



**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA PRAVNIM LICIMA I PREDUZETNICIMA
UNICREDIT BANK A.D. BANJA LUKA**

BANJA LUKA, oktobar 2024. GODINE

SADRŽAJ:

I UVOD	4
1. Primjena Opštih uslova poslovanja	4
2. Definicije i skraćenice	4
II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE	6
1. Bankarska tajna i zaštita podataka	6
2. Obaveza čuvanja bankarske tajne	6
3. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta	7
4. Identifikacija Klijenta	7
III USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE	7
1. Poslovanje između Klijenta i Banke	7
2. Prava i obaveze ugovornih strana	8
2.1. Prijevremena otpлата	8
2.2. Prigovor klijenta	8
IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE	8
1. Pisana komunikacija	8
2. Potvrda o pisanoj komunikaciji	9
3. Dokumenta primljena / poslata od strane Banke	9
V ODGOVORNOST KLIJENTA I BANKE	9
1. Odgovornost Banke za štetu	9
2. Odgovornost Klijenta	9
VI PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA	10
1. Načini prestanka ugovornog odnosa	10
2. Postupak raskida ili otkazivanja ugovornog odnosa	10
VII BANKARSKI PROIZVODI I USLUGE	11
1. VOĐENJE RAČUNA KLIJENTA	11
2. PLATNI PROMET U ZEMLJI	11
3. PLATNI PROMET U INOSTRANSTVU	13
3.1. Inostrane platne transakcije	13
3.2. Konverzija	15
4. KARTICE	15
4.1. Izdavanje kartice	15
4.2. Korištenje kartice	16
4.3. Korištenje kartice za plaćanje robe i usluga	16
4.4. Korištenje kartice za isplatu gotovine	16
4.5. Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija	17
4.6. Prigovori po osnovu kartičnog poslovanja	18
4.7. Čuvanje kartice i kartičnih podataka	18
4.8. Ukradena / izgubljena kartica	18
4.9. Otkaz korištenja kartice	19
4.10. Onemogućavanje (blokada) korištenja kartice	19

4.11. Prava i obaveze.....	19
5. KREDITI I DRUGA POTRAŽIVANJA	20
5.1. Opšte odredbe.....	20
5.2. Namjena kredita	20
5.3. Isplata kredita	20
5.4. Kamata	20
5.5. Naknade	20
5.6. Instrumenti obezbjeđenja	21
5.7. Zatvaranje kredita i drugih potraživanja	21
6. PROIZVODI DOKUMENTARNOG POSLOVANJA.....	21
7. DEPOZITI	22
8. SERVISI	23
8.1. Trajni nalog i direct debit (ovlašteno povlačenje)	23
8.2. Elektronske usluge	23
8.3. Ostale usluge	24
9. SEFOVI	24
VIII ZAVRŠNE ODREDBE	25

- NADZORNI ODBOR -

Na osnovu članova 66. i 135. Zakona o bankama Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske”, broj 4/17) i na osnovu člana 47. stav 47.2. tačka 47.2.2. Statuta UniCredit Bank a.d. Banja Luka broj S-9/17 od 13.10.2017. godine i S-14/21 od 08.04.2021. godine, Nadzorni odbor UniCredit Bank a.d. na svojoj 8. sjednici održanoj dana 28.10.2024. godine, donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA SA PRAVNIM LICIMA I PREDUZETNICIMA
UniCredit Bank a.d. Banja Luka

I UVOD

1. Primjena Opštih uslova poslovanja

- 1.1. Opštim uslovima poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima UniCredit Bank a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja), utvrđuju se:
 1. standardni uslovi poslovanja koje UniCredit Bank a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje na pravna lica, preduzetnike i druge oblike udruživanja koji stupaju u odnos sa Bankom radi korišćenja Bančinih proizvoda i usluga (u daljem tekstu: Klijenti),
 2. uslovi za uspostavljenje odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih,
 3. uslovi za obavljanje transakcija između Klijenta i Banke u poslovima odobravanja kredita, prijema depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korišćenja platnih kartica, kao i drugim poslovima koje banka obavlja u skladu sa zakonom.
- 1.2. Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na osnovu pisanog ugovora između Klijenta i Banke i na osnovu drugih oblika poslovne saradnje između Klijenta i Banke gdje se u skladu sa propisima i aktima Banke ne zaključuje ugovor (npr. ponude, zahtjeva ili druge pristupnice potpisane od strane Klijenta), te predstavljaju sastavni dio Poslovnog odnosa između Klijenta i Banke. U slučaju nesaglasnosti odredbi konkretnog ugovora između Klijenta i Banke i odredbi Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe konkretnog ugovora.
- 1.3. Pored Opštih uslova poslovanja, Banka za pojedine proizvode i usluge može usvojiti posebne uslove korišćenja konkretnog proizvoda odnosno usluge, koji također predstavljaju sastavni dio Poslovnog odnosa između Klijenta i Banke. U slučaju nesaglasnosti odredbi posebnih uslova korišćenja konkretnog proizvoda ili usluge i odredbi Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe posebnih uslova.
- 1.4. Odredbe Opštih uslova poslovanja imaće prednost u primjeni u odnosu na određene propise koji regulišu obligacione i druge odnose, ali pod uslovom da iste nisu imperativne prirode.
- 1.5. Banka će Opšte uslove poslovanja učiniti dostupnim u poslovnim prostorijama Banke i objavljivanjem na internet stranici Banke, te na taj način obezbijediti da se Klijent upozna sa Opštim uslovima poslovanja.

2. Definicije i skraćenice

Klijent – je, u smislu odredbi ovih Opštih uslova poslovanja, svako pravno lice, preduzetnik ili drugi oblik udruživanja koji koristi ili je koristio ili koji se Banci obratio sa zahtjevom za korištenje njenih proizvoda i usluga;

Nerezident – je pravno lice, predstavništvo pravnog lica, preduzetnik i udruženje registrovano u inostranstvu, kao i drugi oblici organizovanja, a koji su Zakonom o deviznom poslovanju i drugim važećim zakonskim i podzakonskim propisima definisani kao nerezidenti;

Bankarske usluge – su finansijske usluge koje Banka pruža Klijentima u poslovima odobravanja kredita, odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu, primanja depozita, otvaranja i vođenja računa, izdavanja platnih kartica, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom;

Poslovni odnos – je svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavi ili zaključi sa Klijentom i povezan je sa obavljanjem djelatnosti Banke;

Akti Banke - su dokumenti koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze Banke, Klijenata, kao i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci;

Ugovor o kreditu - ima značenje utvrđeno u Zakonu koji uređuje obligacione odnose i Zakonom o bankama Republike Srpske;, a obuhvata sve plasmane koje Banka vrši po osnovu kredita;

Ugovor o depozitu – ima značenje utvrđeno u zakonu koji uređuje obligacione odnose i Zakonom o bankama Republike Srpske;

Ugovor o izdavanju bankarske garancije - ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi i Zakonom o bankama Republike Srpske;, a obuhvata sve poslove koje Banka vrši po osnovu izdavanja bankarskih garancija;

Ugovor o otvaranju i vođenju računa - ima značenje utvrđeno u propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi i propisi koji uređuju poslove platnog prometa;

Ugovor o revolving kreditu - je ugovor o kreditu koji korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, može da povlači više puta pod istim uslovima, s tim što se neiskorišćeni dio kredita povećava za visinu otplate tog kredita.

Platne kartice – su kartice vezane za račun. One omogućavaju podizanje gotovine na ATM-u, plaćanje putem EFT POS terminala i internet prodajnih mjesta. Kartica je opremljena magnetnom trakom i chip-om u kojoj su sadržani svi relevantni podaci o kartici (broj kartice, ime i prezime Klijenta, broj računa, rok važenja kartice, PIN kod);

DCC (Dynamic Currency Conversion) - prilikom korištenja platnih kartica Banke na prodajnim mjestima ili bankomatima u inostranstvu korisnicima platnih kartica opciono može biti ponuđena, a prilikom obavljanja transakcije, mogućnost izbora dva načina zaduženja: isplata/kupovina u valuti zemlje u kojoj se nalazite ili konverzija u protivvrijednost KM;

EFT POS (Electronic Fund Transfer Point of Sale) – terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

ATM (Automated Teller Machine) – samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine.

Prekoračenje po transakcionom računu – je proizvod Banke koji omogućava Klijentu da koristi veći iznos sredstava (u skladu sa odobrenim limitom) nego što u datom momentu ima raspoloživo na računu. Ovaj proizvod osigurava Klijentu podršku u zadovoljavanju povremenih potreba za obrtnim sredstvima usljed neusklađenosti u prilivu i odlivu sredstava.

Nominalna kamatna stopa (NKS) – je procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji Klijent plaća Banci po jedinici kredita, odnosno Banka deponentu po jedinici depozita. Kamatna stopa može biti promjenljiva i fiksna;

Efektivna kamatna stopa (EKS) – je stvarna cijena bankarske usluge koja, pored nominalne kamatne stope, uključuje i druge troškove koje klijent plaća, a u direktnoj su vezi sa korištenjem određene bankarske usluge.

Plan otplate, odnosno isplate - je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namjenjen informisanju Klijenta, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno, njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu;

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;

Nalog za plaćanje – je безусловna instrukcija data Banci da isplati ili uplati određenu sumu novca sa označenog računa na navedeni račun korisnika sredstava. Može biti dostavljen lično, mobilnim ili elektronskih bankarstvom i mora sadržavati sve bitne elemente: naziv nalogodavca i njegov broj računa, naziv korisnika sredstava i broj računa, iznos, valutu, opis transakcije, datum, pečat i potpis nalogodavca, odnosno digitalna potvrda ukoliko se plaćanje vrši elektronskim ili mobilnim bankarstvom

Račun - predstavlja bilo koji račun otvoren na osnovu ugovora između Klijenta i Banke, bilo da je riječ o transakcionom računu, te obuhvata i račun otvoren u ad hoc odnosu u svrhu izvršenja pojedinačne platne transakcije;

Račun za oročenu štednju – je pasivni račun preko kojeg Banka prima uplate i oročava sredstva Klijenta na određeni vremenski period. Razlikuju se po valutama, po dužini trajanja, po broju i načinu uplata kao i po vrsti namjene;

Odgovarajuće pokriće - označava dovoljan iznos raspoloživih sredstava za izvršenje naloga za plaćanje i plaćanje naknade Banci;

Raspoloživo stanje – je pokriće i odobreno prekoračenje na računu;

Prigovor – je usmeno ili pisano obraćanje Klijenta Banci sa opisom spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je prema mišljenju Klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja Banke zakonskih i

podzakonskih odredbi, zatim odredbi zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih opštih uslova poslovanja;

IOS – Izvod otvorenih stavki

Korisnik kartice – je fizičko lice koje je prihvatilo ove Opšte uslove i kome Banka izdaje karticu, a koje koristi karticu za plaćanje roba i usluga, te isplatu gotovine u zemlji i inostranstvu i čije ime je odštampano na kartici

Kartični račun (račun za koji je vezana kartica) – je platni račun/devizni račun /otplatni račun koji Banka otvara korisniku i na kojem se vode sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica.

PIN (Personal Identification Number) – lični tajni identifikacioni broj korisnika kartice. Služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu i/ili EFT POS-u i poznat je isključivo korisniku kartice.

Prodajno mjesto – pravno ili fizičko lice koje obavlja registrovanu djelatnost, a prihvata Mastercard, Visa i/ili Visa Electron kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga

Iznos sredstava na kartičnom računu – predstavlja maksimalni iznos kojim krajnji korisnik debitne kartice može raspolagati korištenjem kartice.

