



**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA  
FIZIČKIM LICIMA**

Na osnovu člana 66. i člana 71, te članova 123, 135, 136, 137. Zakona o bankama RS (Službeni glasnik RS broj 4/17), te člana 58. tačka 29. Statuta NAŠA BANKA A.D.BIJELJINA, Nadzorni odbor usvaja:

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA

### PRVI DIO

#### OPŠTE ODREDBE

##### I UVOD

##### Član 1.

##### **Predmet**

(1) Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima NAŠA BANKA AD BIJELJINA (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) utvrđuju se:

- standardni uslovi koje NAŠA BANKA AD BIJELJINA (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje u poslovanju sa fizičkim licima koja stupaju u poslovni odnos sa Bankom radi korisćenja njenih usluga (u daljem tekstu: Korisnik),
- opšti uslovi za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između Korisnika i Banke,
- uslovi za obavljanje poslovanja između Korisnika i Banke (odobranje kredita, prijem novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanje i korištenje plantnih kartica, izdavanje sefova, kao i drugi poslovi koje Banka obavlja u skladu sa zakonom).

##### Član 2.

##### **Definicije pojmova**

(1) **Korisnik** je svako fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom ili se obratilo Banci radi korištenja njenih usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Korisnik bankarskih usluga je svako fizičko lice koje koristi proizvode Banke kroz usluge Banke i koje:

- otvara ili ima otvoren račun u Banci,
- u čije ime ili korist se otvara ili je otvoren račun u Banci,
- svako fizičko lice koje obavlja bilo kakvu finansijsku transakciju putem Banke, odnosno koristi bilo koju uslugu koju Banka pruža.

##### **(2) Rezidenti su:**

-fizička lica sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini, osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine;

-fizička lica - strani državljani koji na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize borave u Bosni i Hercegovini 183 dana ili više dana, osim stranih državljana zaposlenih u diplomatskim i konzularnim predstavništvima, kao i članova njihovih porodica;

(3)Nerezidenti su sva lica koja nisu navedena pod pojmom rezidenata.

- (4) Poslovni odnos podrazumijeva svako ugovorno ili zakonsko poslovanje između Banke i Korisnika u okviru obavljanja djelatnosti Banke.
- (5) Ugovor – u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova poslovanja podrazumijeva saglasnost volja Banke i Korisnika kao ugovornih strana da stupe u poslovni odnos zasnovan na obostranom interesu i opštim načelima bankarskog poslovanja. Banka i Korisnik zaključuju ugovor ili drugi dokument, zavisno od vrste usluge, u skladu sa zakonom ili pravilima domaće i međunarodne bankarske prakse.
- (6) **Bankarske usluge** – su finansijske usluge koje Banka pruža Korisnicima po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o otvaranju i vodenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom;
- (7) **Akti Banke** su dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, i koje su Korisnicima dostupne u prostorijama ili na internet stranici Banke, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze Korisnika i Banke. Tu spadaju Odluke o kamatama, Odluke o naknadama i dr.
- (8) **Depozit** podrazumijeva novčana sredstva koja se na osnovu ugovora, zahtjeva ili druge zakonom utvrđene osnove, polažu na račun u Banci i koja predstavljaju obavezu Banke da u određenom roku isplatu uloženu svotu uvećanu za kamatu.
- (9) **Plasman** podrazumijeva sve vrste plasmana koje Banka vrši po osnovu svih vrsta kredita, garancija i drugih kreditnih aranžmana.
- (10) **Račun** predstavlja bilo koji račun otvoren na osnovu ugovora ili sporazuma između Korisnika i Banke, uključujući i ad hoc račune otvorene radi izvršenja pojedinačne platne transakcije.
- (11) **Pokriće** je pozitivno stanje na računu.
- (12) **Prekoračenje** po tekućem računu je iznos sredstava iznad raspoloživih, koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku u definisanom vremenskom periodu.
- (13) **Raspoloživo stanje** predstavlja pokriće uvećano za odobrena prekoračenja na računu.
- (14) **Platni nalog** je bezuslovna instrukcija data Banci da isplati ili uplati određenu sumu novca sa jednog računa na drugi račun.
- (15) **Platna kartica Maestro/MasterCard** je kartica vezana za račun koja omogućava podizanje gotovine ili plaćanje na ATM-u i EFT POS terminalu. Kartica je opremljena magnetnom pistom ili chipom u kome su sadržani svi relevantni podaci o kartici (broj kartice, ime i prezime Korisnika, broj računa, rok vazenja kartice, PIN kod);
- (16) **Nominalna kamatna stopa (NKS)** je procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji Korisnik plaća Banci po jedinici kredita (aktivna NKS), odnosno Banka Korisniku po jedinici depozita (pasivna NKS).
- (17) **Efektivna kamatna stopa (EKS)** je stvarna cijena bankarske usluge, koja pored nominalne kamatne stope, uključuje naknade, provizije i sve druge izdatke na teret Korisnika u funkciji korištenje određene bankarske usluge. Sadržaj i način obračuna EKS propisuje Agencija za bankarstvo RS.
- (18) **Plan otplate, odnosno isplate** je tabelarni pregled svih hronoloski prikazanih novčanih tokova, namijenjen informisanju Korisnika, a radi ažurnijeg procenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno, njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu.
- (19) **Profesionalna pažnja** - je povećana pažnja i vještina koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od Banke u poslovanju sa Korisnikom, u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja.
- (20) **Reprezentativni primjer** je primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojom se neka usluga koristi.

(21) **ATM** (Automated Teller Machine) – Uređaj za isplatu gotovine korisnicima platnih kartica, bez posredovanja šalterskog službenika.

(22) **EFT POS** (Electronic Funds Transfer at Point of Sale) – Predstavlja organizovano mjesto za obavljanje transakcija elektronskim putem upotrebom platnih kartica.

(23) **IOS**: Izvod otvorenih stavki, pregled stanja po svim računima Korisnika u Banci.

(24) Karton deponovanih potpisa za fizička lica po svim proizvodima: jedinstveni dokument na kojem Korisnik deponuje svoj potpis u Banku sa namjerom da isti koristi u pravnom i poslovnom odnosu sa Bankom.

(25) **FATCA FFI ugovor**: sporazum između Banke i Američke uprave javnih prihoda (IRS), čijim prihvatanjem se Banka obavezala na primjenu odredaba FATCA-e (Foreign Accounts Tax Compliance Act). - američkog propisa o poreskoj uskladenosti računa u inostranstvu.

### Član 3.

#### Primjena Opštih uslova poslovanja

(1) Opšti uslovi poslovanja se primjenjuju na sve poslovne odnose između Banke i Korisnika. Uz svaki zaključen ugovor Banka predočava ili omogućava uvid, a na zahtjev i uručuje Korisniku Opšte uslove poslovanja. Svaki ugovor mora sadržavati klauzulu da je Korisnik upoznat i da prihvata Opšte uslove poslovanja i druge akte Banke kojim je definisan konkretan poslovni odnos. Ukoliko za određeni poslovni odnos nije predviđeno zaključivanje ugovora, Banka je dužna omogućiti uvid Korisniku u Opšte uslove poslovanja bilo uručivanjem ili saopštavanjem istih.

(2) Banka može za posebne vrste proizvoda definisati i posebne uslove poslovanja. Odredbe Opštih uslova poslovanja važe u mjeri u kojoj nisu drugačije formulisane u drugim uslugama Banke, koje zahtijevaju posebne uslove. Banka preuzima obavezu prema Korisniku samo u okviru Opštih uslova, osim ako suprotno nije izričito ugovoreno u pisanoj formi.

(3) U slučaju nesaglasnosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa Korisnikom i ovih Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe ugovora. Odredbe Opštih uslova imaju prednost u primjeni i u odnosu na određene zakonske propise koji regulišu obligacione i druge odnose, ali pod uslovom da iste nisu imperativne prirode.

