

# Opšti uslovi poslovanja

verzija 1



# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

## 1. Osnovne odredbe

### 1.1 Uvodni dio

Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi), uređuju se osnovna pravila poslovanja koja se primjenjuju u poslovanju između NLB Banke a.d. Banja Luka (u daljem tekstu Banka) i Komitenta kao što su, prava i obaveze, ugovorni odnosi i postupci komunikacije, kamatne stope i naknade za bankarske usluge, otvaranje, vođenje i zatvaranje računa, platni promet i platni instrumenti, elektronski instrumenti za plaćanje, depoziti, kreditni poslovi, sefovi, reklamacije i prigovori kao i drugi poslovi koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

Uz ugovor sa komitentom primjenjuju se Opšti uslovi zajedno sa Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja za fizička lica (u daljem tekstu Posebni uslovi) i informativni listovi usluga Banke. U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Komitentom utvrđeni uslovi drugačiji od uslova definisanih Opštim uslovima ili Posebnim uslovima, primjenjivaće se odredbe pojedinačnog ugovora.

Banka obavlja poslovanje sa profesionalnom pažnjom što podrazumijeva povećanu pažnju i vještine, koje se osnovano očekuju od Banke u poslovanju sa Komitentom, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelima savjesnosti i poštenja.

Opšti uslovi, kao i njegove izmjene i dopune, dostupni su na zvaničnom web portalu Banke [www.nlbbl.com](http://www.nlbbl.com) i u svim poslovnim prostorijama Banke u štampanom obliku.

### 1.2 Pojmovi

Pojmovi u Opštim uslovima, Posebnim uslovima, informativnim listovima, ugovorima i ukoliko nisu drugačije definisani, imaju sljedeće značenje:

**Bankarske usluge** su usluge koje Banka pruža korisnicima u poslovima otvaranja i vođenja računa, primanja novčanih depozita i uloga na štednju, odobravanja kredita, izdavanja platnih kartica, kao i drugih;

**Komitent** je svako fizičko ili pravno lice, odnosno preduzetnik, bez obzira da li je rezident ili nerezident, koje u skladu sa građanskim i obligacionim pravom stupa ili je stupilo u poslovne odnose sa Bankom;

**Poslovni odnos** je bilo koje zakonsko poslovanje između Banke i Komitenta koje ima elemente trajnosti;

**Račun** je bilo koji račun otvoren u Banci na osnovu ugovora između Komitenta i Banke u svrhu obavljanja transakcija ili vođenja evidencije o stanju novčanih sredstava ili obaveza;

**Pokriće** je pozitivno stanje na računu;

**Raspoloživo stanje** je zbir svih uplata, priliva i odobrenog kredita po transakcinom računu (dozvoljeno prekoračnje računa), odnosno limita po Kartičnom računu, umanjen za zbir svih izvršenih i rezervisanih (Hold) transakcija plaćanja Platnom karticom ili elektronskim servisima i troškova, obaveza ili drugih odliva sa računa.

**Platni nalog** je instrukcija Komitenta za transfer sredstava;

**Ostali nalozi** su nalozi koji se pojavljuju u ostalim poslovima, kao što su mjenjački poslovi, zamjena novčanica, prodaja mjenica, gotovinske uplate na račune drugih lica, odnosno sve ostale usluge Banke koje ona pruža po zahtjevu Komitenta;

**Elektronski instrument plaćanja (EIP)** su instrumenti koji Komitentu omogućavaju pristup finansijskim sredstvima na njihovom računu kod Banke, radi obavljanja prenosa novčane vrijednosti (transakcije) za koji je neophodan identifikacioni broj i/ili sličan dokaz identiteta (npr. digitalni certifikat). Pod EIP-om smatraju se kartice za plaćanje (kreditne, debitne i prepaid kartice) kao i primjena elektronskog i mobilnog bankarstva;

**Web portal Banke** - [www.nlbbl.com](http://www.nlbbl.com).

## 2. Osnovna pravila u poslovanju između Banke i Komitenta

### 2.1 Primjena Opštih uslova Banke

Poslovni odnosi između Banke i Komitenta nastaju po osnovu:

- pisanog ugovora zaključenog između Banke i Komitenta,
- pristupnice ili drugog dokumenta Banke potpisanog od strane Komitenta, a koji podrazumijeva određeni poslovni odnos,
- drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Komitenta nastalih u skladu sa važećim propisima, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa.

Banka će omogućiti Komitentu da se upozna sa Opštim uslovima i pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije u vezi njihove primjene na određenu finansijsku uslugu, a na njegov zahtjev, u pisanoj formi ili na drugi način učiniti dostupnim te uslove.

Na prava i obaveze iz poslovnog odnosa između Banke i Komitenta fizičkog lica koji nisu određeni ugovorom, neposredno se primjenjuju Opšti uslovi.

## 2.2 Prava i obaveze Banke

Banka je odgovorna za postupke i aktivnosti svojih zaposlenih, kao i postupke i aktivnosti drugih lica koje je ovlastila da u njeno ime obavljaju poslove.

Banka preuzima samo obaveze i odgovornosti koje su regulisane Opštim i Posebnim uslovima, informativnim listovima, važećim propisima i ugovorima u pisanoj formi zaključenim sa Komitentima.

Banka je u skladu sa zakonom obavezna da izvrši identifikaciju Komitenta i prikupi neophodne dokumente i podatke kao što su ime i prezime, jedinstveni matični broj, podatke o boravištu, fotokopiju identifikacionog ili putnog dokumenta sa slikom (na papiru ili elektronsku/skeniranu) i informacije sa njih, broj telefona, kao i ostale potrebne podatke i dokumente za izvršavanje ugovorenog odnosa.

Banka ne odgovara za štetu nanесenu Komitentu prilikom obavljanja usluga, koja je posljedica više sile (nemira, demonstracija, terorističkog ili drugog oblika nasilja, rata, vanrednog stanja, prirodne nepogode, štrajka i sl.), nestanka električne energije u dužem periodu, komunikacionih problema za koje nije odgovorna Banka, Komitentovog nepridržavanja ugovorenih ili preporučenih mjera sigurnosti, postupanja Banke po obavezujućim odlukama i rješenjima nadležnih državnih organa i institucija u zemlji ili inostranstvu i sličnih okolnosti na koje Banka nema uticaja.

U slučaju pomenutih okolnosti Banka će preduzeti sve potrebne mjere i postupke, u cilju izvršavanja preuzetih obaveza, pri čemu i Komitent ima obavezu da preduzme određene aktivnosti kako bi ispunio preuzete obaveze, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima ili zaključenim ugovorima.

Ukoliko i pored svih preduzetih mjera i postupaka ne postoji mogućnost izvršavanja određenog posla, Banka će preduzeti sve razumne mjere da o tome obavijesti Komitenta.

Banka po pravilu zaključuje ugovore sa Komitentima u cilju pružanja dugoročnih usluga. Banka može da pruži jednokratnu uslugu na osnovu pisanog naloga ili zahtjeva, bez obaveze zaključenja ugovora. U slučaju zaključenja Ugovora svaka ugovorna strana dobija odgovarajući broj primjeraka ugovora, zavisno od vrste ugovornog odnosa.

Banka može da:

- a) na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Komitenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Komitentu;
- b) bez saglasnosti Komitenta privremeno obustavi korišćenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa zakonskim propisima ili odlukama nadležnih organa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

## 2.3 Prava i obaveze Komitenta

Komitent ima pravo na ravnopravan odnos sa Bankom u procesu korišćenja bankarskih usluga, informisanje, odredivost ugovorne obaveze, kao i mogućnost prigovora i obeštećenja.

Komitent može da od Banke zatraži i dobije razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije, u vezi sa njegovim poslovnim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom o:

- a) stanju i promjenama na računu;
- b) stanju kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga;
- c) visini kamatnih stopa i naknada za određenu uslugu, te o njihovim izmjenama;
- d) uslovima za realizaciju određene bankarske usluge;
- e) dokumentaciji koju je neophodno dostaviti Banci;
- f) drugim pitanjima vezanim za Opšte uslove, Posebne uslove, usluge Banke ili konkretan poslovni odnos između Komitenta i Banke.

U odnosu sa Bankom Komitent ima i druga prava u skladu sa zakonom.

Komitent je obavezan, da u roku od 8 radnih dana, obavijesti Banku i po potrebi dostavi dokaz o bitnim promjenama:

- pravnog statusa, za Komitenta pravno lice i preduzetnika;
- prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka, za Komitenta fizičko lice.

Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtjevima Banke u toku trajanja poslovnog odnosa, Komitent je obavezan da Banci dostavi istinitu, važeću i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, informativnim listom, zahtjevom za uslugom ili ugovorom, odnosno ovim Opštim uslovima i Posebnim uslovima koji se primjenjuju za određenu uslugu. Komitent preuzima odgovornost za ispravnost dostavljenih podataka. Ukoliko dođe do promjene podataka koji se odnose na Komitenta, a koji su ranije dostavljeni, Komitent je obavezan da odmah o tome obavijesti Banku i dostavi joj sve promjene koje su od važnosti za korišćenje usluga, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati poslednji podaci o kojima je Komitent obavijestio Banku. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Komitentu mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka.