Odobreni limit potrošnje – predstavlja okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen korisnicima kartice sa odgođenim plaćanjem između dva podmirenja troškova. Odobreni limit koriste ravnopravno svi imaoći kartica izdanih po tom računu.

Kartična transakcija – znači bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.

Reizdavanje (obnavljanje) – znači izdavanje nove kartice po isteku roka važnosti izdane kartice.

Beskontaktna kartica – je platna kartica koja pored magnetnog zapisa, standardnog chip-a posjeduje i posebnu antenu koja omogućava beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju beskontaktni način plaćanja.

II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE

1. Bankarska tajna i zaštita podataka

1.1. 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).

1.2. Bankarskom tajnom smatraju se naročito:

- 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
- podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima fizičkih i pravnih lica otvorenih u Banci.

1.3. Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora,
- zbirni podaci na osnovu kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o pojedinačnim licima na koja se ti podaci odnose,
- podaci o akcionarima banke, visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu banke, kao i podaci o drugim licima bez obzira na to da li su oni klijenti banke
- javni podaci iz jedinstvenog registra računa,
- kao i svi drugi izuzeci definisani Zakonom o bankama Republike Srpske.

1.4. Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu.

2. Obaveza čuvanja bankarske tajne

2.1. Lica kojima su dostupni tajni podaci do kojih su došli u obavljanju poslova i vršenju dužnosti iz svog djelokruga, dužna su da te podatke čuvaju, u skladu sa Zakonom o bankama Republike Srpske i podzakonskim aktima donesenim na osnovu zakona kao i drugim propisima kojima se uređuje čuvanje tajnih podataka, te im nije dozvoljeno da ih upotrebljavaju za svoje lične potrebe niti ih mogu saopštavati trećim licima

2.2. Lica iz prethodnog stava dužna su da čuvaju tajne podatke i nakon prestanka radnog odnosa u banci, prestanka njihovog angažovanja u banci, odnosno prestanka statusa na osnovu kojeg su ostvarili pristup tim podacima

- 2.3. Izuzeci od obaveze čuvanja bankarske tajne postoje ukoliko se podaci, predmeti i isprave čine dostupnima na osnovu obaveza propisanih važećim zakonodavstvom Bosne i Hercegovine i Republike Srpske, i međunarodnih ugovora.

3. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta

- 3.1. Prije potpisivanja ugovora o kreditu Banka je u obavezi da procijeni kreditnu sposobnost Klijenta, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze klijenta, na osnovu podataka koje dobije od njih, i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta, koji je izvršen uz njihovu pisanu saglasnost.
- 3.2. Banka slobodno odlučuje o izboru svojih Klijenta u skladu sa važećim propisima i svojim internim aktima, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, ukoliko relevantna procjena svih uobičajeno praćenih parametara Klijenta ukazuje da je korištenje ovog prava potrebno.

4. Identifikacija Klijenta

- 4.1. Banka prije, u toku ili nakon obavljanja transakcije ili uspostavljanja Poslovnog odnosa sa Klijentom preduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma te radnje i mjere za utvrđivanje da li Klijent i/ili lica koja raspolažu sa 25% i više vlasničkog udjela u Klijentu i/ili lica koja su ovlašteni potpisnici ispred Klijenta imaju FATCA status, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Klijenta pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.
- 4.2. Klijent je obavezan da Banci dostavi potrebnu dokumentaciju ukoliko Banka i Klijent odluče da zaključe određen pravni posao.
- 4.3. Banka obezbjeđuje da Klijent bude obaviješten o vrsti, sadržaju i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i starosti dokumenta, načinu ovjere i ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma i prema propisima kojima se Banka obvezala da će poreskim vlastima Sjedinjenih Američkih Država (U.S. IRS – eng. Internal Revenue Service) dostavljati podatke o računima klijenata iz SAD, odnosno onih klijenata koji imaju potvrđen takav status.
- 4.4. Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.
- 4.5. 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.
- 4.6. Banka primjenjuje ograničenja u pogledu poslovnih aktivnosti vezanih uz određene zemlje, organizacije, lica, subjekte ili robu koja su propisana pravilima UniCredit Grupe iz oblasti finansijskih sankcija

III USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE

1. Poslovanje između Klijenta i Banke

- 1.1. Poslovanje između Klijenta i Banke obavlja se zaključivanjem odgovarajućih ugovora, kao i pružanjem usluga Klijentu od strane Banke bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmjenu odgovarajućih dokumenata, naloga i obavještenja koji čine sastavni dio i dokaz usluge/transakcije koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Klijenta.
- 1.2. Ugovor između Klijenta i Banke sačinjava se u pisanoj formi. Svaka ugovorna strana dobija svoj primjerak.
- 1.3. Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospelje a neizmirene obaveze Banka primjenjuje stopu zatezne kamate u skladu sa posebnim zakonom koji reguliše visinu zatezne kamate.
- 1.4. Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kog računa Klijenta u Banci, bez Klijentovog daljeg znanja i saglasnosti, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

2. Prava i obaveze ugovornih strana

2.1. Prijevremena otplata

- 2.1.1. Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili djelimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cijene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prijevremena otplata). Klijent je dužan da u slučaju prijevremene otplate kredita pisanim putem obavjesti Banku najkasnije 10 dana prije takve otplate odnosno vraćanja kredita.
- 2.1.2. Banka ima pravo da naplati naknadu za prijevremenu otplatu kredita, na osnovu zaključenog ugovora, na način i pod uslovima predviđenim Zakonom o bankama Republike Srpske i podzakonskim aktima donesenim od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske.

2.2. Prigovor klijenta

- 2.2.1. Ako Klijent, jemac ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Klijenta smatra da se Banka ne pridržava zakonskih i podzakonskih odredaba, obaveza iz zaključenog ugovora, dobre poslovne prakse, Opštih uslova poslovanja Banke, može uputiti pisani ili usmeni prigovor Banci. Pisani prigovor se može uputiti neposredno, dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem na elektronsku adresu Banke recitenam@unicreditgroup.ba. Ukoliko Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga pouči o pravu na podnošenje pisanog prigovora. Ukoliko se radi o prigovoru iz domena bankoosiguranja, Klijent ima pravo da o tome pisano obavijesti i uloži prigovor na rad Banke Ombudsmanu u osiguranju.
- 2.2.2. Banka je dužna omogućiti Klijentu da se upozna sa opštim uslovima njenog poslovanja u oblasti na koju se prigovor odnosi, tako što će na zahtjev Klijenta iste dostaviti u pisanom obliku i dati odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu ovih uslova
- 2.2.3. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru
- 2.2.4. U slučaju da Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke na podnijeti prigovor odnosno ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili Banka ne dostavi odgovor u propisanom roku od 15 dana, Klijent ima pravo da o tome pisano obavjesti i uloži prigovorna rad Banke Agenciji ili Ombusmanu za bankarski sistem u roku od 6 mjeseci od prijema odgovora odnosno isteka roka od 15 dana ako Banka nije dostavila odgovor.

IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se pisanim putem, direktnim usmenim kontaktom, putem sredstava javnog informisanja, informativnog i reklamnog materijala, te putem interneta i telefona.

1. Pisana komunikacija

- 1.1. 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. Klijent je u obavezi da sva obavještenja u vezi sa izvršenjem međusobnih obaveza, dostavlja Banci u pisanoj formi i to preporučenom pošiljkom sa povratnicom upućenom na adresu Banke, ličnom dostavom u filijalu Banke ili na drugi način koji je ugovoren između Banke i Klijenta (što podrazumijeva, pored ostalog, i dostavu putem ugovorenih elektronskih kanala).
- 1.2. Pisana komunikacija između Klijenta i Banke odvija se preko adrese sjedišta Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice ili filijale i adrese Klijenta koja je u sistemu Banke označena na osnovu referentne dokumentacije. Klijent je obavezan bez odlaganja u pisanoj formi obavjestiti Banku o promjenama naziva ili adrese.
- 1.3. Obavještenje koje Banka uputi na posljednju adresu, koju joj je Korisnik dostavio smatra se uredno uručenim i smatraće se primljenom od strane Klijenta momentom upućivanja na istu i to:
- ako je poslata elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom,
 - ako je poslata preporučenom pošiljkom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispjeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom Klijenta predanoj Banci u tom smislu,

- ako je poslata putem SMS poruke ili putem Viber aplikacije - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom
 - ako je poslata putem mobilnog ili elektronskog bankarstva – na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom.
- 1.4. Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio neko obavještenje Banke ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent obavjestio Banku.

2. Potvrda o pisanoj komunikaciji

- 2.1. Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena lično i predviđena ovim Opštim uslovima poslovanja, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o prispjeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane filijale u kojoj se vodi račun.

3. Dokumenta primljena / poslata od strane Banke

- 3.1. U slučaju dostavljanja dokumenata Banci ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu sa nalogom Klijenta, Banka će sa dužnom pažnjom ispitati dokumenta da bi se utvrdilo da li su u skladu sa instrukcijama.
- 3.2. Banka ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, niti odgovara za štetne posljedice koje mogu proisteći u vezi sa tačnim tumačenjem ili prevodom.
- 3.3. Dokumenta stranog porijekla prezentovana Banci kao dokaz identiteta ili ovlaštenja biće pažljivo ispitana u pogledu njihove podobnosti u skladu sa zakonima, propisima i internim aktima Banke
- 3.4. U drugim slučajevima koji su izvan okvira uspostavljenih odredbama ovog člana, Banka neće snositi odgovornost za štetu i gubitke koje su Klijent ili treća strana tim povodom pretrpjeli.

V ODGOVORNOST KLIJENTA I BANKE

1. Odgovornost Banke za štetu

- 1.1. 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 imala uticaj,
 - 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.
- 1.2. Banka će preduzeti mjere koje su potrebne da bi se minimizovao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Klijentu.

2. Odgovornost Klijenta

- 2.1. Klijent je dužan redovno podnositi Banci zvanične finansijske izvještaje o svom poslovanju, obavještavati Banku o svim promjenama svojih osnivačkih akata, pravnog oblika organizovanja, djelatnosti ili kapitala, dostaviti Banci izvod iz sudskog registra o svim nastalim promjenama, obavjestiti Banku o promjeni adrese odnosno sjedišta, te svim ostalim promjenama koje utiču ili mogu uticati na poslovanje između Klijenta i Banke, te na njegov ili FATCA status lica koja raspolažu sa 25% i više vlasničkog udjela u Klijentu ili ovlaštenih potpisnika ispred Klijenta.
- 2.2. Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usljed činjenice da Banka nije obaviještena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom odnosno poslovnom sposobnošću Klijenta, odnosno drugih ovlaštenih lica.
- 2.3. Klijent je odgovoran u smislu naknade svih troškova i gubitaka koji mogu biti prouzrokovani kao posljedica falsifikata, nepotpunosti, pravnih nedostataka ili pogrešnog tumačenja i/ili prevoda dokumenata koje je dostavio Banci u poslovima koje obavlja sa Bankom.
- 2.4. Instrukcije bilo koje vrste koje Klijent daje Banci moraju biti jasne i izričite.

VI PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

1. Načini prestanka ugovornog odnosa

1.1. Ugovorni odnos između Klijenta i Banke može prestati iz sljedećih razloga:

- ispunjenjem ugovorenih obaveza
- istekom roka na koji je ugovor zaključen,
- prestankom postojanja Klijenta,
- jednostranim ili sporazumnim raskidom ili otkazom.

