

Poštovani,

Od 28.02.2026. godine u primjeni će biti novi Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama.

Izmjena se odnosi na:

- Član 1.8. Odredbe o povjerljivosti i zaštiti ličnih podataka.
- Član 6.7. Dopuna za poslovnice koje posluju na teritoriji Republike Srpske u skladu Zakonom o bankama Republike Srpske.
- Član 12.6. Definisane načina promjene PIN-a: Osnovni i dodatni korisnik kartice mogu izvršiti promjenu PIN-a na bankomatima Banke, dok dostupnost ove funkcionalnosti na bankomatima drugih banaka zavisi od tehničke mogućnosti tih banaka, za šta Banka ne snosi odgovornost.
- Član 20.1. Izmjena u skladu sa odredbama Zakona o bankama.
- Član 4.15. Brisanje odredbe radi usklađivanja sa važećom poslovnom praksom, obzirom da se više ne primjenjuje.

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM  
PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

**1. OPŠTE ODREDBE**

**1.1.** Ovim Opštim uslovima poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama (dalje u tekstu: Uslovi) Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: Osnovni korisnik kartice, dodatni korisnik kartice i založni dužnik) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

**1.2.** Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove odobravanja i plasiranja kredita stanovništvu, izdavanja kartičnih proizvoda, vođenja računa koji su vezani za kartično poslovanje, formiranje i raspolaganje sredstvima na tim računima, obračun kamata, naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje, otplatu i zatvaranje računa/kartica.

**1.3.** U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi Ugovora koji Banka zaključuje sa učesnicima u kreditu i ovih Uslova primjenjuju se odredbe Ugovora.

**1.4.** Ovi Uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su putem poslovne mreže Banke i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, itd.).

**1.5.** Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke o čemu je Banka u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog korisnika kartice u roku od 2 (dva) mjeseca prije nastanka izmjene. Izmjenama i dopunama Uslova ne mogu se mijenjati zakonom propisani obavezni elementi Ugovora. U slučaju izmjena nekih od zakonom propisanih obaveznih elemenata Ugovora, npr. rok otplate, Banka će pozvati Osnovnog korisnika kartice i dodatnog korisnika kartice, da zakluče aneks na Ugovor, te ista neće, u slučaju izostanka potpisa aneksa, Ugovor jednostrano mijenjati niti raskidati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi. Osnovni korisnik kartice i/ili eventualni učesnici u kreditu o eventualnim dopunama i izmjenama ovih Uslova, mogu se informisati u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama na web stranici Banke.

Ukoliko, Osnovni korisnik kartice ne prihvati izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving karticama i charge bankovnim karticama, u tom slučaju Osnovni korisnik kartice je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od prijema obavijesti o izmjeni, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju, nakon čega se korisniku onemogućuje pravo korištenja kredita i kreditne kartice, koju je korisnik kredita dužan vratiti Banci. U ovom slučaju automatska obnova ugovora se onemogućava i korisnik kredita je dužan do kraja vremena trajanja ugovora izmiriti svoje obaveze prema Banci, uz poštivanje obaveze uplate minimalnih mjesečnih iznosa podmirenja. Osnovni korisnik kartice u toj situaciji ima mogućnost i da izmiri obaveze po osnovu kredita po kreditnoj kartici iz sredstava drugog odobrenog kreditnog zaduženja u Banci.

**1.6.** Pojam Osnovni korisnik kartice označava naručioca i korisnika kartice čije je ime otisnuto na kartici, dok pojam dodatni korisnik kartice označava korisnika kartice čiji su uslovi za izdavanje i korištenje kartice ovisni i povezani sa karticom Osnovnog korisnika kartice.

**1.7.** Osnovni i dodatni korisnik kartice je fizičko lice koje je prihvatilo Ugovor o korištenju nenamjenskog kredita po Mastercard kreditnoj kartici i/ili Ugovora o korištenju American Express kartica (dalje u tekstu: Ugovor) i ove Uslove i eventualno posebne uslove ukoliko su isti postojali u momentu zaključenja Ugovora, te koji karticu koristi za plaćanje roba i usluga odnosno podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu.

**1.8.** Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, JIB 4200720670007 (u daljem tekstu: Banka) kao kontrolor podataka posluje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH (u daljem tekstu: Zakon). Pri prikupljanju ličnih podataka svojih klijenata, bilo da su prikupljeni od klijenta u trenutku njihovog prikupljanja bilo da su prikupljeni iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona, kao što su npr. informacije o Banci kao kontroloru podataka, svrhama i pravnom osnovu obrade ličnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (npr. lični podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te ostali podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora ili kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obaveza, legitimnih interesa Banke kao kontrolora podataka ili treće strane), periodu čuvanja

podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite ličnih podataka (npr.: pravo na pristup podacima, pravo na brisanje, prigovor i dr.). Kontaktni podaci službenika za zaštitu podataka: [sluzbenikzastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba](mailto:sluzbenikzastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba) ili Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Službenik za zaštitu ličnih podataka, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo. Potpisom Ugovora Osnovni korisnik kartice i dodatni korisnik kartice i ostali učesnici u kreditu potvrđuju da ih je Banka kao kontrolor podataka u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona prilikom prikupljanja ličnih podataka informisala o načinu obrade i zaštite ličnih podataka, putem dokumenta Informacija o obradi ličnih podataka Intesa Sanpaolo Banke d.d. BiH (u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH), te da su upoznati/e da im je navedeni dokument dostupan na [www.intesasanpaolobanka.ba](http://www.intesasanpaolobanka.ba), te u poslovnim prostorijama banke na zahtjev. Potpisom Ugovora Osnovni korisnik kartice i dodatni korisnik kartice i ostali učesnici u kreditu potvrđuju da su upoznati da su Zakonom o bankama propisani određeni izuzeci od obveze čuvanja bankarske tajne, odnosno da je Banka obvezna u određenim propisanim slučajevima otkriti trećim osobama povjerljive podatke vezano na njihov poslovni odnos sa Bankom (npr. sudovima, nadzornim tijelima, kao i u drugim slučajevima propisanim članom 104. Zakona o bankama FBiH i Odlukom Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine o izuzecima od čuvanja bankarske tajne, odnosno članom 128. Zakona o bankama Republike Srpske. Upoznati/e su da se, osim u slučajevima koji su izričito propisom navedeni kao izuzetak od obveze čuvanja bankarske tajne, određeni podaci mogu saopćiti drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi uz njihovu saglasnost ili koji su nužni u svrhu izvršenja ugovornog odnosa sa Bankom kao što su, npr.: ugovorni odnos koji je vezan uz poslovnu saradnju Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe i/ili ugovorna suradnja sa poslodavcem klijenta i/ili kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga i/ili radi ostvarenja određenih pogodnosti temeljem zaposlenja klijenta i/ili ostvarenja legitimnih interesa Banke ili klijenta i/ili nekih drugih poslovnih saradnji između Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe. Primatelji podataka, ovisno o vrsti ugovora i pravnog posla mogu biti primatelji plaćanja kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga, poslodavci (ako je klijentov ugovor vezan uz pripadnost poslodavcu), članicama Grupe Intesa Sanpaolo i Grupe Privredna banka Zagreb kojoj Banka pripada u zemlji i inozemstvu (upravljanje rizicima, legitimni interesi). Pri tome Banka osigurava da su podaci tačni, potpuni i ažurni, s tim da klijent ima pravo uvida u svoje podatke koji se razmjenjuju, da se podaci neće razmjenjivati u obimu većem nego što je potrebno za tačnu određenu svrhu, da se neće čuvati duže nego što je potrebno za svrhu u koju se podaci dostavljaju. Također su upoznati/e da se kod davanja saglasnosti radi o dobrovoljnoj saglasnosti, te da ako uskrate davanje saglasnost u određenim slučajevima, ovisno o ugovornom odnosu i nužnosti potrebnog podatka za ugovorni odnos, Banka njihove podatke neće moći razmijeniti sa određenim primateljima/korisnicima podataka, što će u određenim slučajevima imati za posljedicu nemogućnost izvršenja određenog ugovora u cijelosti ili u ograničenom obimu, o čemu će ih Banka prethodno obavijestiti.