Nalozi Banci za izvršenje usluga moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u radno vrijeme u skladu sa važećim rokovima za njihovu predaju i izvršavanje. Nalozi dati van radnog vremena, elektronskim putem, biće primljeni u Banku i realizovani u skladu sa uslovima i vremenskim rokovima propisanim zakonskim propisima ili uslovima poslovanja za njihovo izvršavanje. Ukoliko Komitent zahtjeva hitno izvršenje naloga, o tome mora dati posebnu instrukciju prilikom predaje naloga, te obavijestiti Banku o potrebnom roku izvršenja. U slučaju izmjene ili dopune naloga Komitent se mora pozvati na originalni nalog koji je predmet izmjene ili dopune.

Komitent snosi eventualnu štetu koja nastane:

- a) usljed greške, koju je samostalno prouzrokovao (npr. zbog pogrešno unesenog broja transakcionog računa, ili drugog bitnog podatka u nalogu i sl.);
- b) zbog neizvršenja njegovih obaveza definisanih ugovorom, Opštim ili Posebnim uslovima, odnosno informativnim listom.

## **2.4 Bankarska tajna, tajnost podataka i zaštita ličnih podataka**

Obaveza Banke i Komitenta je da čuvaju poslovnu tajnu. Poslovnom tajnom se smatraju sve informacije o poslovnim odnosima između Banke i Komitenta.

Komitent je potpisivanjem ugovora, pristupnice 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.

Prihvatanjem Opštih uslova i stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, Komitent je dao saglasnost i ovlastio Banku da može provjeravati i prikupljati njegove finansijske i lične podatke, te lične podatke njegovih ovlašćenih lica, jemaca i drugih povezanih lica na osnovu njihove saglasnosti iz matičnih registara državnih i drugih institucija, kao što su Centralna banka BiH (Centralni registar računa, Centralni registar kredita, itd.), 'Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH' kao i trećih lica. Navedene radnje Banka vrši u skladu sa zakonom ili zaključenim pravnim poslom.

Prihvatanjem Opštih uslova i stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, Komitent je saglasan da Banka može prosljediti poslovne informacije i lične podatke Komitenta drugoj strani u zemlji i inostranstvu na osnovu zakonskih propisa, vlasničkih i ugovornih odnosa, ili ispunjavanja poslovnih obaveza sa Komitentom, a u svim drugim slučajevima Banka iste neće objavljivati, saopštavati niti prosljeđivati trećoj strani.

Lični podaci i informacije se obrađuju samo u vremenskom periodu koji je neophodan za ispunjenje svrhe za koju su i prikupljeni, te se arhiviraju u vremenskom periodu koji je propisan zakonskim propisima i poslovnom politikom banke. Nakon isteka propisanog perioda za čuvanje arhive, dokumentarna građa se uništava.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje niti poslije prestanka poslovnog odnosa na osnovu koga je ostvaren pristup podacima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- a) javni podaci i podaci, koji su zainteresovanim licima, sa opravdanim razlogom dostupni iz drugih izvora;
- b) konsolidovani podaci, na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet Komitenta;
- c) podaci koji se odnose na neurednost ispunjavanja obaveza Komitenta prema Banci.

Izuzeci od obaveze čuvanja poslovne tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnih organa, u skladu sa važećim zakonskim propisima;
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- shodno zahtjevima Bazel II sporazuma unutar NLB Grupe, a koji su obavezni čuvati poslovnu tajnu;
- u vezi sa izvršnim i imovinsko-pravnim postupkom na imovini klijenta od strane nadležnog republičkog organa;
- poreskoj upravi Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service - IRS), ukoliko je Komitent potpisom izjave dao saglasnost Banci da pristaje da se svi njegovi podaci mogu prenositi ovoj instituciji u skladu sa FATCA regulativom.

Takođe, prihvatanjem Opštih uslova, Komitent 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.

## **2.5 Ugovorni odnos između Banke i Komitenta**

### **2.5.1 Ponuda Banke za zaključivanje ugovornog odnosa sa Komitentom**

Banka u pregovaračkoj fazi Komitentima pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima pružanja usluga za otvaranje, vođenje i gašenje računa, prijem depozita, izdavanje i korišćenje platnih kartica, odobravanje kredita ili za korišćenje druge usluge, te daje ponudu (informativni list za Komitente fizička lica) za zaključivanje ugovornog odnosa sa rokom važenja do 15 dana.

Komitent prihvata uslove iz ponude Banke podnošenjem pisanog zahtjeva za zaključenje ugovora ili korišćenje usluge.

Kod ponuda Banke kod kojih se ne zahtjeva zaključenje posebnog ili novog ugovora (npr. u slučajevima korišćenja dodatnih bankarskih usluga na već postojeći ugovorni odnos, kao što su korišćenje usluge WEB Infa, SMS servisa i sl.), samo podnošenje zahtjeva Komitenta za korišćenje određene usluge smatra se izjavom volje da je Komitent saglasan sa korišćenjem tražene dodatne usluge na već postojeći ugovorni odnos, po objavljenim uslovima.

### **2.5.2 Procjena kreditne sposobnosti Komitenta fizičkog lica**

Banka, prije zaključenje ugovora o kreditu ili kreditnoj kartici, vrši procjenu kreditne sposobnosti Komitenta, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Komitenta, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od Komitenta i jemaca i uvidom u kreditne i druge javne registre. Uvid u kreditne i druge javne registre se vrši uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose.

Ukoliko su ugovorne strane saglase da se, u toku otplate kredita, promijene ugovorni uslovi u smislu povećanja iznosa kreditne zaduženosti ili perioda trajanja ugovora, Banka vrši ponovno procjenjivanje kreditne sposobnosti Komitenta, kao i kreditne sposobnosti jemaca ili drugih lica koje lično obezbjeđuju kreditno zaduženje. Na novo zaduženje jemci daju saglasnost.

### 2.5.3 Odredbe u ugovorima o pružanju usluga

Ugovor o pružanju usluga se zaključuje u pisanoj formi ili u elektronskom obliku i svakoj ugovornoj strani se obezbjeđuje potreban broj primjeraka ugovora.

Ugovor sadrži jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive odredbe za Komitenta, a predmet ugovora je novčano i vremenski odrediv.

Novčana ugovorna obaveza je određiva po iznosu ako su svi elementi u ugovoru jasno definisani. Promjenljivi elementi ugovora su elementi koji se objavljuju prije početka primjene (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo).

Novčana obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Na elemente iz 3. i 4. stava neće uticati jednostrana volja ugovornih strana.

Komitent fizičko lice ima pravo da odustane od novog zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i sličnih ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, pod uslovom da nije počeo koristiti kredit, odnosno finansiranje.

Komitent fizičko lice je dužan da o svojoj namjeri odustajanja od ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustajanja od ugovora.

U slučaju da Komitent odluči da odustane od zaključenog ugovora, Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada korisnik ne odustane.

Ugovori o novčanom depozitu, otvaranju i vođenju računa, kreditu po transakcionom računu i ostalim kreditima sadrži obavezne elemente propisane zakonom: vrsta usluge, podaci o ugovornim stranama, uslovi za korišćenje usluge sa iznosom i oznakom valute, naknade za vođenje računa, perioda ugovaranja, visina nominalne i efektivne kamatne stope, metoda koja se primjenjuje za obračun kamate, stopa zatezne kamate i ostalih naknada za neispunjenje obaveza, upozorenja o posljedicama u slučaju propuštanja izmirenja obaveze i postupka zaštite prava Komitenta.

Ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, ugovor o sefu i ugovori o pružanju drugih bankarskih usluga, sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret Komitenta.

Kod ugovora o kreditu, kamate, naknade i drugi troškovi, ako su promjenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju i čija je priroda takva da na promjenu njihove vrijednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Prilikom zaključivanja ugovora o kreditu ili depozitu Banka uz ugovor uručuje Komitentu jedan primjerak plana otplate kredita odnosno isplate depozita, dok prilikom zaključenja ugovora o kreditu po transakcionom računu, Banka uručuje Komitentu pregled obaveznih elemenata i osnovnih podataka o tom kreditu.

Plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita smatraju se sastavnim dijelovima ugovora.

U slučaju ugovorene klauzule automatskog produženja oročenja depozita – Banka, najkasnije 7 dana prije isteka roka oročenja, Komitenta obavještava o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i o visini nove kamatne stope, a Komitent ima pravo da ugovor raskine najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema tog obavještenja, bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period. Nakon isteka trajanja navedenog ugovora, isti se automatski produžava za naredni ugovoreni period, po uslovima koji budu važili u trenutku automatskog produženja, bez zaključivanja posebnog aneksa, sve dok Komitent ili Banka ne otkazu dalje produžavanje ugovora.

