



**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA
UNICREDIT BANK A.D. BANJA LUKA**

BANJA LUKA, Decembar 2021. GODINE



- NADZORNI ODBOR -

Na osnovu članova 66. stav 1. tačka 14. i 135. Zakona o bankama Republike Srpske ("Službeni glasnik RS" broj 4/17, 19/18 i 54/19) i na osnovu člana 31. stav 31.1. tačka 31.1.14. Statuta UniCredit Bank a.d. Banja Luka broj S-9/17 od 13.10.2017. godine i broj S-14/21 od 08.04.2021. godine, Nadzorni odbor UniCredit Bank a.d. na svojoj 14. sjednici održanoj dana, 21.12.2021.godine, donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA **UniCredit Bank a.d. Banja Luka**

I UVOD

1. Primjena Opštih uslova poslovanja

- 1.1. Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima UniCredit Bank a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja), utvrđuju se:
 1. standardni uslovi poslovanja koje UniCredit Bank a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje na fizička lica – koja stupaju u odnos sa Bankom radi korišćenja Bančinih proizvoda i usluga i jemca (u daljem tekstu: Klijenti),
 2. uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih,
 3. uslovi za obavljanje transakcija između Klijenta i Banke.
- 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. Opšti uslovi poslovanja se ne primjenjuju ukoliko je posebnim ugovorom između Klijenta i Banke ili posebnim uslovima korišćenja konkretnog proizvoda odnosno usluge određeno pitanje drugačije regulisano.
- 1.5. Pored Opštih uslova poslovanja, posebnih uslova korišćenja pojedinih proizvoda i usluga i konkretnog ugovora kojim je zasnovan Poslovni odnos između Klijenta i Banke, na Poslovne odnose Klijenta i Banke primjenjuju se i važeći zakonski i podzakonski akti, kao i opšteprihvaćena pravila domaće i međunarodne bankarske prakse, poslovnih običaja i fer odnosa prema klijentu. U slučaju da nakon usvajanja Opštih uslova poslovanja dođe do promjena propisa kojima se regulišu uslovi bankarskog poslovanja, primjenjivaće se važeći propisi.
- 1.6. Odredbe Opštih uslova poslovanja imaju prednost u primjeni u odnosu na određene propise koji regulišu obligacione i druge odnose, ali pod uslovom da iste nisu imperativne prirode.
- 1.7. Osnova svih poslovnih odnosa između Klijenata i Banke je uzajamno povjerenje.
- 1.8. Opštim uslovima poslovanja Banka obezbjeđuje pravičan odnos prema Klijentima i primjenu dobrih poslovnih običaja, te u odnosu sa njima postupa sa profesionalnom pažnjom, a u skladu sa pozitivnim pravnim propisima koji se primjenjuju ili imaju uticaja na bankarsko poslovanje u Republici Srpskoj i važećim internim aktima Banke.
- 1.9. Banka će Opšte uslove poslovanja učiniti dostupnim objavljivanjem istih u poslovnim prostorijama Banke i 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 odredaba ovih Opštih uslova poslovanja, svako fizičko lice koje koristi ili je koristilo ili koje se Banci obratilo sa zahtjevom za korištenje njenih proizvoda i usluga;

Korisnik bankarskih usluga- fizičko lice koje stupa u odnos sa bankom radi korišćenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

Bankarske usluge - su usluge koje Banka pruža Klijentima - korisnicima ovih usluga po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o oročenom depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa propisima;

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, ovlašćenja i obaveze Klijenata, svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same;

Ugovor o kreditu - ima značenje utvrđeno u zakonu koji uređuje obligacione odnose;

Ugovor o depozitu - ima značenje utvrđeno u zakonu koji uređuje obligacione odnose;

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 otplata tog kredita;

Platne kartice - Omogućavaju podizanje gotovine na ATM-u i EFT POS terminalu te plaćanje putem EFT POS terminala, Internet prodajnih mjesta i Imprinter. Kartica je opremljena magnetnom trakom ili chip-om u kojoj su sadržani svi relevantni podaci o kartici (broj kartice, ime i prezime korisnika, broj računa, rok važenja kartice, PIN kod);

DCC (Dynamic Currency Conversion) - prilikom korištenja platnih kartica UniCredit Bank a.d. Banja Luka 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) – je terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

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

Prekoračenje po tekućem računu – je proizvod Banke koji omogućava Klijentu da koristi veći iznos sredstava nego što u datom momentu ima raspoloživo na računu. Visina prekoračenja je izražena u određenom iznosu;

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 fiksna ili promjenjiva, odnosno varijabilna;

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. Konkretna sadržaj i način obračuna EKS propisuje podzakonskim aktima Agencija za bankarstvo Republike Srpske;

Plan otplate, odnosno isplate - je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namijenjen 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;

Reprezentativni primjer - je primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se određena usluga Banke koristi;

Nalog za plaćanje – je bezuslovna instrukcija data Banci da isplati ili uplati određenu sumu novca sa označenog računa na navedeni račun korisnika sredstava. Može biti dostavljen lično, e-bank sistemom ili faksom 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;

Račun - predstavlja bilo koji račun otvoren na osnovu ugovora između Klijenta i Banke, bilo da je riječ o tekućem ili žiro 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 iz kojih se izvršavaju nalozi za plaćanje;

Raspoloživo stanje - je pokriće i odobreno prekoračenje na računu;

Prigovor – je usmeno ili pisano obraćanje Klijenata Banci koji sadrži podatke o Klijentu kao i opis spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je prema mišljenju Klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja Banke zakonskih i podzakonskih odredaba, odredaba zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja.

II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE

1. Bankarski proizvodi i usluge

- 1.1. Banka Klijentima stavlja na raspolaganje cijelu lepezu svojih bankarskih usluga, i to: otvaranje i vođenje računa, platni promet u zemlji i inostranstvu, razne vrste kredita, platne kartice, usluge elektronskog bankarstva, usluge mobilnog bankarstva, , KM i devizni oročeni depozit, depozite po viđenju, iznajmljivanje sefova, kupoprodaju valuta, kao i druge bankarske i finansijske usluge saglasno važećim zakonskim propisima.
- 1.2. Banka je izvršila segmentaciju Klijenata u zavisnosti od firme u kojoj je isti zaposlen, kao i visine ličnih primanja. Ukoliko je Klijent zaposlen u firmi kojoj je dodijeljen određeni status, isti ostvaruje određene pogodnosti, s tim da može ostvariti i dodatne pogodnosti za pojedine proizvode Banke zavisno od visine ličnih primanja. Uslovi i način dodjeljivanja bilo kojeg statusa Klijentu precizirani su internim aktima Banke, a o pripadnosti pojedinom segmentu Klijent će biti informisan u pregovaračkoj fazi (kroz personalizovan informativni list).