**1.9.** Osnovni korisnik kartice i dodatni korisnik kartice i ostali učesnici u kreditu su u obavezi obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta na osnovu kojih im je otvoren račun ili odobren kredit u Banci. Osnovni korisnik kartice, dodatni korisnik kartice i ostali učesnici u kreditu odgovaraju za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama. Potvrda o prebivalištu-boravištu, prilikom ugovaranja kreditnih proizvoda Banke ne smije biti starija od 6 mjeseci i ista se dostavlja u originalu ili ovjerenoj kopiji.

**1.10.** Nepismena osoba (Osnovni/dodatni korisnik kartice i/ili učesnik u kreditu koji ne zna pisati i čitati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, a u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta. Otiskom prsta Osnovni/dodatni korisnik kartice i/ili učesnik u kreditu prihvata sve odredbe navedene u tački 3.13. ovih Uslova. Kada Osnovni/dodatni korisnik kartice i/ili učesnik u kreditu koji je nepismena, slijepa ili slabovidna osoba zaključuje Ugovor sa Bankom cjelokupna ugovorna dokumentacija, pored Korisnika kredita i eventualno ostalih učesnika u kreditu, treba da bude potpisana i od strane dva svjedoka. Svjedoci mogu biti punoljetne osobe, koje znaju čitati i pisati, koje nemaju neke duševne ili tjelesne nedostatke zbog kojih ne mogu valjano svjedočiti i koji nemaju nikakvu korist od zaključenja ugovora o kreditu. Ugovorna dokumentacija (ugovor i izjava o zapljeni primanja) Osnovnom, dodatnom korisniku i svjedocima treba biti pročitana kod notara koji će izdati potvrdu da je učesnicima u prisustvu svjedoka i njegovom prisustvu dokumentacija pročitana i potpisana. U potvrdi notara dokumentacija mora biti taksativno navedena. U potvrdi koju izdaje notar moraju biti navedeni i serijski brojevi mjenica, čime će biti nedvojbeno utvrđeno da je učesnik u kreditu svoj otisak prsta ili rukoznak na mjenice stavio u prisustvu notara. U ovim slučajevima, informativni list mora biti potpisan od strane dva

svjedoka i isti se ne ovjerava kod notara. U slučajevima da se kao učesnik u kreditu pojavi osoba koja je potpisana svojeručnim potpisom na ličnom dokumentu, a koja prilikom podnošenja zahtjeva nije u mogućnosti da se potpiše na dokumentaciju kao i na ličnom dokumentu, odluku o načinu postupanju Banka će donositi u svakom pojedinačnom slučaju, a u skladu sa zakonskim odredbama.

**1.11.** Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kojeg računa Osnovnog korisnika kartice u Banci, a u skladu sa Ugovorom i pozitivnim pravnim propisima. Ukoliko je potraživanje Banke izraženo u devizama, a naplata će se vršiti iz domicilne valute KM ili druge valute, primjenjivat će se prodajni kurs za devize na dan zatvaranja potraživanja. Ukoliko je potraživanje Banke izraženo u domicilnoj valuti KM, a naplata će se vršiti iz deviza, primjenjivat će se kupovni kurs za devize na dan zatvaranja potraživanja.

**1.12.** Banka je dužna prijaviti Državnoj agenciji za istragu i zaštitu, Finansijsko obavještajnom odjelu sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti BiH i internim aktima Banke.

## **2. VRSTE KARTIČNIH PROIZVODA**

Banka će u skladu sa odredbama ovih Uslova izdavati i/ili omogućiti korištenje sljedećih vrsta kreditnih kartica:

### **2.1. MasterCard kreditna/revolving bankovna kartica**

Kreditna/revolving MasterCard kartica, međunarodna je kartica kojom je omogućeno poslovanje kako na teritoriji BiH, tako i u inostranstvu. Ova kartica omogućava Osnovnom i dodatnom korisniku kartice plaćanje roba i usluga putem distribucijskih kanala, na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu, kao i podizanje gotovine na bankomatskoj i POS mreži u BiH i inostranstvu, koja prihvata ovu karticu i nosi oznaku prihvata MasterCard kartica.

### **2.2. American Express bankovna kartica**

American Express kartica, međunarodna je kartica kojom je omogućeno poslovanje kako na teritoriji BiH, tako i u inostranstvu. Ova kartica omogućava Osnovnom i dodatnom korisniku kartice plaćanje roba i usluga putem distribucijskih kanala, na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu, plaćanje na rate kod trgovaca sa kojima je Banka ugovorila ovu uslugu, kao i podizanje gotovine u ovlaštenim uredima American Expressa i na bankomatskoj mreži u BiH i inostranstvu, koja nosi oznaku prihvata American Express kartica. American Express kartica može biti:

- American Express kartica i
- American Express Gold kartica.

## **3. ODOBRAVANJE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

**3.1.** Banka odobrava kredite putem MasterCard kreditnih/revolving i American Express kartica, samo i isključivo fizičkim licima koji su rezidenti. Pojam rezidenta/nerezidenta određen je Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH, Republici Srpskoj, te Brčko Distrikta BiH.

**3.2.** Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje revolving i charge kredita (dalje u tekstu: kredita) dostupne su tražiteljima kredita u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke.

**3.3.** Banka je u obavezi da, u predugovaračkoj fazi za zaključenje Ugovora, informiše Osnovnog korisnika kartice o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koje nudi, na način da mu uruči personalizirani Informativni list i Reprezentativan primjer izračuna efektivne kamatne stope u pisanoj formi.

**3.4.** Banka Osnovnom korisniku kartice pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor na način koji će Osnovnom korisniku kartice omogućiti da usporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li Ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

**3.5.** Banka će Osnovnom korisniku kartice koji namjerava da sa njom zaključi određen Ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacrtu Ugovora koji sadrži osnovne podatke o kreditnoj kartici, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka neće izdati kopiju nacrtu Ugovora ako u vrijeme podnošenja zahtjeva Osnovnog korisnika kartice ocijeni da sa istim ne želi zasnovati odnos u konkretnom pravnom poslu.

**3.6.** U skladu sa ovim Uslovima Banka će primiti zahtjev samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna tražena dokumentacija koja je potrebna za utvrđivanje kreditne sposobnosti tražitelja kredita i procjenu rizika odobravanja kredita. Po primanju zahtjeva, Banka utvrđuje bonitet na osnovu kreditne sposobnosti i solventnosti tražitelja kredita i drugih učesnika u kreditu proizašle iz prikupljene kreditne dokumentacije.

**3.7.** Pravo na odobravanje kredita stiče svaki tražitelj kredita, rezident, koji prikupi i dostavi Banci potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, kao i ostalu dokumentaciju ovisno o vrsti i namjeni kredita propisanu važećim aktima Banke, a o kojoj će Banka klijenta informisati, te zadovolji uslove za odobravanje kredita u skladu sa odlukom Banke.

Opšti uslovi poslovanja po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama u primjeni od 28.02.2026. godine

**3.8.** Banka prilikom odobravanja kredita utvrđuje i provjerava identitet Osnovnog korisnika kartice i eventualnog učesnika u kreditu prikupljanjem podataka uvidom u važeći identifikacijski dokument izdat od strane nadležnog organa (ličnu kartu, CIPS prijavu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom) u njegovom prisustvu, utvrđujući pri tome njegove lične podatke sa adresom prebivališta/boravišta te podatke o ispravi na temelju koje je utvrđen njegov identitet (naziv i broj isprave, naziv i državu izdatelja). Dodatno, na osnovu potvrde o zaposlenju Banka utvrđuje naziv poslodavca kod kojeg je zaposlen Osnovni korisnik i eventualni ostali učesnici u kreditu, period zaposlenja, te ostale potrebne informacije za odobravanje kredita.