### Član 4.

#### Objavljivanje Opštih uslova poslovanja

Opšti uslovi poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune, se objavljuju u pisanom obliku na vidnom i pogodnom mjestu u prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.nasa-banka.com](http://www.nasa-banka.com), najkasnije 15 dana prije njihovog stupanja na snagu, tako da su u svakom momentu dostupni Korisnicima Banke.

## II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE

### Član 5.

#### Opšte odredbe

Opštim uslovima poslovanja Banka obezbjeđuje pravičan odnos prema Korisniku, poštovanje dobrih poslovnih običaja, te postupa sa profesionalnom pažnjom u odnosima sa Korisnikom, a sve u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i važećim internim aktima Banke.

## Član 6.

### Identifikacija Korisnika

(1) Banka će prije, u toku i nakon uspostavljanja poslovnog odnosa sa Korisnikom preduzimati zakonom propisane postupke i mjere za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u skladu sa zakonom, te radnje i mjere propisane FATCA FFI Ugovorom uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Korisnika, pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

(2) Korisnik je obavezan dostaviti Banci potrebnu dokumentaciju u skladu sa zakonom i internim aktima Banke, u cilju identifikacije i upoznavanja, prije uspostavljanja bilo kakvog poslovnog odnosa sa Bankom. Banka može slobodno vršiti izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljenje poslovnog odnosa.

(3) Banka će na prikladan način informisati Korisnika o vrsti, sadržini i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) i svim ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma.

(4) Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Korisnika zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovnih saradnje.

(5) Banka ima pravo da, iz razloga preduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, odloži ili odbije pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika.

## Član 7.

### Poslovanje između Korisnika i Banke

(1) Poslovanje između Korisnika i Banke se reguliše zaključivanjem odgovarajućih ugovora, ili bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmjenu odgovarajućih dokumenata, naloga i obavještenja koja čine pisani trag usluge koju je Banka pružila po nalogu ili u korist Korisnika.

(2) Ugovor se sačinjava u pisanoj formi u skladu sa zakonom i svaka ugovorna strana dobija po najmanje jedan primjerak. Pri zaključivanju ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje Korisniku jedan primerak plana otplate kredita/plana isplate depozita kod ugovora o kreditu i depozitu (osim depozita po videnju), a koji sadrže osnovne podatke o kreditu/depozitu, i koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog plana, odnosno pregleda Banka zadržava za svoje potrebe.

(3) Banka neće uspostaviti poslovni odnos sa Korisnikom niti izvršiti transakciju ako nije u mogućnosti da utvrdi identitet Korisnika i provjeru njegovog identiteta na osnovu dokumenata, podataka ili informacija dobijenih iz autentičnih i objektivnih izvora.

(4) Banka ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu izvornosti, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, štetnih posljedica koje mogu proisteći u vezi sa korišćenjem pisanog materijala neophodnog za takva dokumenta, tačnog tumačenja ili

prevoda kao ni za vrstu, količinu ili prirodu robe na koju dokumenta upućuju.

(5) Banka će Korisnika usluge o promjenama uslova i osnovnih elemenata ugovora obavjestiti na način predviđen ugovorom. Korisnik ima pravo da od Banke, u pisanoj formi, dobije informacije, podatke i instrukcije vezane za njegov ugovorni odnos sa Bankom, na način i u rokovima predviđenim ugovorom.

## **Član 8.**

### **Bankarski proizvodi i usluge**

Banka korisnicima stavlja na raspolaganje kompletan set svojih usluga, i to: otvaranje i vođenje računa, platni promet u zemlji i inostranstvu, razne vrste kredita, izdavanje garancija, platne kartice, usluge elektronskog bankarstva, usluge mobilnog bankarstva, SMS servisa, KM i devizni oročeni depozit, depozite po viđenju, iznajmljivanje sefova, kupoprodaju valuta, kao i druge bankarske i finansijske usluge saglasno važećim zakonskim propisima.

## **Član 9.**

### **Pregovaračka faza**

(1) Banka će u pregovaračkoj fazi informisati Korisnika o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge, u pisanoj formi.

(2) Banka Korisniku pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima i načinu korištenja pojedinih usluga kao što su depoziti/kredit, otvaranje i vođenje računa, dozvoljeno prekoračenje, izdavanju i korištenju platne kartice i druge usluge, na način koji će Korisniku omogućiti da razumije sve uslove i troškove kojima će biti izložen, kao i da uporedi ponude drugih banaka za iste usluge, te da na taj način procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i odabere najpovoljniju soluciju.

(3) Banka će Korisniku koji namjerava da sa njom zaključi ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade uručiti nacrt konkretnog ugovora.

## **Član 10.**

### **Procjena kreditne sposobnosti Korisnika**

(1) Prije davanja ponude i potpisivanja ugovora o kreditu, Banka je u obavezi da procijeni kreditnu sposobnost Korisnika, na osnovu podataka koji dobije od njega, kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika na osnovu njegove pisane saglasnosti, kao i na osnovu drugih dostupnih informacija.

(2) Banka slobodno odlučuje o izboru Korisnika u skladu sa važećim propisima i svojim internim aktima, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Korisniku, bez davanja pisanog obrazloženja.

## **Član 11.**

### **Zastupanje Korisnika od strane zakonskog zastupnika i punomoćnika**

(1) Korisnik može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor sa Bankom, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlaštenog lica i zaključuje ugovor na osnovu ovlaštenja koje mora biti isključivo ovjereno kod nadležnog organa i koje ne može

biti starije od 6 mjeseci.

(2) U određenim slučajevima Korisnika zastupa zakonski zastupnik. Maloljetna lica zastupa roditelj ili usvojitelj, a djelimično ili potpuno nesposobna lica zastupa staratelj po odluci nadležnog organa. Identifikacija podataka o zakonskom zastupniku se vrši na isti način kao i identifikacija Korisnika.

(3) Punomoć je ovlaštenje za zastupanje koje Korisnik daje punomoćniku. Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva. Korisnik je dužan da u punomoći koju dostavlja Banci definiše radnje koje punomoćnik može da vrši u ime i za račun Korisnika.

(4) Opunomoćeno lice nije ovlašteno da izdaje nova ili povlači postojeća ovlaštenja. Za ostale slučajeve, izuzev slučaja iz stava (1) ovog člana, punomoć se potpisuje pred ovlaštenim radnikom Banke, a u slučaju da je sačinjena izvan prostorija Banke, ona mora biti ovjerena kod nadležnog organa. Na punomoći koje dolaze iz inostanstva primjenjuje se pozitivna zakonska regulative koja definiše njihovu upotrebu.

(5) Punomoćnik se potpisuje kao na identifikacionom dokumentu, ili, ako taj dokument ne sadrži potpis, svojim uobičajenim potpisom, koji mora biti pun (ne paraf). Banka može prihvatiti i druge vrste potpisa ukoliko su regulisani pozitivnim zakonskim propisima (elektronski potpis).

(6) Korisnici, koji su nepismeni ili invalidna lica koja nisu u mogućnosti da se potpišu, stavljaju krstić i otisak desnog kažiprsta, koji svojim potpisom ovjerava na svim potrebnim dokumentima kod nadležnog organa uz napomenu da mu je pročitano dokument koji potpisuje. U slučaju da Korisnik usljed invalidnosti nije u mogućnosti da potpiše dokumenta na osnovu kojih stupa u poslovni odnos sa Bankom, identifikuje se uz potpis dva svjedoka i njihovu izjavu ovjerenu kod nadležnog organa kojom potvrđuju identitet tog lica.

(7) Deponovani potpisi punomoćnika su važeći sve do opoziva istih u pisanoj formi prihvatljivoj za Banku.

