

OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE POSLOVNIH KARTICA

ASA Banka d.d. Sarajevo

Septembar, 2025. godine

SADRŽAJ

1.	OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE	3
2.	IZDAVANJE KARTICE	3
3.	DNEVNI LIMITI POTROŠNJE	4
4.	KORIŠTENJE KARTICE	4
5.	USLOVI PLAĆANJA	5
6.	REKLAMACIJE.....	5
7.	IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA.....	5
8.	OBNAVLJANJE KARTICE.....	6
8.1	OBNAVLJANJE KREDITNE KARTICE	6
8.2	OBNAVLJANJE DEBITNE KARTICE.....	6
9.	BLOKADA KARTICE	6
10.	PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA.....	6
11.	KAMATE	7
12.	NAKNADE.....	7
13.	OSTALI USLOVI.....	7
14.	PRAVO NA PRIGOVOR I POKRETANJE POSREDOVANJA	7
15.	ZAVRŠNE ODREDBE	8

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

OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE POSLOVNIH KARTICA

1. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

BANKA - ASA Banka d.d. Sarajevo, Trg međunarodnog prijateljstva 25, izdavatelj i vlasnik kartice.

PODRUŽNICA – Podružnica, Filijala, IŠ

KORISNIK KARTICE – pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registrovanu djelatnost sa sjedištem u Bosni i Hercegovini, koja koristi karticu za plaćanje troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inostranstvu a prihvata ove Opšte uslove.

KRAJNJI KORISNIK KARTICE – fizička osoba čije je ime zajedno s imenom Korisnika kartice otisnuto na kartici, a koju Korisnik kartice imenuje u Pristupnici i za koju određuje limit potrošnje u zemlji i inostranstvu;

KARTICA – Business MasterCard kartica i/ili Visa Business kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice.

ZAMJENSKA KARTICA - kartica koja se izdaje krajnjem Korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu ili oštećenu karticu;

LIMIT POTROŠNJE – okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen Korisniku između dva podmirjenja troškova, koji se definiše Ugovorom o izdavanju i korištenju kreditne kartice između Banke i Korisnika kartice;

PIN (Personal Identification Number) – lični tajni identifikacijski broj rajnjeg korisnika kartice. Služi za identifikaciju Krajnjeg korisnika na bankomatu i/ili POS-u, i poznat je isključivo Krajnjem korisniku kartice;

IZVJEŠTAJ O UČINJENIM TROŠKOVIMA / IZVOD – pisana obavijest Korisniku kartice o troškovima učinjenim korištenjem kartica od strane svih Krajnjih korisnika i ostalim naknadama;

BANKOMAT – samouslužni uređaj za uplatu i isplatu gotovine;

PRODAJNO MJESTO / TRGOVAC – prodavac koji je ugovorio prihvrat kartica, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga;

POS (Point of Sale) – terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem;

SAVJETNIK ZA PRAVNA LICA - Savjetnik za poslovanje sa velikim kompanijama, Savjetnik za poslovanje javnim institucijama, Savjetnik za pravna lica – korporativni centar, Savjetnik za pravna lica – male kompanije, Voditelj podružnice/filijale.

2. IZDAVANJE KARTICE

Kartica je sredstvo kojim se mogu provoditi bezgotovinska plaćanja službenih troškova na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu pri kupovini roba i usluga, te podizati gotovina na bankomatima i šalterima u BiH i inostranstvu ovlaštenim za prihvrat MasterCard Business kartica i/ili Visa Business kartica.

Kreditna Kartica se može izdati pravnim ili fizičkim osobama koje obavljaju registrovanu djelatnost sa sjedištem u BiH, ako Banka procijeni da mogu sigurno i na vrijeme podmirivati sve obaveze nastale korištenjem kartice.

Debitna kartica se može izdati fizičkoj osobi zaposlenoj kod pravnog lica koje ima otvoren transakcioni račun kod Banke.

Kartica se izdaje na osnovu pristupnice.

Podnosilac pristupnice je zakonski zastupnik pravne osobe ili fizička osoba koja obavlja registrovanu djelatnost, koji u Pristupnici samostalno imenuje Krajnje korisnike kartice za koje određuje limite potrošnje.

Zbir limita potrošnje svih Krajnjih korisnika kreditne kartice ne smije biti veći od ukupnog kreditnog limita potrošnje kojeg je Banka dodijelila Korisniku kartice.