**3.9.** Banka zadržava pravo odbiti kreditni zahtjev bez obaveze pismenog obrazloženja tražitelju kredita. Banka može tražitelju kredita dati usmeno obrazloženje i pojasniti razloge odbijanja kreditnog zahtjeva tražitelja kredita.

**3.10.** Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva, Banka, Osnovni korisnik kartice i eventualni učesnici u kreditu zaključuju Ugovor. Krediti se ugovaraju u domicilnoj valuti KM.

**3.11.** Obavezni elementi Ugovora koji se zaključuje sa Osnovnim korisnikom kartice i eventualnim učesnicima u kreditu definisani su važećim propisima i biće sadržani u nacrtu teksta Ugovora odnosno konkretnom Ugovoru koji Banka zaključuje sa istim.

**3.12.** U Ugovoru koji zaključuju Osnovni korisnik kartice, eventualni učesnici u kreditu i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

**3.13.** Potpisivanjem Ugovora, ugovorne strane su saglasne da su sljedeći akti Banke prezentirani Osnovnom korisniku kartice prije potpisivanja Ugovora, a to su ovi Uslovi i važeća Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te da isti čine sastavni dio Ugovora i da sve što nije regulisano Ugovorom, primjenjuju se akti pobrojani u ovoj tački.

**3.14.** Revolving kredit/iznos za potrošnju po charge kartici je odobreni iznos Osnovnom korisniku kartice koji utvrđuje Banka u skladu sa internim aktima Banke o uslovima odobravanja kredita putem kreditnih/revolving i charge bankovnih kartica.

**3.15.** Visina odobrenog revolving kredita kao i visina odobrenog iznosa za potrošnju po charge kartici promjenjiva je i može se naknadno povećavati/smanjiti ovisno o procjeni boniteta Osnovnog korisnika kartice kao i temeljem urednosti poslovanja. O visini iznosa kredita kao i eventualnim drugim promjenama Banka je u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog korisnika kartice uz dobijanje pismene saglasnosti Osnovnog korisnika kartice o ovoj promjeni.

**3.16.** Revolving kredit kao i visina odobrenog iznosa za potrošnju po charge kartici se automatski obnavlja u skladu sa urednošću poslovanja po kreditnom računu i u skladu sa rokom važenja kartice. U slučaju neurednosti poslovanja Osnovnog korisnika kartice, Banka zadržava pravo jednostranog otkazivanja ugovornog odnosa uz obavezu da Osnovnog korisnika kartice pismeno obavijesti najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

#### **4. OTVARANJE RAČUNA/IZDAVANJE KREDITNIH/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIH KARTICA**

**4.1.** Banka izdaje Osnovnom korisniku kartice kreditnu karticu i jedan primjerak Ugovora. Osnovni korisnik kartice može imati više kreditnih/revolving i charge računa otvorenih u Banci.

**4.2.** Osnovni korisnik kartice može prilikom odobravanja kredita ili naknadno, zatražiti izdavanje dodatne kartice za jednog ili više dodatnih korisnika. U tom slučaju Osnovni korisnik kartice dužan je dostaviti ovjerenu punomoć kojom Osnovni korisnik ovlašćuje dodatnog korisnika za korištenje dodatne kartice, a dodatni korisnik je dužan dostaviti potrebnu dokumentaciju u skladu sa Odlukama Banke za izdavanje dodatne kartice.

**4.3.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice naknadno zatraži izdavanje dodatne kartice, a po istoj je utvrđeno neuredno poslovanje, Banka će bez obaveze davanja ikakvog obrazloženja odbiti izdavanje dodatne kartice.

**4.4.** Dodatni korisnik kartice raspolaže sredstvima na računu pod istim uslovima kao i Osnovni korisnik kartice, ali Dodatni korisnik kartice ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima, zatvoriti račun/karticu, niti otkazati/raskinuti Ugovor koji je s Bankom zaključio Osnovni korisnik kartice.

**4.5.** Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom/otkazom Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice, smrću Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice, gubitkom poslovne sposobnosti Osnovnog korisnika kartice i zatvaranjem kreditnog računa/kartice.

**4.6.** Izjava o opozivu/otkazu punomoći proizvodi pravni učinak od dana njezinog prijema u Banci, a eventualnu materijalnu štetu nastalu iz date punomoći snosi Osnovni korisnik kartice. Prestankom važenja punomoći dodatni korisnik kartice je dužan Banci vratiti bankovnu karticu.

**4.7.** Osnovni i dodatni korisnici kartice dužni su po preuzimanju bankovne kartice iste svojeručno potpisati na predviđenom mjestu na poleđini kartice. Po izradi kartice Banka je u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice o načinu preuzimanja iste.

**4.8.** Banka može promijeniti način preuzimanja bankovne kartice. U tom slučaju je dužna o izmijenjenom načinu i/ili mjestu preuzimanja kartice pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice.

**4.9.** Rok isteka/važenja kartice je promjenjiv, a iznosi najmanje dvije godine od datuma izdavanja kartice i ističe posljednjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Ukoliko se kartica koristi urednim poslovanjem odnosno u skladu sa ovim Uslovima te odredbama zaključenog Ugovora, automatski će biti obnovljena izdavanjem nove kartice sa utvrđenim sljedećim novim rokom isteka/važenja, najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka roka važenja. O izdavanju nove kartice i načinu preuzimanja iste Banka je u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartica.

**4.10.** Osnovni i dodatni korisnici kartice dužni su preuzeti bankovne kartice najkasnije protekom 90 dana od dana prijema obavijesti o načinu preuzimanja koju Banka dostavlja Osnovnom i dodatnom korisniku kartice, pismeno ili elektronskim putem.

Banka Osnovnom i dodatnom korisniku izdaje PIN (lični identifikacijski broj).

**4.11.** PIN je tajni, strogo povjerljiv, lični identifikacijski broj koji Banka dodjeljuje i koji je poznat isključivo Osnovnom i dodatnom korisniku kartice, a koji služi za identifikaciju Osnovnog i dodatnog korisnika kartice prilikom transakcija za koje je obavezna identifikacija PIN-om.

**4.12.** U interesu Osnovnog i dodatnog korisnika kartice je PIN zadržati u tajnosti, radi zaštite od moguće zloupotrebe. Stoga PIN nije dozvoljeno zapisivati (na kartici ili bilo kom drugom dokumentu) odnosno isti na bilo koji način učiniti dostupnim trećim neovlaštenim licima. Osnovni i dodatni korisnik kartice snosi svu odgovornost ukoliko nesavjesno rukuje PIN-om odnosno karticom i Banka se u tom slučaju oslobađa bilo kakve odgovornosti.

**4.13.** Kod transakcija kod kojih nije obavezna identifikacija PIN-om, Osnovni i dodatni korisnik kartice dužan je potpisati potvrdu o izvršenju transakcije na istovjetan način kao na poleđini bankovne kartice. Pri identifikaciji PIN-om Osnovni i dodatni korisnik kartice nije obavezan potpisati potvrdu o izvršenju transakcije. U slučaju da se pri obavljanju transakcije zahtijeva na uvid i lična karta Osnovni i dodatni korisnik kartice dužan je predočiti istu radi potvrde identifikacije.

**4.14.** Kreditnu/revolving odnosno charge bankovnu karticu može koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi. Svaki drugi način upotrebe bankovne kartice kao i upotrebe bankovne kartice od strane lica čije ime nije otisnuto na bankovnoj kartici smatra se zloupotrebom, te može imati za posljedicu trajno uskraćivanje prava korištenja bankovne kartice i njezino oduzimanje. Banka može privremeno ili trajno uskratiti korištenje bankovne kartice o čemu je u obavezi obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice uz pismeno obavještanje (u pismenoj formi ili elektronskim putem) navodeći razloge uskraćivanja prava korištenja iste i to po mogućnosti odmah ili u roku od naredna 3 (tri) dana, izuzev kada je pružanje ovih obavijesti zabranjeno drugim propisima.