2. Bankarska tajna i zaštita podataka o ličnosti

2.1. 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).

2.1.1. 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.

2.1.2. 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 i
- javni podaci iz jedinstvenog registra računa,
- kao i svi drugi izuzeci definisani Zakonom o bankama Republike Srpske.

2.1.3. Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu.

2.2. Obaveza čuvanja bankarske tajne

2.2.1. 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.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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.

2.2.4. Klijent potpisivanjem ugovora kojim zasniva Poslovni odnos sa Bankom i/ili adekvatne izjave daje izričitu saglasnost Banci i pristaje da se njegovi lični podaci, informacije, činjenice ili okolnosti koje je prilikom sklapanja ugovora i/ili potpisivanja adekvatne izjave stavio na raspolaganje Banci ili ih je Banka saznala ili dobila u toku izvršavanja konkretnog ugovora, uključujući i podatke, predmete i isprave koji se smatraju bankarskom tajnom, prikupljaju, unose, organizuju, pohranjuju, prerađuju ili mijenjaju, uzimaju, konsultuju, koriste, prenose, šire ili na drugi način čine dostupnima, svrstavaju, kombinuju ili na bilo koji drugi način obrađuju ili prenose:

- Članicama UniCredit bankarske grupe u zemlji i inostranstvu, a u svrhu: (i) stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, (ii) provođenja mjera dubinske analize Klijenta, (iii) upravljanja rizicima, (iv) sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i kršenja finansijskih sankcija, te (v) utvrđivanja da li se Klijent ima smatrati poreskim obveznikom Sjedinjenih Američkih Država prema odredbama Foreign Account Tax Compliance Act-a (u daljem tekstu: FATCA) odnosno utvrđivanja da Klijent ima FATCA status;
- Poreskoj Upravi Sjedinjenih Američkih Država (u daljem tekstu: IRS) o licima koja imaju FATCA status, a u svrhu ispunjenja obaveza i provođenja aktivnosti na koje se UniCredit bankarska grupa obavezala potpisivanjem sporazuma sa IRS-om;
- Trećim licima koja na osnovu ugovora o poslovnoj saradnji za Banku vrše usluge i poslove koji proizilaze iz osnovne djelatnosti pružanja bankarskih usluga i proizvoda ili su potrebni ili su u vezi sa Poslovnim odnosom Klijenta i Banke, a u svrhu realizacije ugovora između Klijenta i Banke.

2.2.5. Potpisom ugovora kojim zasniva Poslovni odnos sa Bankom i/ili adekvatne izjave Klijent potvrđuje da je prije potpisa ugovora i/ili adekvatne izjave bio obaviješten o namjeri korištenja podataka, informacija, činjenica ili okolnosti navedenih u ugovoru i/ili adekvatnoj izjavi i o pravu da se takvoj obradi usprotivi.

2.2.6. Banka može uz saglasnost Klijenta, putem dostupnih sredstava saopštavanja (pismom, telefonom, elektronskim putem, faksom i telefaks uređajima i dr.), a koje je Klijent prezentovao Banci prilikom potpisivanja ugovora, obavještavati Klijenta o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju proizvoda i usluga u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

3. Ovlašćena lica

- 3.1 Klijent može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor sa Bankom, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i zaključuje ugovor na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od 6 mjeseci.
- 3.2 Vlasnik računa otvorenog na ime fizičkog lica može ovlastiti jedno ili više drugih lica (punomoćnika) da raspolažu sredstvima sa tog računa. Ovlašćena lica istupaju u ime i za račun vlasnika računa, kao vlastodavca, u granicama i na osnovu izdatog urednog ovlašćenja na obrascu Banke ili ovlašćenja ovjerenog od strane nadležnog organa, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih dokumenata.
- 3.3 Ovlašćeno lice iz prethodne tačke nije ovlašćeno da izdaje nova ili povlači postojeća ovlašćenja. Ista ovlašćenja kao i vlasnik računa može imati ovlašćeno lice samo u slučaju smrti vlasnika, a na osnovu pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju i specijalnog punomoćja ovjerenog od strane nadležnog organa.
- 3.4 U slučaju bilo koje izmjene ili dopune ovlašćenja za raspolaganje računom, kao što je promjena imena ovlašćenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promjena prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za Poslovni odnos Klijenta sa Bankom, Klijent mora Banku bez odlaganja i izričito obavijestiti pisanim putem o takvoj izmjeni.
- 3.5 Banka će zahtijevati od Klijenta da podnese na uvid ovjerene kopije i/ili originale dokumenata kojima se dokazuju gore navedeni podaci (npr. lična karta, pasoš itd.) i da potpiše novi obrazac sa svojim podacima.
- 3.6 Izmjene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispjeća istih u vidu pisanog obavještenja u prostorije Banke.

4. Pregovaračka faza

- 4.1 Banka je dužna da u pregovaračkoj fazi informiše Klijenta o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista koji se kao ponuda uručuje korisniku na reprezentativnom primjeru usluge, u pisanoj formi ili elektronskom obliku.
- 4.2 Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu/kreditu, o dozvoljenom prekoračenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice, na način koji će Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.
- 4.3 Banka će Klijentu koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacrtu tog ugovora.

5. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta

- 5.1 Prije davanja ponude i 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 odgovarajuće dokumentacije i podataka koji dobije od njih, uvidom u kreditne registre i druge javne registre i baze podataka o njihovoj zaduženosti, koji je izvršen uz njihovu pisanu saglasnost.

- 5.2 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.