(8) U slučaju bilo koje izmjene ili dopune ovlaštenja za raspolaganje računom, kao što je promjena imena ovlaštenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promjena prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za poslovni odnos Korisnika sa Bankom, Korisnik mora Banku bez odlaganja pisanim putem obavijestiti o takvoj izmjeni. Banka će zahtijevati od Korisnika da podnese na uvid ovjerene kopije i/ili originale dokumenata kojima se potvrđuju gore navedeni podaci (npr. lična karta, pasoš itd.) i da popuni novi karton deponovanih potpisa. Izmjene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku tek od momenta dostavljanja istih u vidu pismenog obavještenja u prostorije Banke.

## Član 12.

### **Smrt Korisnika**

(1) Banka će onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu odmah po prijemu obavještenja sa odgovarajućim dokazima o smrti Korisnika. Od tog momenta sve punomoći i druga ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na računu Korisnika se gase.

(2) Banka će dozvoliti raspolaganje sredstvima na računu umrlog Korisnika samo na osnovu

pravosnažne i izvršne odluke suda ili drugog nadležnog organa, i to samo licu ili licima imenovanim u toj odluci ili drugom relevantnom dokumentu.

Banka ne odgovara za eventualnu štetu usljed raspolaganja sredstvima ukoliko nije blagovremeno obaviještena o smrti Korisnika.

(3) Banka će, po prijemu obavještenja sa odgovarajućim dokazima o smrti Korisnika, Plasmana, naplatu potraživanja obezbjediti iz sredstava obezbjeđenja.

### **III PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA**

#### **Član 13.**

##### **Prava i obaveze Banke**

(1) Banka ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru Korisnika, na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa.
- izvršava plaćanja po pravosnažnim i izvršnim sudskim odlukama, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom, bez pisane saglasnosti ili naloga Korisnika u postupku prinudne naplate,
- u slučaju pogoršanja finansijskog stanja Korisnika, a na njegov zahtjev, proglasi zastoje u otplati (moratorij) za određeni period u kom Banka ne računa zateznu kamatu na dospjelo, a neizmireno potraživanje. Banka ima pravo da posebnim aktom definiše kriterijume za proglašenje zastoja u otplati,
- ustupi svoja potraživanja od Korisnika u skladu sa zakonskim propisima, uz pisano obavještenje Korisnika,
- uskrati pravo korištenja sredstava po ugovoru o revolving kreditu, uz obavještenje Korisnika o razlozima uskraćivanja u pisanoj formi, najpovoljnijim sredstvom komuniciranja u roku od najviše tri radna dana, osim u slučajevima kad je obavješćavanje drugim propisima zabranjeno,
- otkaže ugovor o revolving kreditu, uz pisano obavještenje Korisnika najmanje 30 dana unaprijed,
- naplati objektivno opravdane ili ugovorene troškove i naknade u slučaju odustanka Korisnika od govora o kreditu, ili u slučaju prijevremene otplate kredita, a sve u skladu sa ugovorom ili propisima.
- da u svrhu preduzimanja mjere za sprečavanje pranje novca i finansiranje terorističkih aktivnosti koje su propisane Zakonom ili prihvaćenim međunarodnim ugovorima ili određene pozitivnom međunarodnom praksom, odloži ili odbije pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika.
- da podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks, e-mail i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik dostavio Banci prilikom potpisivanja Ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg akta, koristi radi dostavljanja Korisniku obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata i/ili elektronskih poruka.
- da kontroliše namjensko korišćenje sredstava koja je odobrila Korisniku i urednosti Korisnika u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, aktima Banke i ugovorom zaključenim sa Korisnikom.
- Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kog računa Korisnika u Banci, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

(2) Obaveze Banke su:



- da izvršava sve propisane radnje i aktivnosti u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, bez saglasnosti Korisnika,
- da obezbijedi zaštitu prava i interesa Korisnika uslugama donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslova poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima i dobrim poslovnim običajima, načelima savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog privrednika, ravnopravnog odnosa Korisnika sa Bankom, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive, kao i prava Korisnika na prigovor i obeštećenje u slučaju nezadovoljstva uslugama ili pretrpljene štete krivicom Banke;
- da Opšte uslove poslovanja oglašava na jasan i razumljiv način, dajući putem informacionog lista sve relevantne informacije, na osnovu kojih Korisnik može donijeti odgovarajuće odluke o korištenju Bančinih usluga. Banka će Opšte uslove poslovanja objavljivati na jednom od jezika u službenoj upotrebi u RS, najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene;
- da ne koristi netačne i neistinite podatke, niti da koristi izraze kojima se neka usluga proglašava besplatnom, ukoliko je korištenje te usluge uslovljeno bilo čim što će Korisniku prouzrokovati indirektan trošak ili stvoriti neku drugu obavezu;
- da u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o svim bitnim uslovima i karakteristikama usluge koju nudi u obliku informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanoj formi i sa propisanim elementima;
- da prije potpisivanja ugovora predoči Korisniku sve bitne elemente ugovora i da na zahtjev preda korisniku nacrt ugovora na razmatranje izvan prostorija Banke;
- da obezbijedi kvalifikovano i kompetentno osoblje na poslovima prodaje usluga i pružanja savjeta korisnicima, kao i da vrši njihovu kontinuiranu obuku;
- da pažljivo procjenjuje kreditnu sposobnost Korisnika kredita, jemaca i drugih lica koja obezbjeđuju ispunjenje obaveza Korisnika, kao i da ih međusobno informiše o pribavljenoj dokumentaciji i podacima. Uvid u kreditni register, kao i u druge javne registre i baze podataka, se vrši uz prethodno pribavljenu saglasnost lica na koje se podaci odnose. Ukoliko neko lice nije saglasno da se prikupljene informacije o procjeni njegove kreditne sposobnosti saopšte, Banka je dužna o tome informisati druga lica, izuzev kada je to posebnim propisima zabranjeno.

(3) Banka ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonskim propisima, svojim internim aktima, kao i u skladu sa ugovorom koji je zaključila sa Korisnikom.

## Član 14.

### **Prava i obaveze Korisnika**

(1) Korisnik ima prava:

- da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju preko tekućeg računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja konkretnih razloga za odustanak. Kod ugovora o kreditu koji je obezbijeđen hipotekom ili ugovorom čija je namjena finansiranje kupovine nepokretnosti, Korisnik može odustati od ugovora samo u slučaju da nije počeo koristiti kredit. Obavještenje o odustaku se dostavlja u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema obavještenja od strane Banke smatra datumom odustanka.
- da u bilo kom momentu izvrši svoje obaveze po ugovoru prije roka dospijeca, u potpunosti ili djelimično, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cijene kredita za iznos kamate i drugih troškova za preostali dio trajanja tog ugovora.

Banka ima pravo da naplati naknadu za prijevremenu otplatu kredita u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

- ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava zaključenog ugovora, dobrih poslovnih

običaja, Opštih uslova poslovanja ili zakonskih propisa, ima pravo uputiti prigovor Banci neposredno u prostorijama Banke ili dostavljanjem pisanog prigovora poštom u sjedište Banke, ili elektronskim putem, u skladu sa internim pravilima postupanja po reklamaciji Korisnika.

Banka je dužna da postupi po sprovede postupak po pisanom prigovoru i dostavi odgovor podnosiocu u roku od 30 dana od dana prijem istog.

Ukoliko Banka ne dostavi odgovor u propisanom roku, ili Korisnik ne bude zadovoljan odgovorom, on ima pravo da o tome obavijesti Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske (adresa: Vase Pelagića 11a, 78000 Banka Luka), radi efikasnijeg i jeftinijeg rješavanja sporova vansudskim putem, koji će dalje postupati po ovom prigovoru.

(2) Korisnik ima obavezu da:

- dostavlja Banci istinite informacije, izjave, podatke i dokumentaciju propisanu zakonom i aktima Banke.