**4.15.** Kartica se automatski obnavlja izdavanjem nove kartice s novim rokom važenja, osim ako korisnik kartice ne otkáže korištenje kartice najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja bankovne kartice navedenog na bankovnoj kartici.

## **5. INSTRUMENTI OSIGURANJA**

**5.1.** Banka ima pravo od Osnovnog korisnika kartice zahtijevati obezbjeđenje adekvatnih instrumenata osiguranja otplate kredita. Kao adekvatne instrumente osiguranja otplate kredita/garancije povrata kredita Banka će prihvatiti:

- mjenice potpisane od strane Osnovnog korisnika kartice,
- ovjerene isprave o zapljeni plate po pristanku dužnika potpisane od Osnovnog korisnika kartice,
- namjenski oročeni depozit i
- druge instrumente osiguranja koje je Osnovni korisnik kartice dužan dostaviti na zahtjev i po izboru Banke.

## **6. KAMATE**

**6.1.** Visina redovne i zatezne kamatne stope definisana je važećom Odlukom o visini kamatnih stopa po plasmanima stanovništvu.

**6.2.** Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja kamatna stopa, a koja može biti:

- promjenjiva/varijabilna i
- nepromjenjiva/fiksna kamatna stopa.

**6.3.** Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se u skladu sa zakonskim propisima i regulisana je Ugovorom o kreditu. Efektivna kamatna stopa iskazana je u pisanom obliku i dostupna je klijentima.

**6.4.** Promjenjiva kamatna stopa na kredit po kreditnim karticama sastoji se od:

- prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospeljećem za: depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, na dan 31.03. u godini (promjenjivi dio kamatne stope)
- marže Banke izražene u procentima na godišnjem nivou (nepromjenjivi dio kamatne stope).

Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope će se vršiti jednom godišnje svakog 30.06., uključujući i subotu, do kraja otplate kredita, poredeći vrijednost promjenjivog dijela kamate stope na dan 31.03. tekuće sa 31.03. prethodne godine.

Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope će biti vršeno ukoliko vrijednost prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospeljećem za depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, na dan 31.03. date godine, bude povećana ili smanjena za više od 1 (jedan) procentni poen u odnosu na istu vrijednost na dan 31.03. prethodne godine.

Banka zadržava pravo, da u korist Korisnika kredita ne povećava iznos kamatne stope u skladu sa ovom tačkom.

Kao referentna kamatna stopa uzima se prosjek kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospeljećem, iskazan na godišnjem nivou. Kamatne stope na depozite stanovništva računaju se od strane Centralne banke Bosne i Hercegovine (CBBH, [www.cbbh.ba](http://www.cbbh.ba)) i objavljuju prema kalendaru statističkih objava Centralne banke BiH, odnosno od 1-og do 7-og u mjesecu u kojem se objavljuju podaci.

U slučaju promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva od strane Centralne banke BiH, Banka će koristiti istu metodologiju obračuna na osnovu podataka o kamatnim stopama na depozite stanovništva objavljenih od strane druge relevantne institucije u Bosni i Hercegovini.

U slučaju da podatke o kamatnim stopama na depozite stanovništva, na način kako se isti objavljuju u momentu zaključivanja Ugovora, ne objavljuje niti jedna relevantna institucija u BiH, Banka će koristiti metodologiju izračuna prema metodologiji Centralne banke BiH.

Ukoliko zbog promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva dođe do povećanja ili smanjenja prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospeljećem za više od 1 (jedan) procentni poen, Banka neće vršiti izmjenu visine kamatnih stopa na osnovu tako nastale promjene, odnosno sve buduće promjene visine kamatnih stopa vršit će na osnovu promjena koje su nastale bez uticaja promjene metodologije izračuna od strane Centralne banke BiH.

**6.5.** U slučaju promjene visine kamatnih stopa Banka će u pisanoj formi i/ili elektronskom obliku obavijestiti Osnovnog/dodatnog korisnika kartice i to najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmijenjene kamatne stope. Danom obavijesti Osnovnog korisnika kartice smatra se dan kada je Banka poštanskim/elektronskim putem uputila Osnovnom korisniku kartice obavijest o tome na adresu navedenu u Ugovoru, odnosno na adresu koju je Osnovni korisnik kartice naknadno pismeno dostavio Banci, bez obzira da li se isti nalazi/koristi predmetnu adresu.

**6.6.** Obavijest o promjeni kamatnih stopa obavezno će sadržavati izmijenjeni plan otplate kredita kao i datum početka primjene novih kamatnih stopa.

**6.7.** Za poslovnice koje posluju na teritoriji Republike Srpske, ukoliko je ugovorena promjenjiva kamatna stopa zasnovana na referentnoj kamatnoj stopi čiji obračun i objavljivanje prestane, primjenjuje se kamatna stopa koja je ugovorom o pružanju usluga predviđena kao rezervna, odnosno zamjenska kamatna stopa. Ako ugovorom o pružanju usluga nije ugovorena rezervna, odnosno zamjenska kamatna stopa, primjenjuje se kamatna stopa ili neki drugi promjenjivi element koji se zvanično objavljuje i na koje elemente ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovorenih strana, a koje odredi Agencija za bankarstvo Republike Srpske. Ako banka namjerava da promjeni referentnu kamatnu stopu u skladu sa ovim članom, dužna je da obavijesti korisnika, u pisanoj formi, najkasnije 30 dana prije dana primjene nove referentne kamatne stope.

**6.8.** Važeće kamatne stope za kredite stanovništvu su javne, iskazane u pisanom obliku i dostupne su u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke itd.).

## **7. OBRAČUN KAMATA/DOSTAVA IZVODA/OTPLATA KREDITA**

**7.1.** Način obračuna redovne i zatezne kamate definisan je Ugovorom.

**7.2.** Kamatu na kreditne aranžmane i ostala potraživanja Banka obračunava proporcionalnom metodom, primjenom dekurzivnog načina obračuna, na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na stvarni broj dana u godini. Kamata na kredit se obračunava mjesečno.

**7.3.** Na dospjela, a neplaćena potraživanja po osnovu korištenja charge kartica, Banka će za period od dospijeća potraživanja do podmirenja istih obračunavati i naplaćivati zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) u visini od 10%, na godišnjem nivou. Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

Za kreditne/revolving kartice Banka će za period zakašnjenja ispunjenja obaveza po Ugovoru, obračunati i naplatiti ugovorenu kamatnu stopu iz Ugovora. Ako za vrijeme trajanja Ugovora, dođe do smanjenja stope ugovorene kamate, ispod stope zatezne kamate, u tom slučaju, Banka će na dospjele, nepodmirene obaveze iz Ugovora obračunavati i naplaćivati zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) u visini od 10%, na godišnjem nivou. Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava se na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

**7.4.** Obračunski period kod kreditnih/revolving i charge kartica utvrđen je internim aktima Banke o uslovima odobravanja kredita putem kreditnih/revolving i charge kartica i naveden je u Ugovoru.

**7.5.** Po isteku obračunskog perioda kod kreditnih/revolving i charge kartica, na dan obračuna, Banka dostavlja Osnovnom korisniku kartice izvod na adresu navedenu u Ugovoru.

Izvod predstavlja mjesečni izvještaj o stanju i prometu po kreditnoj/revolving i charge kartici, koji se Osnovnom korisniku kartice dostavlja po ugovorenom izboru (poštom, elektronskom poštom, ličnim preuzimanjem u organizacijskom dijelu Banke u kojem je otvorena kreditna/revolving i charge kartica).