6. Identifikacija Klijenta

- 6.1 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 ima FATCA status, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Klijenta pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.
- 6.2 Klijent je obavezan da Banci dostavi potrebnu dokumentaciju prije uspostavljanja bilo kakvog poslovnog odnosa sa Bankom.
- 6.3 Banka ima pravo da, u slučaju da podnijeta dokumentacije nije u skladu sa zahtjevom Banke, kao i na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u Poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljenje Poslovnog odnosa, kao i izvršenje transakcije, a ako je Poslovni odnos sa Klijentom već uspostavljen, Banka će ga raskinuti ili otkazati bez saglasnosti Klijenta.
- 6.4 Banka obezbijeduje da Klijent bude obaviješten o vrsti, sadržini 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 ugovoru koji je UniCredit bankarska grupa potpisala sa IRS-om.
- 6.5 Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.
- 6.6 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.
- 6.7 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 trag 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 Obavezni elementi ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, ugovora o depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa koji se zaključuju sa Klijentom definisani su Zakonom o bankama Republike Srpske i Zakonom o obligacionim odnosima i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa Klijentom.
- 1.4 Pri zaključivanju ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje Klijentu jedan primerak plana otplate kredita/plana isplate depozita kod ugovora o kreditu i depozitu (osim depozita po viđenju) a koji sadrže osnovne podatke o kreditu/depozitu i koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog plana, odnosno pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.
- 1.5 U ugovoru koji zaključuju Klijent i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.
- 1.6 Novčana ugovorna obaveza je odrediva što se tiče njene visine, ako zavisi od ugovorenih promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena, stopa inflacije/deflacije i dr.)
- 1.7 Novčana ugovorna obaveza je vremenski odrediva, ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.
- 1.8 Banka po bankarskim poslovima odnosno kreditima, kreditnim karticama, dozvoljenom prekoračenju po računu i depozitima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovima sa fizičkim licima, ugovorom i ovim Opštim uslovima poslovanja.
- 1.9 Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospelje a neizmirene obaveze Banka primjenjuje stopu zatezne kamate u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate.
- 1.10 Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kog računa Klijenta u Banci, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim pravnim propisima. Ukoliko je potraživanje Banke izraženo u devizama, a naplata će se vršiti iz KM ili

druge valute primjenjivaće se prodajni kurs za devize na dan zatvaranja potraživanja. Ukoliko je potraživanje Banke izraženo u KM, a naplata će se vršiti iz deviza primjenjivaće se kupovni kurs za devize na dan zatvaranja potraživanja.

2. Prava i obaveze ugovornih strana

2.1. Odustanak od zaključenog ugovora sa Bankom

- 2.1.1. Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.
- 2.1.2. Kod ugovora o kreditu koji je obezbijeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet finansiranje kupovine nepokretnosti, Klijent može odustati od ugovora, pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.
- 2.1.3. Klijent je dužan da prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, dostavi Banci pisano obavještenje.
- 2.1.4. Klijent je dužan da ima dokaz o dostavljanju Obavještenja Banci.
- 2.1.5. Datum prijema obavještenja od strane Banke, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Klijenta.
- 2.1.6. Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, dužan je da Banci plati obračunatu naknadu za obradu zahtjeva koja ne može da bude veća od naknade u slučaju da klijent ne odustane od kredita.
- 2.1.7. Klijent koji odustane od zaključenog ugovora o kreditu koji je obezbijeđen hipotekom, kao i od ugovora čiji je predmet kupovina odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti dužan je da plati naknadu stvarnih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja tog ugovora.
- 2.1.8. Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora, uz koji mu je pružena i sporedna usluga, Klijenta više neće obavezivati ugovor o sporednim uslugama.

2.2. Prijevremena otplata

- 2.2.1. 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 umanjeње ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prijevremena otplata), ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate kredita, pismenim putem unaprijed obavijesti banku u ugovorenom roku.
- 2.2.2. Banka ima pravo da naplati naknadu za prijevremenu otplatu kredita, na osnovu zaključenog ugovora, a u skladu sa pozitivnim pravnim propisima.
- 2.2.3. Banka ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu kredita u sljedećim slučajevima:
 - ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđenje otplate,
 - ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenjiva kamatna stopa,
 - u slučaju prijevremene otplate dozvoljenog prekoračenja po računu.
- 2.2.4. Naknada za prijevremenu otplatu ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao da bude vraćen.

2.3. Prigovor klijenta

- 2.3.1. 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, u skladu sa internom procedurom Banke o načinu postupanja po prigovoru Klijenta. Ukoliko Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga pouči o pravu na podnošenje pisanog odgovora.
- 2.3.2. Banka je dužna da organizuje poslove rješavanja prigovora, u pisanoj formi donese procedure i postupke, dostavi odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora sa prijedlogom za rješavanje spornog odnosa ukoliko ocijeni da je prigovor osnovan, obezbjedi najmanje jedno zaposleno lice u Banci koje će biti odgovorno za provođenje postupka po prigovoru Klijenta te vodi urednu evidenciju zaprimljenih i riješenih prigovora, i da o tome izvještava Agenciju.

- 2.3.3. 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.
- 2.3.4. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.
- 2.3.5. 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 30 dana, Klijent ima pravo da o tome pisano obavijesti i uloži prigovor na rad Banke Agenciji za bankarstvo Republike Srpske ili Ombudsmanu za bankarski sistem u roku od 6 mjeseci od prijema odgovora odnosno isteka roka od 30 dana ako Banka nije dostavila odgovor
- 2.3.6. Ukoliko Agencija za bankarstvo Republike Srpske, odnosno Ombudsman za bankarski sistem ocijeni da je prigovor dopušten, zahtijevaće od Banke da se u roku od 15 dana izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora

IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE

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.
- 1.2. Pisana komunikacija između Klijenta i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Klijent dao Banci.
- 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 putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine,
 - ako je poslata elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom,
 - ako je poslata poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljka 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 - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom
 - ako je poslata putem direktnih kanala (mobilnog/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 Bančino obavještenje ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent obavijestio 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 ekspoziture 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 razumnom 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 proistići u vezi sa tačnim tumačenjem ili prevodom.
- 3.3. Dokumenta stranog porijekla prezentovana Banci kao dokaz identiteta ili ovlašćenja biće pažljivo ispitana u pogledu njihove podobnosti u skladu sa zakonima, propisima i unutrašnjim 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 pretrpeli.

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 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 ovlašćenih lica, te o promjenama vezano za utvrđivanje njegovog FATCA statusa.

2.2. 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.

2.3. 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,
- protekom roka na koji je ugovor zaključen,
- usljed smrti 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 da vrati drugoj strani ono što joj dužuje.

2.2. Na dan raskida ili otkaza Ugovora, cjelokupan iznos kredita automatski dospijeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima.