Na osnovu pismenog zahtjeva Podnosioca pristupnice, Banka može privremeno i trajno povećati dodijeljeni limit potrošnje. Podnosilac pristupnice u pristupnici imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati obavijest o učinjenim troškovima kao i sve dodatne obavijesti.

Podnosilac pristupnice predaje popunjenu Pristupnicu u organizacijsku jedinicu Banke. Korisnik kartice dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici, te prikupljanje drugih neophodnih informacija za donošenje odluke o izdavanju kartice.

Odluku o izdavanju kreditne kartice donosi Banka, bez obaveze da podnosiocu daje obrazloženje o svojoj odluci. Korisnik kartice zaključuje Ugovor o izdavanju i korištenju kreditne kartice Banke, čime Korisnik kartice potvrđuje da prihvata Opšte uslove za izdavanje i korištenje MasterCard Business kartice i Visa Business kartice. Kartica i preuzima obavezu plaćanja svih troškova nastalih korištenjem Kartica. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti, a nakon isteka roka može se produžavati o čemu Banka obavještava Korisnika kartice. Korisnik kartice potvrđuje da je Krajnjeg korisnika kartice upoznao sa Opštim uslovima za izdavanje i korištenje MasterCard Business kartice i Visa Business kartice.

3. DNEVNI LIMITI POTROŠNJE

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevni broj transakcija i iznos transakcija, a Korisnik kartice ima mogućnost da navedene dnevne limite promijeni uz podnošenje pismenog zahtjeva.

Dnevni limiti potrošnje određeni su u iznosu i broju transakcija za kupovinu i podizanje gotovine, na dnevnom nivou za sve Korisnike kartica, uz mogućnost promjene (povećanje/smanjenje) pojedinačnih limita na nivou pojedinačne kartice:

- Maksimalni dnevni (24h) iznos isplate gotovine na bankomatima i POS terminalima za isplatu gotovine iznosi 1.000,00 KM;
- Maksimalni iznos pojedinačne transakcije na bankomatima ASA Banka d.d. Sarajevo iznosi 1.000,00 KM;
- POS za transakcije kupovine roba i usluga – 15 transakcija u ukupnom iznosu 3.000,00 KM;
- Uplata preko PayPala u rasponu: minimalno 10,00 KM maksimalno 500,00 KM po transakciji. Broj transakcija nije ograničen.

Limiti se postavljaju iz razloga zaštite korisnike od eventualnih zloupotreba.

4. KORIŠTENJE KARTICE

Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Krajnji korisnik kartice, čije ime je otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu. Krajnji korisnik kartice obavezan je nakon preuzimanja kartice u Podružnici banke, karticu potpisati i čuvati tajnost PIN-a, koji ne smije biti dostupan trećim licima. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu, pri kupovini roba i usluga ili za podizanje gotovine na bankomatima i šalterima banaka u BiH i inozemstvu, koji prihvataju karticu.

Kartica se može koristiti do limita potrošnje, za kreditne kartice, odnosno raspoloživog iznosa sredstava na transakcijskom računu, za debitne kartice, ali u okviru dnevnog limita za potrošnju.

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

Ukoliko Krajnji korisnik kartice koristi karticu na bankomatima i POS-ovima uz svoj tajni osobni identifikacijski broj (PIN), Krajnji korisnik kartice prihvata da njegov PIN utipkan i ovjeren na

Bankomatu ili POS-u, bude nedvojbeno potvrda njegovog identiteta.

Ukoliko se Krajnji korisnik kartice pri kupnji robe i usluga te podizanju gotovine ne identificira PIN-om, obavezan je potpisati korisnički račun na isti način kao što je potpisao karticu, te zadržati jednu kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju (za evidenciju korisnika kartice).

Korisnik kartice može Karticu koristiti za transakcije preko Interneta, uz preporuku da Korisnik kartice treba biti oprezan i svjestan činjenice o mogućoj zloupotrebi kartice, te da Banka ne snosi nikakvu odgovornost za posljedice prouzrokovane po osnovu takvih transakcija. Svaku štetu nastalu korištenjem ili zloupotrebom kartice po osnovu transakcija preko interneta snosi Korisnik kartice.

