



Aleja Svetog Save 61  
78000 Banja Luka, 78000 Banja Luka  
tel: +387 51 232 091 / +387 51 221 400  
fax: +387 51 232 091  
e-mail: office@mfbanka.com

## OPŠTA PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA KARTICA MF BANKE A.D. BANJA LUKA

### Značenje pojmova

**Banka** – MF banka a.d. Banja Luka – vlasnik i izdavalac kartice.

**Klijent** je fizičko lice i/ili poslovni subjekt, rezident ili nerezident, koji zasniva poslovni odnos sa Bankom

**Platna kartica** je kartica izdata od strane banke, ovlaštena Visa članice, a opremljena je mikroprocesorskim medijumom na kome su zabilježeni relevantni podaci o korisniku kartice i kartici koja korisniku omogućava korišćenje sredstava sa računa.

**Debitna kartica** je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu do visine raspoloživog iznosa na kartičnom računu. Svako plaćanje ili podizanje gotovine podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa na kartičnom računu. Pod debitnom karticom se podrazumijeva VISA Electron i Visa Business kartica.

**Kreditna kartica** je platna kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu, do visine odobrenog limita uz obavezu da najkasnije do roka navedenog u izvodu izvrši plaćanje minimalne zahtijevane uplate. Na iskorišćeni iznos limita se obračunava promjenljiva kamatna stopa iz Kataloga proizvoda MF banke a.d. Banja Luka.

**Dodatna kartica** je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu po jednom kartičnom računu, i to maksimalno dvije dodatne uz osnovnu VISA Electron i Classic karticu, kao i pet za Visa Business karticu. Dodatna kartica se može preuzeti samo pod uslovom da je prethodno ili istovremeno osnovni korisnik preuzeo karticu.

**Kartična organizacija** je VISA International.

**Zahtjev** – zahtjev za izdavanje Visa kartice.

**Nosilac** – klijent kome je odobren Zahtjev za izdavanje Visa Business kartice MF banke a.d. Banja Luka.

**Korisnik** – fizičko lice, na čije ima Visa kartica glasi i nije prenosiva.

**Transakcioni račun**- račun Korisnika kartice u Banci.

**Limit potrošnje** – dnevni iznos sredstava koji Korisnik može koristiti za plaćanje robe i usluga i za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu.

**PIN** – (Personal Identification Number) lični identifikacioni broj Korisnika koji služi za identifikaciju Korisnika .

**Izvod** – izvještaj o svim nastalim obavezama plaćanja i datumu dospijea istih na naplatu. Izvod se dostavlja e-mail-om.

**Prodajno mjesto** – poslovne prostorije pravnih lica ili fizička lica koja prihvataju Visa kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga, kao i web site-ovi koji su ovlašteni za e-commerce.

**Tarifa naknada** – dokument u kome su navedene sve naknade koje se primjenjuju u poslovanju Banke.

### Opšte odredbe i izdavanje kartica

Lice koje želi da postane korisnik kartice podnosi Zahtjev za izdavanje kartice, pri čemu Banka zadržava pravo da provjeri navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva. Banka zadržava pravo da zahtjev odbije bez obrazloženja. Korisnik je odgovoran za korišćenje Kartica u skladu sa Opštim pravilima i Opštim uslovima poslovanja MF banke a.d. Banja Luka. Korisnik je isključivo finansijski odgovoran prema Banci, za sva plaćanja i troškove koje korišćenjem kartice ostvari dodatni korisnik. Od trenutka preuzimanja Kartica, rizik od eventuale zloupotrebe snosi Korisnik.

Korisnik je obavezan da potpiše Karticu prilikom uručenja. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a sve finansijske posledice eventualne zloupotrebe snosi Korisnik.

### Korišćenje kartice

Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu, koja imaju istaknute VISA oznake, pri kupovini robe i usluga do određenog iznosa.

Korisnik može koristiti karticu za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu koji prihvataju Visa kartice. Prilikom korišćenja kartice na bankomatima i POS-u krajnji korisnik se identifikuje PIN-om.