**7.6.** Banka je u obavezi Osnovnom korisniku kreditne/revolving kartice putem izvoda dostaviti sljedeće podatke: visinu odobrenog kredita, iznos iskorištenog kredita, raspoloživi iznos kredita, procenat i iznos obračunate redovne kamate, procenat i iznos eventualno obračunate zatezne kamate (kamate po dospijeću), procenat i iznos minimalnog mjesečnog iznosa otplate, procenat i iznos eventualno obračunate naknade, datum izrade izvoda, najkasniji datum podmirenja (datum dospijeća plaćanja), mjesto i iznos učinjenih transakcija kreditnom/revolving karticom, te ostale informacije koje bi bile od važnosti za Osnovnog korisnika kartice.

**7.7.** Banka je u obavezi Osnovnom korisniku charge kartice putem izvoda dostaviti sljedeće podatke: visinu odobrenog iznosa potrošnje, procenat i iznos eventualno obračunate zatezne kamate (kamate po dospijeću), procenat i iznos eventualno obračunate naknade, datum izrade izvoda, najkasniji datum podmirenja (datum dospijeća plaćanja), mjesto i iznos učinjenih transakcija charge karticom, te ostale informacije koje bi bile od važnosti za Osnovnog korisnika kartice.

**7.8.** Datum dospijeća plaćanja kod kreditnih/revolving i charge bankovnih kartica kao i obavezni mjesečni minimalni iznos otplate kod kreditnih/revolving kartica utvrđen je internim aktima Banke o uslovima odobravanja kredita putem kreditnih/revolving i charge kartica i naveden je u Ugovoru. Banka neće obračunavati zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) niti kreirati opomenu, ukoliko Osnovni korisnik kartice bilo koji dan po vlastitom izboru i u skladu sa svojim mogućnostima i potrebama od datuma obračuna do datuma dospijeća plaćanja, podmiri ukupno dospjelo dugovanje.

**7.9.** U osnovicu za formiranje mjesečnog minimalnog iznosa kod revolving kredita ulaze troškovi koji uključuju:  
- troškove po osnovi transakcija plaćanja roba i usluga,  
- troškove po osnovi transakcija isplate gotovine.

**7.10.** U osnovicu za revolving kredit ne ulaze, već se naplaćuju u cijelosti i pridodaju troškovima koji ulaze u revolving kredit:

- cjelokupan (100%) iznos obračunate redovne i zatezne kamate,
- cjelokupan (100%) iznos svih obračunatih naknada i eventualnih premija osiguranja.

Opšti uslovi poslovanja po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama u primjeni od 28.02.2026. godine

**7.11.** Kod charge kartica cjelokupno potraživanje po osnovi gotovinskih i transakcija plaćanja učinjenih u ugovorenom obračunskom periodu, eventualna zatezna kamata i naknada za prethodni obračunski period, kao i dospjele rate (za sve obavljene kupovine na rate u ranijem periodu), dospijeva u cijelosti na naplatu.

**7.12.** Nakon evidentiranja dospjelog nenaplaćenog potraživanja iz prethodnog obračunskog perioda kod kreditnih/revolving kartica, izračun novog minimalnog iznosa otplate se obavlja na način, da se minimalnom iznosu otplate tekućeg obračunskog perioda doda i dospjeli nenaplaćeni iznos iz prethodnih obračunskih perioda.

**7.13.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelih potraživanja po kreditnoj/revolving i charge kartici Banka će kreirati opomenu i istu dostaviti Osnovnom korisniku kartice na adresu navedenu u Ugovoru ili na adresu koju je Osnovni korisnik kartice naknadno dostavio Banci pisanim putem.

**7.14.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice izvrši veću uplatu u odnosu na mjesečni minimalni iznos dospjelog potraživanja kod kreditnih/revolving kartica Banka će mu u tom slučaju za razliku umanjiti obračunsku osnovicu u sljedećem obračunskom ciklusu.

**7.15.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice izvrši veću uplatu u odnosu na mjesečni iznos dospjelog potraživanja kod charge kartica Banka će mu u tom slučaju za razliku umanjiti dospjelo potraživanje u sljedećem obračunskom ciklusu.

## **8. KORIŠTENJE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

**8.1.** Korištenjem kreditne/revolving i charge kartice, plaćanjem roba i usluga i podizanjem gotovine smanjuje se raspoloživi iznos odobrenog revolving kredita, te odobrene visine potrošnje po charge kartici.

**8.2.** Maksimalni dnevni limit potrošnje, korištenjem MasterCard kartice za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu putem POS uređaja, iznosi 5.000,00 KM. American Express karticu moguće je koristiti za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu putem POS uređaja u visini odobrenog kredita.

**8.3.** Isplata gotovine putem kreditnih/revolving i charge kartica dopuštena je do iznosa dnevnog limita za isplatu gotovine na bankomatskoj mreži u zemlji i inostranstvu koji iznosi 1.000,00 KM. Isplata gotovine na bankomatskoj mreži u zemlji i inostranstvu putem American Express kartice dopuštena je do iznosa mjesečnog limita za isplatu gotovine koji iznosi:

- 150,00 EUR (u protuvrijednosti KM) za American Express karticu odnosno

- 300,00 EUR (u protuvrijednosti KM) za American Express Gold karticu.

**8.4.** Sve transakcije, neovisno o tome u kojoj su zemlji i valuti provedene, preračunavaju se u valutu u skladu sa valutnom klauzulom odnosno iskazuju se u domicilnoj valuti KM i knjiže na teret kreditne/revolving i charge kartice.

## **9. VIRTUALNA KARTICA I DIGITALNI NOVČANIK**

Banka može omogućiti korisniku Mastercard kreditne/revolving kartice upotrebu kartice kao virtualne u okviru aplikacije Digitalnog novčanika određenog Pružatelja usluge digitalnog novčanika s kojim Banka ima zaključen ugovor.

Virtualna kartica označava digitalni prikaz kartice u Digitalnom novčaniku, koja omogućava korisniku kartice beskontaktno platne transakcije na prodajnim mjestima i bankomatima koja podržavaju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju i/ili na internet prodajnim mjestima koja omogućavaju takav vid plaćanja.

Digitalni novčanik predstavlja aplikativno rješenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi određeni Pružatelj usluge, a koje korisniku kartice omogućuje da registriira podatke vezane uz jednu ili više kartica koje mu je izdala Banka unutar aplikacije i tako generira virtualnu karticu/virtualne kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija.

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika označava pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila registrirati kartice koje izdaje.

Mobilni uređaj predstavlja uređaj na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika koju je korisnik ugovorio s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika.

### **9.1. Aktivacija virtualne kartice**

Korisnik Mastercard kreditne/revolving kartice ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika. Banka nije stranka tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obveze iz toga ugovora, te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcioniranja te usluge. Korisnik kartice samostalno odlučuje hoće li prihvatiti uslove usluge Digitalnog novčanika koje nudi određeni Pružatelj usluge

Digitalnog novčanika, koji ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju Digitalni novčanik. Registrovanjem kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se virtualna kartica za koju važe svi uslovi koji se primjenjuju na Mastercard kreditnu/revolving karticu čija je virtualna kartica digitalni prikaz. Svi ugovoreni uslovi izdavanja i korištenja Mastercard kreditne/revolving kartice između Banke i Osnovnog korisnika kartice primjenjuju se i na virtualnu karticu, osim ako je ovim uslovima nešto drugo određeno.