Ugovori sa Komitentima fizičkim licima koji sadrže fiksne uslove, po pravilu se potpisuju na određeno vrijeme, koje je određeno pojedinačnom uslugom, sa mogućnošću automatskog produženja.

Banka i komitent su saglasni da će se nakon isteka trajanja ugovora, u slučaju takve ugovorene odredbe, isti automatski produžavati svakih 12 mjeseci (ako nije drugačije određeno u ugovoru), po uslovima koji budu važili u trenutku automatskog produžavanja, bez zaključivanja aneksa ugovora, sve dok Komitent ili Banka ne otkazu ugovor.

Banka i Komitent su saglasni da će u cilju automatskog produžavanja navedenih ugovora, preduzeti slijedeće aktivnosti:

- Banka će najkasnije 15 dana prije promjene uslova koji se odnose na ugovore o oročenim depozitima, na svom web portalu, te u svojim poslovnim prostorijama, objaviti visinu provizija i naknada za vođenje računa i korišćenje usluga, koje će se primjenjivati za nove ugovorne periode,
- Komitent će prije isteka roka trajanja Ugovora izvršiti uvid u visinu provizija i naknada za vođenje računa i korišćenje usluga, koje će se primjenjivati za novi ugovorni period, te da će, ukoliko nije saglasan sa novim uslovima, poslati pisani zahtjev za otkazivanje ugovora, a u suprotnom se podrazumijeva da je saglasan sa automatskim produžavanjem ugovora po novim uslovima. Komitent se prihvatanjem prvog ugovora saglašava sa ovakvim načinom obavještanja o promjenama uslova ugovora i njegovom produžavanju.

Komitent i Banka imaju pravo na otkaz Ugovora, u skladu sa Opštim i Posebnim uslovima i zakonskim odredbama.

Ugovor između Banke i Komitenta može se izmijeniti, dopuniti ili raskinuti na prijedlog Banke u slučaju kada poslije zaključenja ugovora nastanu promjene uslova koji su važili u momentu njegovog zaključivanja, što se posebno odnosi na kriterijume indeksiranja ili revalorizacije kredita ili depozita, vrstu i visinu nominalne kamatne stope, metoda obračuna kamatne stope, vrstu sredstava obezbjeđenja i mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda važenja ugovora, zatim u slučaju promjena tržišnih uslova koje na bilo koji način značajno utiču na poslovanje Banke, kao što su promjene uslova refinansiranja za Banku, promjene na domaćem ili inostranom tržištu novca, povećanje obaveznih rezervi Banke ili uslova finansiranja shodno zahtevima regulatora, Evropske Centralne Banke ili bilo koje slične institucije, u slučaju stupanja na snagu zakonskih propisa, drugih promjena tržišnih uslova, koji na bilo koji način značajno utiču na efekte ugovorenih uslova između Banke i Komitenta i sl.

Banka je dužna da Komitenta, u roku i na način određen ugovorom, obavijesti o promjeni odredbi koje ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

## 2.5.4 Raskid ugovora između Banke i Komitenta

Komitent i Banka mogu raskinuti zaključeni ugovor:

- 1) sporazumom u pisanoj formi;
- 2) jednostrano – pisanom izjavom jedne od ugovornih strana, a u skladu sa odredbama iz ugovora.

Banka posebno može raskinuti ugovor:

- kada se ustanovi da je ugovor sa Komitentom zaključen na osnovu netačnih podataka, odnosno lažne izjave i dokumenata;
- kada Komitent ne ispuní obavezu prema Banci po njenom zahtjevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbjeđenja u roku koji je Banka odredila ili kada ne izvrši novu procjenu realnih instrumenata obezbjeđenja potraživanja na kojima je Banka zasnovala založno pravo, u ugovorenom roku u skladu sa zakonom;
- u slučaju utvrđivanja nenamjenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila Komitentu;
- kada su nastupile ili je izvjesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Komitenta da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja rizične ocjene dužnika prema propisu regulatora o klasifikaciji aktive banaka;
- kada Komitent izvrši povredu bilo koje ugovorne odredbe, Opštih i Posebnih uslova koji regulišu međusobno poslovanje;
- kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako Komitent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili ugovorom između Banke i Komitenta.

U slučaju raskida ugovora sve obaveze Komitenta prema Banci po tom ugovoru dospijevaju na naplatu, sa rokom dospelosti od 15 dana ili prema ugovoru.

U slučaju da Banka raskida ugovorni odnos sa Komitentom dužna je da pisanim putem obavijesti Komitenta, obezbjeđujući ukoliko je moguće potvrdu da je Komitent primio obavještenje. Obavještenje se šalje na poslednju prijavljenu adresu koju je Komitent dostavio Banci i ista će se smatrati urednom dostavom.

Banka ima pravo da u slučaju da Komitent ne izmiri svoje obaveze u naznačenom roku, po svom opredjeljenju aktivira instrumente obezbjeđenja predate Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom.

Izmirivanjem obaveza u skladu sa obavještenjem o raskidu ugovornog odnosa, Banka se ne odriče svog prava na naknadu eventualne štete u skladu sa zakonom.

Nakon raskida ugovornog odnosa Banka Komitentu stavlja na raspolaganje njegova preostala sredstva kod Banke koja su povezana sa raskinutim ugovornim odnosom (novčana sredstva, instrumente obezbjeđenja i dr.), pod uslovom da je Komitent u cjelini izmirio sve obaveze prema Banci.

## 2.6 Kamatne stope, provizije i naknade za bankarske usluge

Banka ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu, provizije i naknade za obavljene usluge.

Nominalne kamatne stope na kredite i depozite mogu biti fiksne ili promjenljive i izražavaju se na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou.

Obračun kamate vrši se primjenom proporcionalne metode, a u izuzetnim slučajevima, definisano pojedinačnim ugovorom, primjenom konformne metode. Pripis i naplata kamate se vrši u ugovorenim vremenskim intervalima (npr. mjesečno, tromjesečno, šestomjesečno, godišnje, na kraju ugovorenog perioda i sl.), u ugovorenoj valuti.

Banka ugovorom zaključenim sa Komitentom ugovara fiksnu ili promjenljivu kamatnu stopu.

Obračunata, mjesečna ili godišnja, kamata na depozite po pojedinačnoj partiji niža od 1,00 KM se ne isplaćuje niti se Komitentu dostavlja obračun.

Obračunata, mjesečna ili godišnja, kamata na kredite po pojedinačnoj partiji niža od 1,00 KM se ne naplaćuje.

Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS), je diskontovana stopa koja na godišnjoj osnovi izjednačava sadašnju vrijednost svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrijednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrijednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga (kredita i depozita) a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

Ako Komitent svoju obavezu ne ispuní u ugovorenom roku, na dospelu, a neizmirenu obavezu Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu.

Banka zadržava pravo na promjenu ugovorene naknade i tarifa, u skladu sa zaključenim ugovorom sa Komitentom.

Nominalne i efektivne kamatne stope i tarife su dostupne putem web portala Banke, te u poslovnim prostorijama Banke i na informativnim listovima.

## 2.7 Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma

Banka ima pravo da od Komitenta, pored obaveznih dokumenata i informacija, zatraži dodatne podatke, dokumenta i informacije vezane za transakciju ili račun, a sve sa ciljem sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Komitentom, raskine takav poslovni odnos, odloži ili odbije izvršavanje transakcije, po nalogu ili za račun Komitenta, u slučaju procjene koja je obavljena u skladu sa zakonskim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

## 2.8 Komunikacija između Banke i Komitenta

Banka i Komitent slobodno dogovaraju međusobni način komunikacije i obavještanja. Pri tom se posebno vodi računa o mjerama i načinu identifikacije i sigurnosti prenosa informacija i podataka.

Informisanje Komitenata o uslugama Banke, obavljaće se putem direktnog razgovora, direktne pošte, informativnih listova, brošura, reklamnog materijala, WEB portala Banke, Kontakt centra, reklamnih SMS poruka, reklamne kampanje korišćenjem sredstava javnog informisanja, Posebnih uslova i sl. Telefoni Banke za kontakte se objavljuju na WEB portalu, informativnim listovima i u promotivnim materijalima.

Banka putem WEB portala, elektronskih servisa ili u prostorijama Banke objavljuje internu kursnu listu, referentne kamatne stope, nominalne i efektivne kamatne stope za usluge, provizije i naknade za sve usluge, te ostale relevantne akte Banke.

U poslovanju sa Komitentima fizičkim licima, a u skladu sa Zakonom o bankama RS, Banka objavljuje informacije o uslovima i bitnim karakteristikama usluga putem standardnog informacionog lista, na reprezentativnom primjeru za pojedini uslugu.

U slučaju postojanja sumnje u Komitentov identitet prilikom međusobne komunikacije ili u istinitost ili sigurnost komunikacionih kanala i informacija koje se razmjenjuju, Banka, uprkos dogovorenom načinu komunikacije, ima pravo da traži od Komitenta da se koriste drugi načini komunikacije.