2. Postupak raskida ili otkazivanja ugovornog odnosa

- 2.1. Osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima i Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti ili otkazati međusobni poslovni odnos, s tim da je svaka strana dužna izmiriti svoje obaveze po osnovu ugovora.
- 2.2. Na dan raskida ili otkaza ugovora cjelokupan iznos kredita, automatski dospijeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim potraživanjima koja proizilaze iz ugovora.
- 2.3. Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja ugovorene obaveze od strane Klijenta, može:
- izvršiti raskid ili otkaz ugovora ili potraživanja po osnovu ugovora proglasiti u cjelosti dospjelim i prije roka njihove otplate, što se bliže određuje ugovorom;
 - primijeniti pravila o ugovornoj kazni, kada je takva kazna ugovorena, a u skladu sa konkretnim ugovorom i Zakonom o obligacionim odnosima.
- 2.4. U slučaju kada je tako ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka može u bilo kojem momentu, raskinuti ili otkazati poslovne odnose i to posebno u sljedećim slučajevima:
- ako je Klijent Banci pružio netačne podatke, ili
 - u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta na štetu Banke, ili
 - u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Klijenta, ili
 - ako Klijent nije ispunio ili neuredno ispunjava bilo koju obavezu prema Banci ili drugom povjeriocu, ili
 - ako Klijent na zahtjev Banke ne obezbjedi dodatno sredstvo osiguranja za ispunjenje svojih obaveza po osnovu Ugovora; ili
 - ako je dato sredstvo obezbjeđenja pravno nevaljano, netačno ili neistinito, ili
 - ako nastupe okolnosti ili stanja, koje/a bi po procjeni Banke mogle ugroziti sposobnost Klijenta, dispuni ili ispunjava bilo koju obavezu po osnovu Ugovora, ili
 - ako je Klijent postao insolventan ili je protiv njega istog pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, ili
 - ako je Klijent promijenio svoju osnovnu djelatnost, ili
 - ako Klijent i/ili lice koje raspolaže sa 25% i više vlasničkog udjela u Klijentu i/ili lice koje je ovlašten potpisnik ispred Klijenta, a ima FATCA status, opozove saglasnost za korištenje, obradu i prenos podataka kako je definisana u dijelu „Bankarska tajna i zaštita podataka“ ovih Opštih uslova poslovanja ili,
 - Ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa propisanu internim aktima Banke i zakonskim/podzakonskim propisima, a posebno dokumentaciju čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprječavanje pranje novca i finansiranje terorizma ili,
 - Ukoliko se na Klijenta primjenjuju ograničenja u pogledu poslovnih aktivnosti vezanih uz određene zemlje, organizacije, osobe, subjekte ili robu propisanu pravilima UnoCredit Grupe o finansijskim sankcijama, ili
 - Ukoliko Banka u toku trajanja poslovnog odnosa sa Klijentom dođe do saznanja da je Klijent dao lažne informacije u pogledu djelatnosti kojom se Klijent bavi ili drugim bitnim podacima o poslovanju Klijenta, a u skladu sa odlukom nadležnih službi Banke i odlukom njenih organa., ili
 - drugih razloga predviđenih zakonom i internim aktima Banke.
- 2.5. Banka će pisano obavještenje o raskidu ili otkazu ugovora dostaviti Klijentu na adresu iz Ugovora, odnosno na adresu koja je u sistemu Banke označena na osnovu referentne dokumentacije.
- 2.6. Ugovor se smatra raskinut ili otkazan danom prijema pisanog obavještenja o raskidu ili otkazu od strane Klijenta, odnosno Ugovor će se smatrati raskinut ili otkazan i ukoliko Klijent nije primio obavještenje zato što je promijenio adresu, a o promjeni nije blagovremeno obavijestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem, odnosno ukoliko Banka nije uspjela da dostavi obavještenja o raskidu ili otkazu preporučenom pošiljkom na adresu definisanu Ugovorom, u kom slučaju će se kao dan

raskida ili otkaza Ugovora smatrati dan kada je služba za dostavljanje potvrdila da je pokušala uručenje obavještenja o raskidu ili otkazu ugovora.

VII BANKARSKI PROIZVODI I USLUGE

1. VOĐENJE RAČUNA KLIJENTA

- 1.1. Da bi postao klijent Banke, privredno društvo, preduzetnik ili udruženje mora da popuni standardni obrazac – Zahtjev za otvaranje računa, u kojem će navesti koju vrstu usluge želi, kao i da dostavi svu neophodnu dokumentaciju predviđenu važećim propisima za otvaranje računa, na osnovu čega će zaključiti ugovor sa Bankom, a potom će Banka otvoriti transakcione i druge račune. Klijent odgovara za autentičnost i istinitost svih informacija koje je dostavio Banci.
- 1.2. Klijent je dužan sve dokumente potrebne za otvaranje računa dostaviti u originalu ili fotokopiji ovjerene od strane nadležnog organa.
- 1.3. Zahtev za otvaranje računa Klijenta kao i druga prateća dokumenta moraju biti potpisana od strane zakonskog zastupnika ili ovlaštenog lica i ovjerena zvaničnim pečatom Klijenta.
- 1.4. Jedino je lice čiji je potpis deponovan u Banci ovlašteno da upravlja računom bez ograničenja ili u skladu sa utvrdjenim ograničenjima, ako takva postoje u kartonu deponovanih potpisa. Prilikom deponovanja potpisa ovlaštenog lica biće upisani njegovi sledeći podaci: osnovni podaci iz lične karte (puno ime i prezime, JMB i ostali podaci zahtjevani formom obrasca), vrsta ovlaštenja, potpis ovlaštenog lica i pečat Klijenta – vlasnika računa.
- 1.5. U slučaju bilo koje izmjene ili dopune ovlaštenja za raspolaganje računom, kao što je promjena imena ovlaštenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promjena lica ovlaštenog za zastupanje, promena prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice (npr. izmjene i dopune osnivačkih ili bilo kojih drugih internih akata i sl.) od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti pisanim putem o takvoj izmjeni (u roku od 8 dana od dana promjene izvršene u odgovarajućim registrima). Banka će zahtjevati od Klijenta da dostavi ovjerene kopije ili originale dokumenata kojima se dokazuju gore navedeni podaci (npr. Odluka o imenovanju, lična karta, pasoš itd.) i da popuni novi karton deponovanih potpisa. Izmjene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispeća istih u vidu pisanog obavještenja u prostorije Banke.
- 1.6. Banka je ovlaštena odbiti zahtjev za otvaranje računa bez navođenja razloga.
- 1.7. Banka je dužna prije zaključenja ugovora, dostaviti ili staviti na raspolaganje Klijentu potpune i jasne informacije o svim bitnim uslovima korištenja usluga platnog prometa.
- 1.8. Klijent mora odmah po prijemu pregledati izvod sa svog računa, i pregledati njegovu ispravnost i potpunost i obavjestiti Banku ukoliko postoje odstupanja.
- 1.9. Banka najmanje jednom godišnje vrši usaglašavanje stanja sa Klijentom i šalje mu Izvod otvorenih stavki (IOS). Ukoliko Klijent ne uloži prigovor u roku od 30 radnih dana od dana slanja IOS-a, Banka će smatrati da je Klijent saglasan sa navedenim stanjem na računima otvorenim kod Banke kao i sa evidentiranim potraživanjima i obavezama koje mogu nastati redovnim poslovanjem između Klijenta i Banke. Klijent može tražiti ispravku i nakon navedenog perioda, ali u tom slučaju mora dokazati da je stanje na računu pogrešno prikazano.
- 1.10. Sve usluge koje Banka nudi Klijentu i one koje Klijent koristi, Banka naplaćuje u skladu sa ugovorom i važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.
- 1.11. Banke zatvaraju račune na zahtjev Klijenta, u skladu sa zakonskim propisima ili po službenoj dužnosti. Prije zatvaranja klijentovog računa za redovno poslovanje, moraju se zatvoriti svi računi njegovih organizacionih dijelova i njegovi računi za posebne namjene otvoreni u Banci.
- 1.12. U slučaju da Klijent ne koristi svoj račun otvoren kod Banke u trajanju od 12 (dvanaest) mjeseci, tj. da na računu Klijenta nije bilo klijentski iniciranih, Banka ima pravo smatrati takav račun neaktivnim i zatvoriti ga. Banka će u sredstvima javnog informisanja izdati obavještenje o gašenju neaktivnih računa, te ukoliko se Klijent u roku od 15 (petnaest) dana od objave oglasa ne javi Banci i ne dostavi dalju instrukciju, Banka ima pravo zatvoriti taj račun.

2. PLATNI PROMET U ZEMLJI

2.1. Nalozi

- 2.1.1. Nalog za plaćanje je безусловna instrukcija koju Klijent dostavlja Banci na obrascu platnog prometa da izvrši plaćanje određenog iznosa novca sa naznačenog računa. Nalog za plaćanje

koji nalogodavac dostavlja Banci mora biti popunjen u skladu sa propisima i standardima koji se primjenjuju u platnom prometu, a to su nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos. Nalozi za plaćanje moraju biti čitko ispisani na jednom od jezika u službenoj upotrebi u RS/BiH, potpisani od strane ovlaštenog lica i sadržavati tačan broj računa nalogodavca i primaoca i sve potrebne detalje neophodne za realizaciju tog naloga (iznos, svrhu plaćanja, za uplate javnih prihoda popunjena sva potrebna polja, itd.). Takođe, potrebno je da nalog bude poslan u skladu sa definisanim vremenom izvršenja platnih naloga u unutrašnjem platnom prometu, u suprotnom Klijent snosi sve eventualne posljedice neprovođenja naloga.

- 2.1.2. Banka će prilikom izvršenja naloga Klijenta navesti i svrhu plaćanja, koju je Klijent naveo u svom nalogu, ali je ista za Banku neobavezujuća i isključivo se tiče internog odnosa Klijenta sa primaoцем plaćanja.
- 2.1.3. Klijent je dužan dostaviti Banci nalog u pisanoj formi u originalu ili u elektronskoj formi.

2.2. Vrijeme izvršenja naloga unutrašnjeg platnog prometa

- 2.2.1. Vrijeme realizacije naloga unutrašnjeg platnog prometa je zasnovano na terminskom planu RTGS - sistem u realnom vremenu i žiro kliring sistema - GC Centralne banke BiH koji podrazumijeva da se kliring vrši u četiri dnevna ciklusa

Vrsta naloga za plaćanje	Izvršavanje naloga primljenih radnim danom Banke		Izvršavanje naloga primljenih vikendom i praznikom
	Vrijeme prijema naloga za plaćanje	Datum izvršenja naloga*	
Interni ispostavljeni na šalteru Banke	najkasnije do 15:30 časova	isti dan	ne primaju se nalozi
	poslije 15:30 časova	najkasnije sljedeći radni dan Banke	
Eksterni do 10.000 KM ispostavljeni na šalteru Banke	najkasnije do 12:00 časova	isti dan	ne primaju se nalozi
	poslije 12:00 časova	najkasnije sljedeći radni dan Banke u prvoj sesiji prema Centralnoj banci BiH	
RTGS (nalog označen kao "hitan" bez obzira na iznos i svi nalozi preko 10.000. KM) ispostavljeni na šalteru Banke	najkasnije do 15:30 časova	isti dan	ne primaju se nalozi
	poslije 15:30 časova	najkasnije sljedeći radni dan Banke	
Elektronski interni	najkasnije do 18 časova ** subotom najkasnije do 14 časova	isti dan	** nedjelja i praznik sljedeći radni dan Banke
	poslije 18:00 časova ** subotom poslije 14:00 časova	sljedeći radni dan Banke	** nedjelja i praznik sljedeći radni dan Banke
Elektronski eksterni do 10.000 KM	najkasnije do 14:00 časova	isti dan	sljedeći radni dan Banke
	poslije 14:00 časova	najkasnije sljedeći radni dan Banke u prvoj sesiji prema Centralnoj banci BiH	