- redovno obavještava Banku o svim promjenama ličnog statusa, adrese prebivališta ili podataka za kontakt, kao i o drugim važnim činjenicama koje bitno utiču na korisnikovu sposobnost izmirivanja obaveza prema zaključenim ugovorima sa Bankom,

- provjeri tačnost i potpunost izvoda, obaviještenja o izvršenju naloga, kao i ostalih dokumenata i saopštenja od Banke, te da o eventualnom neslaganju obavijesti Banku u roku od 2 (dva) radna dana od prijema istih. Ukoliko Korisnik ne uloži prigovor u pomenutom roku smatraće se da su navodi Banke prihvaćeni.

(3) Banka neće odgovarati za štetu koja eventualno nastane usljed propuštanja Korisnika da izvrši svoje obaveze iz prethodnog stava.

(4) Korisnik ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Opštim uslovima poslovanja, kao i u skladu sa ugovorom zaključenim sa Bankom.

## Član 15.

### Isključivanje odgovornosti

(1) U poslovnom odnosu između Banke i Korisnika, Banka ne odgovara za štetu:

- koja nastupi usljed djelovanja više sile, oružanih sukoba, vanrednog stanja, zemljotresa i drugih elementarnih nepogoda, štrajka i usljed drugih okolnosti na koju Banka nije mogla uticati,

- koja je nastala kao posljedica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa ili kao posljedica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći,

- nastalu iz poslovnih aktivnosti Korisnika učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke.

Navedeno u ovoj tački važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost.

(2) Banka će preduzeti mjere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Korisniku.

(3) Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treće osobe, zbog toga što Korisnik nije primio obavjest od Banke ili dopis iz razloga što Banku nije obavjestio o promjeni adrese stanovanja, promjeni elektronske adrese ili broja telefona.

## IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE

### Član 16.

#### **Pisana komunikacija**

(1) Banka i Korisnik mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.

(2) Pisana komunikacija između Korisnika i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik prijavio Banci. Pisana komunikacija se može obavljati na sledeće načine:

- uručivanjem neposredno na ruke
- dostavljanje faksom,
- dostavljanjem na poslednju poznatu adresu,
- dostavljanjem na poslednju poznatu elektronsku adresu (e-mail),
- dostavljanjem na trajnom nosaču podataka (CD, USB, SMS i sl.) lično na ruke ili poštom

(3) Komunikacija se vrši i putem informativnog i reklamnog materijala koji je dostupan u prostorijama Banke, putem internet stranice Banke, telefonom, putem pošte, elektronskim putem ili SMS-om, kao i putem marketinških aktivnosti i reklamnih oglašavanja u sredstvima javnog informisanja.

(4) Obavještenje koje Banka uputi na poslednju adresu koju joj je Korisnik prijavio smatra se uredno uručenim i smatraće se primljenom od strane Korisnika momentom upućivanja na istu i to:

- ako je poslata putem faksa - na dan kada je faks poslat Korisniku što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine,
- ako je poslata elektronskom poštom - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom,
- ako je poslata poštom - po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispieće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu opunomoćenika kojeg je imenovao Korisnik u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima poslovanja,
- ako je poslata putem sms poruke - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom.

(5) Svaka pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena ličnom predajom u prostorijama Banke, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Korisnikova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o prispieću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane ekspoziture u kojoj se vodi račun.

(6) Usmena komunikacija se obavlja direktno u poslovnim prostorijama Banke ili putem telefona.

## V TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA

### Član 17.

#### **Poslovna tajna**

(1) Pod poslovnom tajnom smatraju se akta, dokumenti i podaci o poslovanju, čije bi saopštavanje neovlašćenim licima moglo imati štetne posledice po Korisnika. To se naročito

odnosi na:

- podatke o odobrenim kreditima i garancijama,
- podatke o finansijskom stanju Korisnika,
- podatke o stanju i prometu na računima Korisnika,
- ostale podatke i isprave koje se označe kao poslovna tajna aktima Banke.

(2) Poslovnu tajnu su dužni da čuvaju svi zaposleni, kao i u članovi organa upravljanja i kontrole Banke, bez obzira na koji su način saznali za tajne podatke. Dužnost čuvanja poslovne tajne traje i po prestanku radnog odnosa ili funkcije u Banci.

(3) Izuzeci od obaveza čuvanja poslovne tajne su:

- na osnovu odluke ili zahtjeva državnih organa, sudova i drugih organa u skladu sa zakonom,
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca u skladu sa propisima kojim je ova materija regulisana,
- u vezi sa postupkom izvršenja na imovini Korisnika od strane nadležnog organa,
- regulatornim i kontrolnim organima radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti,
- licu koje su Banke osnovale radi prikupljanja podataka o iznosima, vrsti i ažurnosti u ispunjenju obaveza Korisnika,
- ovlaštenim revizorima.

(4) Banka će tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Korisniku i sa njim povezanim licima čuvati u skladu sa vazećim zakonima, međunarodnom praksom i drugim propisima.

## **Član 18.**

### **Zaštita ličnih podataka**

(1) Potpisivanjem Ugovora Korisnik daje izričitu saglasnost Banci da u skladu sa Zakonom o bankama i Zakonom o zaštiti ličnih podataka, podatke koji se smatraju poslovnom tajnom prikuplja, snima, organizuje i prosljeđuje nadležnim institucijama, kao i pravnim licima koja vrše usluge za Banku u svrhu obavljanja njene redovne djelatnosti. Banka može, uz saglasnost Korisnika, putem dostupnih sredstava komuniciranja (pismom, telefonom, elektronskim putem, faksom i dr.), obavještavati Korisnika o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju proizvoda i usluga u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da je prije potpisa ugovora bio obaviješten o namjeri korištenja ličnih podataka navedenih u Ugovoru, kao i o pravu da to na to ospori. Banka obezbjeđuje zaštitu podataka od gubitka, uništenja, promjene, nedozvoljenog pristupa i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti u svojim bazama podataka.

(2) Korisnik ima pravo da, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, svoj saglasnost pisano opozove, i u tom slučaju dužan je da Banci naknadi eventualne opravdane troškove i štetu.

## **VI UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KORISNIKA**

### **Član 19.**

#### **Zaključivanje ugovora**

(1) Nacrt ugovora i finalni ugovor koji se potpisuje sa Korisnikom moraju da sadrže sve

obavezne elemente definisane zakonskim propisima.

(2) Ugovorne odredbe moraju biti jasne, nedvosmislene i razumljive za Korisnika. Ugovorna obaveza mora biti jasno određena odnosno određiva, kako po iznosu tako i po vremenu. Promjenjivi elementi su oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena itd.). Korisnik je upoznat u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promijeniti visina njegove obaveze, odnosno bilo koji drugi element ugovora.

(3) Banka ne može staviti Korisniku na raspolaganje sredstva iz odobrenog plasmana prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od zaključenja ugovora o plasmanu, izuzev na pismeni zahtjev Korisnika koji može biti naveden i u samom ugovoru.

(4) U odnosima između Banke i Korisnika obavezujuće su u prvom redu odredbe zaključenog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja, pa odredbe drugih akata Banke.

(5) Ukoliko Korisnik odluči da odustane od ugovora o plasmanu, dužan je o toj svojoj namjeri obavijestiti Banku u pisanoj formi. U tom slučaju Banka ima pravo da zaračuna naknadu za obradu kreditnog zahtjeva, u istoj visini kao kad bi Korisnik iskoristio sredstva kredita.

## Član 20.

### **Kamate i naknade**

(1) Banka utvrđuje i ugovara visinu kamatnih stopa i naknada u zavisnosti od stanja na tržištu, makroekonomskih uslova, planiranih i ostvarenih izvora sredstava i plasmana, kretanja referentnih kamatnih stopa, indeksa potrošačkih cijena, kao i zakona i drugih propisa koji se odnose na ovu materiju. Visina kamatnih stopa i naknada se utvrđuje aktima koje na prijedlog Uprave usvaja Nadzorni odbor Banke. Pored naknade naplaćuju se i stvarni troškovi koji nastanu izvršenjem usluga po pojedinim ugovorima.