Komunikacija može da se odvija formalnim i neformalnim kanalima komunikacije. Formalni kanali komunikacije su svi oni koji su unaprijed dogovoreni sa Bankom i putem kojih se nedvosmisleno može utvrditi identitet komitenta. Formalnim načinima komunikacije se razmjenjuju informacije bez ograničenja.

Formalnim kanalom komunikacije smatraju se oni kod kojih postoji nedvosmislena mogućnost utvrđivanja identiteta Komitenta. Formalni načini komunikacije su:

- u prostorijama Banke - kada je Komitent lično prisutan - identifikacijom pomoću ličnih dokumenata,
- putem pošte/telefaksa/popunjavanjem obrasca u prostorijama Banke - kada je Komitent dostavio pisanu reklamaciju/prigovor, odnosno kada se obraća pisanim putem Banci - na osnovu vlastoručnog potpisa za fizička lica, odnosno vlastoručnog potpisa ovlaštenog lica i pečata za pravna lica/preduzetnike, koji su u skladu sa deponovanim potpisima Komitenta kojima Banka raspolaže, kao i na osnovu ostalih podataka koji su identični onima koje Banka posjeduje u svom aplikativnom softveru,
- kada se Komitent obraća na način ugovoren/dogovoren sa Bankom (putem elektronskih servisa, e-mail-a, putem telefona, i sl. koji su poznati Banci)

Neformalnim kanalima komunikacije smatraju se kanali korišćeni za dostavljanje Informacija kod kojih ne postoji mogućnost utvrđivanja identiteta pošiljaoca:

- putem telefona
- putem web aplikacije
- putem e-maila/Kontakt centra
- putem formalnih kanala komunikacije – kada nije moguće sa sigurnošću utvrditi identitet pošiljaoca.

### 2.8.1 Dostavljanje obavještenja Banke Komitentu

Banka dostavlja Komitentu obavještenja, izvode o stanju i promjenama na računima kod Banke, kamatne listove i anuitetne planove, izvještaje i druge podatke i dokumentaciju (u daljem tekstu Obavještenja) u pisanoj formi elektronskim putem (email, elektronskim servisom, SMS-om ili telefaks porukama), u poslovnim prostorijama Banke, poštom ili na drugi dogovoreni način.

Obavještanje Banke prema komitentu smatraće se izvršenim:

- a) na dan predaje pisma pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno firmi koja je registrovana za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja Obavještenja na drugi način, a u skladu sa ugovorom i datim podacima i saglasnošću Komitenta.

Ako je ugovorena promjenljiva kamatna stopa vezana za referentnu kamatnu stopu – Banka je dužna da o izmjeni kamatne stope obavijesti Komitenta na ugovoren način navodeći datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje.

Kod ugovora o kreditu sa promjenljivom kamatnom stopom Banka dostavlja Komitentu izmijenjeni plan otplate kredita.

Najmanje jednom godišnje, Banka dostavlja Komitentu bez naknade pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga.

U slučaju transakcionog ili kartičnog računa, odnosno kredita po transakcinom računu (dozvoljeno prekoračenje računa), Banka najmanje jedanput mjesečno dostavlja Komitentu, obavještenje – izvod o svim promjenama na računu Komitenta.

Komitent je dužan da bez odlaganja provjeri tačnost i potpunost izvoda transakcionog ili drugog računa, kao i drugih izvještaja, obračuna i obavještenja koja primi od Banke. U slučaju da na iste ima primjedbu ili reklamaciju, ima pravo da u roku od 8 dana od prijema dokumenta uloži reklamaciju, a u suprotnom slučaju će se smatrati da je dokument koji je Banka dostavila prihvaćen. Način dostave izvoda, izvještaja i drugih dokumenata Banke uređuje se ugovorom između Komitenta i Banke ili na osnovu pisanog zahtjeva Komitenta i koji Banka prihvati.

### 2.8.2 Komunikacija Komitenta prema Banci

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Komitentom, Komitent, zavisno od vrste posla, dostavlja ili daje na uvid Banci dokumente:

- a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez ovjere opštine ili suda da je fotokopija vjerna originalu;
- b) sa prevodom na jedan od službenih jezika u Republici Srpskoj, ovjerenim od strane ovlaštenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- c) sa ovjerom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porijekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

### 2.8.3 Elektronska razmjena podataka

Banka i Komitent mogu da dogovore razmjenu podataka i komunikaciju elektronskim servisima (npr. telefonski putem SMS-a, WAP-a i sl.) ili elektronsku razmjenu podataka (Internetom, emailom, elektronskim ili mobilnim bankarstvom ili drugim dogovorenim kanalima).

U slučaju prihvaćanja usluga o korišćenju elektronskih servisa i Elektronskih instrumenata plaćanja, Komitent i Banka su saglasni da prihvataju, slobodno izraženom voljom, elektronsku razmjenu podataka i elektronske dokumente, njihovu validnost i neporecivost.

Uslovi upotrebe elektronskih komunikacionih kanala se detaljno propisuju Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja.

Elektronski dokumenti i elektronske transakcije se smatraju validnim i neporecivim ukoliko su korišćena dogovorena sredstva autorizacije, identifikacije i autentifikacije na način i u skladu sa potpisanim ugovorom/dogovorom sa Komitentom, zakonima o elektronskom dokumentu, elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, ovim Opštim uslovima, Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja i drugim instrukcijama koje Banka objavi.

Za sigurnu elektronsku razmjenu podataka Banka će upotrijebiti sredstva kojima se omogućava pouzdano autorizovanje i identifikovanje Komitenta, putem identifikacionog koda i/ili drugog odgovarajućeg načina identifikacije i drugog kanala autentifikacije kao što su digitalni sertifikati, PIN, token ili jednokratna lozinka, odnosno odgovarajućeg sigurnosnog paketa.

Banka i Komitent se obavezuju da će dosljedno poštovati sigurnosne mjere kako bi se minimizirao neovlašćen pristup, izmjena ili gubitak podataka.

Banka će upoznati Komitenta sa načinom upotrebe svakog posebnog komunikacionog kanala sa preporučenim sigurnosnim mjerama i uputstvima za upotrebu preko drugih medija (npr. elektronsko ili mobilno bankarstvo).

Svaka elektronska razmjena podataka između Banke i Komitenta koja je obavljena prema ugovoru ili dogovoru smatraće se vjerodostojnom i neporecivom i ima snagu svojeručnog potpisa Komitenta.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu nastalu oštećenjem opreme ili gubitkom podataka, na instalacijama i opremi Komitenta koja je korišćena u svrhu elektronske komunikacije i razmjene podataka, opremi koja nije pod kontrolom Banke ili koja nije nastala njenom krivicom. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Komitent ne može da koristi elektronsku razmjenu podataka i elektronske servise zbog više sile i okolnosti koje Banka nije izazvala i na koje Banka ne može da utiče. Banka neće snositi odgovornost za bilo kakvu štetu koja nastane ili može nastati, ukoliko dođe do otkrivanja informacija, njihove zloupotrebe, ukoliko ih je prouzrokovala treća strana ili komitent. Banka nije u obavezi da prihvati elektronsku razmjenu podataka i transakcije za čije izvršenje je neophodno podnošenje odgovarajuće dokumentacije, u skladu sa zakonskim odredbama. Komitent snosi svu odgovornost za rizik zloupotrebe identifikacionih i autentifikacionih podataka, koji su u njegovom posjedu, kao i eventualnu štetu nastalu zbog gubitka i/ili neovlašćenog korišćenja uređaja za elektronsku razmjenu podataka (računar, mobilni telefon, komunikaciona oprema i sl. koju inače koristi Komitent) od strane drugih lica i na osnovu toga ispostavljenih naloga ili otkrivanja povjerljivih informacija.

## 2.9 Reklamacije i prigovori

Komitent može da eventualne reklamacije i prigovore dostavi Banci formalnim i neformalnim kanalima komunikacije.

Za reklamacije po transakcijama, Komitent može da dostavi zahtjev najkasnije 8 dana od datuma prijema izvoda ili saznanja o obavljenoj transakciji.

Banka će na dostavljenu reklamaciju odgovoriti Komitentu u skladu sa dogovorenim načinom komunikacije, u roku od 8 dana od dana prijema, izuzev ako Ugovorom ili Posebnim uslovima nije drugačije definisano.

Ukoliko Komitent nije zadovoljan odgovorom, odnosno obavještenjem o načinu rješavanja ili ako smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi, Opštih uslova, Posebnih uslova, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora može podnijeti pisani prigovor, na adresu Milana Tepića br.4, 78000 Banja Luka, ili popunjavanjem Obrasca Reklamacije/Prigovori/Pohvale u prostorijama Banke i predajom na protokol, te putem telefaksa na broj 051/221-623 (sa naznakom „za Sekretarijat“).