2.3. Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obaveze od strane Klijenta, može izvršiti raskid ili otkaz ugovora ili primijeniti pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, što se bliže određuje ugovorom.

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:

- Ukoliko Klijent nije ispunio ili neuredno ispunjava bilo koju obavezu prema Banci ili drugom povjeriocu; ili
- Ukoliko je dato sredstvo obezbjeđenja za urednu otplatu duga po kartici pravno nevaljano ili netačno ili neistinito; ili
- Ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne obezbjedi dodatno sredstvo osiguranja za ispunjenje svojih obaveza po osnovu ugovora; ili
- po procjeni Banke mogle ugroziti sposobnost Klijenta da ispuni ili ispunjava bilo koju obavezu po osnovu Ugovora, ili
- Ukoliko Klijent nije prijavio promjenu poslodavca, ili
- Ukoliko Klijent koji ima FATCA status opozove saglasnost za obradu i prenos podataka kako je definisana u dijelu „Bankarska tajna i zaštita podataka o ličnosti“ ovih Opštih uslova poslovanja.

2.5. Banka će pisano obavještenje o raskidu ili otkazu ugovora dostaviti Klijentu na adresu iz ugovora, odnosno naknadno pisanim putem dostavljenju adresu.

- 2.6. Ugovor se smatra raskinut ili otkazan danom prijema pisanog obavještenja o raskidu od strane Klijenta, odnosno ugovor će se smatrati raskinut ili otkazan ukoliko Klijent nije primio obavještenje zato što je promijenio adresu prebivališta/boravišta, a o promjeni nije blagovremeno obavijestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem, odnosno ukoliko Banka nije uspjela da dostavi obavještenja o raskidu preporučenom pošiljkom na adresu definisanu ugovorom, u kom slučaju će se kao dan raskida Ugovora smatrati dan kada je služba za dostavljanje potvrdila da je pokušala uručenje obavještenja o raskidu ugovora.

VII BANKARSKE USLUGE

1. Vođenje računa Klijenata

- 1.1. Banka Klijentu otvara KM račun, devizni račun, račun za trgovanje hartijama od vrijednosti, te namjenski račun za preuzimanje akcionarskih društava.
- 1.2. Banka sa Klijentom zaključuje ugovor u pisanoj formi kojim se regulišu prava i obaveze Klijenta i Banke.
- 1.3. Prilikom podnošenja zahtjeva za otvaranje računa, Banka od Klijenta zahtijeva dostavljanje dokumentacije propisane važećim propisima i aktima Banke. Klijent je dužan dostaviti svu neophodnu dokumentaciju. Klijent odgovara za autentičnost i istinitost svih informacija koje je dostavio Banci.
- 1.4. Klijent može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor sa Bankom, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i zaključuje ugovor na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od 6 mjeseci.
- 1.5. Punomoćnik ne može biti ovlašćen da dalje prenosi punomoćje ili da ugasi, odnosno zatvori račun bez specijalnog punomoćja datog od strane Klijenta.
- 1.6. Otvaranje računa maloljetnog lica se vrši na osnovu ličnog zahtjeva staratelja. Starateljstvo se u slučaju otvaranja računa na ime punoljetnog lica pod starateljstvom mora dokumentovati zvaničnim rješenjem nadležnog suda ili starateljskog organa. Rješenje o starateljstvu mora na sebi imati klauzulu pravosnažnosti.
- 1.7. Dato punomoćje prestaje:
- u slučaju smrti Klijenta ili punomoćnika,
 - postavljanjem staratelja vlasnika računa, koji je dao ovlašćenje (čak i ako je u zajednici sa drugim licem),
 - istekom roka tokom kojeg je punomoćje bilo važeće,
 - opozivom punomoćja / otkazom punomoćja.
- 1.8. U slučaju opoziva punomoćja koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana prezentacije Banci odnosno kada vlasnik računa u prostorijama Banke izmijeni i dopuni ili opozove dato punomoćje.
- 1.9. Nakon saznanja o smrti Klijenta, Banka blokira sve račune do dostavljanja akta suda o provedenom postupku ostavinske rasprave.
- 1.10. Banka je ovlašćena da raspolaže sredstvima na računima Klijenta bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u sljedećim slučajevima:
- u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama Suda i drugog državnog organa,
 - kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim aktima.
- 1.11. Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, djelimično ili u cjelosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima ili po nalogu nadležnog organa.
- 1.12. Klijent mora odmah po prijemu pregledati izvod sa svog računa, i pregledati njegovu ispravnost i potpunost. Ukoliko postoje odstupanja, obavezan je odmah obavijestiti Banku, a najkasnije u roku od tri radna dana.
- 1.13. Cijene bankarskih usluga: 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 poslovima sa fizičkim licima Banke.
- 1.14. U slučaju da Klijent ne koristi svoj račun otvoren kod Banke u trajanju od 12 (dvanaest) mjeseci, tj. da na računu Klijenta nije bilo promjena, 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 ne oglasi i ne dostavi dalju instrukciju, Banka ima pravo zatvoriti taj račun.

2. Nalozi

- 2.1. Svi nalozi za plaćanja, kao i svi ostali nalozi moraju biti čitko ispisani na jednom od jezika u službenoj upotrebi u RS/BiH i sadržati sve potrebne detalje neophodne za realizaciju tog naloga. Ti podaci su sljedeći: naziv nalogodavca i korisnika sredstava, njihove tačne adrese i brojevi računa, šifra banke, iznos plaćanja, valuta u kojoj se vrši plaćanje, svrha plaćanja, hitnost naloga i ko preuzima troškove koji nastaju prilikom realizacije datog naloga za plaćanje. Nalog mora nedvosmisleno pokazivati svoj sadržaj.