(2) Kamate na kredite i depozite se ugovaraju na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou, mogu da budu fiksne ili promjenjive. Obračun kamate se vrši uz primjenu dekurzivnog ili anticipativnog načina obračuna, konformnom ili proporcionalnom metodom za prosječan ili stvaran broj dana u godini ili mjesecu.

(3) Ugovor sa fiksnom kamatnom stopom je ugovor u kojem Banka i Korisnik ugovaraju jedinstvenu (nepromjenjivu) kamatnu stopu za cijeli period trajanja ugovora ili više fiksnih kamatnih stopa koje se primjenjuju u više perioda trajanja ugovora, ali isključivo u ugovorenim fiksnim procentima.

(4) Ugovor sa promjenjivom kamatnom stopom je ugovor u kojem Banka i Korisnik ugovaraju promjenjivu kamatnu stopu čija visina zavisi od visine ugovorenih promjenjivih elemenata. Promjenjivi elementi su oni koji se zvanično objavljuju (referentne kamatne stope, EURIBOR ili LIBOR, indeks potrošačkih cijena itd.) i na koje ne može svojom voljom uticati nijedna od ugovornih strana. Promjenjiva kamatna stopa se izražava kao zbir ugovorenog promjenjivog elementa i marže Banke. Dinamika i način usklađivanja sa promjenjivim elementima se reguliše zaključenim ugovorom o kreditu ili depozitu. Banka u svojim prostorijama na vidnom mjestu javno objavljuje podatke o kretanju referentnih kamatnih stopa, indeksa potrošačkih cijena i drugih promjenjivih kategorija koje primjenjuje u

ugovorima sa Korisnicima.

(5) U cilju zaštite od valutnog rizika mogu se ugovarati krediti i depoziti sa valutnom klauzulom, kojom sve ugovorne strane, na isti način, značajno umanjuju rizik potencijalnih gubitaka po osnovu promjena deviznih kurseva.

(6) U slučaju kašnjenja, na dospjele, a neizmirene obaveze Korisnika Banka primjenjuje ugovorenu zateznu kamatnu stopu, koja se računa po istom metodu obračuna kao i ugovorena redovna kamata. Obračun zatezne kamate se vrši mjesečno od dana dospelog potraživanja do dana plaćanja dospelog potraživanja.

(7) Banka naplaćuje naknade za opomene za kašnjenje u plaćanju dospelih obaveza Korisnika po ugovorima o kreditima u skladu sa važećim tarifama.

(8) Banka može, uz ovlaštenje Korisnika, za naplatu dospelih potraživanja iz ugovornog odnosa koristiti sva sredstva koja se vode na njegovim računima kod Banke, ako korištenje tih sredstava nije ograničeno zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.

## Član 21.

### **Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od Korisnika**

(1) Banka ugovrara sledeće instrumente obezbjeđenja potraživanja:

- namjenski depozit,
- mjenica,
- jemstvo pravnog ili fizičkog lica,
- ručna zaloga na pokretnoj imovini,
- hipoteka na nepokretnosti,
- druge instrumente prihvatljive za Banku.

(3) Vrijednost pokretne i nepokretne imovine Banka priznaje ukoliko su utvrđene:

- **od** strane ovlaštenog sudskog procjenitelja,
- na osnovu ugovora o kupoprodaji/fakture

Vrijednost polovne pokretne imovine može se utvrditi se na osnovu kataloga datog na web stranici [www.olx.ba](http://www.olx.ba).

Banka ugovorom definiše obavezu osiguranja pokretne i nepokretne imovine na kojoj se uspostavlja instrumenti obezbjeđenja i vinkulira polisa osiguranja u korist Banke.

(3) Ukoliko u toku trajanja plasmana, iz bilo kog razloga, instrumenti obezbjeđenja postanu nevažeći ili ako ih Banka iskoristi, Korisnik je dužan dostaviti Banci nove instrumente obezbjeđenja.

(4) Banka može zahtjevati od Korisnika da dostavi nove instrumente obezbjeđenja u ugovorenom roku, ukoliko prije izmirenja svih obaveza Korisnika po ugovoru o plasmanu utvrdi da pokazatelji finansijskog položaja imaju negativnu tendenciju u odnosu na pokazatelje na osnovu kojih je Banka odobrila plasman, odnosno da je došlo do smanjenja tržišne vrijednosti dostavljenih instrumenata obezbjeđenja u odnosu na tržišnu vrijednost instrumenata obezbjeđenja u trenutku odobravanja plasmana i/ili aktiviranjem istih Banka nije u mogućnosti da izvrši naplatu potraživanja.

Zamjena instrumenata obezbjeđenja može se izvršiti na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika i odluke nadležnog organa Banke o usvajanju zahtjeva, a u skladu sa aktima Banke.

## **Član 22.**

### **Ustupanje potraživanja Banke**

(1) Banka ima pravo da ustupi potraživanje iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju i ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice, drugoj banci ili drugoj finansijskoj instituciji koja ima dozvolu Agencije za bankarstvo RS (prijemniku), uz prethodno obavještenje Korisnika koji zadržava sva prava i obaveze koji su ugovoreni.

## **Član 23.**

### **Prijevremena otplata kredita**

(1) Korisnik ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili djelimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, uz pismeno obavještenje Banci u roku od najmanje 5 (pet) radna dana unaprijed. U slučaju prijevremene otplate Korisnik ima pravo na umanjeње troškova kamata i drugih troškova za preostali period trajanja ugovora.

(2) Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg je primjenjivana fiksna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godinu dana veći od iznosa granične vrijednosti, koji utvrđuje Agencija za bankarstvo RS.

(3) Banka ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu u sledećim slučajevima:

- ako je otplata izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđenje otplate,
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa,
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

(4) Naknada za prijevremenu otplatu ni u jednom slučaju ne može biti veća od visine kamate koju bi Korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen.

## **Član 24.**

### **Izmjena obaveznih elemenata ugovora**

(1) Izmjena obaveznih elemenata ugovora se može vršiti samo uz pismenu saglasnost Korisnika, izuzev za primjenu promjenjive kamatne stope. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa izmjenama, Banka ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, osim u slučajevima koji su definisani propisima kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(2) U slučaju da je ugovorena promjenljiva kamatna stopa, Banka je dužna da pisanim putem obavještava Korisnika navodeći datum od kog počinje primjena izmijenjene kamatne stope. Banka je dužna uz obavještenje o promjeni kamatne stope dostaviti Korisniku novi otplatni plan uz primjenu nove izmijenjene stope.

## **Član 25.**

### **Načini i postupak prestanka ugovornog odnosa**

(1) Ugovorni odnos između Korisnika i Banke može prestati iz sljedećih razloga:

- Ispunjenjem ugovorenih obaveza,
- protekom roka na koji je ugovor zaključen,
- usljed smrti Korisnika,
- jednostranim ili sporazumnim raskidom.

(2) Osim kada je drugačije ugovoreno, odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima, i Korisnik i Banka mogu u bilo kojem momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, s tim da je svaka strana dužna da vrati drugoj strani ono što joj duguje. Pravno dejstvo raskida nastupa odmah osim ako je drugačije ugovoreno između Korisnika i Banke ili predviđeno ovim Opštim uslovima poslovanja ili relevantnim zakonima i drugim propisima.

(3) Na dan raskida Ugovora cjelokupan iznos plasmana automatski dopijeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima.

Banka zadržava pravo da, u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obaveze od strane Korisnika, može raskinuti ugovor ili primijeniti pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, što se bliže određuje Ugovorom. U slučaju kada je tako ugovoreno između Banke i Korisnika, Banka može u bilo kojem momentu, raskinuti poslovne odnose i to posebno u sljedećim slučajevima:

- ako je Korisnik Banci pružio netačne podatke,
- ako Korisnik ne ispuni zahtjev Banke za pružanjem ili povećanjem sredstava obezbjeđenja,
- u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Korisnika na štetu Banke,
- u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Korisnika.