Banka je dužna da dostavi odgovor Komitentu najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Pisana Reklamacija ili Prigovor Komitenta prosljeđena formalnim kanalima komunikacije obavezno sadrži:

- ime i prezime Komitenta (zakonskog zastupnika/opunomoćenika), prebivalište ili boravište i adresu, broj telefona kao i
- druge kontakt podatke (telefaks, e-mail i sl.),
- potpun i tačan opis spornog odnosa, uključujući i vrijeme i mjesto njegovog nastanka,
- potpis Komitenta (zakonskog zastupnika ili Opunomoćenika)
- Uz pisanu obavijest i/ili prigovor Komitenta iz prethodnog stava korisnik će priložiti:
  - o raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi i činjenično stanje opisano u Reklamaciji (ukoliko postoje).
  - o Ukoliko Reklamaciju podnosi Opunomoćenik Komitenta - obavezno prilaže i originalno ovlaštenje za zastupanje
  - o (punomoć) Komitenta u čije ime podnosi obavijest ili prigovor ili foto-kopiju ovlaštenja ovjerenu od strane nadležnog organa.

Na reklamacije/prigovore podnesene Banci putem neformalnih kanala komunikacije, zbog nemogućnosti identifikacije Komitenta, kao i zbog sigurnosnih razloga, Banka Komitentima dostavlja uopštene odgovore u skladu sa Opštim i Posebnim uslovima poslovanja, odnosno odgovore koji ne sadrže povjerljive informacije. U slučaju da Komitent zahtijeva dostavljanje specifičnih informacija, a koji su vezani za njegov poslovni odnos sa Bankom, mora biti potvrđen identitet korišćenjem formalnih načina komunikacije.



Ukoliko Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu ili Komitent nije zadovoljan odgovorom Banke, Komitent ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, na adresu Vase Pelagića br.11a, 78000 Banja Luka.

### **3. Opšti uslovi za pružanje pojedinačnih bankarskih usluga**

#### **3.1 Računi**

Banka sa Komitentima zaključuje ugovore o otvaranju i vođenju računa u domaćoj ili stranoj valuti.

Komitent je dužan da prilikom otvaranja računa Banci dostavi dokumentaciju koju Banka zahtjeva u skladu sa važećim propisima, Opštim i Posebnim uslovima i informativnim listovima.

Banka će otvoriti Komitentima - fizičkom licu transakcioni račun na osnovu identifikacionog dokumenta, koji se daje na uvid i koji Banka, za potrebe dokumentovanja dosijea Komitenta, fotokopira odnosno skenira.

Banka od Komitenta naplaćuje provizije i naknade utvrđene aktima Banke objavljenim na web portalu i u prostorijama Banke, odnosno na informativnom listu.

Komitent fizičko lice ima pravo da bez plaćanja posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog računa u valuti u kojoj se vodi račun.

Komitent fizičko lice ima pravo da ugasi računa bez naplaćivanja naknade.

Sredstvima na računu raspolaže vlasnik računa. Prilikom otvaranja računa ili naknadno, a izričito pisano, vlasnik računa može davanjem punomoći ovlastiti drugu osobu (u daljem tekstu Opunomoćenik) da raspolaže sredstvima na računu. Punomoć može biti jednokratna, vremenski ograničena i vremenski neograničena (trajna). Punomoć (ovlašćenje) koja se izdaje u Banci štampa se u dva primjerka. Punomoć potpisuju vlasnik računa (Davalac punomoći) i Opunomoćenik kao i dva radnika Banke. Punomoć se ovjerava pečatom Banke. Jedan primjerak punomoći se uručuje Opunomoćeniku, a drugi zadržava Banka. Na navedenoj punomoći moraju biti precizno navedeni podaci o vlasniku računa i Opunomoćeniku (broj računa ili štednog depozita po viđenju, ime i prezime, adresa i broj identifikacionog dokumenta vlasnika računa, ime i prezime, adresa i broj identifikacionog dokumenta Opunomoćenika, vrijeme trajanja punomoći i opis raspolaganja sredstvima). Punomoć (ovlašćenje) koja je izdata od strane ovlašćenog organa (notar, nadležni opštinski ili republički starateljski organ, ambasada, konzularna predstavništva...) se u originalnom primjerku zadržava u Banci. Identifikacioni dokumenti vlasnika računa i Opunomoćenika se skeniraju.

Opunomoćenik Komitenta fizičkog lica ne može da prenese ovlašćenje, odnosno ovlasti treće lica.

Prekid punomoći (ovlašćenja) postaje punovažan od dana kada Banka pisanim putem bude obavještena o prekidu.

Dužina trajanja punomoći (ovlašćenja) u slučaju penzionera je u skladu sa ugovorima sa penzionim fondovima (npr. za Penzije Fonda PIO Republike Srpske i Zavoda PIO/MIO Federacije BiH je 6 mjeseci), a kod stranih penzionera u skladu sa ovlašćenjima Komitenta.

Otvaranje transakcionih računa pravnim licima (redovnih transakcionih računa pravnih lica, transakcionih računa dijela pravnog lica i transakcionih računa izdvojenih sredstava) se vrši na osnovu dokumentacije (dostavljene u originalu ili fotokopiji ovjerenoj od strane nadležnog organa). Informacija o potrebnoj dokumentaciji je navedena u informativnom listu ili je dostupna u prostorijama Banke. Prilikom otvaranja računa Komitent se opredjeljuje za Banku vođenja „glavnog računa“.

Otvaranjem računa, Komitent je Banku neporecivo ovlastio da za vrijeme trajanja poslovnog odnosa vrši isplate i uplate sa/na Komitentov račun. Isplate sa računa se obavljaju na osnovu naloga za plaćanje vlasnika računa ili ovlašćenog lica, u okviru limita stanja na računu (pokrića) ili raspoloživog stanja u visini zbira stanja i ugovorenog i odobrenog kredita po računu. Prijem naloga za plaćanje se vrši na šalterima Banke ili putem ugovorenih komunikacionih kanala.

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

Komitent je saglasan da Banka može, bez ikakvog daljeg zahtjeva i odobrenja od strane Komitenta, sva neizmirena potraživanja od Komitenta, po bilo kom pravnom osnovu, naplatiti iz svih sredstava Komitenta, kao i izvršiti isplatu ili prenos svih sredstava koja su greškom knjižena u korist Računa.

Otvaranje i vođenje deviznog računa u stranoj valuti obavlja se u valutama navedenim na internoj kursnoj listi Banke.

Sve prilive u stranoj valuti Banka knjiži i odobrava na devizni račun Komitenta u slučaju kada može izvršiti potpunu identifikaciju Komitenta 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 Komitent opredijeli.

#### **3.2 Platni promet i platni instrumenti**

Za učesnike u platnom prometu (u zemlji i sa inostranstvom), Banka vrši sljedeće usluge:

- otvaranje i vođenje transakcionih računa u domaćoj i stranoj valuti i Kartičnih računa u domaćoj valuti
- izvršavanje platnih transakcija, kao i transakcija po osnovu prenosa sredstava sa jednog računa na drugi (na šalteru Banke, kao i putem elektronskih servisa i platnih kartica),
- otkup, prodaja i konverzija deviza (na šalteru Banke, kao i putem elektronskih servisa),,
- poduzima mjere i radnje u cilju sprečavanja pranja novca,
- evidentira promjenu na računu i dostavlja izvještaje prometu i stanju računa na dan izvršene promjene (u prostorijama Banke, kao i putem elektronske banke), kao i
- drugi poslovi koji mogu biti određeni Zakonom.

Platne transakcije i transakcije prenosa sredstava se obavljaju:

- gotovinski,
- bezgotovinski i
- obračunom međusobnih obaveza i potraživanja.

Pod gotovinskim oblikom platne transakcije podrazumijevaju se plaćanja i naplate koje se vrše posredstvom gotovog novca (novčanice ili kovani novac).

Pod bezgotovinskim oblikom plaćanja podrazumijevaju se plaćanja i naplate koje se vrše bez posredstva gotovog novca, odnosno koje se vrše posredstvom depozitnog (žiralnog) novca, kao i posredstvom obračunskog novca.

Pod obračunskim oblikom platne transakcije podrazumijevaju se plaćanja i naplate u kojima se obaveze izmiruju pravima iz potraživanja, tako što se vrši njihovo međusobno obračunavanje (prebijanje). U okviru obračunskog oblika platne transakcije razlikujemo:

- prebijanje (kompenzacija),
- indosiranje (predaja) hartija od vrijednosti,
- promjena povjerioca, odnosno dužnika u određenom obligacionom odnosu (cesija, asignacija i sl.) i drugo.

Pored navedenih osnovnih oblika, plaćanja sa računa i uplate na račun vrše se i putem plaćanja i naplate po osnovu dokumentarnih poslova (inkaso poslovi, akreditivi i garancije).

Prilikom izvršenja transakcije, kojoj Komitent lično pristupa, obavlja se identifikacija Komitenta uvidom u jedan od identifikacionih dokumenata sa fotografijom.

Trajni nalog je instrument unutrašnjeg platnog prometa, kojim Komitent daje ovlaštenje Banci da izvrši plaćanje ili prenos sredstava sa njegovih računa u fiksnom ili varijabilnom iznosu, trajno ili u određenom vremenskom roku, tako što će izvršiti zaduženje računa Komitenta u korist drugog računa.