Elektronski RTGS (nalog označen kao "hitan" bez obzira na iznos i svi nalozi preko 10.000 KM)	najkasnije do 15:30 časova	isti dan	sljedeći radni dan Banke
	poslije 15:30 časova	najkasnije sljedeći radni bankarski dan	

** napomena: izuzetak od navedenih termina za realizaciju naloga čine nalozi koji podliježu dodatnim provjerama unutar Banke u skladu sa internim i eksternim propisima*

- 2.2.2. Nalozi za plaćanje se mogu dostaviti u bilo koju filijalu Banke, bez obzira gdje se vodi klijentov račun. Isti će biti izvršeni samo u slučaju da na računu klijenta postoji odgovarajuće pokriće na način i rokovima definisanim aktima o obavljanju platnih transakcija..
- 2.2.3. Gotovinski nalozi isplate sa transakcionog računa Klijenta se primaju na izvršenje samo do visine pokrića na Klijentovom računu.
- 2.2.4. Ukoliko radnik Banke koji prima naloge, procijeni da nalozi neće moći biti obrađeni sa valutom isti dan, a Klijent ih je dostavio u predviđenim terminima, dužan je prilikom prijema naloga o tome obavijestiti Klijenta i realizovati naloge sljedećeg radnog dana.
- 2.2.5. U izuzetnim slučajevima, prema procjeni Banke i njenim mogućnostima, nalozi dostavljeni nakon navedenog vremena, na zahtjev klijenta mogu biti izvršeni isti dan.
- 2.2.6. Ako Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje, o odbijanju mora da obavijesti klijenta.
- 2.2.7. Ukoliko Klijent zahtijeva hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavijestiti Banku i naznačiti na nalogu, istovremeno sa davanjem naloga.

3. PLATNI PROMET U INOSTRANSTVU

3.1. Inostrane platne transakcije

- 3.1.1. Banka je ovlaštena da izvršava doznake na osnovu naloga Klijenata i iste obavlja u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Doznakama se plaća roba, usluge, vrše razni transferi i dr.
- 3.1.2. Naloge za plaćanje u inostranstvo klijenti dostavljaju u pisanom obliku, odnosno elektronskom obliku putem e-banking digitalnih kanala na aplikaciji za ino plaćanje, koja treba da sadrži sve potrebne detalje neophodne za realizaciju tog naloga. Neki od tih podataka su sljedeći: naziv nalogodavca i korisnika sredstava, njihove tačne adrese i brojevi računa, swift SWIFT banke korisnika, swift SWIFT banke korespondenta ako je neophodno, iznos plaćanja, valuta u kojoj se vrši plaćanje, svrha plaćanja, hitnost naloga i ko preuzima troškove koji nastaju prilikom realizacije datog naloga za plaćanje. Uz ovaj nalog potrebno je da dostavi i odgovarajuću dokumentaciju iz koje se može ustanoviti svrha i osnov plaćanja (kopija fakture, profakture, ugovora i dokumenata definisanih važećom zakonskom regulativom) kako bi Banka mogla izvršiti sve neophodne provjere utvrđene Zakonom o deviznom poslovanju i Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Ukoliko se nalog šalje putem e-banking digitalnih kanala potrebno je dostaviti odgovarajuću dokumentaciju, putem faks ili skeniranu na e-maila. Uz prethodno navedeno klijent treba da osigura sredstva na svome računu za plaćanje. Nalog mora nedvosmisleno pokazivati svoj sadržaj. Takođe, potrebno je da nalog bude poslan u skladu sa definisanim vremenom izvršenja platnih naloga u unutrašnjem platnom prometu, u suprotnom Klijent snosi sve eventualne posljedice neprovođenja naloga. Prilikom prijema naloga za plaćanje Banka je dužna primiti naloge za plaćanje i drugu dokumentaciju platnog prometa, ako su popunjeni i podneseni na propisan način. Banka vraća naloge za plaćanje koji nisu popunjeni na propisan način i ukazuje donosiocu naloga na nedostatke i greške radi njihovog otklanjanja. U slučaju netačnih ili nepotpunih informacija dostavljenih Banci od strane Klijenta, Banka nije odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu proizašlu iz takvog činjenja ili nečinjenja.
- 3.1.3. Klijent za pokriće troškova transakcije u međunarodnom platnom prometu može birati jednu od tri opcije (OUR, SHA ili BEN):
 - opcija OUR znači da sve troškove banke nalogodavca (Klijenta), sve moguće troškove korespondentnih (posredničkih) banaka i banke korisnika sredstava, plaća nalogodavac (Klijent); Banka za troškove ostalih banaka tereti račun nalogodavca (Klijenta) kada za njih dobije terećenje od tih banaka;
 - opcija SHA znači da troškove banke nalogodavca (Klijenta) plaća nalogodavac (Klijent), dok troškove banke korisnika sredstava i sve moguće troškove korespondentnih (posredničkih) banaka plaća korisnik sredstava. Korisnik sredstava u tom slučaju prima iznos umanjen za

- moгуće troškove korespondentnih (posredničkih) banaka;
- opcija BEN znači da troškove banke nalogodavca (Klijenta), sve moguće troškove korespondentnih (posredničkih) banaka i troškove banke korisnika sredstava plaća korisnik sredstava. Korisnik sredstava u tom slučaju prima iznos umanjen za troškove banke nalogodavca (Klijenta) i sve moguće troškove korespondentnih (posredničkih) banaka.
- Ukoliko Klijent na platnom nalogu ne označi jasno koju troškovnu opciju bira, smatrat će se da je izabrana opcija SHA i nalog će se realizirati sa tom opcijom.
- 3.1.4. Uz slanje naloga za ino plaćanje, koje klijent inicira putem elektronskog bankarstva, klijent je dužan Banci istovremeno dostaviti skenirano kroz aplikaciju, ili ukoliko to nije moguće, na e-mail adresu (ipp@unicreditgroup.ba) propratnu dokumentaciju, koja se odnosi na svrhu plaćanja i na osnovu koje nalog treba biti izvršen, u protivnom nalog neće biti realizovan.
- 3.1.5. Svi nalozi se izvršavaju prema inostranstvu sa datumom valute T+2, ukoliko drugačije nije izričito naznačeno u nalogu.
- 3.1.6. Krajnji rok za obradu primljenog naloga je predviđen u zavisnosti od valute plaćanja, kako slijedi:
- ukoliko se radi o standardnoj obradi sa datumom valute T+2, isti dan će se obraditi papirni nalozi, koji se prime do 14:00 sati, a elektronski (nalozi uneseni kroz aplikacije elektronskog bankarstva) do 15:00 sati,
 - ukoliko se radi o obradi sa datumom valute T+1, isti dan će se obraditi nalozi, koji se prime do 13:00 sati,
 - ukoliko se radi o obradi sa datumom valute T+0, isti dan će se obraditi nalozi, koji se prime do 13:00 sati
- nalozi koji se prime poslije navedenih rokova, biće obrađeni prvi naredni radni dan Banke.
- 3.1.7. U izuzetnim slučajevima, prema procjeni Banke i njenim mogućnostima, nalozi dostavljeni nakon navedenog vremena, na zahtjev klijenta mogu biti izvršeni isti dan.
- 3.1.8. Nalog za plaćanje u platnom prometu sa inostranstvom će se smatrati primljenim u trenutku kada je nalogodavac (klijent) obezbijedio neophodnu dokumentaciju za procesuiranje naloga, shodno regulativi, kao i pokriće za izvršenje naloga i naplatu ugovorene provizije na računu u Banci, pod uslovom da nalog sadrži sve neophodne elemente za realizaciju plaćanja.
- 3.1.9. Ukoliko klijent dostavi veći broj naloga neposredno pred istek rokova za prijem, Banka će, ukoliko procijeni da ne može realizovati sve naloge isti dan, obustaviti izvršenje naloga i o tome obavijestiti klijenta, te u dogovoru sa njim realizovati maksimalno 5 naloga, koje on odredi kao prioritet. Sve ostale naloge Banka će realizovati sljedeći radni dan Banke.
- 3.1.10. Nalozi za plaćanje podnose se najkasnije na dan valute, odnosno u skladu sa rokovima prijema naloga. Ako je datum valute (tj. dan izvršenja naloga) praznik, odnosno neradni dan u RS/BiH, ili neradni dan u mjestu izvršenja naloga ili dan kada Banka, u skladu sa svojim internim aktima, ne radi, nalog će se izvršiti prvog radnog dana Banke, koji slijedi iza dana naznačenog u nalogu. Prilikom izvršavanja naloga za plaćanje u inostranstvo, Banka zadržava pravo izmjene datuma valute, ako je dan izvršenja naloga u određenoj zemlji primaoca neradni dan.
- 3.1.11. U slučaju međunarodnih platnih transakcija, Banka će izvršiti ispravne, kompletne naloge. Potvrda izvršenja naloga od strane Banke je izvještaj o promjenama stanja na računu klijenta i potvrda o izvršenom plaćanju (kopija SWIFT poruke).
- 3.1.12. Na potrebno vrijeme od davanja naloga do isplate primaocu Banka ne može uticati, jer su transakcije platnog prometa sa inostranstvom predmet različitih provjera, u skladu sa politikama svake banke i regulativom zemlje banke i zemlje krajnjeg primaoca.
- 3.1.13. U slučaju zadržavanja izvršavanja transakcije kod ino banke, obaveza Banke je da na osnovu informacija/upita/zahtjeva kako dobijenih od klijenata tako i od ino banaka odgovara na upite za dostavu dodatne dokumentacije i podataka bilo o transakciji ili klijentu, s ciljem izvršavanja plaćanja, odnosno preduzima sve neophodne radnje.
- 3.1.14. Uplate iz inostranstva (prilivi) u korist računa klijenata Banka izvršava prema datumu valute ukoliko su svi podaci na nalogu ispravni, a najkasnije sljedeći radni dan, prema rasporedu priliva, kao i primljenom pokriću za predmetno odobrenje od strane ino banke.
- 3.1.15. Ukoliko nedostaju određeni podaci neophodni za obradu uplate, sredstva ostaju neraspoređena na računu Banke sve do momenta dok od strane banke nalogodavca ili klijenta (primaoca sredstava) ne budu dostavljeni dodatni podaci i to najduže 5 radnih dana Banke, odnosno najkasnije do zadnjeg radnog dana u mjesecu. Ukoliko Banka u navedenom periodu ne primi od banke nalogodavca ili klijenta (primaoca sredstava) sve potrebne podatke, Banka će sredstva vratiti banci nalogodavca.
- 3.1.16. Odobrenje računa primaoca sredstava iz transakcije uplate iz inostranstva/klijenta Banke može biti odloženo do dostave osnova naplate od strane primaoca sredstava/klijenta Banke, u skladu

sa odredbama Zakona o deviznom poslovanju i Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, kojima je definisana obaveza utvrđivanja svrhe transakcije uplate.

3.2. Konverzija

- 3.2.1. Banka izvršava bezgotovinske naloge za konverziju na osnovu zahtjeva Klijenta. Zahtjev mora biti uredno popunjen i potpisan od strane ovlaštenih lica, sredstva na naznačenom računu moraju biti obezbijeđena, mora biti naveden broj računa, na koji se vrši prenos sredstava, te iznos i valuta, koja se treba konvertovati, kao i valuta u koju se treba konvertovati.
- 3.2.2. Konverzije po računu Klijenta se obavljaju uz primjenu odgovarajućih kurseva za otkup/prodaju deviza sadržanih u važećoj kursnoj listi. Važeća kursna lista Banke biće jasno istaknuta u prostorijama Banke.
- 3.2.3. Banka u zavisnosti od iznosa (preko 15.000 KM protivvrijednosti) i statusa Klijenta zadržava pravo da preuzmu konverziju tako što će kontaktirati Klijenta i dogovoriti sa njim poseban kurs.
- 3.2.4. Za usluge platnog prometa sa inostranstvom Banka naplaćuje naknadu u skladu sa važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.