(4) Obavještenje o raskidu Ugovora se dostavlja u pisanoj formi na adresu iz ugovora, odnosno adresu koju je Korisnik naknadno dostavio pisanim putem. Ugovor se smatra raskinutim danom kada Korisnik zaprimi pisano obavještenje o raskidu Ugovora. Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Korisnik nije primio obavještenje o raskidu zato što je promijenio adresu prebivališta/boravišta, a o promjeni nije blagovremeno obavijestio Banku, ili ukoliko izbjegava prijem, odnosno ukoliko Banka nije uspjela da dostavi obavještenja o raskidu preporučenom poštom na adresu navedenu u ugovoru, u kom slučaju će se kao dan raskida Ugovora smatrati dan kada je služba za dostavljanje potvrdila da je pokušala uručenje obavještenja o raskidu ugovora.

## **DRUGI DIO**

### **BANKARSKE USLUGE**

#### **I RAČUNI**

## **Član 26.**

### **Otvaranje i vođenje računa**

(1) Na osnovu Korisnikovog zahtjeva za otvaranje računa, Banka i Korisnik zaključuju ugovor kojim se definišu uslovi otvaranja i vođenja računa Korisnika i to u KM i stranim



valutama za novčana sredstva po viđenju ili oročena novčana sredstva, dodjeljujući svakom računu jedinstven broj. Pored zahjeva, Korisnik dostavlja Banci dokumentaciju koju Banka zahtijeva u skladu sa važećim propisima, Opštim i Posebnim uslovima i informativnim listovima.

(2) Prilikom otvaranja računa Banka vrši identifikaciju Korisnika uvidom u važeća i vjerodostojna lična dokumenta uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši i tom prilikom pribavlja sledeće podatke: ime i prezime, datum i mjesto rođenja, JMBG, adresu prebivališta, vrstu i broj ličnog dokumenta, mjestom izdavanja i nazivom izdavaoca, kao i ostalim elementima identifikacije i praćenja. Banka zadržava fotokopiju ličnog dokumenta na osnovu kog je izvršila identifikaciju, odnosno ovjerena dokumenta koja je primila na drugi način.

Prilikom otvaranja računa fizičkom licu, Banka izdaje Korisniku karticu računa ili štednu knjižicu.

Banka od Korisnika naplaćuje provizije i naknade u skladu sa Ugovorom i važećim Trifama naknada za proizvode i usluge u poslovima sa fizičkim licima, objavljenim na Web portalu i u prostorijama Banke, odnosno na informativnom listu.

## **Član 27.**

### **Izvodi računa**

(1) Banka će, u zavisnosti od toga kako se Korisnik opredijelio prilikom popunjavanja zahtjeva za otvaranje računa, dostavljati izvode računa putem pošte, elektronskim putem ili stavljanjem na raspolaganje u prostorijama Banke. Ukoliko je ugovoreno dozvoljeno prekoračenje preko računa, Banka je dužna da izdaje i dostavlja izvode najmanje jednom mjesečno. Izvod mora da sadrži početno stanje, sve uplate i isplate, kao i krajnje stanje računa za dati izvještajni period.

(2) Ukoliko nije saglasan sa sadržinom izvoda, Korisnik može da uloži prigovor u rokovima i na način definisan ovim Opštim uslovima poslovanja, u suprotnom će se smatrati da je izvod prihvatio kao ispravan.

## **Član 28.**

### **Blokada i gašenje računa**

(1) Banka blokira račun u sledećim slučajevima:

- obavještenja o smrti Korisnika,
- nestanka ili krađe kartice računa, platne kartice ili štedne knjižice, ili na osnovu sumnje na zloupotrebu,
- na osnovu sudskog rješenja,
- na osnovu rješenja drugih nadležnih organa

(2) Banka gasi račun bez naplate naknade:

- na osnovu zahtjeva Korisnika ili na osnovu njegovog ovlaštenja datog u skladu sa zakonom, aktima Banke i odredbama ugovora,
- na osnovu rješenja suda ili drugog nadležnog organa, uz obavezno obavještenje Korisnika.

(3) Banka po službenoj dužnosti može da raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa Korisnika ukoliko:

- nije i mogućnosti da identifikuje Korisnika u skladu sa zakonom i drugim propisima,
- u slučaju da račun nije imao promjene po nalogima Korisnika duže od godinu dana, pri čemu se račun proglašava neaktivnim.

(4) Računi koji su blokirani u skladu sa zakonom i računi na ime stare devizne štednje (trajni transakcioni računi) se ne mogu gasiti.

(5) Banka će uvijek postupati u skladu sa zakonom, drugim propisima i svojim aktima, vodeći računa da ne nanese štetu Korisniku.

## **II DEPOZITI**

### **Član 29.**

(1) Banka prima novčane depozite u domaćoj i stranim valutama u skladu sa zakonom, svojim aktima i ugovorom zaključenim sa Korisnikom. Depoziti mogu biti:

- po viđenju i oročeni,
- nenamjenski i namjenski,
- kamatonosni i nekamatonosni,
- u domaćoj valuti (sa ili bez devizne klauzule) i u stranim valutama.

(2) Banka Korisnicima nudi razne vrste depozitnih proizvoda, kao što su:

- a vista štednja (KM i devizna),
- oročena štednja (KM i devizna, nenamjenska i namjenska),
- rentna štednja,
- stepenasta štednja,
- slobodna štednja,
- dječija štednja po viđenju u KM i EUR
- dječija oročena štednja u KM i EUR

(3) Sa uslovima polaganja depozita Korisnik se upoznaje u pregovaračkoj fazi, a prava i obaveze Korisnika i Banke se uređuju ugovorom o depozitu.

(4) Depoziti položeni kod Banke su osigurani kod Agencije za osiguranje depozita BiH, u iznosu i pod uslovima definisanim Zakonom o osiguranju depozita.

(5) Ugovor prestaje istekom ugovorenog roka oročenja ili raskidom. Po isteku redovnog oročenja depozit će se automatski reoročiti. U slučaju automatskog produženja oročenja novčanog depozita, Banka je dužna da najkasnije 7 dana prije isteka roka oročenja Deponeta obavijesti pismenim putem o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i novoj kamatnoj stopi. Depozit je na datum dospjeća raspoloživ Korisniku i sa istim Korisnik može raspolagati. Po isteku 15 (petnaest) dana od datuma reoročenja ukoliko Korisnik ne podnese zahtjev za razročenje depozita, smatra se da je Korisnik prihvatio nove uslove reoročenja, te svaki zahtjev za razročenje posle tog perioda tretiraće se kao prijevremeno razročenje. Korisnik je u slučaju raskida ugovora obavezan podnijeti Banci pisani zahtjev za razročenje oročenja.

(6) Postupanjem po rješenju o nasljeđivanju

Banka po prijemu rješenja, prije prenosa sredstava, provjerava da li pokojnik, vlasnik računa ima dospjelih, a neizmirenih obaveza prema Banci. Vršiti se provjera ugovora o postojanju

klauzule da Banka ima pravo da sva dospjela potraživanja naplati sa svih ili određenog računa.

Nakon izmirenja eventualnih obaveza Banka će izvršiti raspodjelu ostatka sredstava na nasljednike i izvršiti gašenje svih partija/računa. Ukoliko postoji oročena štednja, bez obzira na period oročenja, radiće se prijevremeno razročenje sredstava po rješenju.

### III PLASMANI

#### Član 30.

(1) Banka odobrava korisnicima kredite, prekoračenja po tekućem računu (overdraft), kreditne kartice, garancije, i ostale plasmane u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

(2) Banka odobrava kratkoročne i dugoročne plasmane u KM, u KM sa valutnom klauzulom i devizama, namjenski ili nenamjenski. Konkretni uslovi odobravanja plasmana se definišu ugovorom kojeg potpisuje Banka sa Korisnikom. Minimalni iznos kredita nije određen, a maksimalni iznos je određen bonitetom Korisnika i ponuđenim obezbjeđenjem. Krediti sa rokom do 1 godine vraćaju se jednokratno ili anuitetno, dok se krediti sa dužim rokovima otplate otplaćuju *samo* u anuitetima.