Poslovi otkupa, prodaje i konverzije deviza, kao i mjenjački poslovi na šalteru Banke, obavljaju se u skladu sa internom kursnom listom.

### **3.3 Elektronski instrumenti plaćanja (EIP)**

#### **3.3.1 Osnovne odredbe**

Elektronski instrumenti plaćanja se koriste za obavljanje transakcija elektronskim putem, korišćenjem elektronskih servisa i platnih kartica. Usluge elektronskih servisa, pored toga, omogućavaju prijem informacija i obavještanja, a koje Komitent koristi u skladu sa zaključenim ugovorom. Pod transakcijama se podrazumijevaju finansijske transakcije u platnom prometu (pristup finansijskim sredstvima na računu kod Banke) i ostale poslovne transakcije koje mogu biti i nefinansijske.

#### **3.3.2 Uslovi po kojima Banka obavlja poslove elektronskih servisa**

Usluge elektronskih servisa dostupne su posredstvom sljedećih kanala:

- Interneta;
- SMS poruka;
- elektronske pošte.

Radi povećanja sigurnosti elektronskih transakcija, Banka dodjeljuje Komitentu za korišćenje usluga elektronskih servisa odgovarajuću lozinku, PIN, sigurnosni uređaj, digitalni certifikat, OneTimePassword/OTP – jednokratna lozinka (sigurnosnu SMS poruku sa lozinkom) i sl. (u daljem tekstu sigurnosni uređaj) koji se koristi za jednu ili više usluga.

Komitent je dužan da sigurnosni uređaj koristi na način propisan korisničkim uputstvom, kao i da ga čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

#### **3.3.3 Obaveze i prava Banke i Komitenta kod korišćenja usluga elektronskih servisa**

Za svaku uslugu elektronskog servisa Banka je obavezna da omogućiti Komitentu uvid u informacije, kao i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Posebnim uslovima, pristupnici i korisničkim uputstvima.

Banka identifikuje Komitenta na osnovu sigurnosnih uređaja ili drugih registrovanih podataka o Komitent (broja telefona, mobilnog telefona ili adrese elektronske pošte kod Banke) i na osnovu uspješne identifikacije stavlja na raspolaganje podatke o računima, platnim karticama i drugim uslugama Banke koje koristi, u obimu i na način definisan korisničkim uputstvima.

Banka zadržava pravo izmjene obima i sadržaja pojedine usluge elektronskog servisa, o čemu Komitenta obavještava putem Interneta, pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, objavom ili drugim kanalom komunikacije.

Komitent je dužan da čuva kao tajnu sve autorizacione i autentifikacione podatke, lozinke i uređaje koje koristi za pristup uslugama elektronskih servisa. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi Komitent.

Banka arhivira sve poruke u vezi transakcija koje Komitent dostavi nekim od raspoloživih kanala (uključujući: logove sa servera, elektronsku poštu, SMS poruku i sl.).

Komitent ima obavezu da vodi računa o izvještajima dobijenim od Banke o svim promjenama na računu i da ih pregledava, i obavezu da obavijestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da je nalog odbijen u sistemu platnog prometa zbog pogrešnih instrukcija u nalogu ili ukoliko je nalog dat u suprotnosti sa zakonskim propisima.

### 3.3.4 Obustava i blokada korišćenja usluga elektronskog servisa

Obustavu usluga elektronskih servisa Banka će izvršiti na zahtjev Komitenta koji se može podnijeti u poslovnim prostorijama Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen Opštim uslovima, Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja kao i korisničkim uputstvom za svaku od pojedinačnih usluga.

Na zahtjev Komitenta, Banka može blokirati mogućnost korišćenja usluga elektronskog servisa, djelimično ili u cjelosti.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Komitenta obustavi pružanje usluge, odnosno onemogućiti mogućnost korišćenja usluga elektronskog servisa, privremeno ili trajno, djelimično ili u cjelosti, sa ili bez raskida ugovora:

- a) ako posumnja u kompromitaciju identifikacionih i autentifikacionih podataka (personalizovanog sigurnosnog paketa), kanala komunikacije (npr. emaila) i sl.
- b) ako posumnja da Komitent ili treće lice zloupotrebjava te usluge;
- c) ako se Komitent ne pridržava ugovornih odredbi;
- d) ako Komitent ne koristi uslugu u vremenskom periodu dužem od godinu dana.

Banka je dužna da Komitenta obavijesti o obustavljanju pružanja usluge, odnosno o onemogućavanju korišćenja usluga elektronskog servisa.

### 3.3.5 Platne kartice

Banka izdaje debitne i kreditne platne kartice Komitentima Banke pod uslovima utvrđenim ovim i Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja.

Kartica se izdaje na ime korisnika i neprenosiva je. Banka izdaje i Prepaid platne kartice koje ne sadrže ime korisnika.

Kartice se mogu koristiti na svim prodajnim mjestima i bankomatima, u zemlji i inostranstvu gde je takva mogućnost naznačena. Prepaid platne kartice se ne mogu koristiti na bankomatima.

Zbog sigurnosti korišćenja Komitent je dužan da karticu čuva i sa njom odgovorno postupa. Komitent snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice izdate na njegovo ime, uključujući i sve dodatne kartice.

Banka nije odgovorna za kvantitet i kvalitet roba i usluga koje Komitent plaća karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom nedostataka po tom osnovu. Komitent neposredno na prodajnom mjestu reklamira nedostatke na robi ili uslugama. Komitent je dužan da izmiri obaveze po osnovu korišćenja platne kartice, bez obzira na spor sa trgovcem ili davaocem usluge.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu plaćanjem robe ili usluga putem Interneta elektronske trgovine ili telefona. Kako bi se povećala sigurnost korišćenja kartica na Internetu i smanjila mogućnost zloupotrebe putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, Banka je uvela poseban sistem zaštite. Sistem podrazumijeva upravljanje plaćanjima putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, pri čemu Komitent kontroliše period u kojem je transakciju moguće izvršiti. Transakcije putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona biće izvršene ukoliko Komitent prije obavljanja transakcije omogući izvršenje transakcije, što je detaljno propisano Posebnim uslovima ili Korisničkim uputstvom odabranog elektronskog servisa. Omogućavanje izvršenja transakcije se vrši putem elektronskih servisa Banke (WEB Info, SMS i mKlik mobilnog bankarstva). O načinu upravljanja ovom uslugom, Banka je objavila uputstvo na Web portalu Banke i WEB Info servisu.

Banka će obezbijediti da isključivo Komitent ima pristup ličnom identifikacionom broju (PIN-u) do uručjenja platne kartice.

Komitent je obavezan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i da od Banke zahtjeva blokadu njene dalje upotrebe, u skladu sa Posebnim uslovima.

Komitent snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Komitent, fizičko lice, ima pravo da ugasi platne kartice bez obračuna naknade.

Banka ima pravo da Komitentu koji se na bilo koji način ne pridržava ugovora, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i o tome ga pisano obavijesti.

Banka će najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostavi Komitentu, obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditnoj kartici.

## 3.4 Depoziti

### 3.4.1 Osnovne odredbe

Depozit je novac, izražen u domaćoj ili u stranoj valuti, koji Komitent Banke kao Deponent polaže u Banku na odgovarajući račun, u ovom slučaju depozita, sa namjenom ili bez namjene, pri čemu se u ugovoru o depozitu Banka obavezuje da će novčana sredstva depozita, isplatiti u roku i pod uslovima utvrđenim ugovorom.

Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Deponenta uređuju se ugovorom, a odnose se na minimalni iznos depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja, način isplate i ostale uslove oročavanja depozita.

Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu, Banka uz ugovor dostavlja i jedan primjerak plana isplate depozita i kamate, sa podacima o nominalnim i efektivnim kamatnim stopama. Drugi primjerak plana isplate depozita i kamate Banka zadržava za svoje potrebe.

Depozit može biti po viđenju i oročeni depozit.

Štedni depoziti po viđenju su depoziti s kojima Deponent slobodno raspoložuje u granicama raspoloživog iznosa koji se vodi u poslovnim knjigama Banke. Štedni depoziti po viđenju se isplaćuju na šalteru Banke na osnovu usmenog zahtjeva

Deponenta uz izdavanje potvrde o isplati, odnosno bezgotovinski prenose na druge račune prema pisanom nalogu Deponenta (na šalteru), odnosno prenose na druge račune elektronskim servisima ili putem trajnih naloga.

Oročeni štedni depoziti su oni kod kojih se ugovorom utvrđuje period na koji se štedni depoziti oročavaju, a Deponent štednim depozitima može raspolagati po isteku perioda utvrđenog ugovorom o oročenju ili ranije u skladu sa odredbama ugovora o oročenju.

Oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni.

