

**OPŠTI USLOVI
ZA KORIŠTENJE DIGITALNOG NOVČANIK**

ASA Banka d.d. Sarajevo

Januar 2026. godine

SADRŽAJ :

UVOD	2
1. DEFINICIJE I POJMOVI	2
2. UGOVORNI ODNOSI I ODGOVORNOSTI	3
3. KORIŠTENJE DIGITALIZIRANE KARTICE	3
4. PREDUSLOVI ZA KORIŠTENJE	4
5. DODAVANJE I UKLANJANJA PLATNE KARTICE IZ DIGITALNOG NOVČANIKA	4
6. UPRAVLJANJE SA VIŠE PLATNIH KARTICA	4
7. ZAMJENA I DEAKTIVACIJA PLATNIH KARTICA	4
8. NAČIN AUTORIZACIJE TRANSAKCIJA	5
9. ODGOVORNOSTI KORISNIKA ZA SIGURNOST UREĐAJA I PODATAKA	5
10. PRAVA I ODGOVORNOSTI BANKE I PRUŽATELJA USLUGE DIGITALNOG NOVČANIKA	5
11. BLOKADE PLATNE KARTICE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA	6
12. NAKNADE I LIMITI	6
13. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA KOD KORIŠTENJA DIGITALNIM NOVČANIKOM	6
14. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJVIH INFORMACIJA	7
15. IZMJENE OPŠIH USLOVA	7

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama FBiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 27/17, 22/25), a u skladu sa članom 44. Statuta ASA Banka d.d. Sarajevo, Nadzorni odbor na prijedlog Uprave Banke na svojoj 34. sjednici održanoj dana 26.02.2026. godine usvaja sljedeće:

OPŠTE USLOVE ZA KORIŠTENJE DIGITALNOG NOVČANIKA

UVOD

Opšim uslovima za korištenje digitalnog novčanika (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređen je način korištenja digitalnog novčanika, kao i izvršavanje kartičnih transakcija putem digitaliziranih Mastercard platnih kartica izdanih od strane ASA Banka d.d. Sarajevo. Opšti uslovi čine sastavni dio Ugovora između Banke i Korisnika koji se odnosi na izdavanje i korištenje navedenih platnih kartica.

1. DEFINICIJE I POJMOVI

Banka – ASA Banka d.d. Sarajevo, u svojstvu izdavaoca platnih kartica i pružatelja usluge digitalizacije platnih kartica u skladu sa važećim propisima.

Korisnik – Fizičko lice kojem je Banka izdala važeću platnu karticu i koje koristi uslugu Digitalnog novčanika u skladu sa ovim Opšim uslovima i posebnim ugovorima Banke.

Digitalni novčanik – Aplikacija ili usluga koja omogućava pohranu, upravljanje i korištenje Digitaliziranih platnih kartica na kompatibilnom uređaju, radi izvršenja beskontaktnih plaćanja i drugih tokeniziranih platnih transakcija. Pružatelj usluge Digitalnog novčanika određuje tehničke zahtjeve, vrstu i karakteristike uređaja na kojem je moguće ugovoriti i koristiti Digitalni novčanik.

Pružatelj usluge digitalnog novčanika – Pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika i putem kojeg je Banci omogućeno da Korisniku omogući dodavanje i korištenje platne kartice izdane od strane Banke u obliku Digitalizirane kartice.

Digitalizirana kartica – skup personaliziranih sigurnosnih i identifikacijskih podataka koji su digitalno pohranjeni u Digitalnom novčaniku i koji se temelje na platnoj kartici koju je Korisniku izdala Banka. Digitalizirana kartica omogućava iniciranje i izvršenje platnih transakcija putem uređaja koji podržavaju beskontaktno plaćanje ili na internetskim prodajnim mjestima gdje je prihvaćen ovaj oblik plaćanja. Na Digitaliziranu karticu primjenjuju se svi uslovi izdavanja i korištenja koji važe za odgovarajuću fizičku platnu karticu, osim ako ovim Opšim uslovima nije izričito drugačije određeno.

Tokenizacija – Sigurnosni proces u kojem se stvarni broj platne kartice zamjenjuje jedinstvenim digitalnim identifikatorom (tokenom), koji se koristi prilikom izvršenja platnih transakcija s ciljem povećanja sigurnosti i zaštite podataka Korisnika.

Uređaj – Mobilni telefon, pametni sat ili drugi kompatibilni elektronski uređaj koji podržava korištenje Digitalnog novčanika i NFC tehnologije, a koji Korisnik koristi za izvršenje platnih transakcija.

NFC tehnologija (Near Field Communication) – Bežična komunikacijska tehnologija kratkog dometa koja omogućava siguran prenos podataka između dva kompatibilna uređaja u neposrednoj blizini, a koja se koristi, između ostalog, za izvršenje beskontaktnih platnih transakcija.