(3) Banka na kredite primjenjuje odredbe zakona o bankama koje se odnose na zaštitu potrošača, odnosno ne primjenjuje te odredbe na kredite koji su tim zakonom izuzeti.

(4) Krediti sa valutnom klauzulom se odobravaju i koriste u KM uz primjenu srednjeg kursa CBBiH ugovorene strane valute na dan stavljanja kredita na raspolaganje Korisniku, a vraćaju se u KM uz primjenu srednjeg kursa ugovorene strane valute na dan vraćanja kredita, ako nije drugačije ugovoreno.

(5) Banka je dužna da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje, bez naknade dostavi Korisniku u pisanoj formi izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga.

#### Član 31.

##### **Odobranje kredita**

(1) Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobravanje kredita dostupne su korisnicima u prostorijama Banke i na Internet stranici Banke. Banka će svaki uredno podneseni zahtjev za kredit, uz kompletiranu dokumentaciju kojom se utvrđuje njegov kreditni bonitet i drugu dokumentaciju po zahtjevu Banke, razmotriti u primjerenom roku obavijestiti Korisnika o svojoj odluci. U postupku obrade kreditnog zahtjeva Banka provjerava kreditnu sposobnost Korisnika kao i svih ostalih učesnika u kreditu na način predviđen aktima Banke i pozitivnim propisima. Banka samostalno donosi odluku o odobrenju/odbijanju kreditnog zahtjeva na osnovu svoje ocjene. Banka nije obavezna Korisniku navesti razloge zbog kojih je kredit odobren/odbijen.

(2) Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva zaključuje se ugovor o kreditu, obračunavaju se i naplaćuju jednokratni troškovi u skladu sa aktima Banke.

## IV PLATNI PROMET

### Član 32.

#### **Platni promet u zemlji**

(1) Banka i Korisnik uređuju međusobna prava i obaveze u poslovima platnog prometa ugovorom o otvaranju i vođenju računa kod Banke, zakonom i drugim propisima i aktima Banke.

(2) Platni promet se izvršava gotovinskim i bezgotovinskim nalogima koje Banka prima od Korisnika. Da bi nalog bio izvršen neophodno je da na računu Korisnika postoji dovoljno novčanih sredstava (pokriće), kao i da nalog sadrži sve bitne elemente: potpis nalogodavca, podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, kao i svrhu plaćanja. Korisnik je odgovoran za pravnu valjanost i vjerodostojnost dokumenata, za davanje jasnih i preciznih instrukcija Banci, u protivnom odgovoran je za štetu koja bi bilo kome mogla biti prouzrokovana.

(3) Banka je dužna pridržavati se pravila i propisa koja regulišu unutrašnji platni promet, kao i Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Banka je dužna posebnu pažnju posvetiti identifikaciji i poznavanju Korisnika, prikupljanju podataka o porijeklu novca i osnovu za izvršenje transakcije.

(4) Banka je dužna izvršavati naloge istog bankarskog dana kada ih je primila. Eksterni nalozi koji su primljeni do 13.00 izvršavaju se tekućeg bankarskog dana, a nalozi koji se prime poslije 13.00 izvršavaju se sledećeg radnog dana, izuzev hitnih naloga koji se primaju do 15.30 da bi se izvršili tekućeg bankarskog dana. Sve gotovinske uplate, kao i interni nalozi u okviru Banke izvršavaju se istog bankarskog dana.

(5) Banka na sve primljene naloge stavlja pečat kojim potvrđuje prijem naloga, odnosno pečatom se ne potvrđuje izvršenje naloga.

(6) U slučaju da je greškom Banke izvršeno knjiženje na računu Korisnika, Banka takvo knjiženje može stornirati bez posebnog naloga ili saglasnosti Korisnika. Banka će Korisnika, na njegov zahtjev, u pisanoj formi obavijestiti o izvršenoj ispravci.

### Član 33.

#### **Platni promet sa inostranstvom**

(1) Banka pruža usluge platni promet sa inostranstvom u skladu sa zakonskim propisima i svojim internim aktima. U platni promet sa inostranstvom spadaju sva plaćanja, naplate, prenosu po kapitalnim poslovima u devizama između rezidenata i nerezidenata u skladu sa zakonom.

(2) Plaćanje prema inostranstvu se vrši na osnovu propisanih naloga koji sadrže sve potrebne instrukcije i za koje mora biti obezbijeđeno pokriće. Nalozi se izvršavaju u rokovima koji se mogu dogovoriti sa Korisnikom, ali najduže u roku od 2 bankarska dana od prijema. Banka naloge izvršava preko mreže korespondentskih banaka koje sama odabira, ali ne snosi odgovornost za eventualne propuste u radu tih banaka, osim u slučaju svoje krajnje nepažnje.

(3) Korisnik može opozvati dati nalog za plaćanje pod uslovom da on još uvijek nije izvršen. Ako je nalog izvršen Banka će, na pisani zahtjev Korisnika, i dalje pokušati da ga opozove preko svojih korespondenata, ali ne snosi odgovornost ukoliko u tome ne uspije.

(4) Banka prihvata uplate na devizne račune Korisnika u efektivnom stranom novcu ili devizama u skladu sa zakonom i svojim internim aktima.

(5) U slučaju gubitka ili štete ili promjene kursa valuta ili vrijednosti sredstava plaćanja nastale zbog kašnjenja ili pogrešnog upućivanja naloga zbog radnji i propusta Korisnika ili treće strane ili zbog pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, Banka neće snositi odgovornost.

## **V ELEKTRONSKO BANKARSTVO**

### **Član 34.**

(1) Elektronsko bankarstvo je usluga Banke kojom se Korisnicima omogućava bezgotovinsko plaćanje i dobijanje informacija elektronskim putem, posredstvom interneta i putem mobilnog telefona (mBank).

Usluge sistema elektronskog bankarstva namjenjena je korisnicima koji kod Banke imaju otvoren(e) račun(e) i koji sa Bankom sklope Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva.

Opštim uslovima elektronskog bankarstva propisuju se prava, obaveze i uslovi za poslovanje i upotrebu elektronskog bankarstva.

(2) Korisnik može raspolagati sredstvima na računu kod Banke, uključujući i dozvoljeno prekoračenje na računu, putem elektronskog bankarstva. Banka ne snosi odgovornost ukoliko Korisnik unese pogrešne podatke te se nalog ne izvrši, ili se sredstva vrate. Banka zadržava pravo da za transakcije izvršene putem elektronskog bankarstva traži uvid u dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena.

(3) Banka ne snosi odgovornost ukoliko je neovlašteno lice zloupotrijebilo lozinku ili bezbjedonosnu opremu Korisnika, ili ukoliko je korišćenje usluga elektronskog bankarstva onemogućeno zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima.

## **VI PLATNE KARTICE**

### **Član 35.**

#### **Uslovi izdavanja**

(1) Platne kartice se izdaju punoljetnim licima ili maloljetnim licima uz saglasnost roditelja/staratelja pod uslovima utvrđenim aktima Banke i u skladu sa važećim propisima. Izdate platne kartice su vlasništvo Banke, glase na ime Korisnika i nisu prenosive na druga lica. Banka može izdati jednu osnovnu karticu koja glasi na ime vlasnika, te dvije dodatne kartice. Platna kartica omogućava Korisniku korišćenje sredstava sa računa ili odobrenog kreditnog limita.

(2) Lice koje želi da postane Korisnik kartice podnosi zahtjev Banci na propisanom obrascu. Banka provjerava dostavljene podatke sa zahtjeva i traži dodatne informacije kako bi mogla donijeti odluku o izdavanju kartice ili odbijanju zahtjeva. Banka će u primjerenom roku

obraditi zahtjev za izdavanje kartice te obavijestiti Korisnika o svojoj odluci, zadržavajući pravo da zahtjev odbije bez obrazloženja.