- 2.2. Klijent Banci mora dostaviti nalog za plaćanje u pisanoj formi ili elektronski.
- 2.3. Prijem naloga unutrašnjeg platnog prometa predviđen je:
- nalozi za plaćanje unutar Banke (interni nalozi), koji su predati u toku radnog vremena predviđenog za rad organizacione jedinice Banke, a najkasnije do 19:00 (odnosno do kraja radnog vremena poslovnice) izvršavaju se isti bankarski dan,
 - nalozi za plaćanje putem Giro-clearinga primljeni do 13:30 sati izvršavaju se isti bankarski dan, a izvršenje ostalih naloga će se izvršiti sljedećeg bankarskog dana u prvoj sesiji prema Centralnoj banci BiH,
 - nalozi za plaćanje putem RTGS-a primljeni do 15:30 izvršavaju se istog bankarskog dana.
- 2.4. Subota i nedjelja su neradni dani za Centralnu Banku BiH i ovim danima se ne mogu realizovati nalozi za plaćanje putem sistema GC i RTGS-a. Organizacione jedinice Banke u kojima je organizovan prihvrat naloga UPP-a subotom imaju mogućnost da vrše sljedeće poslove unutrašnjeg platnog prometa za fizička lica:
- prijem i izvršenje internih naloga plaćanja
 - uplate u korist pravnih lica koja imaju otvorene račune u banci
 - prijem naloga plaćanja u korist transakcionih računa u drugim filijalama i drugim bankama, ali za izvršenje prvi naredni bankarski dan.
- 2.5. Bezgotovinski nalozi za plaćanje se mogu dostaviti u bilo koju organizacionu jedinicu, bez obzira gdje se vodi klijentov transakcioni račun. Sve naloge primljene u predviđeno vrijeme Banka je dužna izvršiti u toku bankarskog dana ukoliko postoji pokriće na računu Klijenta za izvršenje istih, a prema redoslijedu prioriteta plaćanja koji su definisani u Zakonu o finansijskom poslovanju. Nalozi primljeni poslije predviđenog vremena biće izvršeni narednog bankarskog dana, a do visine pokrića na Klijentovom računu i prema redoslijedu zakonskih prioriteta.
- 2.6. Gotovinski nalozi isplate sa transakcionog računa Klijenta se primaju na izvršenje samo do visine pokrića na Klijentovom računu uz uslov da u redu čekanja za izvršenje sa Klijentovog računa nema neizvršenih bezgotovinskih naloga. U suprotnom, biće odbijen prijem ovih naloga.
- 2.7. Ako banka odbije da izvrši nalog za plaćanje, o odbijanju mora odmah da obavijesti klijenta. Banka ne odgovora za štetu ukoliko je pri realizaciji naloga postupala sa većim stepenom pažnje.
- 2.8. Klijent je dužan da popuni obrasce Banke u cijelosti kada je to neophodno, kako bi se odmah obezbijedilo postupanje po nalogu sadržanom u obrascu. Banka ima pravo da ne izvrši naloge ako su nalozi dati na obrascima koje Banka nije sačinila ili odobrila. 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.
- 2.9. Ukoliko Klijent zahtijeva hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavijestiti Banku, istovremeno sa davanjem naloga.
- 2.10. Banka će odbiti da izvrši nalog Klijenta koji nije u skladu sa važećim propisom.

3. NOSTRO i LORO doznake

- 3.1. Banke izvršavaju doznake na osnovu naloga svojih klijenata. Doznakama se plaća roba, usluge, vrše razni transferi i dr.
- 3.2. Naloge za plaćanje u inostranstvo klijenti dostavljaju u pisanom obliku, odnosno elektronskom obliku putem e-bankinga na aplikaciji za ino plaćanje, koja treba da sadrži sljedeće podatke: naziv nalogodavca i korisnika sredstava, njihove tačne adrese i brojevi računa, swift banke korisnika, 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). Ukoliko se nalog šalje putem e-bankinga potrebno je dostaviti odgovarajuću dokumentaciju, putem faxa ili skeniranu na e-mail. Uz prethodno navedeno klijent treba da osigura sredstva na svome računu za plaćanje.
- 3.3. Nalozi se primaju u filijalama i na šalterima Banke.
- 3.4. Krajnji rok za prijem plaćanja je predviđen u zavisnosti od valute plaćanja i to:
- Nalozi primljeni od strane Međunarodnog platnog prometa i dokumentarnih poslova u Centrali banke će se obrađivati isti dan i to:
- Ukoliko se radi o standardnoj obradi sa datumom valute T+2 nalozi se primaju do 15:00h
 - Ukoliko se radi o obradi sa datumom valute T+1 nalozi se primaju do 13:00h
 - Ukoliko se radi o obradi sa datumom valute T+0 nalozi se primaju do 13:00h
- U izuzetnim slučajevima, prema procjeni Banke, nalozi dostavljeni nakon navedenog vremena, na zahtjev klijenta mogu biti izvršeni isti dan.

4. Kupoprodaja inostranih sredstava plaćanja

- 4.1. Banka izvršava naloge za kupoprodaju inostranih sredstava plaćanja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju RS
- 4.2. Gotovinska konverzija stranih valuta obavlja se uz primjenu odgovarajućih kurseva za otkup/prodaju gotovine sadržanih u važećoj kursnoj listi Banke.
- 4.3. Konverzije po računu klijenta obavljaju se uz primjenu odgovarajućih kurseva za otkup/prodaju deviza sadržanih u važećoj kursnoj listi Banke.
- 4.4. Važeća kursna lista Banke biće jasno istaknuta u prostorijama Banke.

5. Depoziti

- 5.1. Depoziti se mogu oročiti u domaćoj valuti i devizama, i u domaćoj valuti sa valutnom klauzulom.
- 5.2. Kamatna stopa na depozite može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenljiva, u skladu i na način određen zakonom.
- 5.3. Visina nominalne kamatne stope zavisi od vrste depozita, valute u kojoj je depozit oročen, iznosa i roka oročenja. Banka može primjenjivati raspone kamatnih stopa za istu vrstu depozita, valutu i rok oročenja, u zavisnosti od visine položenog depozita. Uslovi oročenja po vrstama štednje definisani su Katalogom proizvoda i važećim kamatnim stopama na depozite.
- 5.4. Kamatne stope na depozite se izražavaju na godišnjem nivou. Obračun kamate po oročenim depozitima vrši se mjesečno, zadnji dan u mjesecu, primjenom proporcionalne metode na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na godinu od 360 dana; za favorit štednju obračun se vrši po konformnoj metodi.
- 5.5. Obračun kamate po namjenskim depozitima koji služe kao obezbjeđenje po kreditu, prekoračenju, garanciji ili kartici, vrši se primjenom proporcionalnog metoda na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na godinu od 360 dana.
- 5.6. Banka može sa Klijentom ugovoriti i primjenu drugog metoda obračuna kamate na način utvrđen zakonom, a što se definiše ugovorom sa Klijentom.
- 5.7. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu saglasno važećim propisima.
- 5.8. Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.
- 5.9. Oročenim depozitom Klijent može raspolagati po isteku perioda oročenja. Visina kamatne stope koja se priznaje Klijentu u slučaju razoročenja definiše se Katalogom proizvoda i važećim kamatnim stopama za depozite, te ugovorom kojeg Banka zaključuje sa Klijentom.
- 5.10. Ukoliko Klijent želi da raspolaze svojim oročenim sredstvima, prije isteka Ugovorom utvrđenog datuma, Klijent je dužan da pisano obavijesti Banku o namjeri i iznosu povlačenja depozita u roku određenom ugovorom.