### **9.2. Korištenje virtualne kartice i autorizacija platnih transakcija**

Nakon što sklopi ugovor s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika i registrira svoju važeću karticu u Digitalni novčanik, korisnik Mastercard kreditne/revolving kartice može koristiti generiranu virtualnu karticu na prodajnim mjestima i bankomatima koja prihvaćaju takav platni instrument. Uslovi i način korištenja usluge Digitalnog novčanika uređeni su ugovorom između korisnika kartice i Pružatelja usluge koji je sklopljen prihvaćanjem opštih uslova Pružatelja usluge od strane korisnika kartice, bilo izravno u aplikaciji Pružatelja usluge, bilo putem usluge mobilnog bankarstva Banke ako Banka to omogući. Korisnik kartice daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane putem usluge Digitalnog novčanika putem sigurnosnih elemenata pohranjenih od strane korisnika kartice na mobilnom uređaju i ugovorenih s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika. Za izvršenu platnu transakciju virtualnom karticom, Osnovni korisnik kartice će biti terećen na isti način kao da je transakcija inicirana karticom temeljem koje je generirana virtualna kartica. Informacije o izvršenim platnim transakcijama virtualnom karticom korisnik, osim od Banke na ugovoreni način obavještavanja prema Ugovoru o korištenju nenamjenskog kredita po Mastercard kreditnoj kartici, može dobiti i od Pružatelja usluge ako je tako s njime ugovorio.

Ako korisnik ima više virtualnih kartica u istom Digitalnom novčaniku, korisnik sam određuje redoslijed virtualnih kartica za iniciranje transakcije, prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s korisnikom kartice.

### **9.3. Zamjena kartica i nove kartice**

Kada Banka zamijeni korisniku Mastercard kreditnu/revolving karticu radi isteka roka važenja ili prije isteka roka važenja iz bilo kojeg razloga, nova će kartica biti registrirana na korisnikov mobilni uređaj i tako dostupna za korištenje kao virtualna kartica, osim ako je kartica zamijenjena novom radi prijave zlouporabe kartice i/ili mobilnog uređaja. U slučaju nepreuzimanja kartice, Banka zadržava pravo da onemogući korištenje virtualne kartice u Digitalnom novčaniku. Brisanje virtualne kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja kartice temeljem koje je generirana brisana virtualna kartica. Brisanje virtualne kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obveze korisnika kartice da podmiri sve obveze nastale tom karticom prije brisanja.

### **9.4. Prestanak ili ograničavanje prava korištenja virtualne kartice**

Ako iz bilo kojeg razloga dođe do raskida Ugovora o korištenju nenamjenskog kredita po Mastercard kreditnoj kartici po kojem je Banka korisniku izdala Mastercard kreditnu/revolving karticu čija je virtualna kartica digitalni prikaz, ukoliko korisnik odustane od korištenja kartice ili Banka uskrati korisniku pravo na korištenje kartice, istovremeno prestaje i pravo korištenja virtualne kartice.

U slučaju prestanka prava korištenja kartice i/ili raskida/otkaza Ugovora o korištenju nenamjenskog kredita po Mastercard kreditnoj kartici ili privremenog uskraćivanja prava korištenja kartice ne prestaje obveza Osnovnog korisnika kartice da plati ili osigura sredstva na računu za plaćanje svih obaveza nastalih korištenjem Mastercard kreditne/revolving kartice i virtualne kartice.

Banka može trajno ili privremeno blokirati virtualnu karticu iz razloga koji se odnose na sigurnost pružanja platnih usluga, na sumnju na neovlašteno korištenje virtualne kartice, odnosno njeno korištenje s namjerom prevare. Banka će obavijestiti korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade virtualne kartice kad god je to moguće prije blokiranja, odnosno odmah nakon blokiranja kartica. Banka će ponovo omogućiti registrovanje virtualne kartice kada prestanu da postoje razlozi za blokadu. Razlozi privremene i trajne blokade odnosno onemogućavanja korištenja kartice, važe i za virtualnu karticu. Blokada kartice ima za posljedicu i blokadu virtualne kartice, dok blokada virtualne kartice ne mora imati za posljedicu blokadu Mastercard kartice. Pružatelj usluge Digitalnog novčanika može onemogućiti korištenje virtualne kartice zbog nekog od razloga koje je ugovorio s korisnikom kartice prilikom ugovaranja usluge Digitalnog novčanika. U tom slučaju, Banka nema mogućnost niti ima obvezu da utiče na Pružatelja usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika korisniku kartice.

### **9.5. Sigurnost**

Registrowanjem Mastercard kreditne/revolving kartice u Digitalnom novčaniku na određenom mobilnom uređaju, korisnik kartice preuzima obvezu postupati s dužnom pažnjom s mobilnim uređajem te se obvezuje poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti personalizovanih sigurnosnih elemenata na mobilnom uređaju koje je ugovorio s Pružateljem usluge, za potrebe davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem usluge Digitalnog novčanika. Sve platne transakcije inicirane virtualnom karticom smatrat će se učinjenim od strane korisnika kartice, osim ako je korisnik kartice prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu mobilnog uređaja ili svojih personalizovanih sigurnosnih elemenata za mobilni uređaj.

Korisnik kartice se obvezuje:

- da će, prilikom kreiranja personalizovanih sigurnosnih elemenata za mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne elemente koje bilo tko iz bilo kojeg razloga može pogoditi ili povezati s korisnikom kartice,
- da onemogućiti pristup svom mobilnom uređaju otiskom prsta drugih lica ili putem prepoznavanja lica drugih lica,
- ako je zadao sigurnosne elemente na svom uređaju prije ugovaranja usluge Digitalnog novčanika i generiranja virtualne kartice, kao što je lozinka, zadati uzorak za otključavanje ili pristup otiskom prsta, mora ih pregledati i osigurati izmjenu svih sigurnosnih elemenata koji su postavljeni na način da ih bilo tko može pogoditi ili onih o kojima je korisnik već dao, izravno ili neizravno, informacije drugim osobama, te je u obvezi onemogućiti pristup otiskom prsta koji nije njegov vlastiti,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznati ili bi mogli biti poznati njegovi sigurnosni elementi za mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni element za pristup mobilnom uređaju, izmijeniti sigurnosne elemente bez odgađanja, a u slučaju gubitka ili krađe mobilnog uređaja ili sumnje u zlouporabu mobilnog uređaja ili sigurnosnih elemenata, da će bez odgađanja obavijestiti Banku,
- da će, čuvati u tajnosti i spriječiti da druge osobe saznaju jednokratne lozinke koje Banka dostavlja korisniku kartice u svrhu identifikacije prilikom registracije kartice u Digitalnom novčaniku.

#### **9.6. Naknada za uslugu Digitalnog novčanika**

Banka ne naplaćuje korisniku Mastercard kreditne/revolving kartice naknade za registriranje kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje usluge Digitalnog novčanika. Banka nema utjecaja na naplatu naknada od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih osoba koji pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

#### **9.7. Obrada osobnih podataka i podataka o platnim transakcijama iniciranim virtualnom karticom**

Ako korisnik kartice registrira Mastercard kreditnu/revolving karticu u aplikaciji Digitalnog novčanika putem usluge mobilnog bankarstva, ako Banka to omogući, time ovlašćuje i upućuje Banku da Pružatelju usluge dostavi identifikacijske podatke korisnika i podatke o kartici koju korisnik registrira, uključujući i podatak o roku važenja kartice, u svrhu sklapanja ugovora između korisnika kartice i Pružatelja usluge. Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade ličnih podataka u odnosu na lične podatke korisnika s kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika, te je kao takav odgovoran korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Banka nema utjecaja niti je odgovorna za način na koji Pružatelj usluge zaprima i obrađuje podatke.

Tokom važenja i korištenja virtualne kartice, Banka dostavlja Pružatelju usluge nepersonalizirane informacije o platnim transakcijama iniciranim virtualnom karticom u svrhu izvršenja ugovora između korisnika kartice i Pružatelja usluge.

Ugovaranje i korištenje usluge Digitalnog novčanika uključuje sigurni prijenos informacija putem elektronskih komunikacijskih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektronskih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključujući i pružatelja elektronskih komunikacijskih usluga samog korisnika kartice. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka putem ovih usluga od Pružatelja usluge do korisnikova mobilnog uređaja i obrnuto, kao ni za pohranjivanje podataka na mobilnom uređaju korisnika.