(3) Banka izdaje debitne i kreditne kartice iz programa MasterCard. Debitnim karticama se koriste sredstva sa transakcionog računa do visine stanja na računu uvećanog za dozvoljeno prekoračenje, a kreditnom karticom se koristi odobreni limit pod uslovom da Korisnik redovno izmiruje dospelje obaveze. Kartice se koriste za plaćanje robe ili usluga putem POS terminala ili podizanje gotovine na bankomatima ili Cash POS terminalima u zemlji i inostranstvu.

(4) PIN kod je lični identifikacioni broj Korisnika kartice koji služi za identifikaciju Korisnika pri plaćanju roba ili usluga i podizanju gotovine. PIN je poznat samo Korisniku koji je dužan da ga drži u tajnosti. Banka je dužna da osigura da samo Korisnik ima pristup PIN-u do uručenja kartice.

(5) Osnovni Korisnik kartice je dužan preuzeti izrađenu platnu karticu najkasnije u roku od 6 (šest) mjeseci od datuma odobravanja zahtjeva za karticu, u protivnom će se smatrati da je odustao od korištenja kartice i dužan je banci nadoknaditi sve do tad nastale troškove. Nije dozvoljeno ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja plaćanja.

## Član 36.

### **Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a**

(1) Reizdavanje je izdavanje nove platne kartice po isteku roka važenja prethodno izdate platne kartice. Rok važenja je rok do koga se može koristiti platna kartica i predstavlja poslednji dan u mjesecu koji je na kartici naveden. Reizdavanje platne kartice se vrši automatski nakon 3 (tri) godine bez podnošenja posebnog zahtjeva Korisnika kartice, pri čemu Banka može odbiti reizdavanje.

(2) Kartica se neće reizdati automatski u sledećim slučajevima:

-ako Korisnik pismeno odustane od reizdavanja najmanje 30 dana prije isteka važenja platne kartice,

- ako kartica nije korištena duže od godinu dana,

- ako je neizmiren dug po kreditnoj kartici duže od 90 dana,

- ako je kartica iz bilo kog razloga blokirana.

Sve obaveze osnovnog i dodatnog Korisnika nastale prije odbijanja reizdavanja ostaju na snazi do konačnog izmirenja.

(3) Zamjena platne kartice je izdavanje nove platne kartice umjesto izgubljene ili ukradene platne kartice, te u drugim opravdanim slučajevima ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena platna kartica se izdaje sa novim brojem, a prethodna stavlja van snage blokiranjem (gašenjem). Kartica koja se zamjenjuje na zahtjev Korisnika zbog oštećenja i u nekim drugim opravdanim slučajevima se izdaje istim brojem i rokom važenja kao ona za koju se traži izrada nove. Prethodno izdata kartica se vraća Banci radi uništenja.

(4) Zamjena PIN-a je izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg na zahtjev Korisnika ili na inicijativu Banke, iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se istovremeno stavlja van snage.

## Član 37.

### **Korištenje platne kartice**

(1) Korisnik kartice je dužan da potpiše platnu karticu na traci za potpis na poledini kartice odmah po prijemu u prisustvu radnika Banke. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne posljedice u slučaju zloupotrebe snosi osnovni Korisnik.

(2) Korisnik je dužan da na zahtjev prodavca roba i usluga – prihvatioca kartica, preda karticu kojoj je na zahtjev Banke uskraćeno korištenje.

(3) Sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po kursu kartične organizacije na dan obrade transakcije uvećane za iznos provizije po tarifama Banke. Korisnicima kreditnih i debitnih kartica, prilikom plaćanja ili podizanja gotovine u inostranstvu na ATM ili POS terminalima, može biti ponudena opcija DCC (Dynamic Currency Conversion). Ova opcija podrazumijeva da Korisniku može biti prikazan iznos transakcije u BAM-u, na ekranu bankomata ili POS terminala. Izborom ponudene opcije DCC-a Korisniku će iznos transakcije biti dodatno uvećan za iznos DCC provizije koju obračunava banka na čijem se ATM ili POS terminalu obavlja transakcija.

(4) Banka ima pravo da, iz sigurnosnih razloga, blokira karticu. Korisnik može na lični zahtjev dobiti informaciju o privremenoj blokadi.

(5) Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kog trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja, iako postoji istaknut znak za prihvatanje ove vrste kartica. Banka nije ni u kom smislu odgovorna za robe ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između trgovca i Korisnika kartice.

## Član 38.

### **Vraćanje platne kartice – prestanak važenja**

(1) Vraćanjem platne kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka važenja, vratiti platnu karticu uz pismeni zahtjev za gašenje. U tom slučaju moraju biti vraćene i svedodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

## Član 39.

### **Postupak u slučaju gubitka ili krađe kartice**

(1) Korisnik kartice je dužan da preduzme sve razumne mejre da ne izgubi platnu karticu, da kartica ne bude ukradena ili data na korištenje drugoj osobi. U slučaju krađe ili gubitka kartice ili PIN-a Korisnik mora o tome odmah obavijestiti Banku na sledeći broj telefona: **+387 55 232 321**, uz navođenje datuma rođenja i adrese stanovanja zbog privremenog blokiranja kartice. Do telefonske prijave Banka ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtijevaju dobijanje elektronsku autorizaciju transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave. Banka je dužna da omogući Korisniku da u svakom trenutku prijavi gubitak ili krađu platne kartice. Korisnik je dužan da karticu pronađenu poslije prijave krađe ili gubitka presječenu vrati Banci.

(2) Ukoliko usljed neopreznog korištenja kartice dođe do njene zloupotrebe, falsifikovanja ili dupliranja od strane trećeg lica, Banka neće niti odgovorna za štetu koja time bude prouzrokovana.

#### **Član 40.**

##### **Reklamacije**

(1) Banka preporučuje Korisniku da sačuva sve kopije/slipove transakcija, kako bi mogao provjeriti tačnost izvoda. Bilo koja neusaglašenost koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena banci u pisanoj formi na posebnom obrascu u roku od 60 (šesdeset) dana od dana prijema izvoda. Bez obzira na podnešenu reklamaciju Korisnik je dužan platiti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobriđe račun Korisnika kartice. Reklamacije koje nisu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Korisnik. U slučaju neopravdane reklamacije, Banka će zadužiti Korisnika za sve operativne troškove prema važećoj tarifi.

(2) Banka ne prihvata odgovornost za finansijske posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartica za transakcije putem interneta, telefona, pošte ili govornih automata.

#### **VII IZDAVANJE SEFOVA**

##### **Član 41.**

(1) Banka izdaje sefove u zakup na osnovu usmenog ili pisanog zahtjeva Korisnika. Korisnik se identifikuje po procedurama Banke uz identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš). Banka Korisniku omogućava slobodan odabir veličine i položaja sefa, u skladu sa njegovim potrebama i svojim mogućnostima. Posebnim ugovorom se definišu pravila korištenja sefa, međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika. Banka će Korisnika prije zaključenja ugovora upoznati o odredbama pravilnika o poslovanju sa sefovima. Ugovorni odnos između Banke i Korisnika nastaje zaključenjem ugovora i predajom ključa Korisniku.

(2) Korisnik sefa može ovlastiti drugo lice za rukovanje zakupljenim sefom, davanjem punomoći na posebnom obrascu koji potpisuje Korisnik sefa i ovjerava nadležni organ. U slučaju da se radi o invalidnim licima postupa se u skladu sa članom 11. Stav 6. ovih Opštih uslova poslovanja.

#### **VII ZAVRŠNE ODREDBE**

##### **Član 42.**

(1) Nadležnost suda

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.

(2) Stupanje na snagu Opštih uslova poslovanja i njihova izmjena i dopuna



Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja na jedan od načina navedenih u Članu 4. Opštih uslova poslovanja.