАРСКА ТАЈНА

Банка ће личне податке Корисника наведене на захтјеву/уговору употребљавати за реализацију услуге, те за потребе комуникације Банке са Корисником.

Банка ће поштовати принципе тајности и информације о рачуну давати Кориснику, овлашћеном лицу или на захтјев суда и другог надлежног органа коме је према законским прописима обавезна пружити информације. Банка може дати предметне информације својим повезаним лицима, чланицама исте банкарске групе, кредитно-финансијским институцијама, институцијама за заштиту повјерилаца, осигуравајућим друштвима и другим лицима која Банци пружају одређене услуге у земљи и иностранству, искључиво у сврху несметаног одвијања банкарског пословања, а на основу писане сагласности Корисника.

Банка може саопштити податке о Кориснику који представљају банкарску тајну ако се саопштавају на начин прописан одредбама Закона о банкама које регулишу изузетке од чувања банкарске тајне.

За достављање података о Кориснику који представљају банкарску тајну трећим лицима, која нису изузета од обавезе чувања банкарске тајне, Корисник даје своју писану сагласност у посебном документу за свако појединачно идентификовано треће лице.

## **X ПРИГОВОР КОРИСНИКА**

Корисник има право поднијети приговор Банци ако сматра да се Банка не придржава одредби закона, Општин услова пословања, ових Општин правила, уговора и добрих пословних обичаја, на начин прописан Општин условима пословања Банке који су трајно доступни на [www.bpsbl.com](http://www.bpsbl.com).

## **XI ИСКЉУЧИВАЊЕ ОДГОВОРНОСТИ**

Када добије ПИН и Картицу, Корисник преузима одговорност за управљање истом и њихово чување.

Банка не одговара за пренос новчаних средстава ако је пренос уредно забиљежен и прокњижен.

Банка не сноси одговорност за немогућност обављања обавеза наведених у овим Општин правилима у случајевима када наступе објективне сметње у обављању тих послова, а под којима се сматрају сви догађаји и радње које отежавају или онемогућују обављање послова платног промета, а које могу бити узроковане вишом силом, ратом, немирима, терористичким актима, штрајком, прекидом телекомуникацијских веза и свих других догађаја на које Банка не може утицати.

## **XII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

Потписивањем захтјева за издавање Картице и уговора о банкарској услузи који за предмет има и издавање Картице, Корисник овлашћује Банку да задужује његов картични рачун/текући рачун за трансакције и накнаде настале кориштењем Картице.

На сваки уговор који за предмет има издавање Картице, примјењују се ова Општа правила.

Потписивањем захтјева/уговора, Корисник потврђује да је упознат и сагласан са свим одредбама Општин правила. Општа правила су саставни дио захтјева за издавање Картице и уговора о банкарској услузи који за предмет има издавање Картице.

На све што није утврђено овим Општин правилима примјењују се одредбе релевантних прописа који регулишу пословање банака, заштиту корисника финансијских услуга, облигационе односе, платни промет и трансакције, те други прописи. У случају доношења нових прописа, као и њихових измјена и/или допуна који се примјењују на пружање услуга Банке, исти ће се непосредно примјењивати на уговорена права и обавезе Банке и клијента до доношења одговарајућих измјена и/или допуна Општин правила.

Банка задржава право измјене ових Општин правила, уз претходно обавјештавање Корисника. У случају да није сагласан са измјенама и допунама, Корисник може отказати даље кориштење Картице у року од 15 дана од дана обавјештења. Уколико то не учини у наведеном року, сматраће се да је сагласан са измјенама Општин правила.

Општа правила ступају на снагу даном доношења, а примјењују се по истеку 15 дана од дана њиховог објављивања на интернет страници Банке.

Почетком примјене ових Општи правила престају да важе Општа правила издавања и кориштења платних картица Комерцијалне банке а.д. Бања Лука број: УБ-1059/20 од 28.12.2020. године.

**Број: УБ-317/22**

**Датум: 28.03.2022. године**

**Предсједник  
Управе Банке**

**Др Бошко Мекињић**