#### **10. BLOKADA, OTPLATA I ZATVARANJE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

**10.1.** Banka će blokirati/onemogućiti korištenje kartice u slučaju prijave nestanka bankovne kartice, smrti Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice, na osnovi sudske odluke, odluke drugog nadležnog tijela, te isprava temeljem kojih je Banka u skladu sa zakonom dužna izvršiti blokadu.

**10.2.** Za vrijeme blokade Osnovni i/ili dodatni korisnik kartice ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

**10.3.** Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje kreditne/revolving i charge kartice Osnovnom i/ili dodatnom korisniku kartice, bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge karticama.

**10.4.** Osnovni korisnik kartice saglasan je da u slučaju privremenog uskraćivanja prava na korištenje kartice, ne prestaju njegove obaveze nastale korištenjem kartice do trenutka uskraćivanja, te se Osnovni korisnik kartice obavezuje iste podmiriti.

**10.5.** Osnovnom i/ili dodatnom korisniku kartice koji se ne pridržava obaveze iz Ugovora i drugih ugovora vezanih za poslovanje s kreditnim računom i postupa suprotno važećim propisima i aktima Banke, Banka će trajno ograničiti pravo iz Ugovora, odnosno otkazati Ugovor.

**10.6.** Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo na korištenje kartica ukoliko Osnovni korisnik i/ili dodatni korisnik po istim nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, ugovornim odredbama i važećim propisima) i opozvati kartice Osnovnog i dodatnog korisnika. Opozivom/otkazom kartice Osnovnog korisnika prestaje pravo korištenja kartice i dodatnog korisnika kartice.

**10.7.** O prestanku prava korištenja kartice Banka je u obavezi pismeno obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

**10.8.** Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja kartice u slučaju sumnje na moguću zloupotrebu kartičnih podataka na osnovu praćenja potencijalnih zloupotreba, ukoliko ne može uspostaviti kontakt sa korisnikom kartice. Ukoliko Banka ne može uspostaviti kontakt sa korisnikom kartice putem telefona ili maila-radi provjere validnosti transakcije, privremena blokada kartice je u cilju zaštite korisnika od potencijalne zloupotrebe, dok korisnik kartice ne kontaktira Banku.

**10.9.** Banka neće snositi odgovornost u slučaju nemogućnosti sprovođenja transakcija koje su predmet bilo kakvih ograničenja nametnutih Banci od strane Intesa Sanpaolo Grupe, međunarodnih sankcija nametnutih od strane Ujedinjenih naroda, Europske unije (EEAS), OFAC i drugih institucija kako u BiH tako i država čije restrikcije utiču na poslovanje Intesa Sanpaolo Grupe i Banke.

#### **11. REKLAMACIJE PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

**11.1.** Eventualne reklamacije vezane za transakcije učinjene karticom, Osnovni i dodatni korisnik kartice upućuje lično ili pisanim putem Banci u organizacijskom dijelu u kojem je otvorena kartica, odnosno putem drugih distribucijskih kanala (elektronskim putem na e-mail adresu: stanovnistvo@intesasnpaolobanka.ba). Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su reklamaciju uputiti najkasnije u roku 30 (trideset) dana od datuma izdavanja izvoda. Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamacije koje su dostavljene izvan navedenog roka, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Osnovni korisnik kartice. Na dostavljanje reklamacije u navedenom roku Banka će odgovoriti u roku od 30 (trideset) dana od prijema reklamacije od strane Osnovnog i dodatnog korisnika kartice za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno 15 (petnaest) dana za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske.

**11.2.** Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su za potrebe eventualne reklamacije sačuvati kopije računa/slipova sa POS uređaja i bankomata. U slučaju izostanka računa/slipova Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamaciju, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Osnovni korisnik kartice.

**11.3.** U slučaju osnovane reklamacije, izvršene u roku i prema navodima iz ovih Uslova, Banka će odobriti račun Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice za reklamirani iznos transakcije po okončanju postupka.

**11.4.** Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga koje su kupljene kreditnom/revolving i charge karticom, kao ni ispravnost dobivenih informacija odnosno za eventualno odbijanje prijehata kreditne/revolving i charge kartice od strane prodajnog mjesta. Navedene reklamacije ovog tipa Osnovni ili dodatni korisnik kartice rješava direktno na prodajnom mjestu.

**11.5.** U slučaju podnošenja zahtjeva za provjeru neautorizovane platne transakcije, Banka neće zaračunati naknadu za podnošenje Zahtjeva za provjeru neautorizovane platne transakcije niti naknadu za interakciju između Banke i klijenta.

**11.6.** Ukoliko Banka od strane Osnovnog i dodatnog korisnika kartice ne zaprimi pisanu reklamaciju potkrijepljenu sa potrebnom dokumentacijom u roku navedenom u ovim Uslovima, Banka će smatrati da je Osnovni korisnik kartice saglasan sa izvodom.

## **12. GUBITAK, OŠTEĆENJE ILI KRAĐA KREDITNE/REVOLVING I CHARGE BANKOVNE KARTICE**

**12.1.** Gubitak, oštećenje, neovlašteno korištenje ili krađu kreditne/revolving odnosno charge kartice Osnovni i dodatni korisnik kartice obavezan je odmah prijaviti pisanim putem bilo kojem organizacijskom dijelu Banke ili putem telefona + 387 33 497 657, otisnutog na poleđini kreditne/revolving odnosno charge kartice. Banka je u obavezi po prijemu dojave o gubitku, nestanku ili krađi kreditne/revolving odnosno charge bankovne kartice istu blokirati.

**12.2.** Sve učinjene troškove i eventualne štete nastale kao posljedica zloupotrebe izgubljene, oštećene, neovlašteno korištene ili ukradene kartice snosi Osnovni korisnik kartice do trenutka do kada Banka zaprimi prijavu o nestanku, oštećenju, neovlaštenom korištenju ili krađi kreditne/revolving odnosno charge kartice.

Osnovni korisnik MasterCard i American Express kartice nije odgovoran za troškove nastale korištenjem kartice nakon prijave gubitka, krađe i slično (nakon blokade kartice od strane Banke), dok će troškove nastale prije prijave Banka teretiti Osnovnog korisnika kartice za cjelokupan iznos nastalih transakcija.

**12.3.** Banka nije odgovorna za bilo kakvu zloupotrebu bankovne kartice zbog nemara, prevare i/ili ostalih kriminalnih radnji, te za zloupotrebe nastale prilikom obavljanja internetskih transakcija sa MasterCard karticom.

**12.4.** U slučaju gubitka ili krađe bankovne kartice, Banka će Osnovnom korisniku kartice odnosno dodatnom korisniku kartice izdati novu kreditnu/revolving odnosno charge bankovnu karticu, ukoliko je uredno poslovao po istoj, kao i dostaviti novi PIN.

**12.5.** Ukoliko dođe do fizičkog oštećenja kreditne/revolving odnosno charge kartice, Banka će Osnovnom ili dodatnom korisniku kartice izdati novu karticu po istom računu.

**12.6.** Osnovni korisnik kartice odnosno dodatni korisnik kartice mogu izvršiti promjenu PIN-a na bankomatima Banke, dok dostupnost ove funkcionalnosti na bankomatima drugih banaka zavisi od tehničke mogućnosti tih banaka, za šta Banka ne snosi odgovornost.

## **13. NAKNADE**

**13.1.** Osnovni korisnik kartice plaća naknade i provizije u skladu sa Ugovorom i iste su utvrđene Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

**13.2.** Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, itd.).

## **14. NAMJENSKI OROČENI DEPOZIT KAO INSTRUMENT OSIGURANJA OTPLATE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

**14.1.** Namjenski oročeni depozit služi kao instrument osiguranja kredita koji je odobren uz uslov polaganje namjenski oročenog depozita.