PIN – Lični identifikacijski broj dodijeljen uz platnu karticu, koji služi za autentifikaciju Korisnika i poznat je isključivo Korisniku.

2. UGOVORNI ODNOSI I ODGOVORNOSTI

Korisnik je dužan, prije početka korištenja Digitalnog novčanika, upoznati se sa važećim uslovima pod kojima Pružatelj usluge Digitalnog novčanika pruža svoje usluge, uključujući uslove koji se odnose na obradu, čuvanje i korištenje ličnih podataka Korisnika, kao i podataka o platnoj kartici i njenim sigurnosnim obilježjima, a koje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika obrađuje u okviru pružanja svojih usluga.

Međusobna prava i obaveze u vezi s korištenjem Digitalnog novčanika uređuju se posebnim ugovorom, odnosno uslovima korištenja koje Korisnik zaključuje direktno sa Pružateljem usluge Digitalnog novčanika. Banka nije ugovorna strana tog pravnog odnosa, ne preuzima prava niti obaveze koje iz njega proizlaze, te ne snosi odgovornost za dostupnost, kontinuitet, tehničku ispravnost niti način funkcionisanja usluge Digitalnog novčanika.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova i aktivacijom Digitalnog novčanika, Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata i uslove Pružatelja usluge Digitalnog novčanika, uključujući tehničke preduslove, ograničenja i pravila korištenja Uređaja.

Na Digitaliziranu karticu primjenjuju se svi uslovi izdavanja i korištenja koji važe za odgovarajuću platnu karticu Banke, kako su uređeni ugovorom na osnovu kojeg je platna kartica izdana, kao i važećim Opštim uslovima za poslovanje sa fizičkim licima ASA Banke d.d., osim ako je ovim Opštim uslovima izričito drugačije određeno.

3. KORIŠTENJE DIGITALIZIRANE KARTICE

Korisnik je ovlašten koristiti Digitaliziranu karticu za sljedeće namjene:

- plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima koja omogućavaju beskontaktno plaćanje, korištenjem kompatibilnog Uređaja na kojem je instaliran Digitalni novčanik;
- plaćanje roba i usluga na internetskim prodajnim mjestima koja prihvataju plaćanja putem Digitalnog novčanika;
- podizanje gotovine na bankomatima i drugim isplacnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, koja podržavaju beskontaktno korištenje platnih kartica.

Korištenje Digitalizirane kartice podliježe odredbama ovih Opštih uslova, važećim pravilima i tehničkim zahtjevima Pružatelja usluge Digitalnog novčanika, kao i pravilima odgovarajuće kartične sheme, te zahtijeva provođenje odgovarajuće autorizacije platne transakcije, u skladu s primjenjivim sigurnosnim mehanizmima (uključujući, ali ne ograničavajući se na unos PIN-a, lozinke ili biometrijsku autentifikaciju).

4. PREDUSLOVI ZA KORIŠTENJE

Korištenje Digitalnog novčanika i Digitalizirane kartice moguće je isključivo uz ispunjenje sljedećih tehničkih i sigurnosnih preduslova:

- Uređaj mora imati podržan i ažuriran operativni sistem, omogućenu NFC tehnologiju, te instaliranu i aktivnu aplikaciju Digitalnog novčanika;
- Na Uređaju mora biti aktivirano zaključavanje ekrana putem odgovarajućeg sigurnosnog mehanizma (PIN, lozinka, uzorak ili biometrijska autentifikacija);
- Korisnik mora biti imalac važeće i aktivne platne kartice izdane od strane Banke;
- Za postupak dodavanja Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik, kao i za redovno ažuriranje podataka, neophodna je aktivna internetska veza;
- Korisnik je dužan postupati u skladu sa svim tehničkim, sigurnosnim i organizacionim zahtjevima koje propisuju Pružatelj usluge Digitalnog novčanika, proizvođač Uređaja, kao i Banka.

5. DODAVANJE I UKLANJANJA PLATNE KARTICE IZ DIGITALNOG NOVČANIKA

Registrowanjem platne kartice izdane od strane Banke u Digitalnom novčaniku vrši se digitalizacija platne kartice, čime se kreira Digitalizirana kartica.

Dodavanje platne kartice u Digitalni novčanik obavlja se putem aplikacije Digitalnog novčanika, unosom potrebnih podataka i provođenjem postupka verifikacije, putem autorizacijskog kanala koji odredi Banka i/ili Pružatelj usluge Digitalnog novčanika, u skladu sa važećim sigurnosnim procedurama.

Korisnik može u svakom trenutku ukloniti Digitaliziranu karticu iz Digitalnog novčanika putem aplikacije Digitalnog novčanika. Uklanjanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika nema za posljedicu otkazivanje fizičke platne kartice, niti prestanak ugovornog odnosa između Korisnika i Banke po osnovu izdavanja i korištenja platne kartice, osim ako je drugačije određeno posebnim ugovorom ili važećim propisima.