4. KARTICE

4.1. Izdavanje kartice

- 4.1.1. Banka pravnim licima ili fizičkim licima koja obavljaju registrovanu djelatnost izdaje platne kartice.
- 4.1.2. Platna kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Klijenta - korisnika kartice i njeno korištenje nije prenosivo na drugu osobu.
- 4.1.3. Platna kartica se može koristiti kao instrument plaćanja u zemlji i inostranstvu i na internet prodajnim mjestima.
- 4.1.4. Platna kartica (u daljem tekstu: "kartica") može biti debitna i kartica sa odgođenim plaćanjem.
- 4.1.5. Debitna kartica je kartica koja je vezana za platni/devizni račun korisnika i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine na računu ima dovoljno sredstava.
- 4.1.6. Kartica s odgođenim plaćanjem vezana je za platni račun klijenta
- 4.1.7. Korisnik ovih kartica obavezan je da u roku zaduženja, na računu osigura odgovarajuće pokriće. Korisniku kartice s odgođenim plaćanja dopuštena je potrošnja do limita potrošnje kojeg određuje Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti Korisnika kartice.
- 4.1.8. Zahtjev – pristupnicu za izdavanje kartice može podnijeti svaki poslovni subjekt rezident i nerezident.
- 4.1.9. Odluku o izdavanju kartice donosi Banka bez obaveze da podnosiocu zahtjeva - pristupnice obrazlaže svoju odluku
- 4.1.10. Podnosilac pristupnice je zakonski zastupnik pravnog ili fizičkog lica koje obavlja registrovanu djelatnost koji u pristupnici samostalno imenuje krajnje korisnike kartice za koje određuje limit potrošnje. Kod kartica sa odgođenim plaćanjem zbir limita potrošnje svih krajnjih korisnika kartice ne smije biti veći od ukupnog limita potrošnje kojeg je Banka dodjelila korisniku kartice. U pristupnici se imenuje kontakt osoba kojoj će Banka slati obavijest o učinjenim troškovima kao i sve dodatne obavijesti.
- 4.1.11. Podnosilac predaje popunjen zahtjev-pristupnicu u organizacionu jedinicu Banke i dozvoljava Banci provjeru svih navedenih podataka te prikupljanje drugih neophodnih informacija za donošenje odluke o izdavanju kartice
- 4.1.12. Korisnik može zahtijevati da se izda i više dodatnih kartica, u skladu sa Poslovnom politikom Banke.
- 4.1.13. Ovi Opšti uslovi se odnose na sve kartice,
- 4.1.14. Korisniku nove kartice se dostavlja PIN (lični identifikacioni broj) na adresu koju klijent navede prilikom apliciranja za karticu na način koji omogućava Korisniku kartice da samo on ima pristup PIN-u sve do uručjenja platne kartice. Platna kartica se uručuje klijentu u poslovnicu Banke ili dostavom kartice na adresu klijenta koju klijent navede prilikom podnošenja zahtjeva za karticu. Dostava reizdane kartice uručuje se na kućnu adresu samo u slučajevima kada klijent na temelju jasne, razumljive i precizne ponude Banke isto potvrdi putem direktnih kanala (elektronsko/mobilno bankarstvo), te putem e-maila ili SMS-a koji je registrovan u sistemu Banke kao korespondentni kontakti podatak klijenta. Banka snosi rizik u vezi sa dostavom platne kartice i PIN-a Korisniku kartice. U interesu korisnika je da dodijeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu. U suprotnom, korisnik snosi eventualne finansijske

posljedice u slučaju zloupotrebe kartice. Korisnik kartice prilikom iniciranja zahtjeva za izradu kartice može da se izjasni da ne želi da mu se tajni identifikacion broj (PIN) dostavi putem pošte na adresu, a uvid u PIN krajnjem korisniku je omogućen putem mobilne aplikacije.

- 4.1.15. U slučaju da Banka gasi jedan od brendova kartica može postojati mogućnost da se po istom računu izradi nova kartica istog tipa (debitna / kreditna) ali novog/drugog brenda. Kartica koja se izrađuje u novom brendu kao nasljednica ranije izrađene kartice starog brenda preuzima PIN kartice starog brenda uz uslov da je klijent ranije imao samo jedan brend stare kartice. Klijent ne snosi troškove promjene kartice radi promjene brenda.
- 4.1.16. Korisnik je obavezan da lično preuzme karticu, kao i da potpiše karticu prilikom uručjenja. U slučaju da Korisnik u roku od najmanje 3 mjeseca ne izvrši preuzimanje kartice, Banka ima pravo karticu blokirati i poništiti.
- 4.1.17. Korisnik može ovlasiti/opunomoćiti i drugu osobu za obavljanje radnji po karticama umjesto Korisnika (preuzimanje kartica, podnošenje zahtjeva za izradu kartica, podnošenje zahtjeva za ponovljen PIN i slično), pri čemu Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost za eventualne štete nastale Korisniku usljed navedenog.
- 4.1.18. Kartica se izdaje s rokom važenja koji je definisan Ugovorom.
- 4.1.19. Kartica, čije korištenje nije otkazano u skladu sa ovim Opštim uslovima, automatski se obnavlja izdavanjem nove kartice sa novim rokom važenja. Obnovljena kartica izdaje se Korisniku kartice najranije 15 dana prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici, a obnovljena Kartica vrijedi od sljedećeg dana nakon aktiviranja iste. Ukoliko korisnik odustane od kartice pošto je već izdana, Banka ima pravo naplatiti upisninu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovima sa pravnim licima, kao naknadu za izdavanje kartice sa odgođenim plaćanjem.

4.2. Korištenje kartice

- 4.2.1. Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (ATM-u i EFT POS terminalima), Internet prodajnim mjestima i imprinter uređajima.
- 4.2.2. Korisnik čije ime je odštampano na kartici jedini može koristiti karticu.
- 4.2.3. Krajnji korisnik kartice preuzima karticu lično u Banci. Ovlašteno lice korisnika kartice potpisuje ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice, čime potvrđuje da prihvata ove Opšte uslove poslovanja i preuzima obavezu plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartica.
- 4.2.4. Korisnik može koristiti karticu samo u okviru raspoloživog stanja (za debitne kartice) odnosno odobrenog limita (kartice sa odgođenim plaćanjem).
- 4.2.5. Korisnik ne smije ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja.
- 4.2.6. Korisnik je dužan da korištenje kartice uskladi sa iznosom sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno sa iznosom odobrenog limita za kartice sa odgođenim plaćanjem.
- 4.2.7. Korištenje kartice, koja je izrađena korektno i u skladu sa standardima, može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformisanja kartice. Za ove slučajeve, Banka ne snosi nikakvu odgovornost.

4.3. Korištenje kartice za plaćanje robe i usluga

- 4.3.1. Platna kartica može se koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja u zemlji i inostranstvu na svim prodajnim mjestima obilježenim znakom „VISA“, „Mastercard“ i „Visa Electron“ Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, pravilima javnog poretka i dobrim poslovnim običajima.
- 4.3.2. Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na eventualni zahtjev prodajnog mjesta, pokaže identifikacioni dokument.
- 4.3.3. Korisnik karticu na EFT POS – evima koristi uz identifikaciju PIN-om. Za beskontaktnu transakciju limit plaćanja za koji se ne traži potvrda PIN-om je definisan od strane kartične kuće.
- 4.3.4. Obaveza prodajnog mjesta je da korisniku izda jedan primjerak slipa/računa. Korisnik je dužan da nakon zaključenja transakcije, tokom koje fizički koristi karticu, zadrži kopiju slipa za svoje potrebe.
- 4.3.5. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih Karticom. Prigovori u vezi sa robom i uslugama Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom. Bez obzira na prigovor Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.

4.4. Korištenje kartice za isplatu gotovine

- 4.4.1. Karticom se može podizati gotovina na bankomatima i šalterima banaka u zemlji i inostranstvu

koje prihvataju VISA, Visa Electron i Mastercard karticu do dnevnog limita za isplatu gotovine, a u okviru odobrenog limita potrošnje. O visini limita potrošnje Banka obavještava korisnika pri izdavanju kartice.

- 4.4.2. Putem uplatnog bankomata, debitnim karticama se može uplaćivati gotovina na transakcioni račun do visine odobrenog dnevnog limita
- 4.4.3. Prilikom podizanja gotovine na bankomatu, korisnik se identifikuje unosom svog PIN-a. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog pokušaja unosa PIN-a, kod debitne kartice bankomat vraća karticu te je Korisnik kartice u obavezi da se obrati Banci za resetovanje broja pogrešno unesenog PIN-a, dok kod kreditne kartice bankomat zadržava karticu.
- 4.4.4. Karticom se gotovina podiže isključivo u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.
- 4.4.5. Podizanje gotovine na bankomatima i šalterima ovlaštenih banaka u zemlji i inostranstvu povlači za sobom naknade za koje se korisnik zadužuje uz iznos transakcije, izuzev za podizanje gotovine Visa Electron i Mastercard debitnom karticom na bankomatima UniCredit grupacije.

4.5. Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija

- 4.5.1. Korisnik kartice preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu izdanih kartica krajnjim korisnicima kartica, uključujući i troškove iznad odobrenog limita potrošnje, krajnji korisnik kartice solidarno odgovara kao jemac za sve troškove učinjene karticom koja glasi na njegovo ime. Krajnji korisnik kartice potvrđuje preuzimanje obveze o solidarnoj odgovornosti s korisnikom kartice potpisivanjem pristupnice. Za sve troškove učinjene u zemlji i inostranstvu Banka će teretiti račun pravne ili fizičke osobe. Račun se vodi u KM i sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po važećem kursu Banke.
- 4.5.2. Banka će voditi kartični račun ("račun") za korisnika i isti će teretiti za sve transakcije izvršene karticom krajnjeg korisnika, kao i odobravati za sve uplate koje budu izvršene na račun. Sve transakcije nastale u inostranstvu biće konvertovane u valutu računa uz koji je kartica vezana, i to: ukoliko je kartica vezana za račun u KM po važećem kursu Banke, odnosno po službenom srednjem kursu Centralne banke BiH za konverzije EUR u KM i KM u EUR.
Za troškove učinjene karticom u Bosni i Hercegovini konverzija iznosa transakcije iz valute KM u valutu računa se obavlja uz primjenu kupovnog kursa Banke za devize, koji vrijede na dan nastanka transakcije. Za troškove učinjene karticom u inostranstvu (za slučaj kada je valuta transakcije ista kao i valuta računa) ne obavlja se konverzija. Za troškove učinjene karticom u inostranstvu (za slučaj kada je valuta transakcije različita od valute računa), a valuta transakcije nije na kursnoj listi Banke, iznos transakcije se konvertuje iz valute transakcije u EUR po MasterCard-ovom kursu na dan nastanka transakcije ili sljedeći dan (<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>), potom iz EUR u KM po zvaničnom srednjem kursu Centralne banke BiH za devize na dan nastanka transakcije, te iz KM u valutu računa po kupovnom kursu Banke za devize na dan nastanka transakcije.
- 4.5.3. Korisnik može vršiti uplate na vlastiti račun bez ograničenja u visini i rokovima uplate za debitne kartice. Uplate na kartični račun mogu vršiti i treća lica.
- 4.5.4. Uplate će se smatrati raspoloživim od momenta njihovog proknjižavanja na računu korisnika, za debitne kartice, Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza korisnika izdanih po tom kartičnom računu.
- 4.5.5. Banka zadržava pravo da tokom trajanja Ugovora o platnoj kartici prilagođava kamatnu stopu na način određen ugovorom zaključenim sa klijentom i internim aktima Banke, a sve u skladu sa Zakonom o bankama Republike Srpske.
- 4.5.6. Prilikom korištenja platnih kartica UniCredit Bank a.d. Banja Luka na prodajnim mjestima ili bankomatima u inostranstvu korisnicima platnih kartica opcionalno može biti ponuđena, a prilikom obavljanja transakcije, mogućnost izbora dva načina zaduženja: isplata/kupovina u valuti zemlje u kojoj se nalazite ili konverzija u protivvrijednost KM. Ova usluga se naziva DCC (Dynamic Currency Conversion).
- 4.5.7. Za klijente koji koriste kartice vezane za račune u KM i koji žele odmah znati iznos za koji će biti terećeni u KM protivvrijednosti, izbor DCC-a je prednost. Unosom PIN-a ili potpisom dajete saglasnost za konverziju u protivvrijednost u KM, a na ekranu se prikazuje i iznos marže i/ili naknade koja se primjenjuje za konverziju valute u protivvrijednost KM, a koju obračunava banka u inostranstvu za uslugu DCC-a.
- 4.5.8. Određene banke u inostranstvu naplaćuju veće naknade i marže za uslugu konverzije valuta, stoga je korisnicima kartica UniCredit Bank a.d. Banja Luka, dok su u inostranstvu, najčešće povoljnije ne izabrati DCC uslugu, odnosno provesti transakciju u originalnoj valuti. Tada