5. USLOVI PLAĆANJA

Korisnik kartice preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu izdatih kartica Krajnjim korisnicima kartica, uključujući i troškove iznad odobrenog limita potrošnje. U slučaju eventualnog prekoračenja dozvoljenog limita koji je prouzrokovan transakcijama nastalim u uobičajenom kartičnom poslovanju, Korisnik kartice je dužan iste izmiriti odmah po obavještenju Banke.

Za sve troškove učinjene u zemlji i inostranstvu Banka će na dan dospelja izravno teretiti račun Korisnika kartice.

Za troškove učinjene karticom u inostranstvu i/ili mrežama drugih banaka u zemlji, konverzija se obavlja u EUR po kursu koji primjenjuje MasterCard International/Visa, a potom u BAM po srednjem kursu Banke za devize na datum ulaska transakcije u ciklus obračuna.

Banka početkom svakog mjeseca dostavlja Izvještaj o učinjenim troškovima/Izvod (u daljem tekstu Izvještaj) kontakt osobi (kontakt lice iz Pristupnice).

Izvještaj sadrži troškove učinjene karticama u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, stanje po predhodnom izvještaju, izvršene uplate, ukupan dug, iznos koji je potrebno platiti, datum izrade Izvještaja i datum dospelja duga.

Korisnik kartice je dužan uplatiti na račun Banke sve troškove nastale korištenjem kreditne kartice u skladu s datumom dospelja naznačenog na Izvještaju, odnosno do dvadesetog u mjesecu. Na troškove koji nisu uplaćeni u roku dospelja označenom na Izvještaju, Banka obračunava kamatu.

6. REKLAMACIJE

Korisnik kartice, za sve reklamacije vezane uz korištenje kartice, kontaktira svog nadležnog Savjetnika za pravna lica, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Rok za podnošenje reklamacije je 15 (petnaest) dana od datuma Izvještaja. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih karticom. Reklamacije u vezi sa robom i uslugama Korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom. Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen karticom.

7. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice. Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak ili krađu kartice od 0-24h Procesnom centru Banke na telefon 033/846-777, ili na broj Kontakt centra 033/294-700 ili poštom na adresu Trg međunarodnog prijateljstva 25, 71000 Sarajevo.

Korisnik kartice u cijelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija kod kojih se identificira PIN-om. Korisnik kartice je obavezan učestvovati u istrazi na zahtjev Banke i saglasan da Banka korisničke račune, koje Korisnik reklamira, podnese na grafološko vještačenje, te da poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštene zloupotrebe Kartice od strane treće osobe, Korisnik kartice obavezan je podmiriti sve troškove, uključujući i troškove grafološkog vještačenja.

Ukoliko Korisnik kartice, odnosno krajnji korisnik kartice, nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije istu koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će Korisniku kartice izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik kartice u skladu s Bančinom Odlukom o tarifi naknada.

8. OBNAVLJANJE KARTICE

8.1 Obnavljanje kreditne kartice

Kreditnu karticu Banka može obnoviti na novi rok korištenja ukoliko Korisnik kartice redovito ispunjava svoje obaveze i pisanim putem ne otkáže karticu 30 (trideset) dana prije isteka roka validnosti postojeće kartice. Obnovljena kartica izdaje se Korisniku 15 dana prije isteka roka validnosti postojeće kartice. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na kartici, a obnovljena kartica vrijedi od prvog dana slijedećeg mjeseca.

8.2 Obnavljanje debitne kartice

Kartica važi do zadnjeg dana mjeseca u godini otisnutoj na kartici. Ukoliko Korisnik najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice ne otkáže karticu, Banka će karticu (automatski) produžiti, ukoliko se Korisnik pridržavao odredbi iz ovih Uslova. Obnovljena kartica izdaje se Korisniku u mjesecu isteka važenja postojeće kartice.

9. 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 račun ukoliko ju je Korisnik ugovorom ili posebnom izjavom na to ovlastio. Za vrijeme blokade Korisnik i Krajnji korisnik ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje kartice Korisniku i Krajnjem korisniku karice, bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe ovih Uslova.

Korisnik 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 po istoj Korisnik nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, ugovornim odredbama i važećim propisima) i opozvati karticu Korisnika i Krajnjeg korisnika. Opozivom/otkazom kartice prestaje pravo korištenja kartice Korisnika i Krajnjeg korisnika.