6. UPRAVLJANJE SA VIŠE PLATNIH KARTICA

Korisnik može u okviru istog Digitalnog novčanika imati registrovano više Digitaliziranih kartica te samostalno određuje redoslijed, odnosno prioritet korištenja Digitaliziranih kartica za iniciranje platnih transakcija, u skladu sa pravilima i tehničkim mogućnostima Pružatelja usluge Digitalnog novčanika.

7. ZAMJENA I DEAKTIVACIJA PLATNIH KARTICA

Digitalizirana kartica važi za vrijeme važenja odgovarajuće fizičke platne kartice izdane od strane Banke i dok je pripadajući token u Digitalnom novčaniku aktivan. U slučaju isteka roka važenja, zamjene, gubitka, krađe ili prijave zloupotrebe fizičke platne kartice, Banka ima pravo deaktivirati odgovarajući token te, prema potrebi, zahtijevati ponovnu registraciju (tokenizaciju) nove platne kartice u Digitalnom novčaniku. Banka može, ali nije obavezna, koristiti usluge automatskog ažuriranja kartičnih podataka u Digitalnom novčaniku.

U slučaju zamjene fizičke platne kartice bez promjene broja platne kartice (npr. redovna obnova zbog isteka roka važenja), nova platna kartica može biti automatski registrovana kao Digitalizirana kartica u

Digitalnom novčaniku, osim u slučajevima kada je zamjena izvršena zbog gubitka, krađe ili prijavljene zloupotrebe.

Ukoliko Banka izda Korisniku novu platnu karticu sa novim brojem platne kartice (npr. usljed gubitka, krađe ili sigurnosnih razloga), korištenje Digitalizirane kartice moguće je tek nakon ponovne registracije (tokenizacije) nove platne kartice u Digitalnom novčaniku.

Brisanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika od strane Korisnika ne utiče na važenje i mogućnost korištenja fizičke platne kartice, niti oslobađa Korisnika od obaveza i odgovornosti za platne transakcije nastale korištenjem Digitalizirane kartice prije njenog brisanja iz Digitalnog novčanika.

8. NAČIN AUTORIZACIJE TRANSAKCIJA

Platne transakcije izvršene putem Digitalnog novčanika autoriziraju se otključavanjem Uređaja korištenjem PIN-a, lozinke ili biometrijske autentifikacije, a za pojedine iznose može biti zahtijevana dodatna autorizacija, u skladu sa pravilima Pružatelja usluge Digitalnog novčanika.

Transakcije izvršene na opisani način smatraju se uredno autoriziranim od strane Korisnika.

9. ODGOVORNOSTI KORISNIKA ZA SIGURNOST UREĐAJA I PODATAKA

Korisnik se obavezuje da će:

- postupati sa dužnom pažnjom prema Uređaju te poduzimati razumne mjere radi zaštite i očuvanja povjerljivosti personaliziranih sigurnosnih elemenata;
- koristiti sigurnosne elemente koji nisu lako pogodivi niti povezani s Korisnikom te osigurati da pristup Uređaju putem biometrijske autentifikacije imaju isključivo ovlaštene osobe;
- prije početka korištenja usluge provjeriti i, po potrebi, izmijeniti sigurnosne elemente koji nisu postavljeni na siguran način;
- bez odgađanja izmijeniti sigurnosne elemente u slučaju sumnje na njihovu kompromitaciju te odmah obavijestiti Banku u slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu Uređaja ili sigurnosnih elemenata;
- čuvati u tajnosti jednokratne lozinke i druge sigurnosne podatke koje Banka dostavlja Korisniku te spriječiti njihovo otkrivanje trećim licima

10. PRAVA I ODGOVORNOSTI BANKE I PRUŽATELJA USLUGE DIGITALNOG NOVČANIKA

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika odgovoran je za tehničku funkcionalnost aplikacije Digitalnog novčanika, te za zaštitu podataka u skladu sa svojim pravilima i važećim propisima.

Banka ne odgovara za dostupnost, način funkcionisanja, prijenos ili pohranu podataka putem elektroničkih komunikacijskih mreža i Uređaja Korisnika, niti za prijenos podataka između Pružatelja usluge Digitalnog novčanika i Uređaja Korisnika, kao ni za pohranu podataka na Uređaju Korisnika.

Banka ima pravo trajno ili privremeno blokirati Digitaliziranu karticu iz razloga vezanih za sigurnost platnih usluga, sumnju na neovlašteno korištenje ili pokušaj prevare. Korisnik će biti obaviješten o razlozima blokade kad god je to moguće prije blokiranja, odnosno odmah nakon blokiranja.