Korisnik kartice pri kupovini robe i usluga te isplati gotovine na šalteru banke, potpisuje račun na isti način kao što je potpisao karticu i zadržava jednu kopiju za svoju evidenciju.

Isplata gotovine na bankomatima se obavlja bez naknade za Visa Electron kartice izdavaoca MF banke ad, dok je za ostale kartice naknada troškova regulisana Tarifom naknada Banke.



Korisniku kartice se odobrava dnevni limit potrošnje. Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu dobara i usluga koje su zabranjene zakonom Republike Srpske i zakonom Bosne i Hercegovine, odnosno zabranjene zakonom zemlje u kojoj se kupovina dobara i usluga obavlja.

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo Korisnik na čije ime glasi kartica.

Banka ne prihvata odgovornost za finansijske posljedice koje mogu nastati usljed korišćenja kartica za transakcije putem Interneta, telefona, pošte ili govornih automata (tj. u slučaju da se dogodi zloupotreba Kartice o kojoj Banka nije bila obavještena i nije imala saznanja), osim ako važećom regulativom nije drugačije određeno.

Kartica čiji je rok važnosti istekao ne smije biti korišćena.

### **Uslovi plaćanja**

Za sve troškove nastale u zemlji i inostranstvu Banka tereti transakcioni račun Korisnika kartice u konvertibilnim markama.

Ukoliko Korisnik kartice kasni sa plaćanjem obaveza, Banka ima pravo privremeno ili trajno uskratiti pravo korišćenja kartice krajnjim korisnicima, tj. Banka ima pravo raskinuti Ugovor.

Ugovor pismenim otkazom raskidaju Korisnik kartice ili Banka. Raskidom ugovornog odnosa prestaje pravo korišćenja kartica, a sva dugovanja korisnika kartice prema Banci dospijevaju na naplatu, Banka zadržava pravo da Korisniku naknadno pošalje Izvod sa konačnim obračunom duga.

### **Reklamacije**

Korisnik kartice MF Banke treba da sačuva sve kopije računa koje mu služe za provjeru iznosa transakcije sa onima na dobijenim izvodima od strane Banke.

Korisnik je dužan da reklamaciju po spornim transakcijama dostavi Banci u pisanom obliku najkasnije 10 dana od dana zaduženja kartičnog računa.

Reklamacije za transakcije nastale korištenjem kartica suprotno Opštim uslovima poslovanja Banke, Opštim pravilima za izdavanje i korištenje Visa kartica Banke i Ugovoru o korištenju kartice ili za koje je korisnik u pisanom zahtjevu za reklamaciju naveo netačne podatke, kao i da su reklamirane transakcije izvršene od strane trećih lica kojima je korisnik kartice MF Banke neadekvatnim i neodgovornim korištenjem kartice omogućio informacije o istoj, te dao osnovanu mogućnost za zloupotrebu, smatraju se neosnovanim i za iste Banka u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge o poslovanju sa FL i građanima može naplatiti propisanu naknadu.

Bez obzira na ishod reklamacije Korisnik je dužan podmiriti ukupan trošak po kartici.

Ukoliko se utvrdi da je reklamacija osnovana, Banka vrši povrat sredstava u iznosu transakcije koja je bila predmet reklamacije, na kartični račun.

Banka nije odgovorna za kvalitet roba ili usluga koje korisnik plaća karticom i ne odgovara za eventualne kvantitativne ili kvalitativne nedostatke robe, ili u slučajevima kada roba nije isporučena, odnosno usluga nije izvršena, korisnik rješava na Prodajnom mjestu.