**14.2.** Za namjenski oročeni depozit koji služi kao instrument osiguranja povrata kredita Banka će izvršiti Registraciju zaloga na depozitu u korist Banke kod Registra Ministarstva pravde BiH.

**14.3.** Namjenski oročeni depozit se oročava u domicilnoj valuti KM, na rok koji ne može biti kraći od roka otplate kredita za koji služi kao instrument osiguranja, sa mogućnosti automatskog obnavljanja u skladu sa rokovima obnavljanja kartice. U slučajevima automatskog obnavljanja namjenski oročenog depozita, Banka je dužna najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka roka oročenja Osnovnog korisnika kartice obavijestiti o roku na koji se produžava Ugovor o namjenski oročenom depozitu i novoj kamatnoj stopi, a Osnovni korisnik kartice ima pravo Ugovor o namjenski oročenom depozitu i kartici raskinuti najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema te obavijesti, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period, uz obavezno izmirenje svih obaveza po kartici.

**14.4.** Na oročeni depozit Banka, primjenom iste metode obračuna kao i za kredit, obračunava kamatu čija visina je definisana Ugovorom na osnovu Odluke o visini kamatnih stopa po depozitnom poslovanju sa stanovništvom. Obračunata kamata pripisuje se sredstvima oročenja po isteku oročenja odnosno po definitivnoj otplati kredita.

**14.5.** Banka može izvršiti prebijanje/poravnanje oročenog depozita i dugovanja po kreditu radi podmirenja dospjelih obaveza u slučaju otkaza kredita ili na osnovu posebne odluke Banke, ako navedeno nije u suprotnosti sa Ugovorom o namjenski oročenom depozitu.

## **15. PRAVO NA ODUSTANAK ZAKLJUČENOG UGOVORA SA BANKOM**

Opšti uslovi poslovanja po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama u primjeni od 28.02.2026. godine

**15.1.** Banka ne može Osnovnom korisniku kartice staviti na raspolaganje sredstva odobrenog kredita prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

**15.2.** Osnovni korisnik kartice ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja Ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, ali je o tome dužan da dostavi Banci pismeno obavještenje o odustajanju od kredita prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana.

**15.3.** Osnovni korisnik kartice može odustati od zaključenog Ugovora samo pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, ukoliko je Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Republike Srpske, odnosno pod uslovom da odmah ili u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja obavijesti o odustanku od kredita, vrati Banci glavnicu i kamatu za sredstva koja je iskoristio u periodu korištenja odobrenog kredita, ukoliko je Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Federacije BiH i Brčko distrikta BiH.

**15.4.** Osnovni korisnik kartice je dužan da ima dokaz o dostavljanju Obavještenja o odustanku od kredita Banci.

**15.5.** Datum prijema obavještenja o odustanku od kredita od strane Banke, smatrat će se datumom odustanka od Ugovora od strane Osnovnog korisnika kartice.

**15.6.** U slučaju da Osnovni korisnik MasterCard/American Express kreditne kartice odustane od zaključenog Ugovora, Banka ne naplaćuje naknadu za odustanak.

**15.7.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice odustane od zaključenog Ugovora, uz koji mu je pružena i sporedna usluga, prestaje da važi i Ugovor o sporednim uslugama.

## **16. OTKAZ UGOVORA**

**16.1.** Banka može otkazati Ugovor u slučaju da Osnovni korisnik kartice:

- ne ispunjava svoje obaveze u skladu sa Ugovorom, dostavljenim izvodima, ne plati najmanje 3 (tri) dospelje obaveze, a sve u skladu sa pozitivnim propisima u BiH,
- prezentira Banci neistinitu i neispravnu dokumentaciju,
- ne obavijesti Banku pisanim putem o promjeni svoje adrese stanovanja, odnosno promjeni poslodavca kod kojeg je zaposlen ili gubitka posla, a neuredno izvršava svoje obaveze prema Banci u skladu sa Ugovorom,
- ne pridržava se odredbi ovih Uslova.

O otkazu Ugovora Banka obavještava Osnovnog korisnika kartice pisanim putem uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana računajući od dana uručenja obavijesti o otkazu ugovora Osnovnom korisniku. Osnovni korisnik kartice pristaje da se danom kada mu je dostavljena obavijest o otkazu smatra i dan kada mu je Banka putem pošte uputila obavijest o otkazu na njegovu adresu.

## **17. PRIJEVREMENO ZATVARANJE KREDITA/KARTICE**

**17.1.** Osnovni korisnik kartice može vratiti kredit, odnosno ukupan iskorišteni iznos i zatražiti zatvaranje kartice pismenim putem u bilo kojem trenutku nakon odobrenja korištenja kreditnih sredstava i od strane ovlaštenog osoblja Banke biti upoznat o stanju duga za prijevremeno zatvaranje kredita/kartice. Od dana obavještenja Banke o prijevremenom povratu kredita, do dana povrata kredita može proteći maksimalno 5 (pet) radnih dana. Danom zaprimanja zahtjeva od strane Osnovnog korisnika kartice za podmirenje ukupno iskorištenog iznosa i zatvaranje kartice, prestaju važiti kartice Osnovnog i dodatnog korisnika.

## **18. OBAVJEŠTAVANJE**

**18.1.** O stanju i promjenama na kreditnim računima u domicilnoj valuti Banka jednom mjesečno obavještava Osnovnog korisnika kartice putem izvoda po računu i na način određen Ugovorom.

## **19. PRIGOVOR KLJENTA I DRUGE REKLAMACIJE**

**19.1.** Ako Osnovni i dodatni korisnik kartice, te eventualni učesnici u kreditu smatraju da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova i odredbi zakona, podzakonskih propisa može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem.

**19.2.** Ukoliko podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnosilac prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem na e-mail adresu: stanovnistvo@intesasanpaolobanka.ba.

**19.3.** Banka je dužna da sprovede postupak po podnesenom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je zaprimila pismeni prigovor za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno 15 (petnaest) dana za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske.

**19.4.** U slučaju da Banka ne dostavi odgovor u rokovima navedenim u prethodnom stavu, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijesti Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1/A Banja Luka da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka od 15 (petnaest) dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor, ako Banka nije dostavila odgovor klijentu odnosno podnosiocu prigovora.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH, ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora o kreditu, može uložiti prigovor Ombudsmanu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb.

Korisnik kartice ima i mogućnost pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

## **20. USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

**20.1.** Banka ima pravo prenijeti svoja potraživanja u skladu sa odredbama Zakona o bankama i relevantnih podzakonskih akata. Osnovni korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može drugom prijemniku istaći osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema Banci iz Ugovora o kreditu.

**20.2.** Prijemnik ne može Osnovnog korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Osnovni korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

**20.3.** Banka je dužna obavijestiti Osnovnog korisnika o ustupanju potraživanja izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kreditu vrši naplatu ustupljenog potraživanja od korisnika.

## **21. ZAVRŠNE ODREDBE**

**21.1.** Podatke o Osnovnom i dodatnom korisniku kartice, te eventualnim učesnicima u kreditu kao i pisani nalog Osnovnog korisnika kartice za zatvaranje kartice, te dokumentaciju na osnovu koje je kredit odobren ili otplaćen, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je kredit otplaćen/kartica zatvorena ili u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.

**21.2.** Banka je dužna čuvati naloge za plaćanje i druge dokumente na temelju kojih su evidentirane promjene na računima u Banci najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima odnosno nastale transakcije.

**21.3.** Isprave i podatke spomenute u tački 21.1. i 21.2. Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa važećim propisima i aktima Banke kojima je regulisano arhiviranje.

**21.4.** Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

**21.5.** Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama obuhvataju Odluku o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

**21.6.** U slučaju da neke od odredbi ovih Uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Uslova.

**21.7.** Ovi Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama stupaju na snagu 28.02.2026. godine.

**Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina**