



# **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

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.BANJA LUKA, Nadzorni odbor usvaja:

## **OPŠTE USLOVE POSLOVANJA**

### **PRVI DIO**

#### **OPŠTE ODREDBE**

##### **I UVOD**

###### **Član 1.**

###### **Predmet**

(1) Opštim uslovima poslovanja NAŠA BANKA AD BANJA LUKA (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) utvrđuju se:

- standardni uslovi koje NAŠA BANKA AD BANJA LUKA (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje u poslovanju sa klijentima koji stupaju u poslovni odnos sa Bankom radi korišćenja njenih usluga (u daljem tekstu: Klijent),
- opšti uslovi za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između Klijenta i Banke,
- uslovi za obavljanje poslovanja između Klijenta i Banke (odobravanje 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) Klijent** je svako fizičko i pravno 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 i pravno 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 i pravno 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;
- pravno lice koje registrovano u Bosni i Hercegovini

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

**(4) Poslovni odnos** podrazumijeva svako ugovorno ili zakonsko poslovanje između Banke i Klijenta u okviru obavljanja djelatnosti Banke.

**(5) Ugovor** – u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova poslovanja podrazumijeva saglasnost volja Banke i Klijenta kao ugovornih strana da stupe u poslovni odnos

zasnovan na obostranom interesu i opštim načelima bankarskog poslovanja. Banka i Klijent 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 Klijentima 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 Klijentima dostupne u prostorijama ili na internet stranici Banke, a ureduju prava, ovlaštenja i obaveze Klijenta 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 Klijenta i Banke, uključujući i ad hoc račune otvorene radi izvršenja pojedinačne platne transakcije.

**(11) Pokriće** je pozitivno stanje na računu.

**(12) Dozvoljeno prekoračenje po računu / overdraft** je vrsta kratkoročnog kreditiranja Klijenta u visini odobrenog kreditnog limita (minusa).

**(13) Raspoloživo stanje** predstavlja pokriće uvećano za odobrena prekoračenja na računu.

**(14) Platni nalog** je безусловna instrukcija data Banci da isplati ili uplati određenu sumu novca sa jednog računa na drugi račun.

**(15) Platna kartica** je kartica vezana za račun koja omogućava obavljanje transakcija na ATM-u i POS terminalu i plaćanja na internetu. Kartica je opremljena magnetnom trakom ili čipom u kojem su sadržani svi relevantni podaci o kartici (broj kartice, ime i prezime Klijenta, broj računa, rok vazenja kartice, PIN kod);

**(16) Nominalna kamatna stopa (NKS)** je procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji Klijent plaća Banci po jedinici kredita (aktivna NKS), odnosno Banka Klijentu 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 Klijenta 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 hronološki prikazanih novčanih tokova, namijenjen informisanju Klijenta, a radi ažurnijeg procjena 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 Klijentom, 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 (samo za fizička lica).

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

**(22) POS (Point of Sale)** predstavlja organizovano mjesto za obavljanje transakcija elektronskim putem upotrebom platnih kartica.

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

**(24) Karton deponovanih potpisa** za fizička i pravna lica po svim proizvodima: jedinstveni dokument na kojem Klijenta 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.

**(26) Ombudsman** je samostalna organizaciona jedinica u sastavu Agencije za bankarstvo Republike Srpske, koja promovise zaštitu prava i interese potrošača, odnosno fizičkih lica korisnika finansijskih usluga, koji u odnose sa finansijskim organizacijama bankarskog sistema stupaju radi korišćenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

### **Član 3.**

#### **Primjena Opštih uslova poslovanja**

(1) Opšti uslovi poslovanja se primjenjuju na sve poslovne odnose između Banke i Klijenta. Uz svaki zaključen ugovor Banka predočava ili omogućava uvid, a na zahtjev i uručuje Klijentu Opšte uslove poslovanja. Svaki ugovor mora sadržavati klauzulu da je Klijent 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 Klijentu 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 Klijentu samo u okviru Opštih uslova, osim ako suprotno nije izričito ugovoreno u pisanoj formi.

(3) U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa Klijentom 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 ili 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 Klijentima Banke.

## **II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE**

### **Član 5.**

#### **Opšte odredbe**

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

### **Član 6.**

#### **Identifikacija Klijenta**

(1) Banka će prije, u toku i nakon uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom 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 Klijenta, pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

(2) Klijent 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 Klijenta 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 Klijenta 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 Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne 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 Klijenta.

## **Član 7.**

### **Poslovanje između Klijenta i Banke**

(1) Poslovanje između Klijenta 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 Klijenta

(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 Klijentu jedan primjerak 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 Klijentom niti izvršiti transakciju ako nije u mogućnosti da utvrdi identitet Klijenta i provjeru njegovog identiteta na osnovu dokumenata, podatka ili informacija dobijenih iz autentičnih i objektivnih izvora.

(4) Banka neće uspostavljati i zadržava pravo da raskine bilo koji poslovni odnos sa Klijentom i sa njim povezanim licima, ukoliko bi isti izložio Banku poslovnom riziku, materijalnoj i nematerijalnoj šteti bilo kojeg obima, gubitku prava, odnosno ugrozilo dalje poslovanje Banke zbog toga što je klijent stavljen pod sankcije Office of Foreign Assets Control (OFAC), lista: Specialty Designated Nationals and Blocked Persons List (SDN), UN Consolidated Sanctions List (Lista sankcija Ujedinjenih Nacija), EU financial sanctions (Lista sankcija Evropske Unije), lista: Financial Sanctions Database - FSF platform, The UK Sanctions List (Lista sankcija Velike Britanije) i druge vrste sankcija ili se bavi namjenskom industrijom proizvodnje i prodaje oružja i municije i drugim rizičnim i zabranjenim djelatnostima, a navedeno može dovesti do stavljanja same Banke pod sankcije, gubitka prava, gubitka licenci i mogućnosti za obavljanje unutrašnjeg ili međunarodnog platnog prometa i sl, kao i nastupanje drugih posljedica koje bi Banci otežalo ili onemogućilo dalje obavljanje njenih djelatnosti.

(5) Banka ne preduzima 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.

(6) Banka će Klijenta obavijestiti o promjenama uslova i osnovnih elemenata ugovora na način predviđen ugovorom. Klijent 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 klijentima stavlja na raspolaganje kompletan set svojih usluga, i to: otvaranje i vođenje računa, platni promet u zemlji i inostranstvu, kreditne proizvode, 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 (odnosi se samo na fizička lica)**

(1) Banka će u pregovaračkoj fazi informisati Klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku informacionog lista sa reprezentativnim primjerom usluge, u pisanoj formi.

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

## **Član 10.**

### **Procjena kreditne sposobnosti Klijenta**

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

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

## **Član 11.**

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

(1) Klijent 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 punomoći koje mora biti isključivo ovjereno kod nadležnog organa i koje ne može biti starije od 6 mjeseci.

(2) U određenim slučajevima Klijenta 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 Klijenta.

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

(4) Opunomoćeno lice nije ovlašteno da izdaje nova ili povlači postojeća ovlaštenja. 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) Klijenti, 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 pročitao dokument koji potpisuje. U slučaju da Klijent 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 Klijenta sa Bankom, Korisnik mora Banku bez odlaganja pisanim putem obavijestiti o takvoj izmjeni. Banka će zahtijevati od Klijenta 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 Klijenta**

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

(2) Banka će dozvoliti raspolaganje sredstvima sa računa umrlog Klijenta 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 obavještena o smrti Klijenta.

(3) Banka će, po prijemu obavještenja sa odgovarajućim dokazima o smrti Klijenta, 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 Klijenta, 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 Klijenta u postupku prinudne naplate,
- u slučaju pogoršanja finansijskog stanja Klijenta, a na njegov zahtjev, proglašava zastoj 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 Klijenta u skladu sa zakonskim propisima, uz pisano obavještenje Klijenta,
- uskrati pravo korištenja sredstava po ugovoru o revolving kreditu, uz obavještenje Klijenta o razlozima uskraćivanja u pisanoj formi, najpovoljnijim sredstvom komuniciranja u roku od najviše tri radna dana, osim u slučajevima kad je obavještanje drugim propisima zabranjeno,
- otkáže ugovor o revolving kreditu, uz pisano obavještenje Klijenta najmanje 30 dana unaprijed,
- naplati objektivno opravdane ili ugovorene troškove i naknade u slučaju odustajanja Klijenta od ugovora 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 Klijenta,
- da podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks, e-mail i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja Ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg akta, koristi radi dostavljanja Klijentu obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata i/ili elektronskih poruka,
- da kontroliše namjensko korišćenja sredstava koja je odobrila Klijentu i urednosti Klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, aktima Banke i ugovorom zaključenim sa Klijentom,
- Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kog računa Klijenta 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 Klijenta;
- da obezbijedi zaštitu prava i interesa Klijenta 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 Klijenta sa Bankom, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive, kao i prava Klijenta na prigovor i obeštećenje u slučaju nezadovoljstva uslugama ili pretrpljene štete krivicom Banke;
- da za Klijente fizička lica, Opšte uslove poslovanja oglašava na jasan i razumljiv način, dajući putem informacionog lista sve relevantne informacije, na osnovu kojih Klijent može donijeti odgovarajuće odluke o korištenju usluga Banke. 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 Klijentu prouzrokovati indirektan trošak ili stvoriti neku drugu obavezu;
- da u pregovaračkoj fazi informiše Klijenta fizičko lice 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 Klijentu fizičkom licu 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 Klijentima, kao i da vrši njihovu kontinuiranu obuku;
- da pažljivo procjenjuje kreditnu sposobnost korisnika kredita, jemaca i drugih lica koja obezbjeđuju ispunjenje obaveza Klijenta, kao i da ih međusobno informiše o pribavljenoj



dokumentaciji i podacima. Uvid u kreditni registar, 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 Klijentom.

## **Član 14.**

### **Prava i obaveze Klijenta**

(1) Klijent fizičko lice ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju preko 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, Klijent 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.

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu izvrši svoje obaveze po ugovoru prije roka dospijea, 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.

(2) Klijent ima obavezu da:

- dostavlja Banci istinite informacije, izjave, podatke i dokumentaciju propisanu zakonom i aktima Banke,
- redovno obavještava Banku o svim promjenama statusa, adrese prebivališta ili podataka za kontakt, kao i o drugim važnim činjenicama koje bitno utiču na Klijentovu sposobnost izmirivanja obaveza prema zaključenim ugovorima sa Bankom,
- provjeri tačnost i potpunost izvoda, obavještenja 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 Klijent ne uloži prigovor u pomenutom roku smatraće se da su navodi Banke prihvaćeni.

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

(4) Klijentima 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 Klijenta, 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 Klijenta 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 Klijenta

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

#### **IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE**

##### **Član 16.**

###### **Pisana komunikacija**

(1) Banka i Klijent 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 Klijenta Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Klijent 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 (mejl adresa),
- 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 Klijent prijavio smatra se uredno uručenim i smatraće se primljenom od strane Klijenta momentom upućivanja na istu i to:

- ako je poslata putem faksa - na dan kada je faks poslat Klijentu 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 prispijeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu opunomoćenika kojeg je imenovao Klijent 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 Klijenta i Banke izvršena ličnom predajom u prostorijama Banke, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o prispijeću 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.

#### Bankarska tajna

(1) Banka štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža, kao i podatke o Klijentu i sa njim povezanim osoba u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima i međunarodnim standardima. Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica ili saznanje do kojih su došli članovi organa i odbora banke, akcionari, zaposleni u banci obavljajući poslove i izvršavajući dužnosti iz svoje nadležnosti, kao i lica privrednog društva koja vrše spoljnu reviziju banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup tim podacima, a čije bi otkrivanje neovlašćenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za banku i njene klijente (u daljem tekstu: tajni podatak).

(2) Bankarskom tajnom iz stava 1. ovog člana smatraju se naročito:

- 1) podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze fizičkih i pravnih lica Klijenata te ili druge banke i
- 2) podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima fizičkih i pravnih lica otvorenih u Banci.

(3) Izuzeci od obaveze čuvanja bankarske tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- 1) trećem licu uz pismenu saglasnost Klijenta na koga se podatak odnosi, a koju ovaj daje u posebnom dokumentu,
- 2) radi ostvarenja interesa Banke prilikom prodaje plasmana Klijenata,
- 3) nadležnom sudu, tužilaštvu ili licima koja rade po njihovim nalogima, na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda, odnosno tužilaštva, ukoliko su takvi podaci potrebni za postupke koje sprovode u okviru svojih nadležnosti, a u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad,
- 4) nadležnom sudu ili upravnom organu u vezi sa izvršenjem ili sudu ili stečajnom upravniku u vezi sa stečajem na imovini Klijenta,
- 5) Agenciji za bankarstvo Republike Srpske i drugim nadležnim regulatornim organima radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti,
- 6) Ombudsmanu za bankarski sistem, ako interesi ili obaveze Banke ili korisnika bankarskih usluga zahtjevaju saopštavanje tajnih podataka u postupku rješavanja spornih pitanja između Banke i korisnika bankarskih usluga ili drugom postupku arbitraže ili mirenja,
- 7) na pismeni zahtjev poreskih organa, inspekcijских i drugih kontrolnih organa u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad,
- 8) Agenciji za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima o osiguranju depozita u bankama,
- 9) društvima za osiguranje u postupku osiguranja potraživanja Banke, a koji se odnose na ta potraživanja,
- 10) pri zaključivanju pravnih poslova čiji je rezultat obezbjeđenje potraživanja Banke, kao što su kreditni izvedeni instrumenti, bankarsko jemstvo i drugi slični poslovi,
- 11) u slučaju kada Banka koja pruža usluge čuvanja i administriranja finansijskih instrumenata za račun klijenata dostavi banci koja je izdavalac nematerijalizovanih hartija od vrijednosti na njen zahtjev podatke o imaoima tih hartija od vrijednosti,
- 12) na osnovu pisanog zahtjeva centra za socijalni rad radi preduzimanja mjera iz njihove nadležnosti,
- 13) na osnovu pisanog zahtjeva lica koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun Klijenta Banke, i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava,
- 14) nadležnom organu za restrukturiranje, likvidaciju odnosno stečaj banke, ako su tajni podaci neophodni za rješavanje potraživanja povjerilaca i ostalih zahtjeva koji se odnose na

postupak restrukturiranja, likvidacije, odnosno stečaja banke, osim onih podataka koji se odnose na druge subjekte koji su uključeni i imaju pravni interes u tim postupcima,

15) Centralnoj banci Bosne i Hercegovine, odnosno drugom nadležnom organu u skladu sa propisima kojima se uređuje nadzor platnih sistema, odnosno platni promet, u okvirima njihove nadležnosti,

16) stranom nadležnom regulatornom organu ovlašćenom da daje i oduzima dozvole za rad licima u finansijskom sektoru ili vrši kontrolu i nadzor ovih lica, samo za potrebe sprovođenja kontrole i nadzora iz njihove nadležnosti, što važi i u vanrednim situacijama, pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog organa i Agencije,

17) ministarstvu nadležnom za unutrašnje poslove i organu nadležnom za borbu protiv organizovanog kriminala i korupcije u skladu sa propisima,

18) nadležnim organima u skladu sa propisima koji uređuju oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti,

19) licu osnovanom radi prikupljanja podataka o iznosu, vrsti i ažurnosti ispunjavanja obaveza fizičkih i pravnih lica koja koriste bankarske usluge i razmjene ovih podataka između banaka i između banaka i lica u finansijskom sektoru (kreditni biro), u skladu sa posebnim zakonom, odnosno pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji, zaključenim između banaka i tog lica, 20) u okviru bankarske grupe čija je Banka članica, radi upravljanja rizicima,

21) sudužniku, založnom dužniku, jemcu ili drugom učesniku kreditnog odnosa, i to samo podatke o tom kreditnom odnosu,

22) pružaocima usluga eksternalizacije, kada je saopštavanje podataka neophodno za sprovođenje aktivnosti banke koje su predmet eksternalizacije,

23) stranim organima i drugim tijelima, ako je to predviđeno međunarodnim sporazumima,

24) drugim organima koja vrše javnopravna ovlašćenja, u skladu sa posebnim zakonom,

25) privrednom društvu za reviziju u svrhu vršenja spoljne revizije izvještaja banke i

26) u drugim slučajevima na osnovu zakona.

(4) Banka redovnim edukacijama i podizanjem svijesti obezbjeđuje da svi zaposleni poštuju dužnost čuvanja bankarske tajne. Banka tajnu čuvaju svi zaposleni i organi upravljajući Banke, bez obzira na način kako su podatke saznali. Dužnost čuvanja bankarske tajne postoji i nakon prestanka radnog odnosa ili/i funkcije u Banci.

## **Član 18.**

### **Zaštita ličnih podataka**

(1) Banka posebnu pažnju posvećuje zaštiti ličnih podataka svojih klijenata. Podatke koje pribavi prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom, a koji se smatraju ličnim podacima, Banka obrađuje i čuva u skladu sa odredbama važećeg zakona kojim se uređuje oblast zaštite ličnih podataka u Bosni i Hercegovini, podzakonskim aktima, drugim relevantnim propisima koje Banka obavezno primjenjuje i internim aktima Banke. Pored navedenog, Banka primjenjuje sve tehničke i informacione mjere radi zaštite ličnih podataka svojih klijenata.

(2) Lični podaci znače bilo koju informaciju koja se odnosi na Klijenta fizičko lice ili na fizička lica koja imaju svojstvo člana, zakonskog zastupnika, prokuriste ili drugog ovlašćenog lica Klijenta-pravnog lica ili drugo fizičko lice koje je učesnik poslovnog odnosa sa Bankom (u daljem tekstu: nosilac ličnih podataka/nosilac), iz kojih se može utvrditi identitet tog lica, a naročito: ime i prezime, ime jednog roditelja, privatni i službeni broj telefona, adresa stanovanja, privatna i službena adresa, privatna i službena email adresa, datum i mjesto rođenja, JMB, broj i kopija ličnih isprava, zvanje, zanimanje, naziv poslodavca, bračni i porodični status, svojstvo u pravnom licu, podaci o članovima porodičnog domaćinstva (svojstvo, radnopravni status i datum rođenja), državljanstvo, pol, jezik, penzioni broj i svaki drugi podatak koji se ima smatrati ličnim podatkom, u smislu zakona kojim se uređuje zaštita ličnih podataka. Lični podaci i informacije se obrađuju

samo u vremenskom periodu neophodnom za ispunjenje svrhe za koju su i prikupljeni, te se arhiviraju u roku i u skladu sa zakonskom/poslovnom obavezom, nakon čega se uništavaju.

(3) Klijent nosilac ličnih podataka je potpisivanjem ugovora, pristupnice/zahtjeva/ovlaštenja ili na drugi način stupanjem u poslovni odnos saglasan da je Banka ovlašćena da može prikupljati i obrađivati lične podatke i informacije koje su potrebne u svrhu ispunjenja poslovnih odnosa, u skladu sa važećom zakonskom regulativom. Detaljnije informacije o tome kako Banka postupa sa ličnim podacima fizičkih lica dostupne su na internet stranici Banke u dokumentu Politika privatnosti.

Takođe, prihvatanjem Opštih uslova, Klijent nosilac ličnih podataka je saglasan da mu Banka šalje poštom ili elektronskim putem sva obavještenja vezana za poslovni odnos ili da ga direktnim marketingom obavještava o svojim novim uslugama, s tim da ima pravo da povuče saglasnost da mu se šalju obavještenja direktnim marketingom.

(4) Prihvatanjem Opštih uslova i stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, Klijent nosilac ličnih podataka je dao saglasnost da je upoznat da Banka može na osnovu zakonskih i podzakonskih propisa dostaviti nadležnim institucijama i organima, revizorskim subjektima, odnosno ostalim subjektima kojima je Banka po osnovu zakonskih i podzakonskih propisa dužna dostavljati podatke;

(5) Ukoliko Klijent nosilac ličnih podataka ne želi da se pojedini podaci obrađuju, neophodno je da sa tim upozna Banku prilikom zasnivanja poslovnog odnosa ili naknadno, pisanim putem i u tom slučaju dužan je da Banci nadoknadi eventualne troškove i štetu.

Klijent nosilac ličnih podataka ima pravo prigovora Agenciji za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini u skladu sa zakonom, kao i sva druga prava garantovana odredbama zakona, podzakonskih akata i drugih propisa koje Banka obavezno primjenjuje, a kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite ličnih podataka.

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

### **Član 19.**

#### **Zaključivanje ugovora**

(1) Nacrt ugovora i finalni ugovor koji se potpisuje sa Klijentom moraju da sadrže sve obavezne elemente definisane zakonskim propisima.

(2) Ugovorne odredbe moraju biti jasne, nedvosmislene i razumljive za Klijenta. 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.). Klijent 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 Klijentu fizičkom licu na raspolaganje sredstva iz odobrenog plasmana prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od zaključenja ugovora o plasmanu, izuzev na pisani zahtjev Korisnika koji može biti naveden i u samom ugovoru.

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

(5) Ukoliko Klijent 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 Klijent 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 Klijent 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 Klijent 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 Klijentima.

(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 Klijenta, 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 dospjelog potraživanja do dana plaćanja dospjelog potraživanja.

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

(8) Banka može, uz ovlaštenje Klijenta, 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 Klijenta**

(1) Banka ugovara 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.

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

- od strane ovlaštenog procjenitelja,
- na osnovu ugovora o kupoprodaji/fakture,
- na osnovu lager liste,
- procjenom izvršenom po nalogu suda.

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

Banka ugovorom definiše obavezu osiguranja pokretne i nepokretne imovine na kojoj se uspostavljaju 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, Klijent je dužan dostaviti Banci nove instrumente obezbjeđenja.

(4) Banka može zahtjevati od Klijenta da dostavi nove instrumente obezbjeđenja u ugovorenom roku, ukoliko prije izmirenja svih obaveza Klijenta 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 Klijenta 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 Klijenta koji zadržava sva prava i obaveze koji su ugovoreni.

## **Član 23.**

### **Prijevremena otplata kredita**

(1) Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili djelimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, uz pisano obavještenje Banci u roku od najmanje 5 (pet) radnih dana unaprijed. U slučaju prijevremene otplate Klijent fizičko lice ima pravo na umanjenje unaprijed plaćenih 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 za Klijente fizička lica 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 Klijent fizičko lice 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 Klijenta, izuzev za primjenu promjenjive kamatne stope. Ukoliko Klijent 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 promjenjiva kamatna stopa, Banka je dužna da na ugovoreni način obavjesti Klijenta navodeći datum od kog počinje primjena izmijenjene kamatne stope. Banka je dužna uz obavještenje o promjeni kamatne stope dostaviti Klijentu novi otplatni plan uz primjenu nove izmijenjen stope.

(3) Kod izmjene obaveznih elemenata ugovora o otvaranju i vođenju platnih računa fizičkih lica, Banka je dužna da obavjestiti Klijenta u zakonskom predviđenom roku. Banka može da raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa zaključen na neodređeno vrijeme, ako je to ugovoreno, i uz otkazni rok koji ne može biti kraći od dva mjeseca, kao i iz razloga predviđenih propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom. Klijent je dužan odmah obavijestiti banku o nastanku promjene svih podataka bitnih za ostvarivanje prava i obaveza iz pravnog posla sa bankom, u protivnom banka ne snosi odgovornost zbog nemogućnosti obavješćavanja Klijenta.

## **Član 25.**

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

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

- ispunjenjem ugovorenih obaveza,
- istekom roka na koji je ugovor zaključen,
- usljed smrti Klijenta fizičkog lica,
- jednostranim ili sporazumnim raskidom.

(2) Osim kada je drugačije ugovoreno, odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima, i Klijenti 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 Klijenta 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 Klijent, 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 Klijent, Banka može u bilo kojem momentu, raskinuti poslovne odnose i to posebno u sljedećim slučajevima:

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

(4) Obavještenje o raskidu Ugovora se dostavlja u pisanoj formi na adresu iz ugovora, odnosno adresu koju je Klijent naknadno dostavio pisanim putem. Ugovor se smatra raskinutim danom kada Klijent zaprimi pisano obavještenje o raskidu Ugovora. Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Klijent nije primio obavještenje o raskidu zato što je promijenio adresu prebivališta/boravišta/sjedišta, 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.**

#### **Ugovaranje, Otvaranje i vođenje računa**

(1) Na osnovu Klijentovog zahtjeva za otvaranje računa, Banka i Klijent zaključuju ugovor kojim se definišu uslovi otvaranja i vođenja računa Klijenta i to u KM i stranim valutama za novčana sredstva po viđenju ili oročena novčana sredstva, dodjeljujući svakom računu jedinstven broj. Pored zahtjeva, Klijent dostavlja Banci dokumentaciju koju Banka zahtijeva u skladu sa važećim propisima, Opštim i Posebnim uslovima i informativnim listovima.

(2) Račun za obavljanje platnog prometa je račun koji se koristi za plaćanje u skladu sa propisima.

(3) Prilikom otvaranja računa fizičkim licima Banka vrši identifikaciju Klijenta uvidom u važeća i vjerodostojna 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, mjesto izdavanja i naziv izdavaoca ličnog dokumenta, kao i ostale relevantne podatke i informacije. 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 potvrdu o otvorenom računu ili štednu knjižicu.

Banka od Korisnika naplaćuje provizije i naknade u skladu sa Ugovorom i važećim tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovima sa fizičkim licima, objavljenim na internet stranici Banke i u prostorijama Banke, odnosno na informativnom listu za fizička lica.

(4) Prilikom otvaranja računa pravnim licima, identifikacija i prikupljanje dokumentacije vrši se u skladu sa važećim aktima Banke. Otvaranje transakcionih računa pravnim licima (redovnih transakcionih računa pravnih lica, transakcionih računa organizacionog dijela pravnog lica ili transakcionih računa posebnih namjena) se vrši na osnovu dokumentacije dostavljene u originalu ili fotokopiji ovjerenoj od strane nadležnog organa. Informacija o potrebnoj dokumentaciji je navedena u zahtjevu za otvaranje računa ili je dostupna u prostorijama Banke. Prilikom otvaranja računa Klijent je obavezan da opredjeli glavni račun, ukoliko isti nije prije opredjelio u drugoj banci.

(5) Otvaranjem računa, Klijent je Banku neopozivo ovlastio da za vrijeme trajanja poslovnog odnosa vrši isplate i uplate sa/na Klijentov račun. Isplate sa računa se obavljaju na osnovu naloga za plaćanje vlasnika računa ili ovlašćenog lica, u okviru limita stanja na račun (pokrića) ili

raspoloživog stanja u visini zbira stanja i ugovorenog i odobrenog prekoračenja po računu. Prijem naloga za plaćanje se vrši na šalterima Banke ili putem ugovorenih elektronskih servisa.

Banka može izvršiti plaćanje sa računa bez naloga Klijenta samo u slučajevima propisanim zakonom ili ugovorom između Banke i Klijenta (npr. naplata naknade i kamate za bankarske usluge, sudskih i drugih izvršnih rješenja i naloga), bez posebne saglasnosti i uz naknadno obavještanje Klijenta.

Klijent je saglasan da Banka može, bez ikakvog daljeg zahtjeva i odobrenja od strane Klijenta, sva neizmirena potraživanja od Klijenta, po bilo kom pravnom osnovu, naplatiti iz svih sredstava Klijenta, kao i izvršiti isplatu ili prenos svih sredstava koja su greškom knjižena u korist Računa u toku bankarskog dana kada je pogrešno knjiženje izvršeno ili naknadano uz saglasnost klijenta.

Otvaranje i vođenje deviznog računa u stranoj valuti obavlja se u valutama navedenim na Internoj kursnoj listi Banke, dostupnoj na internet stranici Banke i poslovnim prostorijama Banke.

Sve prilive u stranoj valuti Banka knjiži i odobrava na devizni račun Klijenta u slučaju kada može izvršiti potpunu identifikaciju Klijenta i raspolaže sa informacijama o osnovama naplate iz inostranstva.

Sve prilive u stranoj valuti izvršene korišćenjem sistema plaćanja putem platnih kartica Banka knjiži i odobrava na Kartični račun u domaćoj valuti.

Banka evidentira promet na računu i nakon promjene, dnevno izrađuje izvod o prometu i stanju na računu, dostavljajući isti u prostorijama Banke ili na način za koji se Klijent opredijeli.

(6) Banka, u skladu sa važećim propisima, na zahtjev klijenta fizičkog lica koje ima prebivalište u Republici Srpskoj, ako nema otvoren drugi platni račun, otvara i omogućava korišćenje računa sa osnovnim uslugama.

(7) Banka će, na zahtjev fizičkog lica korisnika ranije otvorenog platnog računa, omogućiti, u skladu sa propisima, korišćenje istoga računa kao osnovnog platnog računa.

(8) Banka će fizičkom licu, korisniku usluga osnovnog platnog računa, koji pripada socijalno osjetljivoj kategorije korisnika finansijskih usluga shodno važećim propisima, omogućiti korišćenje usluga osnovnog platnog računa po onim naknadama koje se, u skladu sa propisima, primjenjuju za takve korisnike usluga, kada isti dokažu da su korisnici prava koja im omogućavaju takav status.

(9) U slučaju da fizičko lice, korisnik usluga osnovnog platnog računa koji pripada socijalno osjetljivoj kategoriji korisnika finansijskih usluga, u skladu sa važećim propisima, iz nekog razloga više ne ispunjava uslove i ne pripada socijalno osjetljivoj kategoriji, odnosno izgubi navedeni status, Banka će ga obavijestiti da će mu ubuduće za usluge osnovnog platnog računa naplaćivati naknadu koju inače naplaćuje, u skladu sa važećim aktima, ostalim korisnicima usluga osnovnog platnog računa.