konverziju strane valute u protivvrijednost KM neće izvršiti banka iz inostranstva po važećem kursu te banke, nego UniCredit Bank a.d. Banja Luka prema pravilima opisanim u Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima.

- 4.5.9. Korisnik može koristiti karticu u okviru raspoloživog limita za debitnu karticu, odnosno odobrenog limita za karticu sa odgođenim plaćanjem, uz uslov da na svom računu obezbijedi sredstva u predviđenom iznosu i roku.
- 4.5.10. Zaduženje kartičnog računa korisnika obavlja se sa datumom zaduženja odgovarajućih računa Banke.
- 4.5.11. Banka će početkom mjeseca pripremati i dostavljati izvode (izvještaj o novonastalim troškovima) po kartičnom računu putem pošte ili na drugi dogovoreni način. Pod troškovima se podrazumijevaju sve transakcije i naknade nastale korištenjem osnovne i/ili dodatnih kartica u zemlji i inostranstvu za protekli period. Kod kartica sa odgođenim plaćanjem, Banka korisnika obavještava o iznosu koji će 20-og u mjesecu teretiti njegov račun.
- 4.5.12. Korisnik ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u zemlji i inostranstvu tereti njegov račun.
- 4.5.13. Obaveze koje proizlaze iz korištenja kartice u zemlji i inostranstvu korisnik plaća u valuti računa uz koji je kartica vezana..
- 4.5.14. Korisnik ovlašćuje banku da se, u slučaju dospelog nepodmirenog potraživanja po platnim karticama, troškovi naplate iz svih njegovih raspoloživih računa otvorenih u Banci i ostalih instrumenata obezbjeđenja plaćanja, bez prethodne najave.
- 4.5.15. Korisnik je dužan da provjerava promjene i da kontroliše stanje na svom računu prema sačuvanim slipovima sa akceptantskog mjesta i izvodima dobijenim od strane Banke.

4.6. Prigovori po osnovu kartičnog poslovanja

- 4.6.1. Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualnog prigovora.
- 4.6.2. Korisnik kartice, za sve prigovore vezane uz korištenje Kartice, kontaktira svoju matičnu filijalu, uz dostavljanje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje prigovora je 60 dana od datuma nastanka transakcije na koju se odnosi prigovor. Bez obzira na prigovor Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.
- 4.6.3. Ukoliko se prigovor odnosi na prijavu zloupotrebe kartice od korisnika se zahtjeva blokada kartice i prijava zloupotrebe nadležnoj službi Ministarstva unutrašnjih poslova. Korisnik kartice je obavezan da dokumentaciju kojom dokazuje prijavu zloupotrebe dostavi banci u rokovima definisanim pravilima kartičnih kuća, a Banka je obavezna da pokrene proces u skladu sa pravilima kartičnih kuća:
Rokovi za generisanje ChargeBack-frauda je 120 dana od datuma nastanka transakcija i maksimalno 15 pojedinačnih transakcija po Mastercard karticama koji su definisani kroz Mastercard uputstvo koje je dostupno na linku: <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>. Rokovi za generisanje ChargeBack-frauda je 120 dana od datuma nastanka transakcija i maksimalno 35 pojedinačnih transakcija po Visa karticama koji su definisani kroz Visa uputstvo koje je dostupno na linku: <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>
- 4.6.4. Prigovori korisnika nastale korištenjem kartice suprotno ovim pravilima smatraju se neosnovanim. Po okončanju postupka, u slučaju osnovanog prigovora klijentov račun se odobrava za reklamirani iznos transakcije.

4.7. Čuvanje kartice i kartičnih podataka

- 4.7.1. Korisnik je dužan da karticu čuva jednako kao i ostala sredstva plaćanja i odvojeno od PIN-a, te redovno provjeravati njenu prisutnost.
- 4.7.2. Korisnik je dužan da podatke o kartici (broj, CVV2 itd.) zaštiti, a PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci sa karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovom prisustvu.
- 4.7.3. Korisnik snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korištenjem kartice.

4.8. Ukradena / izgubljena kartica

- 4.8.1. Korisnik kartice je obavezan od 0 do 24 sata dežurnoj službi Banke prijaviti gubitak ili krađu kartice na tel. 051/246-604 odnosno kontakti broj telefona 080 051 051 koji je objavljen na Internet stranici Banke, te istu prijavu potvrditi ličnim dolaskom u filijalu i potpisivanjem izjave o gubitku kartice.
- 4.8.2. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.
- 4.8.3. Nakon prijave gubitka ili krađe kartice prestaje odgovornost korisnika kartice za troškove nastale

neovlaštenim korištenjem.

- 4.8.4. Banka je obavezna da na adekvatan način proglasi konkretnu karticu nevažećom.
- 4.8.5. Kartica koja je nakon prijave krađe/gubitka naknadno pronađena, ne smije se koristiti, već je korisnik dužan o tome obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti banci.
- 4.8.6. Po podnošenju pisane prijave o gubitku ili krađi kartice, korisnik može podnijeti zahtjev za izdavanje nove kartice.

4.9. Otkaz korištenja kartice

- 4.9.1. Banka ima pravo da korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava ovih Opštih uslova, bez obrazloženja uskrati pravo korištenja kartice i proglasi je nevažećom, o čemu ga obavještava pisanim putem.
- 4.9.2. Korisnik može otkazati korištenje kartice po vlastitoj odluci, a to će učiniti potpisivanjem zahtjeva za poništenje u filijali Banke
- 4.9.3. Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum dospeljeća, kao i sve eventualne troškove (kursne razlike, naknade), snosi korisnik
- 4.9.4. Kartica čije je korištenje otkazano na bilo čiji zahtjev, mora odmah biti vraćena Banci i poništena horizontalnim presijecanjem na pola, ispod piste za magnetni zapis.

4.10. Onemogućavanje (blokada) korištenja kartice

- 4.10.1. Banka ima pravo da korisniku onemogući (blokira) korištenje kartice, te smanji/ukine limit potrošnje u sljedećim slučajevima:
 - ako postoji sumnja u neovlaštenu upotrebu ili upotrebu kartice sa namjerom prevare odnosno sumnja u zloupotrebu kartice
 - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, odnosno ako korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i upotrebu kartice, te nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima, te opštim aktima Banke,
 - ako postoje neizmirene dospelje obaveze po bilo kom plasmanu korisnika kartice u Banci, na osnovu odluke/naloga nadležnih organa uprave.
 - ako je kartica neaktivna nije imala transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanja gotovine na ATM i POS terminalu u poslednjih 12 mjeseci.
- 4.10.2. U slučaju sumnje u neovlaštenu upotrebu ili upotrebu kartice sa namjerom prevare odnosno sumnje u zloupotrebu kartice, Banka će smanjeniti/ukinuti limit potrošnje te telefonski obavijestiti korisnika kartice o razlogu smanjenja/ukidanja limita. Banka će po telefonskom zahtjevu klijenta blokirati karticu i istom zameniti novom.
- 4.10.3. Ukoliko je kartica blokirana zbog razloga navedenih u tačkama b-d, klijenta će o tome obavijestiti telefonski ili pismeno. Nakon što prestanu da postoje razlozi za blokadu kartice Banka će istu deblokirati samostalno, bez zahteva korisnika, i kartica nastavlja da važi u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja.
- 4.10.4. Banka nije obavezna obavijestiti korisnika kartice o namjeravanoj blokadi i razlozima blokade kartice ako je obavještavanje u suprotnosti sa objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

4.11. Prava i obaveze

- 4.11.1. Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih Opštih uslova.
- 4.11.2. Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat sa Tarifama Banke za usluge u poslovima koje obavlja Banka, te da pristaje na njihovu primjenu, sa svim svojim izmjenama i dopunama.
- 4.11.3. Banka zadržava pravo izmjene ovih pravila, uz prethodno obavještavanje korisnika. U slučaju da nije saglasan sa izmjenama i dopunama, korisnik može otkazati dalje korištenje kartice 50 dana prije isteka roka važenja kartice. Ako to ne učini u navedenom roku, smatraće se da je saglasan sa izmjenama pravila.

5. KREDITI I DRUGA POTRAŽIVANJA

5.1. Opšte odredbe

- 5.1.1. Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti, stranoj valuti i domaćoj valuti sa valutnom klauzulom.
- 5.1.2. Prije zaključenja ugovora o plasmanima stranama predmetnog ugovora (klijentu, jemcu ili drugom licu koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika kredita) u pregovaračkoj fazi, predočavaju se smisao i posljedice tog pravnog posla kao i prava i obaveze ugovornih strana koje proizilaze iz predmetnog pravnog posla.

5.2. Namjena kredita

- 5.2.1. Namjena kredita se utvrđuje u zavisnosti od vrste kredita.
- 5.2.2. Kada je Klijentu odobren namjenski kredit, Banka je ovlaštena da u svako doba može vršiti kontrolu namjenskog korištenja kredita.

5.3. Isplata kredita

- 5.3.1. Ukoliko je Klijent ispunio sve uslove predviđene ugovorom Banka će isplatiti kredit Klijentu najkasnije u roku od dva naredna radna dana Banke po prijemu zahtjeva za povlačenje od Klijenta, izdatog na njegovom memorandumu, u formi koju predviđa Banka, propisno potpisanog od strane ovlaštenog lica Klijenta i ovjerenog službenim pečatom Klijenta.
- 5.3.2. Banka će odobriti kredit i staviti ga na raspolaganje Klijentu, u skladu sa odredbama ugovora, od datuma stupanja na snagu do dana isteka perioda u kome je kredit na raspolaganju.
- 5.3.3. Klijent neće biti u mogućnosti da povuče odobrena sredstva izvan perioda u kome je kredit na raspolaganju.
- 5.3.4. Period raspoloživosti može biti eksplicitno produžen od strane Banke, u pisanoj formi na osnovu prethodno pisanog zahtjeva Klijenta, a koji Banka primi prije datuma isteka perioda raspoloživosti. Banka nije obavezna da Klijentu odobri produženje perioda raspoloživosti.
- 5.3.5. Banka će isplatu kredita izvršiti u cjelosti ili djelimično, zavisno od iznosa navedenog u zahtjevu za isplatu, i na račun naveden u tom zahtjevu, a u skladu sa namjenom kredita.
- 5.3.6. Kada je jednom primljen od strane Banke, Zahtev za povlačenje će se smatrati neopozivim i Klijent će biti obavezan da izvrši povlačenje, odnosno plaćanje u skladu sa istim.
- 5.3.7. Banka će obavjestiti Klijenta kada relevantni iznos Kredita bude odobren njegovom računu ili na drugi način stavljen na raspolaganje Klijentu, u skladu sa njegovim instrukcijama.

