

OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE POKLON KARTICA ZA PRAVNA LICA

ASA Banka d.d. Sarajevo

Septembar, 2025. godine

SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE.....	3
OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE	3
IZDAVANJE KARTICE	3
LIMITI (VISINA IZNOSA SREDSTAVA) NA KARTICI.....	4
NAMJENA.....	4
NAČIN KORIŠTENJA.....	5
ROK VAŽENJA KARTICE	5
NAKNADE	5
REKLAMACIJE	5
IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA	6
BLOKADA KARTICE	6
PRIGOVORI KORISNIKA I POKRETANJE POSREDOVANJA.....	6
SAGLASNOST SA USLOVIMA.....	7
ZAVRŠNE ODREDBE.....	7

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama FBiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 27/17 i 22/25), a u vezi sa članom 44. Statuta ASA Banka d.d. Sarajevo, Nadzorni odbor na prijedlog Uprave Banke dana 15.09.2025. godine, usvaja sljedeće:

OPŠTE USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE POKLON KARTICA ZA PRAVNA LICA

UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi za izdavanje i korištenje Poklon kartica za pravna lica u ASA Banka d.d. Sarajevo, (u daljem tekstu: Uslovi) se primjenjuju na izdavanje i korištenje Poklon kartica pravnih lica, kao akt poslovne politike ASA Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka).

Uslove Banka uručuje **Kupcu kartice najkasnije** na dan izdavanja Poklon kartice.

OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

- **BANKA** – ASA BANKA d.d., Sarajevo, Trg međunarodnog prijateljstva 25, 71000 Sarajevo, izdavatelj i vlasnik kartice;
- **PODRUŽNICA** – Podružnica, Filijala i IŠ;
- **KARTICA** - Poklon kartice koje Banka izdaje Kupcu;
- **POKLON KARTICE** – Mastercard Poklon kartica je unaprijed izrađena i ne sadrži ime i prezime. Kartica se ne reizdaje i nije dopunjiva (uplata se vrši jednokratno). Mastercard Poklon kartica je internacionalna kartica namijenjena za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu koja imaju istaknutu Mastercard oznaku.
- **KORISNIK KARTICE**- fizička osoba koja koristi Poklon karticu za plaćanje roba i usluga;
- **KUPAC KARTICE** – pravna osoba koja podnosi Pristupnicu za izdavanje Poklon kartice i izvrši uplatu na Karticu;
- **BANKOMAT** - samouslužni uređaj za isplatu gotovine;
- **PIN** (Personal Identification Number) - osobni tajni identifikacijski broj **Korisnika**. Služi za identifikaciju **Korisnika** na bankomatu ili POS-u, i poznat je isključivo **Korisniku**;
- **PRODAJNO MJESTO / TRGOVAC** - prodavatelj koji je ugovorio prihvati kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga;
- **POS** (Point of Sale) - terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.
- **3D SECURE** – protokol/standard koji obezbjeđuje dodatnu sigurnost platnih kartica Banke, prilikom on-line plaćanja na internet prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard. Predstavlja najučinkovitiji vid zaštite kartica od zloupotrebe prilikom kupovine na internetu.

IZDAVANJE KARTICE

Kartica je vlasništvo Banke, te na zahtjev Banke ista mora biti vraćena.

Po prijemu Kartice Korisnik kartice je obavezan potpisati Karticu na predviđenom mjestu na poledini.

Korisnik kartice obavezan je čuvati tajnost PIN-a, koji ne smije biti dostupan trećim licima (osim Korisniku kartice).

Banka dostavlja Karticu i PIN Kupcu Kartice te je dužna osigurati da PIN ne bude dostupan drugim licima do momenta uručjenja Kartice. Od tog trenutka, Kupac Kartice je obavezan da vodi računa o podacima sa Kartice, kao i o upotrebi PIN-a, a Banka dalje ne kontroliše upotrebu i čuvanje Kartice i PIN-a, kao i podataka koji se nalaze na Kartici.

Kartica se uručuje odmah po uplati iznosa za raspolaganje na Kartici i uz plaćanje jednokratne naknade.

Kupac Kartice istu daje na korištenje trećoj osobi – Korisniku i obavezuje se da će Korisniku uz Karticu uručiti i PIN i Opšte uslove.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko Kupac Kartice ne postupi u skladu sa prethodnim stavom i ukoliko Korisnik nije upoznat sa Opštim uslovima.

Kupac Kartice/Korisnik Kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj formi, a naročito ne na Kartici.