Oročeni depoziti prema načinu isplate kamate i depozita mogu biti:

- sa jednokratnom isplatom glavnice i kamate;
- sa isplatom kamate, a uz automatsko produženje oročenja glavnice;
- sa automatskim produženjem glavnice uz pripisanu kamatu ili
- sa mjesečnom isplatom kamate (rentna štednja).

Oročeni depoziti prema načinu uplate novčanih sredstava mogu biti:

- sa jednokratnom uplatom depozita i obračunom kamate istekom perioda oročenja (avista);
- sa periodičnim uplatama na depozit u periodu oročenja (kumulativna štednja);
- sa kontinuiranim uplatama na depozitni račun u periodu oročenja (postepena štednja).

Novčani depozit može biti instrument obezbjeđenja potraživanja Banke od Deponenta, a u tom slučaju novčana sredstva prenose se na račun Banke na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o kreditnom ili drugom obliku zaduženja.

Deponent može u Banci imati više zaključenih ugovora o štednim depozitima.

Za novčani depozit Deponenta fizičkih lica Banka izdaje štednu knjižicu koja može biti u štampanom ili elektronskom obliku, po izboru Deponenta. U štednu knjižicu se unose sve uplate i isplate novca. Upisi u štednu knjižicu potvrđeni pečatom Banke i potpisom Opunomoćenika su dokaz o uplatama, odnosno isplataima i stanju na računu. Za Deponenta koji su odabrali štampanu štednu knjižicu, gotovinske transakcije (polozi i isplate sa štednih računa) se mogu obavljati samo uz prezentaciju štedne knjižice. Prilikom prezentacije knjižice u štampanom obliku, unose se sve promjene na depozitnom računu po viđenju (prilivi na račun, trajni nalozi, uplate kamata...) i sve promjene na oročenim štednim računima (prenosi glavnice, povećanje uloga, pripis kamate, isplate kamate). Stanje na knjižici se usaglašava sa stanjem u poslovnim knjigama Banke.

Banka može Deponentu omogućiti uvid u elektronsku štednu knjižicu putem elektronskih servisa ili štampanom izvoda iz elektronske štedne knjižice. Deponent može od Banke tražiti štampani izvod iz elektronske štedne knjižice koji će biti potvrđen pečatom Banke i potpisom ovlašćenih lica Banke kao dokaz o uplatama, odnosno isplataima te stanja računa.

Deponentima je omogućeno korišćenje elektronskih servisa - elektronsko bankarstvo Halcom, Eclick, SMS plus, trajni nalog, WEB info.

Deponenti koji se odluče za elektronsku knjižicu, a već posjeduju i štednu knjižicu u štampanom obliku, dužni su da štednu knjižicu u štampanom obliku donesu na poništenje u Banku ili da Banci daju izjavu da su štednu knjižicu izgubili kako bi se proglasila nevažećom.

Obrazac štedne knjižica je jedinstven za štedne depozite u domaćoj valuti i štedne depozite u stranoj valuti.

Štedni depoziti u domaćoj valuti i štedni depoziti u stranoj valuti se evidentiraju u odvojenim štednim knjižicama. Ako Deponent ima na štednji više stranih valuta, evidentiraju se u istoj štednoj knjižici na odvojenim stranama. Podaci o oročenim depozitima se evidentiraju u drugoj polovini knjižice, po pravilu na istoj stranici ukoliko je ugovor o oročenom štednom depozitu istekao.

U slučaju oročenja sa opcijom reoročenja, Deponent se u ugovoru izjašnjava o načinu dostavljanja obavještenja o izmjenjenim uslovima reoročenog štednog depozita. Deponent svojim potpisom na ugovoru potvrđuje izabranu opciju.

Za ugovore o oročenom štednom depozitu zaključene prije 19.03.2012. godine je potrebno da Deponent koji se odlučio za dostavljanje obavještenja o izmjenjenim uslovima reoročenog depozita na šalteru Banke, potpisuje odgovarajuću izjavu.

Uzimajući u obzir odredbe Zakona o bankama, Deponent koji je izabrao opciju preuzimanja obavještenja na šalteru Banke, preuzima obavezu da će najkasnije 7 (sedam) dana prije isteka roka na koji je zaključen Ugovor o novčanom depozitu lično doći u prostorije Banke, kako bi se informisao o roku na koji se produžava predmetni Ugovor o novčanom depozitu i po kojoj kamatnoj stopi ili se može informisati o visini kamatne stope uvidom u važeće kamatne stope koje se nalaze na web portalu Banke. Banka nema obavezu da na neki drugi način obavještava Deponenta o uslovima pod kojima će se postojeći Ugovor o novčanom depozitu produžavati i po kojoj kamatnoj stopi.

Opunomoćenik je na osnovu Punomoći ovlašćen za raspolaganje po svim računima oročene štednje koja su vezane za račun depozita po viđenju Deponenta za koji je data punomoć prema opisu raspolaganja sredstvima.

Na pisani zahtjev Deponenta, Opunomoćenika (u skladu sa opisom raspolaganja sredstvima u Punomoći) ili Staratelja, koji odobrava Banka, ugovor o oročenom depozitu se može raskinuti i prije isteka ugovorenog perioda oročenja iz ugovora.

U slučaju prijevremenog raskida ugovora o oročenju, Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi koja je definisana odredbama ugovora o oročenju.

Banka će najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka svakog automatskog produžavanja trajanja Ugovora na svom web portalu i u poslovnim prostorima Banke objaviti visinu kamatne stope i korišćenje usluga, koje će se primjenjivati za novi ugovorni period.

Deponent se obavezuje da prije isteka roka trajanja Ugovora izvrši uvid u visinu kamatne stope na deponovana sredstva i korišćenje usluga koje će se primjenjivati za novi ugovorni period, te da će ukoliko nije saglasan sa novim uslovima poslati pismeni zahtjev za otkazivanje Ugovora, a u suprotnom se podrazumjeva da je saglasan sa automatskim produženjem Ugovora po novim uslovima.

### 3.4.2 Osiguranje depozita

Na osnovu Zakona o bankama i Zakona o osiguranju depozita, ulozi Komitenata su osigurani kod Agencije za osiguranje depozita u iznosu prema važećim zakonskim aktima.

Zakonom je definisano osiguranje prikladnih depozita Komitenata u bankama, članicama programa osiguranja, a u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine.

Prikladan depozit je ukupan iznos svih sredstava koji rezultiraju iz depozita, štednih računa ili certifikata banke koje je Deponent deponovao u banci članici, umanjeno za isključenja iz člana 5. Zakona o osiguranju depozita. Prikladni depozit čini osnovicu za obračun premije osiguranja.

Najveći iznos osiguranog depozita, zajedno s obračunatom kamatom, koji Agencija može isplatiti po banci članici je prikladan depozit umanjeno za zakonski ili ugovoreni dug Komitenta, prema banci članici od najviše zakonom propisanog i koji na dan objave Opštih uslova iznosi 50.000,00 KM.

## 3.5 Prava i raspolaganja sredstvima u slučaju smrti Komitenta fizičkog lica ili statusnih promjena pravnog lica

### 3.5.1 Komitenti fizička lica

Na osnovu primljenog dokumentovanog ili usmenog obavještenja o smrti Komitenta fizičkog lica (smrtoznica), Banka će onemogućiti Opunomoćenicima ili drugim ovlašćenim licima raspolaganje sredstvima na svim računima Komitenta u Banci do okončanja ostavinske rasprave.

Prijemom obavještenja o smrti Komitenta fizičkog lica – vlasnika računa, sva punomoćja i druga ovlašćenja za upravljanjem i raspolaganjem sa računom prestaju da važe. Sve ovlašćene osobe su obavezne sve instrumente za raspolaganje sa sredstvima vratiti u Banku. Banka će dozvoliti upravljanje i raspolaganje računom samo na osnovu pravosnažne i izvršne odluke suda ili obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa u skladu sa zakonom. Ukoliko na pravosnažnoj i izvršnoj odluci nisu navedeni svi računi koje Komitent ima kod Banke, potrebno je zahtijevati dopunu rješenja o nasljeđivanju i izdati potvrdu o brojevima svih depozitnih, transakcionih i kreditnih računa kod Banke.

Na pisani zahtjev zainteresovanih lica (članovi uže porodice, doživotni izdržavalac i druga zainteresovana lica), Banka izdaje potvrdu o brojevima svih depozitnih računa (depoziti po viđenju i oročeni depoziti), transakcionih i kreditnih računa kod Banke. Nasljednik depozitnih računa je istovremeno nasljednik kreditnih i ostalih obaveza prema Banci. Potvrda obavezno sadrži napomenu da služi isključivo u svrhu ostavinske rasprave.

Banka ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raspolaganja sredstvima na računima Komitenta ukoliko nije obavještena o smrti Komitenta.

### 3.5.2 Komitenti pravna lica i preduzetnici

Komitent je obavezan da o nastalim statusnim i drugim promjenama (promjena firme, sjedišta, adresa, djelatnost, promjene u organizovanju, promjene lica ovlašćenih za zastupanje i dr) odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana upisa u nadležni registar, odnosno od dana nastale promjene koja se ne upisuje u registar, pisanim putem obavijesti Banku. Uz obavještenje vlasnik računa dužan je priložiti dokaz o izvršenim statusnim i drugim promjenama, odnosno izvod iz Jedinственog registra o promjeni koji izdaje Republički zavod za statistiku.