5.4. Kamata

- 5.4.1. Banka će naplatiti od Klijenta kamatu koju je u skladu sa ugovorom dužan da plaća, počevši od datuma inicijalnog povlačenja sredstava.
- 5.4.2. Kamatna stopa može biti:
 - promjenljiva, vezana za EURIBOR li neku drugu referentnu vrijednost
 - fiksna.
- 5.4.3. Kamata se obračunava mjesečno na ukupan neotplaćeni iznos kredita na osnovu stvarnog broja dana u navedenom obračunskom periodu, pri čemu se godina računa kao 360 dana.
- 5.4.4. Banka zadržava pravo da tokom trajanja ugovora o kreditu, prilagođava kamatnu stopu na način određen ugovorom sa Klijentom, a u skladu sa Zakonom o bankama Republike Srpske i internim aktima Banke.
- 5.4.5. Diskontna stopa odnosi se na kamatnu stopu koja se koristi za diskontovanje budućih novčanih tokova u sadašnju vrijednost, a primijenjuje se za grupu proizvoda preuzimanja potraživanja.
- 5.4.6. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu za sve vrste kredita, saglasno važećim propisima.
- 5.4.7. Ukoliko Klijent zakasni sa plaćanjem odnosno otplatom kredita, kamate i naknade dužan je od dana njihove dospelosti platiti Banci zakonsku zateznu kamatu, koja se obračunava počev od datuma dospjeća konkretne neizmirene obaveze zaključno sa datumom konačne otplate iste, osim ukoliko konkretnim ugovorom nije drugačije navedeno.
- 5.4.8. Banka zadržava pravo da po prijemu zahtjeva Klijenta, a na osnovu prethodnog dogovora, kao i na osnovu odluke Uprave Banke, odobri produženje datuma dospjeća kredita, ukoliko, po procjeni Banke, svi uslovi za donošenje takve odluke budu ispunjeni.

5.5. Naknade

- 5.5.1. Banka će naplatiti Klijentu jednokratnu naknadu za odobrenje Kredita, koja se obračunava u odnosu na ukupan iznos Kredita, u skladu sa važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge

- u poslovanju sa pravnim licima.
- 5.5.2. Klijent je dužan da jednokratnu naknadu plati na datum prvog povlačenja sredstava.
- 5.5.3. Navedenu jednokratnu naknadu je moguće platiti, uz saglasnost Klijenta na jedan od načina, kako slijedi:
- a) u momentu isplate kredita umanjeanjem iznosa kredita odnosno dijela kredita za iznos navedene naknade, bez Klijentovog daljeg znanja ili saglasnosti; ili
 - b) prije isplate kredita zaduženjem transakcionog računa Klijenta za iznos navedene naknade, bez njegovog daljeg znanja ili saglasnosti; ili
 - c) prije isplate kredita uplatom od strane Klijenta.
- 5.5.4. Ukoliko Klijent ne izvrši korištenje sredstava plasmana u roku raspoloživosti plasmana predviđenim Ugovorom, Klijentu se može naplatiti naknada za neiskorištena sredstva u visini naknade navedene u Ugovoru, a u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.
- 5.5.5. U slučaju da Klijent odustane od namjeravanog posla sa Bankom, a po odobrenom kreditu, Banka može naplatiti Klijentu naknadu za odustajanje od posla, koja će biti obračunata na odobreni iznos kredita po stopi utvrđenoj Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.
- 5.5.6. Klijent je u obavezi Banci platiti jednokratnu naknadu po stopi utvrđenoj Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima, ukoliko djelimično ili potpuno, prije roka, izvrši vraćanje kredita Banci, a koja se obračunava na iznos kredita koji vraća prijevremeno, u skladu sa potpisanim Ugovorom.

5.6. Instrumenti obezbjeđenja

- 5.6.1. U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka utvrđuje instrumente obezbjeđenja pojedinačno za svaki plasman. U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja obezbjeđeno sa više sredstava obezbjeđenja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica, Banka je ovlaštena da prilikom naplate vrši izbor u smislu redoslijeda i načina izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja, osim u slučaju kada je redosljed predviđen nekim od važećih zakona.
- 5.6.2. Klijent je dužan platiti sve troškove vezane za dostavljanje Banci instrumenata obezbjeđenja.
- 5.6.3. Banka prihvata sljedeća sredstva obezbjeđenja:
- blanko mjenice uz ovlaštenje za popunu mjenice,
 - blanko nalozi za prenos uz ovlaštenje za popunu,
 - hipoteka na nekretninama,
 - založno pravo pokretnim stvarima, pravima i vrijednosnim papirima,
 - polisa osiguranja vinkulirana u korist Banke,
 - bankarske garancije,
 - jemstva,
 - novčani depoziti,
 - cesija (preuzimanje potraživanja) i
 - drugi instrumenti obezbjeđenja zavisno od prirode posla i zakonske regulative.
- 5.6.4. Ukoliko nastupe okolnosti koje opravdavaju povećanje rizika naplate potraživanja prema Klijentu, Banka je ovlaštena zahtijevati dodatni kolateral.

5.7. Zatvaranje kredita i drugih potraživanja

- 5.7.1. Kredit i druga potraživanja će se smatrati otplaćenim i zatvorenim tek nakon što Klijent ispuni sve svoje obaveze prema Banci kao i sve dospjele, a neizmirene obaveze.

6. PROIZVODI DOKUMENTARNOG POSLOVANJA

- 6.1. Dokumentarno poslovanje obuhvata sljedeće proizvode:
- bankarske garancije koje obuhvataju:
 - Činidbene garancije - (licitacione - tenderske garancije, garancije za povrat avansa, garancije za dobro izvršenje posla, garancije za kvalitet izvedenih radova i garancija za zadržani novac),
 - Plative garancije i
 - Carinske garancije,
 - akreditivi (nostro, loro, dokumentarni akreditiv sa odloženim polaganjem pokrića, dokumentarni akreditiv sa položenim pokrićem i stand-by akreditiv),

- okviri (okvir za izdavanje garancija (činidbenih i plativih)/akreditiva i okvir za izdavanje carinskih garancija) i
 - inkaso.
- 6.2. Banka otvara akreditiv/izdaje garancije na osnovu Klijentovog naloga za izdavanje garancije/akreditiva koji je u propisanoj formi i dostupan na sajtu banke, koji sadrži pečat i potpis ovlaštenog lica, a u skladu sa važećom zakonskom regulativom i usvojenom bankarskom procedurom. Ukoliko Nalog za izdavanje akreditiva/garancije nije uredno popunjen ili nedostaju podaci bitni za otvaranje, Banka je dužna obavjestiti Klijenta, a ako isti u roku od dva naredna dana ne otkloni nedostatke, Banka neće otvoriti akreditiv, odnosno izdati garanciju.
 - 6.3. Rok važenja bankarske garancije, akreditiva ili okvira se utvrđuje ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke.
 - 6.4. Cijena korištenja garancije se definiše u skladu sa Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.
 - 6.5. Klijent je dužan radi obezbjeđenja Banke dostaviti sredstva obezbjeđenja koja su definisana Ugovorom, a koja zavise od vrste transakcije, boniteta Klijenta i izloženosti Banke prema Klijentu a u skladu sa važećim politikama za definisanje, procjenu i tretman kolaterala Banke i zakonskim aktima.
 - 6.6. U slučaju plaćanja izvršenog od strane Banke bilo kojeg iznosa garancije/akreditiva eventualne kamate ili troškova, Klijent je dužan narednog dana od dana izvršenog plaćanja nadoknaditi Banci cjelokupan plaćeni iznos u skladu sa Ugovorom o otvaranju bankarske garancije/Ugovorom o otvaranju akreditiva.
 - 6.7. Banka ne snosi odgovornost za gubitke/štetu koji mogu da nastanu zbog pogrešnih instrukcija Klijenta niti preuzima bilo koju obavezu ili odgovornost za količinu, težinu, kvalitet, stanje, pakovanje, isporuku ili vrijednost robe, usluga ili druge činidbe opisane u bilo kom dokumentu.
 - 6.8. Banka ne preuzima obavezu ili odgovornost za posledice koje nastanu zbog prekida njenog poslovanja zbog više sile, pobuna, građanskih nemira, ratova, dejstva terorizma ili bilo kojih štrajkova ili obustava rada ili drugih uzroka.
 - 6.9. Banka je dužna sve dokumente vezane za garanciju/akreditiv, uključujući i poziv za plaćanje po garanciji, pregledati sa razumnom pažnjom da bi ustanovila da li su po svom izgledu u skladu sa uslovima garancije/akreditiva.
 - 6.10. Sve izdate i primljene garancije, prema inostranstvu ili u zemlji, podliježu odobrenoj proceduri Banke za ovu oblast i/ili Jednoobraznim pravilima za garancije na poziv Pravila URDG 458, Publikacija MTK 458, jednoobraznim pravilima za garancije na poziv Pravila URDG 758, Publikacija MTK 758 a prema nalogu Klijenta, odnosno akreditivi podliježu Jednoobraznim pravilima i običajima izdanim od strane Međunarodne trgovinske komore, Publikacija 600, kao i lokalnim zakonima koji su na snazi.
 - 6.11. Namjena inkaso proizvoda je da na zahtjev izvoznika Banka bude svojevrsni kolektor plaćanja na ino-tržištima. Inkaso može biti izvozni i uvozni.

7. DEPOZITI

- 7.1. Depoziti predstavljaju novčana sredstva koja Klijent deponuje kod Banke u vidu depozita, na određeni rok i u određenom iznosu prema uslovima određenim Ugovorom. Depoziti mogu biti u domaćoj i stranoj valuti i sa valutnom klauzulom, po viđenju i oročeni. Banka za svakog pojedinačnog Klijenta određuje uslove oročenja depozita zavisno od Klijentovih potreba s jedne strane i trenutnih tržišnih uslova sa druge strane.
 - 7.2. Kamatna stopa na depozite se ugovara u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama. Visina kamatne stope zavisi od vrste depozita, valute u kojoj je depozit oročen, iznosa i perioda oročenja te boniteta Klijenta.
- 7.3. Depoziti po viđenju**
- 7.3.1. Depoziti po viđenju predstavljaju novčana sredstva položena na račun kod Banke kojima Klijent može raspolagati bez ikakvih ograničenja u svako doba i bez prethodnog otkazivanja.
 - 7.3.2. Za depozite po viđenju može se u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama ugovoriti fiksna ili promjenljiva kamatna stopa.