6. Kreditni aranžmani

- 6.1. Banka vrši plasman kreditnih aranžmana pod uslovima utvrđenim Katalogom proizvoda Banke.
- 6.2. Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti i domaćoj valuti sa valutnom klauzulom.
- 6.3. Banka plasira Klijentu sredstva u vidu kredita, dozvoljenog prekoračenja po računu i kredita po osnovu kreditnih kartica.
- 6.4. Prije zaključenja ugovora o kreditu 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.
- 6.5. Prije zaključenja ugovora o kreditu, Klijent je dužan Banci dostaviti primjerak ugovora o davanju jemstva, zaključenog u pisanoj formi između Klijenta i jemca, a za čiji sadržaj Banka nije odgovorna. Ovaj ugovor Klijent dostavlja Banci ukoliko je za određen proizvod predviđen jemac kao personalno sredstvo obezbjeđenja ugovora.
- 6.6. 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 ovlašćena da prilikom naplate vrši izbor u smislu redoslijeda i načina izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja, osim u slučaju kada je redoslijed predviđen nekim od važećih zakona.
- 6.7. Kamatne stope na kreditne aranžmane se utvrđuju na godišnjem nivou.
- 6.8. Kamatne stope na kreditne aranžmane mogu biti fiksne i promjenljive. Promjenljiva kamatna stopa se definiše ugovorom o kreditu na način utvrđen zakonom, a sastoji od referentne kamatne stope i marže Banke i može biti vezana za euribor ili neku drugu referentnu kamatnu stopu.
- 6.9. Ukoliko je ugovorena promjenljiva kamatna stopa, Banka će u svojim poslovnica i na internet stranici Banke, javno objaviti i Klijentu učiniti dostupnim podatke o kretanju vrijednosti ugovorenih promjenljivih elemenata iz prethodnog stava.
- 6.10. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu za sve vrste kredita, saglasno važećim propisima.
- 6.11. Kamata na kreditne aranžmane i ostala potraživanja Banke obračunava se proporcionalnom metodom na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na godinu od 360 dana.

6.12. Kamata na kredite se obračunava mjesečno.

6.13. Zatezna kamatna stopa se obračunava se primjenom proporcionalnog metoda obračuna, na dnevnom nivou i to u slučaju da Klijent-korisnik kredita ne plati dospjele obaveze prema Banci. Visina stope zatezne kamatne stope određena je u pravilu pozitivno-pravnim propisima.

7. Kartice

7.1. Opšte odredbe

- 7.1.1. Platna kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Klijenta - korisnika kartice i njeno korištenje nije prenosivo na drugu osobu
- 7.1.2. Platna kartica se može koristiti kao instrument plaćanja u zemlji i inostranstvu.
- 7.1.3. Platna kartica (u daljem tekstu: "kartica") može biti debitna, revolving kreditna i kartica sa odgođenim plaćanjem.
- 7.1.4. Debitna kartica je kartica koja je vezana za tekući/devizni račun korisnika i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine na računu ima dovoljno sredstava.
- 7.1.5. Kartica s odgođenim plaćanjem vezana je za tekući račun klijenta, dok je revolving kreditna kartica korisnika vezana uz otplatni račun revolving kreditne kartice.
- 7.1.6. Korisnik ovih kartica obavezan je da u roku zaduženja, na računu osigura odgovarajuće pokriće. Korisniku revolving kartice i kartice s odgođenim plaćanja dopuštena je potrošnja do limita potrošnje kojeg određuje Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti Korisnika kartice.

7.2. Značenje osnovnih pojmova

- 7.2.1. Korisnik kartice – (u daljem tekstu: "korisnik") 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.
- 7.2.2. Zahtjev - pristupnica – obrazac koji popunjava potencijalni korisnik radi izdavanja kartice.
- 7.2.3. Kartica sa odgođenim plaćanjem i revolving kreditna kartica – Mastercard i Visa - kartica koju Banka izdaje po jednom kartičnom računu osnovnom, a na njegov zahtjev i dodatnom korisniku. Debitna kartica – Mastercard i Visa – kartica koju Banka izdaje po jednom tekućem/deviznom računu na zahtjev vlasnika računa, njemu kao osnovnom korisniku i opunomoćeniku/cima po računu kao dodatnom/im korisniku/cima. Korisnik kartice istu može koristiti u zemlji i inostranstvu za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine iznosa sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno do visine odobrenog limita za kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu, odnosno smanjenje raspoloživog iznosa za potrošnju iz odobrenog limita za kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem.
- 7.2.4. Kartični račun (račun za koji je vezana kartica) – je tekući račun/devizni račun /otplatni račun koji Banka otvara korisniku i na kojem se vode sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica.
- 7.2.5. Dodatna kartica – je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu po jednom kartičnom računu, a izdaju se na korištenje dodatnom korisniku.
- 7.2.6. 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.
- 7.2.7. Izvod – mjesečni izvještaj upućen korisniku o prometu i stanju kartičnog računa, koji Banka dostavlja na kućnu adresu, putem E-mail-a ili ga korisnik podiže lično u banci.
- 7.2.8. ATM (Automated Teller Machine) – samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine.
- 7.2.9. 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.
- 7.2.10. EFT POS (Electronic Fund Transfer Point of Sale) – terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.
- 7.2.11. Iznos sredstava na kartičnom računu – predstavlja maksimalni iznos kojim korisnik debitne kartice može raspolagati korištenjem kartice.
- 7.2.12. Odobreni limit potrošnje – predstavlja okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen osnovnom i dodatnim korisnicima revolving kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem između dva podmirenja troškova. Odobreni limit koriste ravnopravno svi imaoci kartica izdanih po tom računu.
- 7.2.13. Jemci – su fizička lica koja se potpisivanjem ugovora obavezuju kao solidarni jemci da će u slučaju da osnovni i/ili dodatni korisnik kreditne kartice ne vrati kredit – dug sa naknadama, kamatama i provizijama odobren po transakcijama kreditne kartice, a prema uslovima korištenja kartice, ispuniti obavezu glavnog dužnika.
- 7.2.14. Transakcija – znači bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.
- 7.2.15. Reizdavanje (obnavljanje) – znači izdavanje nove kartice po isteku roka važnosti izdane kartice.