Blokada fizičke platne kartice uzrokuje i blokadu odgovarajuće Digitalizirane kartice, dok blokada Digitalizirane kartice ne mora nužno utjecati na status fizičke platne kartice.

Prestankom Ugovora temeljem kojeg je Banka izdala platnu karticu Korisniku, ili u slučaju da Banka, u skladu s tim Ugovorom, uskraćuje pravo Korisniku na korištenje platne kartice, automatski prestaje i pravo korištenja Digitalizirane kartice. O tome će Banka obavijestiti Korisnika na način propisan Ugovorom.

11. BLOKADE PLATNE KARTICE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na neovlaštenu upotrebu platne kartice ili Uređaja, Korisnik je dužan odmah kontaktirati Banku putem službenih kanala navedenih na web stranici Banke WWW.ASABANKA.BA

Prigovori na platne transakcije podnose se u skladu s važećim pravilima Banke.

Banka će svaki primljeni prigovor razmotriti i riješiti u zakonski predviđenom roku, te o ishodu obavijestiti Korisnika.

12. NAKNADE I LIMITI

Korištenje usluge Digitalnog novčanika od strane Korisnika ne podliježe dodatnim naknadama koje naplaćuje Banka.

Banka ne naplaćuje naknadu za registraciju platne kartice u Digitalnom novčaniku.

Naknade i limiti za transakcije izvršene putem Digitalizirane kartice isti su kao i za odgovarajuću fizičku platnu karticu, u skladu s važećim tarifnikom Banke.

Banka će Korisnika obavještavati o troškovima nastalim korištenjem Digitalizirane kartice na isti način kao i o troškovima korištenja fizičke platne kartice.

Banka nema utjecaja na visinu ili naplatu eventualnih naknada koje Korisniku mogu biti obračunate od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika ili drugih trećih lica.

13. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA KOD KORIŠTENJA DIGITALNIM NOVČANIKOM

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika je voditelj obrade ličnih podataka u odnosu na informacije koje Korisnik pruža prilikom sklapanja ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, te odgovara Korisniku za zakonitost obrade tih podataka. Banka nema kontrolu niti utjecaj na obradu, pohranu, zaštitu, upotrebu ili brisanje ličnih podataka Korisnika od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika, kao ni na obradu podataka o platnim transakcijama iniciranim Digitaliziranim karticom, koju Pružatelj usluge Digitalnog novčanika provodi temeljem ugovora s Korisnikom. Sve informacije koje Korisnik pruži Pružatelju usluge Digitalnog novčanika ili trećim stranama putem Digitalnog novčanika, kao i podaci koje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika prikupi prilikom pružanja usluge, podliježu uslovima i ugovorima koje Korisnik sklapa s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika ili trećim stranama.

Ugovaranje i korištenje usluge Digitalnog novčanika podrazumijeva prijenos podataka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, na koje Banka ne može utjecati. Stoga Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, niti za prijenos ili pohranu podataka između Pružatelja usluge Digitalnog novčanika i Uređaja Korisnika.

14.ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJVIH INFORMACIJA

Banka čuva kao povjerljive sve podatke, činjenice i okolnosti koje se odnose na pojedinog Korisnika i s kojima raspolaže u okviru svog poslovanja. Korisnik daje saglasnost da se njegovi lični podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi ostvarivanja prava i obaveza iz ugovornog odnosa s Bankom.

Banka je dužna s tim podacima postupati u skladu sa zakonskim obvezama čuvanja bankarske tajne i povjerljivosti, osiguravajući da pristup podacima imaju isključivo ovlaštene osobe, te da se podaci koriste samo u zakonite svrhe i na način koji nije u suprotnosti s interesima Banke i Korisnika.

15.IZMJENE OPŠIH USLOVA

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova u bilo kojem trenutku.

O svakoj izmjeni Opštih uslova Korisnici će biti pravovremeno obaviješteni putem službene web stranice Banke, dostupnih aplikacija ili drugih komunikacijskih kanala, najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene, osim ako zakonom nije propisan drugačiji rok.

Smatra se da je Korisnik prihvatio izmjene Opštih uslova ukoliko nastavi koristiti Digitalni novčanik nakon stupanja novih uslova na snagu. Ukoliko Korisnik ne prihvata izmjene, u svakom trenutku može ukloniti platnu karticu iz Digitalnog novčanika i time prekinuti korištenje usluge.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom objave na službenoj web stranici Banke i primjenjuju se nakon proteka 15 dana od objave na web stranici WWW.ASABANKA.BA i u poslovnim prostorijama Banke.

Registracijom platne kartice u Digitalnom novčaniku, Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Opštim uslovima i da s njima daje svoju saglasnost.

Broj: 01/2-2150-15.c-1/26
Sarajevo, 26.02.2026. godine