### **Izgubljena/ukradena kartica**

Korisnik je obavezan da gubitak/krađu Kartice odmah prijavi Autorizacionom centru na broj +381 11 207 11 00 ili u bilo koju poslovnicu Banke, a u slučaju krađe i policiji. Prilikom prijave se ne navodi PIN. U slučaju telefonske prijave, Korisnik je dužan da u roku od 7 dana dostavi Banci u pisanoj formi potvrdu prijave gubitka/krađe Kartice. Troškove izrade nove kartice snosi korisnik prema Tarifi naknada Banke. Korisnik i Banka se mogu sporazumjeti da u slučaju sumnje na zloupotrebu Kartice, Banka izvrši privremenu blokadu kartice.

### **Saglasnost sa uslovima**

Obaveza Korisnika je da Banci blagovremeno prijavi promjenu podataka navedenih u Zahtjevu radi nesmetanog korišćenja Kartica.

Banka se obavezuje da čuva podatke koji su poznati Banci, a odnose se na: lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, vlasništvo ili poslovne veze nosioca, stanje i promet na računima, kao i druge podatke koji Banci postanu poznati.

Korisnik kartice je izričito saglasan da se informacije i podaci (ime, adresa, datum rođenja, matični broj, zanimanje, broj transakcionog računa, podaci o računu, partiji i ostalo vezano za ovaj obligacionopravni odnos) koji će u okviru ovog poslovnog odnosa postati poznati Banci mogu koristiti po uobičajnoj bankarskoj proceduri i ustupati povezanim licima Banke, procesoru, Visa-i, kreditno-finansijskim institucijama, institucijama za zaštitu povjerilaca, osiguravajućim društvima, i drugima licima koja Banci pružaju određene usluge, a sve isključivo i opravdano s ciljem nesmetanog odvijanja bankarskog poslovanja (bankarske djelatnosti).

Banka je dužna dostaviti podatke po zahtjevu, državnim organima i institucijama, i drugim licima koja imaju to pravo na osnovu svojih zakonskih ovlašćenja.

### **Otkaz korišćenja kartice**



Do otkaza Ugovora ili otkaza korišćenja pojedinačnih Kartica može doći na zahtjev Korisnika ili po odluci Banke. Banka ima pravo da Korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava ovih Opštih pravila, bez obrazloženja uskratiti pravo korišćenja Kartice i proglasi je nevažećom, o čemu Korisnika obavještava pismenim putem. Korisnik može otkazati korišćenje pojedinačne ili svih kartica isključivo pismenim putem, najkasnije do 15-og u mjesecu. Ukoliko Korisnik nakon navedenog roka otkáže karticu, Banka ima pravo da mu naplatni naknadu za naredni mjesec. Sve transakcije nastale do dana vraćanja Kartice Banci padaju na teret Korisnika.

#### **Završne odredbe**

Banka zadržava pravo promjene Opštih pravila za izdavanje i korišćenje kartica, o čemu će korisnici platnih kartica biti obaviješteni u prostorijama Banke ili na web sajtu Banke. U slučaju da se ne slaže sa izmjenama i/ili dopunama, korisnik može otkazati dalje korišćenje kartice u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja, odnosno smatraće se da je izmjene i/ili dopune prihvatio ukoliko to ne učini u navedenom roku. Na ova Opšta pravila se primjenjuju pravila kartičnih organizacija.

U slučaju da Korisnik i Banka ne mogu mirnim putem da riješe svoj sporni odnos, a na čemu bi trebalo nastojati, za rješavanje sporova nadležan je sud u sjedištu Banke i ako zakonom nije drugačije određeno.

Kada su u pitanju Korisnici – fizička lica, korisnici usluga ugovorne strane su dužne sporove rješavati sporazumno, a u slučaju da ne riješe sporazumno u sporovima sa Korisnikom finansijskih usluga nadležan je sud opšte mjesne nadležnosti za tuženog (prema prebivalištu tuženog odnosno ako nije poznato prebivalište prema boravištu tuženog).

Za suđenje u sporovima za zaštitu prava Korisnika finansijskih usluga – fizičkih lica, potrošača prema Zakonu o parničnom postuku pored suda opšte mjesne nadležnosti, nadležan je i Sud na čijem području potrošač ima prebivalište, odnosno boravište.