O prestanku prava korištenja kartice, Banka je u obavezi pisanim putem obavijestiti Korisnika i Krajnjeg korisnika kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

10. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA

Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke Korisnik kartice je obavezan istu odmah prerezanu vratiti. Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti. Banka može uskratiti pravo korištenja karticom u skladu s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje kartice. O uskraćivanju prava korištenja Banka obavještava Korisnika kartice. Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korištenje kartice pismenom izjavom i vraćanjem osnovne kartice kao i svih i dodatnih kartica Banci.

Korisnik kartice dužan je u slučaju otkaza kartice podmiriti sve nastale troškove učinjene karticom do trenutka otkaza kartice.

11. KAMATE

Ukoliko klijent uplati cjelokupan dug po kreditnoj kartici do 20-tog u mjesecu, ne obračunava se kamata. Ukoliko Korisnik kreditne kartice ne podmiri ukupan iznos duga do datuma dospeljeća ili izvrši plaćanje bilo kojeg iznosa nakon datuma dospeljeća, od tog datuma Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu po dospeljeću u skladu s Odlukom Banke kojima se definišu kamate i naknade, do dana plaćanja.

Ukoliko Korisnik kartice koristi sredstva koja prelaze iznos odobrenog limita potrošnje, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu. Sve kamate Banka obračunava u skladu sa važećom Odlukom o kamatnim stopama. Iznos obračunate kamate iskazuje se na izvodu.

12. NAKNADE

Banka za odobrenje Kartica naplaćuje Naknadu za izdavanje kartice i godišnju članarinu Korisniku kartice za svaku izdatu Karticu Krajnjim korisnicima, naknadu za isplatu gotovine. Naknada za izdavanje se naplaćuje jednokratno, a članarina svake godine. Naknada za isplatu gotovine se naplaćuje po transakciji.

Iznos naknade za izdavanje kartice, godišnje članarine, naknade za podizanje gotovine i ostalih naknada regulisan je Odlukom o tarifi naknada.

13. OSTALI USLOVI

Korisnik kartice se obavezuje dostavljati Banci godišnje finansijske izvještaje (kompletan set finansijskih, zakonom propisanih izvještaja) o svom poslovanju najkasnije do 30.04. tekuće godine za proteklu godinu

Ako Korisnik kartice ima poslovni odnos sa Bankom po drugoj osnovi i dostavlja Banci naprijed navedene dokumente po drugoj osnovi, tada nije obavezan ponovo ih dostavljati po Opštim uslovima. Korisnik kartice se obavezuje da će za vrijeme trajanja Ugovora bez odgode obavještavati Banku o svim promjenama koje se upisuju u sudski registar.

Korisnik kartice je dužan za vrijeme trajanja Ugovora obavijestiti Banku bez odgode preporučenom pismenom pošiljkom o svim promjenama sjedišta, prebivališta, te poslovnih adresa, adresa stanovanja i adresa za dostavu Izvještaja.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune Opštih uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke.

Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene i dopune, obavezan je da u roku od 15 (petnaest) dana, od kada su izmjenjeni ovi Uslovi postali dostupni na internet stranici Banke, pisanim putem obavijesti Banku o svom neprihvatanju navedenih izmjena. U tom slučaju Korisnik je dužan vratiti sve izdate kartice, izmiriti sve nastala dugovanja, a provest će se procedura propisana u slučaju otkaza kartice.

Banka neće odgovarati za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu zbog uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva, na koje nema uticaja.

14. PRAVO NA PRIGOVOR I POKRETANJE POSREDOVANJA

Odredba za Korisnike sa područja Federacije BiH i Brčko Distrikta:

Korisnik kartice (u daljem tekstu ovog člana: podnosilac prigovora) ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, obaveza iz ugovora, Općih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.

Prigovor se podnosi na adresu Banke u Ulici 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 ovog člana, 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 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.

15.ZAVRŠNE ODREDBE

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

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

Eventualne sporove ugovorne strane rješavat će sporazumno, a ukoliko do sporazuma ne dođe, rješavat će se pred nadležnim sudom.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Ovi Opšti uslovi bit će objavljeni na internet stranici banke, a primjenjuju se od 30.09.2025. godine

Broj: 01/2-9663-7-1/25
Sarajevo, 15.09.2025. godine

Samir Redžepović
Predsjednik Nadzornog odbora