## **Član 27.**

### **Izvodi računa**

(1) Banka će, u zavisnosti od toga kako se Klijent 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 za fizička lica, 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, Klijent 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:

- neispunjenje izmirenja ugovorom definisanih obaveza
- obavještenja o smrti Klijenta,
- nestanka ili krađe kartice računa, platne kartice ili štedne knjižice, ili na osnovu sumnje na zloupotrebu,
- na osnovu sudskog rješenja,
- na osnovu mjenice (računi Klijenata pravnih lica)
- na osnovu rješenja drugih nadležnih organa

(2) Banka gasi račun bez naplate naknade:

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

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

- nije u mogućnosti da identifikuje Klijenta u skladu sa zakonom i drugim propisima,
- u slučaju da račun nije imao promjene po nalogima Klijenta duže od godinu dana, pri čemu se račun proglašava neaktivnim,
- bi poslovni odnos sa klijentom i sa njim povezanim licima izložio Banku poslovnom riziku, materijalnoj i nematerijalnoj šteti bilo kojeg obima, gubitku prava, odnosno ugrozilo dalje poslovanje Banke zbog toga što je klijent stavljen pod sankcije Office of Foreign Assets Control (OFAC), lista: Specialy Designated Nationals and Blocked Persons List (SDN), UN Consolidated Sanctions List (Lista sankcija Ujedinjenih Nacija), EU financial sanctions (Lista sankcija Evropske Unije), lista: Financial Sanctions Database - FSF platform, The UK Sanctions List (Lista sankcija Velike Britanije) i druge vrste sankcija ili se bavi namjenskom industrijom proizvodnje i prodaje oružja i municije i drugim rizičnim i zabranjenim djelatnostima, a navedeno može dovesti do stavljanja same Banke pod sankcije, gubitka prava, gubitka licenci i mogućnosti za obavljanje unutrašnjeg ili međunarodnog platnog prometa i sl, kao i nastupanje drugih posljedica koje bi Banci otežalo ili onemogućilo dalje obavljanje njenih djelatnosti.

(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 Klijentu.

## **II DEPOZITI**

### **Član 29.**

(1) Banka prima novčane depozite u domaćoj i stranim valutama u skladu sa zakonom, svojim aktima i ugovorom, te nudi razne vrste depozitnih proizvoda.

(3) Sa uslovima polaganja depozita Klijent fizičko lice se upoznaje u pregovaračkoj fazi, a prava i obaveze Klijenta 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 Klijenta fizičko lice obavijesti pismenim putem o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i novoj kamatnoj stopi. Depozit je na datum dospjeća raspoloživ Klijentu i sa istim Klijent može raspolagati. Po isteku 15 (petnaest) dana od datuma reoročenja ukoliko Klijent ne podnese zahtjev za razročenje depozita, smatra se da je Klijent prihvatio nove uslove reoročenja, te svaki zahtjev za razročenje posle tog perioda tretiraće se kao prijevremeno razročenje.

Klijent je u slučaju raskida ugovora obavezan podnijeti Banci pisani zahtjev za razročenje oročenja.

Klijent može raskinuti Ugovor o oročenom depozitu prije isteka ugovorenog perioda oročenja ako pisanim putem otkáže Ugovor o depozitu 32 dana prije (prijevremenog) raskida oročenog depozita.

U slučaju prijevremenog raskida Ugovora, Banka obračunava i isplaćuje kamatu po kamatnoj stopi na depozit po viđenju koja je na snazi na dan raskida Ugovora.

Samo u izuzetnim slučajevima, Banka može odobriti raskid Ugovora uz otkazni rok u trajanju od najmanje 1 dan po zahtjevu Klijenta i uz navođenje razloga prijevremenog raskida. Pod izuzetnim slučajevima se smatraju nepredviđene okolnosti usljed kojih Klijent ima potrebu za prijevremenim raskidom oročenog depozita.

Nepredviđene okolnosti za raskid se smatraju okolnosti koje Klijent nije mogao da predvidi u momentu zaključenja Ugovora npr: smrt užeg člana porodice, iznenadna bolest Klijent ili užeg člana porodice, tjelesne povrede Klijent ili člana porodice Klijent, nezgode izazvane prirodnom silom (zemljotres, požar, poplava), vanredno školovanje, trajno iseljenje iz zemlje, prestanak radnog odnosa, smanjenje redovnog mjesečnog primanja, kupovina pokretne ili nepokretne imovine i drugi nepredviđeni događaji usljed kojih Klijent ima potrebu za povlačenjem sredstava, a koju može dokazati. Uz pisani zahtjev, Klijent je dužan priložiti i adekvatnu dokumentaciju.