Kupac Kartice se upoznaje i sa obavezom da on/a snosi odgovornost za štetu koju pretrpi uslijed neovlaštenog korištenja podataka sa Kartice, jer isti su poznati isključivo Kupcu Kartice. Kupac Kartice/Korisnik Kartice se obavezuje da sa dužnom pažnjom vodi računa o PIN-u i podacima sa Kartice, jer otkrivanjem navedenih podataka trećim licima, Kupac Kartice/Korisnik Kartice se direktno izlaže riziku zloupotrebe Kartice i PIN-a od strane trećih lica.

Kupac Kartice/Korisnik Kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zabranjen zakonom. PIN je moguće promijeniti na bankomatima, pri čemu Kupac Kartice snosi odgovornost da PIN nije dostupan trećim licima (osim Korisniku Kartice).

Kupac Kartice preuzima na sebe odgovornost za svu štetu koju Kupac Kartice/Korisnik Kartice pretrpi uslijed plaćanja preko interneta budući da se radi o plaćanju koje se provodi preko uređaja za čiju upotrebu Banka nije odgovorna.

Banka ne odgovara za prenos novčanih sredstava ako je prenos uredno zabilježen i proknjižen, i ukoliko na prenos nije uticao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

Kupac Kartice potpisom Pristupnice o izdavanju Kartice potvrđuje da je preuzeo Karticu od ovlaštene osobe radnika Banke. Kartica se može koristiti nakon uplate novčanih sredstava.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti za poklon kartice sa uplaćenim limitom od 300,00 KM i više neophodno je izvršiti identifikaciju krajnjih Korisnika fizičkih lica. Identifikacija se vrši na osnovu spiska lica kojim će biti uručena poklon kartica od strane Kupca, Kupac dostavlja listu u Banku, te je obavezno da pored imena i prezimena bude naveden i broj lične karte, kao jedinstveni matični broj (JMBG). Lične podatke koji su prikupljeni Banka obrađuje i čuva u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

LIMITI (VISINA IZNOSA SREDSTAVA) NA KARTICI

Na Poklon karticu moguće je izvršiti jednokratnu uplatu koja će biti raspoloživa za korištenje Kupcu Kartice/Korisniku kartice. Minimalni iznos uplate je 30,00 KM, a maksimalni 1.000,00 KM.

NAMJENA

Kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu i to:

- na POS terminalima za plaćanje roba i usluga;

- za internet kupovinu.

NAČIN KORIŠTENJA

Sve do momenta blokade Kartice u skladu sa ovim uslovima, Kupac Kartice odgovara za svu štetu koju pretrpi uslijed gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice ili PIN-a.

Banka utvrđuje iznos limita za transakcije putem POS terminala. Maksimalni dnevni (24 h) limiti je 15 transakcija u ukupnom iznosu 1.000,00 KM.

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, promijeni navedeni limit broja transakcija i iznosa transakcija.

ROK VAŽENJA KARTICE

Poklon kartice imaju rok važenja 24 mjeseca, te nemaju mogućnost reizdavanja. Ukoliko je preostalo sredstava na računu i nakon isteka roka važenja, Kupac Kartice ima mogućnost podizanja preostalog salda na šalterima Banke.

Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, i dobrim poslovnim običajima.

Korisnik Kartice istu koristi na POS-ovima identificirajući se svojim tajnim osobnim identifikacijskim brojem (PIN-om). Korisnik Kartice prihvata da njegov PIN utipkan i ovjeren na POS-u, bude isključiva i nedvojbeno potvrda o njegovom identitetu. Korisnik Kartice zadržava jednu kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju).

NAKNADE

Iznosi naknada regulisani su Odlukom o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima odnosno Odlukom o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa poduzetnicima.

Kupac/Korisnik Kartice na osnovu ovih Uslova, u cijelosti bez prigovora prihvata i plaćanje naknada koje vezane za poslovanje sa Karticom u skladu sa Odlukom o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima odnosno Odlukom o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa poduzetnicima.

REKLAMACIJE

Kupac/Korisnik Kartice za sve reklamacije vezane uz kartično poslovanje, kontaktira podružnicu Banke u kojoj je kartica izdata, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Rok za podnošenje reklamacije je 30 (trideset) dana od datuma obavljanja transakcije za koju se reklamacija odnosi.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih Karticom, te ne odgovara za eventualne kvantitativne nedostatke robe ili u slučajevima kada roba nije isporučena, odnosno usluga nije izvršena.

Reklamacije u vezi sa robom i uslugama Korisnik Kartice rješava na prodajnom mjestu.

Bez obzira na reklamaciju, Kupac je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.

Kupac Kartice je obavezan sudjelovati u istrazi na zahtjev Banke i saglasan je da Banka korisničke račune, koje Kupac Kartice reklamira, podnese na grafološko vještačenje, te da poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštene upotrebe Kartice od strane treće osobe, Kupac Kartice je obavezan podmiriti sve nastale troškove povezane sa reklamacijom.

IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

Kupac/Korisnik Kartice snosi svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

Korisnik Kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak, krađu, zloupotrebu Kartice ili situaciju da je neovlašteno lice saznalo PIN ili broj kartice na broj telefona bančinog Odjela za kontakt centar 0800 2 0070 (za pozive iz BIH – besplatna linija) ili +387 33 954 700 (za pozive iz inostranstva).

Korisnik Kartice snosi sve gubitke nastale na osnovu transakcija uslijed gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja Kartice do momenta prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja Kartice. Ukoliko Korisnik Kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti, već je obavezan o tome obavijestiti Banku i prerezanu Karticu odmah vratiti Banci.

U slučaju gubitka ili krađe kartice nije moguće izdati zamjensku karticu klijentu.

BLOKADA KARTICE

Banka će blokirati/onemogućiti korištenje Kartice u slučajevima prijave: nestanka, zloupotrebe Kartice ili saznanja PIN-a ili brojeva sa Kartice od strane neovlaštenog lica, smrti Korisnika Kartice, na osnovu sudske odluke, odluke drugog nadležnog organa, te isprava na osnovu kojih je Banka u skladu sa zakonom dužna izvršiti blokadu.

Banka može blokirati karticu ukoliko ju je Kupac Kartice dostavio popunjen _Zahtjev korisnika kartice gdje je isto naznačeno.

Za vrijeme blokade Korisnik Kartice ne može raspolagati sredstvima na računu kartice.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje Kartice bez prethodne obavijesti ukoliko Korisnik tokom korištenja istih ne poštuje ove Uslove.

Kupac Kartice je saglasan da je u slučaju privremenog uskraćivanja prava na korištenje Kartice, ne prestaju njegove obaveze nastale korištenjem Kartice do trenutka uskraćivanja, te se obavezuje iste podmiriti.

Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo na korištenje Kartice ukoliko se po istoj nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, i važećim propisima) i opozvati Karticu. Opozivom/otkazom Kartice prestaje pravo korištenja za Korisnika Kartice.

O prestanku prava korištenja Kartice, Banka je u obavezi pisanim putem obavijestiti Kupca Kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za opoziv kartice.

PRIGOVORI KORISNIKA I POKRETANJE POSREDOVANJA

Odredba za Korisnike sa područja Federacije BiH i Brčko Distrikta:

Kupac/Korisnik Kartice (u daljem tekstu: podnosilac prigovora) ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Opših uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.

Prigovor se podnosi na adresu Banke Trg međunarodnog prijateljstva 25, 71 000 Sarajevo.

Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, podnosiocu prigovora dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom iz prethodnog stava, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, podnosilac prigovora može u pisanoj formi obavijestiti i uložiti prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo FBiH.

Podnosilac prigovora može u pisanoj formi dostaviti prijedlog za posredovanje Agenciji za bankarstvo FBiH radi vansudskog rješavanja spornog pitanja, a sve u skladu sa zakonom i propisima kojima se uređuje posredovanje.

Odredba za Korisnike sa područja Republike Srpske:

Korisnik kredita (u daljem tekstu ovog člana: Podnosilac prigovora) ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora, a prigovor može uputiti usmeno i/ili pismeno putem pošte na adresu sjedišta Banke, Trg međunarodnog prijateljstva broj 25, 71000 Sarajevo, na adresu svih organizacionih dijelova Banke van sjedišta čije se adrese nalaze na web stranici Banke, putem fax-a ili putem elektronske pošte na adresu: info@asabanka.ba. Ukoliko Podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti pisani odgovor u roku od 15 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor i podnesen. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Podnosilac prigovora nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vladike Platona 1/A, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka Podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.

SAGLASNOST SA USLOVIMA

Ovi Uslovi sačinjeni su u pisanom obliku i dostupni su na web stranici Banke.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke i iste će objaviti na zvaničnoj web stranici www.asabanka.ba i to najkasnije 15 (petnaest) dana prije njihove primjene. Ukoliko Kupac Kartice i/ili eventualni učesnik po ovom poslu ne prihvati izmjene i dopune, obavezni su da u roku od 15 (petnaest) dana, od kada su izmijenjeni ovi Uslovi postali dostupni, pisanim putem obavijesti Banku o svom neprihvatanju navedenih izmjena. U tom slučaju Kupac Kartice je dužan vratiti sve izdate kartice po osnovu ugovornog odnosa sa Bankom, izmiriti sve nastala dugovanja, a provest će se procedura propisana u slučaju otkaza Kartice.

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka je dužna prijaviti nadležnim državnim organima sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa pravnim licima.

U slučaju da neka 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.
U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Broj: 01/2-9663-6-1/25
Sarajevo, 15.09.2025. godine

Predsjednik Nadzornog odbora

Samir Redžepović