- 7.2.16. Zamjena – znači izdavanje nove kartice umjesto oštećene, izgubljene, zagubljene ili ukradene kartice, te u drugim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika.
- 7.2.17. 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.
- 7.2.18. Gotovinski kredit po kartici sa odgođenim plaćanjem – je kredit koji se odobrava korisniku kartice sa odgođenim plaćanjem.
- 7.2.19. Obročna otplata – je beskamatna otplata na rate koju realiziraju korisnici kreditnih kartica na EFT POS terminalu trgovca.

7.3. Izdavanje kartice

- 7.3.1. Zahtjev - pristupnicu za izdavanje kartice može podnijeti svaka punoljetna osoba rezident i nerezident sa stalnim ili privremenim prebivalištem u BiH. Debitna kartica izdaje se korisniku tekućeg/deviznog računa. Kartica sa odgođenim plaćanjem i revolving kreditna kartica može se izdati svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim boravištem u Bosni i Hercegovini uz uslov da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice. Podnositelj pristupnice za karticu s odgodom plaćanja mora imati otvoren tekući račun kod Banke.
- 7.3.2. Odluku o izdavanju kartice donosi Banka bez obaveze da podnosiocu zahtjeva - pristupnice obrazlaže svoju odluku.
- 7.3.3. Podnosilac zahtjeva - pristupnice dozvoljava Banci da provjeri sve navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva - pristupnice.
- 7.3.4. Korisnik može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica, u skladu sa Poslovnom politikom Banke.
- 7.3.5. Ovi Opšti uslovi se odnose na osnovnu i na dodatne kartice, a korisnik osnovne kartice je isključivo odgovoran za korištenje svoje i dodatnih kartica.
- 7.3.6. 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 poslovnici 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 zloupotrebe. 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.
- 7.3.7. 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.
- 7.3.8. 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.
- 7.3.9. 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.
- 7.3.10. Kartica se izdaje s rokom važenja od četiri godine (za debitne kartice), odnosno tri godine (za kreditne kartice i karticu s odgođenim plaćanjem) i ističe posljednjeg dana mjeseca naznačenog na kartici.
- 7.3.11. 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 fizičkim licima, kao naknadu za izdavanje kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem.

7.4. Korištenje kartice

- 7.4.1. Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (ATM-u i EFT POS terminalima), Internet prodajnim mjestima i imprinter uređajima.
- 7.4.2. Korisnik čije ime je odštampano na kartici jedini može koristiti karticu.

- 7.4.3. Korisnik može koristiti karticu samo u okviru raspoloživog stanja (za debitne kartice) odnosno odobrenog limita (za revolving kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem).
- 7.4.4. Korisnik ne smije ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja.
- 7.4.5. Korisnik je dužan da korištenje kartice uskladi sa iznosom sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno sa iznosom odobrenog limita za revolving kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem. Pravovremenom uplatom sredstava na otplatni račun, korisnik određuje raspoloživi iznos sredstava za korištenje kreditne kartice.
- 7.4.6. 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.

7.5. Korištenje kartice za plaćanje robe i usluga

- 7.5.1. 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.
- 7.5.2. Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na eventualni zahtjev prodajnog mjesta, pokaže identifikacioni dokument.
- 7.5.3. Korisnik debitnu karticu na EFT POS – evima koristi uz identifikaciju PIN-om, dok se prilikom korištenja kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem identifikira potpisom izuzev ako propisi u zemlji nastanka transakcije nalažu i potvrdu PIN-om. Za beskontaktnu transakciju limit plaćanja za koji se ne traži potvrda PIN-om je definiran od strane kartične kuće. Potvrdu svog ličnog identiteta korisnik dokazuje ličnim identifikacionim dokumentom.
- 7.5.4. Korisnik kartice je u obavezi da potpiše korisnički slip/račun na isti način kao što je potpisao karticu, te zadržati jednu kopiju slipa/računa za svoju evidenciju.
- 7.5.5. 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.
- 7.5.6. 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.

7.6. Korištenje kartice za isplatu gotovine

- 7.6.1. 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.
- 7.6.2. Putem uplatnog bankomata, debitnim karticama se može uplaćivati gotovina na tekući račun do visine odobrenog dnevnog limita.
- 7.6.3. 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.
- 7.6.4. Karticom se gotovina podiže isključivo u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.
- 7.6.5. 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.

7.7. Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija

- 7.7.1. Banka će voditi kartični račun („račun“) za osnovnog korisnika i isti će teretiti za sve transakcije izvršene karticom osnovnog ili bilo kojeg dodatnog 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 BAM po važećem kursu Banke, odnosno po službenom srednjem kursu Centralne banke BiH za konverzije EUR u BAM i BAM u EUR. Ukoliko je kartica vezana za devizni račun za sve troškove nastale u zemlji ili inostranstvu devizni račun se tereti isključivo u valuti računa uz koji je kartica vezana, nezavisno o valuti plaćanja. 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 je na kursnoj listi Banke, iznos transakcije se konvertuje iz valute transakcije u KM po prodajnom kursu Banke za devize na dan nastanka transakcije, a potom iz KM u valutu računa po kupovnom kursu Banke za devize na dan nastanka transakcije. 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.