(6) Postupanjem po rješenju o nasleđivanju

Banka po prijemu rješenja, prije prenosa sredstava, provjerava da li pokojnik, vlasnik računa ima dospelih, a neizmirenih obaveza prema Banci. Vrš 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 naslednike 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 domaćoj i stranoj valuti, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

(3) Banka na kredite fizičkih lica 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 Klijentu, 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 Klijentu fizičkom licu 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.**

#### **Odobrovanje kredita**

(1) Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrovanje 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 i u primjerenom roku obavijestiti Klijenta o svojoj odluci. U postupku obrade kreditnog zahtjeva Banka provjerava kreditnu sposobnost Klijenta 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 Klijentu 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 Klijent 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 Klijenta. Da bi nalog bio izvršen neophodno je da na računu Klijenta 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. Klijent 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 Klijenta, 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 Klijenta, Banka takvo knjiženje može stornirati bez posebnog naloga ili saglasnosti Klijenta. Banka će Klijenta, 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, prenosi 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 Klijentom, 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) Klijent može opozvati dati nalog za plaćanje pod uslovom da on još uvijek nije izvršen. Ako je nalog izvršen Banka će, na pisani zahtjev Klijenta, 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 Klijenta u efektivnom stranom novcu ili devizama u skladu sa zakonom i svojim internim aktima.

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

## **V ELEKTRONSKI SERVISI**

### Član 34.

(1) Elektronski servisi su usluge Banke kojim se Klijentima omogućava bezgotovinsko plaćanje i dobijanje informacija elektronskim putem, posredstvom interneta i putem računara ili mobilnog telefona.

Usluge elektronskih servisa ugovaraju se sa Klijentima koji kod Banke imaju otvoren(e) račun(e) a njihovo korištenje propisuje se ugovorom, korisničkim uputstvima i informacionim listovima.

(2) Putem elektronskog i mobilnog bankarstva Klijent može raspolagati sredstvima na računu kod Banke. Banka ne snosi odgovornost ukoliko Klijent unese pogrešne podatke te se nalog ne izvrši, ili se sredstva vrate. Banka zadržava pravo da za transakcije izvršene putem elektronskih servisa (elektronskog ili mobilnog 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 Klijenta, ili ukoliko je korištenje usluga elektronskih servisa 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 Klijenta i nisu prenosive na druga lica. Platna kartica omogućava Klijentu korištenje 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 Klijenta o svojoj odluci, zadržavajući pravo da zahtjev odbije bez obrazloženja.

(3) Banka izdaje debitne i kreditne kartice. 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 Klijent redovno izmiruje dospjele 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 uručjenja 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 zalag 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 kartice 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 kartice 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 kartice 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 kartice 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 poleđini kartice odmah po prijemu u prisustvu radnika Banke. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne posljedice u slučaju zloupotrebe snosi osnovni Korisnik.

(2) Korisnik kartice je dužan da na zahtjev prodavca roba i usluga – prihvatilaca 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 kartice 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 kartice može na lični zahtjev dobiti informaciju o privremenoj blokadi. Banka ima prava da blokira/ugasi platnu karticu ukoliko se lice nalazi na međunarodnim sankcionim listama.

(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, vratiti platnu karticu uz pismeni zahtjev za gašenje. Ukoliko postoje i dodatne kartice, one se takođe vraćaju po istom principu kako je navedeno i za osnovnu karticu.

### **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 sljedeće brojeve telefona: **+387 51 232 300**, 0800 50213 i +387 33 652 888 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 kartice 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.

## **VII IZDAVANJE SEFOVA**

### **Član 40.**

(1) Banka izdaje sefove u zakup na osnovu usmenog ili pisanog zahtjeva Klijenta. Klijent se identifikuje po procedurama Banke uz identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš). Banka Klijentu 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 Klijenta. Banka će Klijentu prije zaključenja ugovora upoznati o odredbama pravilnika o poslovanju sa sefovima. Ugovorni odnos između Banke i Klijentu nastaje zaključenjem ugovora i predajom ključa Klijent.

(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.

(3) Banka ima prava da raskine ugovor o korištenju sefa ukoliko se lice nalazi na međunarodnim sankcionim listama.

## **VIII PRIGOVORI I REKLAMACIJE**

### **Član 41.**

(1) Prigovor je usmena ili pisana primjedba klijenta koja se odnosi na pojedina poslovna područja (utvrđena greška pri obračunu kamate, naknade, knjiženja transakcija i sl.) ukoliko klijent smatra da je sporni događaj nastao zbog nepridržavanja Banke odredaba zakona, opštih uslova poslovanja zaključenog ugovora i dobrih poslovnih običaja.

Banka preporučuje Korisniku kartice 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 kartice je dužan platiti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobriće račun Korisnika kartice. Reklamacije koje nisu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Korisnik kartice. U slučaju neopravdane reklamacije, Banka će zadužiti Korisnika kartice 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.

(3) Ukoliko Klijent 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 Klijenta.

Banka je dužna da postupi po sprovede postupak po pisanom prigovoru i dostavi odgovor podnosiocu najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u drugom zakonom određenom roku. Ukoliko Banka ne dostavi odgovor u propisanom roku ili Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen kao samostalna organizaciona jedinica u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske sa sjedištem u Banja Luci, ulica Vladike Platona 1A radi efikasnijeg i jeftinijeg rješavanja sporova vansudskim putem, koji će dalje postupati po ovom prigovoru.

## **IX ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 42.**

**(1) Nadležnost suda**

U slučaju da Klijent 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.