U slučaju prestanka postojanja/gašenja pravnih lica, prestanku rada preduzetnika ili drugih ograničenja u pravu raspolaganja sa sredstvima, Banka će postupati prema važećim zakonskim propisima.

Transakcioni račun se zatvara na osnovu zahtjeva Komitenta i u skladu sa zakonom, kada je prestala potreba za tim računom ili kada su ispunjeni uslovi za njegovo zatvaranje.

Ukoliko se račun zatvara na osnovu zahtjeva Komitenta, kada je došlo do prestanka obavljanja registrovane djelatnosti, uz zahtjev za zatvaranje računa, Komitent prilaže odgovarajuću dokumentaciju u originalu ili ovjerenoj fotokopiji:

- Rješenje o brisanju iz sudskog registra, ako je upisan u sudski registar;
- Odluka ili drugi akt o brisanju vlasnika računa iz evidencije nadležnog organa;
- Izvod o brisanju iz jedinstvenog registra nadležnog statističnog organa;
- Potvrda o ispisu iz registra kod Poreske uprave;
- Nalog za prenos novčanih sredstava sa transakcionog računa koji se gasi.

Ukoliko se račun zatvara na osnovu zahtjeva Komitenta, a Komitent i dalje obavlja registrovanu djelatnost, Komitent dostavlja zahtjev za gašenje računa i nalog za prenos novčanih sredstava sa transakcionog računa koji se gasi.

Komitent je obavezan, prije zatvaranja računa, da izmiri sve dospjele obaveze prema Banci.

Banka ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raspolaganja sredstvima na računima Komitenta ukoliko nije obavještena o statusnoj ili drugoj promjeni kod Komitenta.

## 3.6 Kreditni poslovi

### 3.6.1 Uslovi pod kojima Banka odobrava plasmane Komitentu

Banka odobrava plasmane putem kreditnih poslova, otkupa potraživanja, izdavanja garancija, avala, drugih oblika jemstva i otvaranja akreditiva.

Plasmani koje Banka odobrava Komitentu, u zavisnosti od roka otplate, mogu biti kratkoročni (do 12 mjeseci) i dugoročni (preko 12 mjeseci).

Banka odobrava plasman Komitentima koji ispunjava uslove kreditne sposobnosti, saglasno važećim propisima i internim aktima Banke.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa Komitentom se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se definišu uslovi korišćenja i povrata odobrenog plasmana.

### **3.6.2 Instrumenti obezbjeđenja naplate potraživanja Banke Komitentima**

U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka će sa Komitentom ugovoriti predaju, odnosno zasnivanje jednog ili više za Banku prihvatljivih instrumenta plaćanja i obezbjeđenja naplate potraživanja Banke kao što su:

- a) bjanko mjenice, potpisane od strane Komitenta, a kod pravnog lica i ovjerene, sa mjeničnom izjavom;
- b) administrativna zabrana Komitenta fizičkog lica, ovjerena od strane poslodavca;
- c) solidarno jemstvo pravnog ili fizičkog lica;
- d) novčani (garantni) depozit, oročen kod Banke od strane Komitenta ili trećeg lica (pravnog ili fizičkog);
- e) zaloga nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- f) hipoteka na nepokretnostima, shodno važećim propisima;
- g) ustupanje potraživanja koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- h) garancije stranih ili domaćih banaka i mjenice avalirane od strane banaka, prihvatljive za Banku;
- i) osiguranje plasmana Banke kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- j) garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih u Bosni i Hercegovini;
- k) drugi instrumenti koje Banka zatraži od Komitenta, u skladu sa procjenom rizika po određenom plasmanu.

### **3.6.3 Naplata dospjelih potraživanja Banke**

Za naplatu dospjelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa Komitentom, Banka može koristiti sva njegova raspoloživa sredstva koja se vode kao depoziti na računima kod Banke, kao i hartije od vrijednosti i druga sredstva data na čuvanje Banci, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.

Banka je ovlašćena da pristupi realizaciji bilo kojeg sredstva obezbjeđenja radi naplate dospjelih potraživanja u saglasnosti sa važećim zakonskim propisima.

### **3.6.4 Kontrola namjenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila Komitentima**

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja sredstava koja je odobrila Komitentima i urednosti Komitenta u sprovođenju obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenom važećim propisima i ugovorom sa Komitentom.

### **3.6.5 Prijevremena otplata obaveze po kreditu**

Ako drugačije nije ugovoreno, Komitent ima pravo da vrati kredit u cjelosti i prije roka dospjeća pod uslovom da o toj namjeri pisanim putem obavijesti Banku u ugovorenom roku prije prijevremene otplate uz plaćanje naknade u ugovorenoj visini, a Banka će obračunati i pripisati kamatu za vrijeme od dana posljednjeg obračuna do dana prijevremene otplate.

Prijevremena otplata kredita odobrenog Komitentima, pravnom licu, vrši se uz plaćanje naknade u ugovorenoj visini, a Banka će obračunati i pripisati kamatu za vrijeme od dana posljednjeg obračuna do dana prijevremene otplate.

Komitentima fizičkim licima, neće se obračunavati naknada za prijevremenu otplatu kredita ugovorenih sa promjenljivom kamatnom stopom i kredita po transakcionom računu. Naknada za prijevremenu otplatu kredita kod kojih je ugovorena fiksna kamatna stopa, obračunaće se u skladu sa propisima ABRS.

### **3.6.6 Izvod o stanju kreditnog zaduženja**

Banka je dužna da jednom godišnje, bez naknade, dostavi Komitentima fizičkom licu, obavještenje o stanju duga po ugovoru o kreditu i jednom mjesečno o stanju duga po kreditnoj kartici.

## **3.7 Sefovi**

Banka izdaje u zakup sefove za čuvanje ličnih predmeta i dokumenata, izuzimajući predmete ili proizvode koji su kvarljivi, samozapaljivi, podložni eksploziji ili koji mogu ugroziti sigurnost Banke, radnika Banke ili drugih lica ili sefova.

Banka može da otkáže ugovor o zakupu bez roka, ako zakupac ne koristi sef u skladu sa navedenim uslovima. Komitent odgovara za svaku štetu nastalu zbog nedozvoljenog korišćenja sefa, pa i u slučaju kad nije znao za opasna svojstva predmeta.

Sef mogu zakupiti pravna i fizička lica zaključivanjem ugovora o zakupu sefa, u skladu sa informativnim listom.

Zakupac ne može vršiti iznajmljivanje sefa koji je uzeo u zakup.

Visina naknade je određena i definisana u Tarifama Banke, a zavisi od veličine sefa i vremenskog perioda na koji se sef iznajmljuje.

Pravo korišćenja sefa ima samo Komitent koji zakupi sef ili lice/lica koje/a on ovlasti.

U slučaju smrti zakupca sefa, Banka će dozvoliti pristup sefu, samo na osnovu izdatog rješenja o nasljeđivanju nadležnog suda.

### **3.8 Ostali bankarski poslovi**

Banka usluge korišćenja POS terminala, mjenjačke poslove, poslove sa hartijama od vrijednosti, brokersko dilerske poslove, kao i druge poslove iz svoje registrovane djelatnosti.

### **4. Završne odredbe**

U slučaju izmjene Opštih uslova Banka će Izmjene Opštih uslova objaviti na web portalu Banke i u poslovnim prostorijama Banke, 15 dana prije početka njihove primjene.

Za sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primjenjivati će se odredbe ugovora, Posebni uslovi i zakonski propisi,.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune svojih usluga, Opštih uslova i Posebnih uslova u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova poslovanja postane nepunovažna ili neprimjenjiva, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće se dovoditi u pitanje.

Bilo kakav izuzetak od primjene odredbi ovih Opštih uslova poslovanja može biti primjenjen jedino ukoliko je odgovarajuća izmjena prethodno sporazumno postignuta između Banke i odnosnog Komitenta u pisanoj formi.

Pored ovih Opštih uslova, u prostorijama Banke Komitenti mogu dobiti brošure i informativne listove Banke koje, između ostalog, sadrže i Posebne uslove poslovanja za pojedinačne usluge Banke.

Komitent može od Banke tražiti dodatna objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova. U slučaju da Komitent ne traži dodatna objašnjenja ili ne raskine poslovni odnos, smatra se da je prihvatio ove Opšte uslove, odnosno da je prihvatio izmjene Opštih uslova koje su objavljene u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova. Sporovi nastali iz poslovnih odnosa rješavaju se sporazumno, a u suprotnom prihvata se mjesna nadležnost suda u sjedištu Banke, ukoliko Banka i Komitent ne ugovore drugačije.

Datum objavljivanja: 31.01.2016.godine

Datum početka važenja: 01.02.2016. godine