7.4. Oročeni depoziti

- 7.4.1. Oročeni depoziti predstavljaju novčana sredstva koja se stavljaju Banci na raspolaganje za određeni vremenski period (fiksno ugovoreni rok) i uz određenu novčanu nadoknadu. Rok oročenja, kamatna stopa i ostali bitni elementi se definišu Ugovorom.
- 7.4.2. Oročenim depozitom Klijent može raspolagati po isteku perioda oročenja.
- 7.4.3. Ukoliko Klijent želi da raspolaze svojim oročenim sredstvima, prije isteka Ugovorom utvrđenog datuma, Klijent je dužan da ispoštuje otkazni rok definisan Ugovorom od dana kada Banka primi pisanu obavijest o jednostranom raskidu i iznosu povlačenja depozita u roku određenom ugovorom. Visina kamatne stope koja se priznaje Klijentu u slučaju razročenja definiše se važećom Odlukom o kamatnim stopama za depozite, te ugovorom kojeg Banka zaključuje sa Klijentom.

8. SERVISI

8.1. Trajni nalog i direct debit (ovlašteno povlačenje)

- 8.1.1. Trajni nalog je usluga prema kojoj Klijent daje Banci ovlaštenja da u njegovo ime i za njegov račun obavlja redovna periodična (dnevna, sedmična, mjesečna, kvartalna...) plaćanja u jednakim ili različitim iznosima u skladu sa ugovorenim uslovima plaćanja. Trajni nalog predstavlja kontinuirani prenos sredstava u dogovorenom iznosu ili pomoću automatskog pražnjenja sa transakcionog računa u korist nekog drugog računa u Banci ili izvan nje.
- 8.1.2. Standardni trajni nalog (ugovor sa nepoznatim primaocem) je vrsta trajnog naloga na osnovu koga Banka vrši plaćanja u ime i za račun Klijenta prema nepoznatom primaocu, odnosno bilo kom računu koga Klijent navede. Banka trajni nalog izvršava uglavnom mjesečno, ujednačenom dinamikom, a iznosi uplata i datumi dospelja su fiksni.
- 8.1.3. Direkt debit (ugovor sa poznatim primaocu) je vrsta trajnog naloga na osnovu koga se vrše plaćanja poznatom primaocu, sa kojim Banka ima zaključen ugovor. Smisao ovog proizvoda je da omogući Klijentu da jednim nalogom obezbijedi buduća periodična plaćanja (npr. fiksna i mobilna telefonija, kablovska televizija, elektrodistribucija, vodosnabdijevanje i sl. kod kojih iznosi računa variraju) u određenom periodu.
- 8.1.4. Banka izvršava naloge i instrukcije Klijenta za plaćanje i preuzimanje obaveza sve dok postoje raspoloživa sredstva na Klijentovom računu. Banka neće biti odgovorna za zakašnjenja plaćanja po ovim trajnim nalogima ukoliko saldo na Klijentovom računu nije dovoljan i ako instrukcije nisu jasne i u drugim slučajevima koji su van kontrole Banke.
- 8.1.5. U slučaju da se na Klijentovom računu ne nalazi dovoljno sredstava za izvršenje trajnog naloga na neki račun u okviru Banke, nalog će se nastaviti izvršavati sve dok se isti ne naplati. Ukoliko se trajnim nalogom sredstva prenose na račun u drugu Banku, trajni nalog će se nastaviti izvršavati sve dok se ne naplati a najkasnije do prvog narednog datuma za izvršenje trajnog naloga. Nakon toga, trajni nalog će se smatrati neizvršenim. Kada je u pitanju Direct debit, trajni nalog se izvršava samo na određen dan definisan Ugovorom sa Klijentom.
- 8.1.6. Naknade po osnovu trajnog naloga se naplaćuju u skladu sa važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.

8.2. Elektronske usluge

- 8.2.1. **Direktni kanali** - sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju korištenje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istovremene fizičke prisutnosti (krajnjeg) korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu. Obuhvataju mrežu samouslužnih uređaja (bankomat, dnevno-noćni trezor, info kiosk i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje korisniku tokom trajanja ugovornog odnosa). Direktni kanali obuhvataju i usluge internet i mobilnog bankarstva i drugih ugovorenih direktnih kanala, a nude informacije i/ili mogućnost obavljanja finansijskih i nefinansijskih transakcija te ugovaranja bankarskih i nebankarskih proizvoda i usluga. Popis, opseg i način korištenja direktnih kanala navedeni su u ugovorima i/ili korisničkim uputstvima za pojedine direktne kanale. Podaci koje Banka proslijeđuje korisniku ili ovlašteniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i (krajnjeg) korisnika, kao i papirnati ispisi koje Banka dostavlja poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.
- 8.2.2. A sve ostalo vezano za elektronske usluge detaljno je definisano Opštim uslovima korištenja direktnih kanala UniCredit Bank a.d. Banja Luka.

8.3. Ostale usluge

- 8.3.1. Pored navedenih usluga, Banka pruža Klijentima i sljedeće usluge:
- prihvata kartice na POS terminalima
 - "International desk" usluge i
 - usluge Upravljanja klijentskim rizicima: ugovaranje kupovine i prodaje deviza i derivatnih instrumenata (fx spot, forward i swap), usluge oročavanja sredstava do 1 mjeseca putem sales desk-a itd.
- 8.3.2. Banka naplaćuje Klijentu naknadu za obavljanje navedenih usluga u skladu sa važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.

9. SEFOVI

- 9.1. Sef se izdaje na period naznačen u ugovoru o izdavanju sefa u zakup. Takođe, sefovi izdaju samo klijentima sa pozitivnom transakcijskom istorijom. Korisniku sefa i punomoćniku prestaje pravo korištenja sefa istekom ugovorenog roka ili istekom otkaznog roka, a punomoćniku opozivom punomoći ili smrću korisnika sefa.
- 9.2. Visina naknade, u skladu sa veličinom sefa i vremenom za koje se isti namjerava koristiti, određena je Tarifama za usluge Banke i ugovara se Ugovorom sa Klijentom.
- 9.3. U sefove se mogu pohranjivati vrijednosni predmeti i dokumenti, osim zapaljivih, eksplozivnih i predmeta sličnog svojstva, predmeta podložnih kvaru i raspadanju, i predmeta čije je posjedovanje zabranjeno propisima, te onih predmeta i materija koje mogu biti štetni po ljudsko zdravlje. Ukoliko stranka želi u sefu čuvati predmete zapakovane i zapečaćene, samo pakovanje i pečaćenje se mora obaviti u prostorijama Banke u prisustvu radnika Banke ovlaštenog za rad sa sefovima.
- 9.4. Banka može da otkáže Ugovor o izdavanju sefa u zakup prije isteka dogovorenog roka, ako Klijent-Korisnik sefa koristi sef protivno ovdje navedenim uslovima. Klijent-Korisnik sefa odgovara za svaku štetu nastalu zbog nedozvoljenog korištenja sefa, pa i u slučaju kad nije znao za opasna svojstva predmeta.
- 9.5. Klijent-Korisnik sefa ne može vršiti iznajmljivanje sefa koji je uzeo u zakup.
- 9.6. Ključeve sefa posjeduje isključivo Klijent-Korisnik sefa. Preuzete ključeve sefa Klijent-Korisnik sefa je dužan pažljivo čuvati. Eventualni gubitak ključa potrebno je u što hitnijem roku prijaviti Banci, koja će izvršiti odgovarajuću izmjenu brave i ključa. Sve troškove i štete koje mogu nastati zbog neblagovremenog prijavljivanja gubitka ključa, kao i štete usljed nasilnog otvaranja sefa i izmjene brave i ključa, snosi Klijent-Korisnik sefa. Do trenutka izmjene odgovarajuće brave i ključa, ukoliko Klijent-Korisnik sefa tako želi, Banka ima pravo izdati Klijentu-korisniku sefa duplikat ključa na određeni period (za vrijeme trajanja Ugovora o zakupu sefa). Klijent-Korisnik sefa se pri tom obavezuje da će snositi sve eventualne posljedice u slučaju zloupotrebe izgubljenog ključa od strane trećeg lica.
- 9.7. Po isteku ugovornog perioda, Klijent-Korisnik sefa je dužan da vrati preuzete ključeve u ispravnom stanju o čemu će biti obaviješten mjesec dana prije isteka ugovora (slanjem pisma na adresu evidentiranu u sistemu, odnosno na mail adresu ukoliko je istu klijent dostavio Banci) . Ukoliko Klijent-Korisnik sefa ili njegov pravni nasljednik, i pored pisane obavijesti Banke za vraćanje ključeva, ne vrati ključeve ili produži Ugovor o zakupu, Banka će poslati opomenu prvog narednog radnog dana po isteku ugovora prinudnom otvaranju sefa (pisanim putem na adresu evidentiranu u sistemu Banke). Banka će pristupiti prinudnom otvaranju sefa, uz prisustvo predstavnika Suda, ukoliko Klijent-Korisnik sefa ili njegov pravni nasljednik ne vrati ključeve ili produži. Sadržaj sefa, ukoliko ima prodajnu vrijednost, biće prodat s pažnjom dobrog privrednika u postojećim uslovima, te će se iz primljene gotovine namiriti troškovi prisilnog otvaranja sefa, prepravke brave i izrada ključa, svi drugi eventualni troškovi kao i neplaćena naknada za sef. Ostatak gotovine biće stavljen na raspolaganje Klijent-Korisniku sefa ili licu kojem to po Zakonu pripada. Pravo Banke na prisilno otvaranje sefa na trošak Klijenta-Korisnika sefa i na podmirenje troškova i potraživanja iz osnova neplaćene naknade, ostaje i u svim drugim slučajevima, slučajevima nemogućnosti vraćanja ključeva, i više sile. Banka jednom godišnje pristupa postupku prinudnog otvaranja sefova.
- 9.8. Pristup sefu ima samo lično Klijent - Korisnik sefa ili lice koje on za to ovlasti. Klijent-Korisnik sefa je dužan da pisano obavijesti Banku o izmjenama u pogledu svojih prava raspolaganja, promjene imena i adrese.
- 9.9. Klijent-Korisnik sefa izdaje ovlaštenje za pristup sefu na propisanom bančinom formularu. Punomoć može biti izdata i sudskim putem ili od strane nadležnih organa za ovjeru potpisa, ali se

mora odnositi izričito na pravo pristupa sefu, s obzirom na specifičnost i povjerljivost odnosa u vezi sa zakupom sefa. U pogledu pristupa sefu punomoć ne može imati ograničenja (npr. izuzimanje samo određenih stvari), pa će takvu punomoć Banka odbiti kao nevažeću. Samo Klijent-Korisnik sefa lično može ovlastiti drugo lice za raspolaganje sefom.

- 9.10. Svako korištenje sefa, odnosno posjeta sefu evidentira se uz potpis korisnika ili punomoćnika na Evidentnom kartonu sefa.
- 9.11. Banka obezbjeđuje potrebnu sigurnost oko čuvanja i korištenja sefa, u okviru uslova za poslovanje sa sefovima, ali ne preuzima posebno jemstvo. Budući da se Banka ne upoznaje pobliže sa sadržajem sefa, osim provjere da se ne radi o predmetima koji se ne mogu pohranjivati u sef, Banka ne preuzima odgovornost da sadržaj sefa ne strada od vlage, rđe, i sl.

VIII ZAVRŠNE ODREDBE

1. Spor nastao iz ili u vezi sa odnosom Banke i Klijenta pokušaće se riješiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja. U slučaju sudskog spora nadležan je Okružni privredni sud prema sjedištu Banke.
2. Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja od strane Nadzornog odbora Banke, a primjenjivaće se po isteku petnaestog dana od dana njihove objave na internet stranici Banke.
3. Stupanjem na snagu Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima UniCredit Bank a.d. Banja Luka br. NO-132/22 od 25.07.2022. godine.

Broj: NO-152/24