- 7.7.2. Korisnik može vršiti uplate na vlastiti račun bez ograničenja u visini i rokovima uplate za debitne kartice, odnosno do visine limita i preko visine minimalnog obaveznog limita u rokovima uplate za kreditne kartice. Uplate na kartični račun mogu vršiti i treća lica.
- 7.7.3. Uplate će se smatrati raspoloživim od momenta njihovog proknjižavanja na računu osnovnog korisnika, za debitne kartice, a narednog dana po izvršenoj uplati za kreditne kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza korisnika izdanih po tom kartičnom računu.
- 7.7.4. Banka obračunava kamatu na sredstva na kartičnom računu po kamatnim stopama i rokovima utvrđenim aktima poslovne politike Banke. Banka zadržava pravo izmjene visine kamatnih stopa, o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni.
- 7.7.5. Kartični račun korisnika se zadužuje za odgovarajuće iznose zaključenih transakcija i dodatne troškove i naknade utvrđene aktima poslovne politike Banke. Banka zadržava pravo izmjene visine dodatnih troškova i naknada o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni.
- 7.7.6. Prilikom korištenja platnih kartica UniCredit Bank a.d. Banja Luka 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. Ova usluga se naziva DCC (Dynamic Currency Conversion). 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. 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.
- 7.7.7. Korisnik može koristiti karticu u okviru raspoloživog limita za debitnu karticu, odnosno odobrenog limita za revolving kreditnu karticu i karticu sa odgođenim plaćanjem, uz uslov da na svom računu obezbijedi sredstva u predviđenom iznosu i roku.
- 7.7.8. Zaduženje kartičnog računa korisnika obavlja se sa datumom zaduženja odgovarajućih računa Banke.
- 7.7.9. Banka će početkom mjeseca pripremati i dostavljati izvode (izveštaj o novonastalim troškovima) po kartičnom računu za osnovnog i dodatne korisnike 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 revolving kreditnih kartica, Banka korisnika obavještava o iznosu za koji će 15-og dana u mjesecu teretiti njegov račun. Kod kartica sa odgođenim plaćanjem, Banka korisnika obavještava o iznosu koji će 20-og u mjesecu teretiti njegov račun.
- 7.7.10. Korisnik ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u zemlji i inostranstvu tereti njegov račun.
- 7.7.11. Obaveze koje proizlaze iz korištenja kartice u zemlji i inostranstvu korisnik plaća u valuti računa uz koji je kartica vezana..
- 7.7.12. Korisnik ovlašćuje banku da se, u slučaju dospjelog nepodmirenog potraživanja po platnim karticama, troškovi naplate iz svih njegovih raspoloživih računa otvorenih u Banci i ostalih instrumenata obezbjeđenja plaćanja, bez prethodne najave.
- 7.7.13. 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.

7.8. Prigovori po osnovu kartičnog poslovanja

- 7.8.1. Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualnog prigovora.
- 7.8.2. 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.

- 7.8.3. 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.

7.9. Čuvanje kartice i kartičnih podataka

- 7.9.1. Korisnik je dužan da karticu čuva jednako kao i ostala sredstva plaćanja i odvojeno od PIN-a, te redovno provjeravati njenu prisutnost.
- 7.9.2. 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.
- 7.9.3. Korisnik snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korištenjem kartice.

7.10. Ukradena / izgubljena kartica

- 7.10.1. Korisnik kartice je obavezan od 0 do 24 sata dežurnoj službi Banke prijaviti gubitak ili krađu kartice na tel. 051/246-604 odnosno kontaktni 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.
- 7.10.2. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.
- 7.10.3. Nakon prijave gubitka ili krađe kartice prestaje odgovornost korisnika kartice za troškove nastale neovlaštenim korištenjem.
- 7.10.4. Banka je obavezna da na adekvatan način proglasi konkretnu karticu nevažećom.
- 7.10.5. 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.
- 7.10.6. Po podnošenju pisane prijave o gubitku ili krađi kartice, korisnik može podnijeti zahtjev za izdavanje nove kartice.

7.11. Otkaz korištenja kartice

- 7.11.1. 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.
- 7.11.2. Korisnik može otkazati korištenje kartice po vlastitoj odluci, a to će učiniti potpisivanjem zahtjeva za poništenje u filijali Banke.
- 7.11.3. Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum dospijeca, kao i sve eventualne troškove (kursne razlike, naknade), snosi korisnik.
- 7.11.4. 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.

7.12. Onemogućavanje (blokada) korištenja kartice

- 7.12.1. 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 fininsiranja 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 dospjele obaveze po bilo kom plasmanu korisnika kartice u Banci,
- na osnovu odluke/naloga nadležnih organa uprave.

- 7.12.2. 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.

- 7.12.3. 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.

- 7.12.4. 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.

7.13. Završne odredbe

- 7.13.1. Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih Opštih uslova.
- 7.13.2. 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.
- 7.13.3. Banka zadržava pravo izmjene ovih pravila, uz prethodno obavješćavanje 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.

8. Elektronske usluge

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.

A sve ostalo vezano za elektronske usluge detaljno je definisano Opštim uslovima korištenja direktnih kanala UniCredit Bank a.d. Banja Luka

9. Sefovi

- 9.1. Sef se izdaje na period naznačen u ugovoru o izdavanju sefa u zakup. 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 pisano 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 na dan isteka ugovora, te će 8 dana nakon slanja opomene poslati obavješćenje o 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 Ugovor mjesec dana po slanju obavješćenja o prinudnom otvaranju sefa. 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.

- 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. Lica koja imaju pristup sefu moraju deponovati svoje potpise na Kartonu korisnika sefa. Deponovani potpisi važe do pisanog opoziva.
- 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.
- 9.12. Kada Banka sazna za smrt Klijenta-Korisnika sefa, samo na osnovu akta nadležnog suda, dozvoliće pristup sefu.

10. Trajni nalozi

- 10.1. Trajni nalog je usluga prema kojoj Klijent daje Banci ovlašćenja 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.
- 10.2. Direktni debit (ugovor sa poznatim primaocem) je vrsta trajnog naloga na osnovu koga se vrše plaćanja poznatom primaocu, sa kojim Banka ima zaključen ugovor.
- 10.3. Standardni trajni nalog (ugovor sa nepoznatim primaocem) je vrsta trajnog naloga na osnovu koga Banka vrši praćanja u ime i za račun Klijenta prema nepoznatom primaocu, odnosno bilo kom računu koga Klijent navede.
- 10.4. Plaćanje putem standardnog trajnog naloga može se vršiti putem fiksnog iznosa ili automatskim pražnjenjem računa.
- 10.5. Trajni nalog za naplatu obaveza po kreditnim karticama unutar Banke: ugovoreni odnos između vlasnika kreditne kartice i Banke, prema kojem Klijent daje ovlaštenja Banci da u njegovo ime i za njegov račun obavlja redovne mjesečne uplate po kreditnoj kartici.
- 10.6. Trajni nalog za uplatu rate kredita unutar Banke: ugovoreni odnos između vlasnika računa (komitenta) i Banke, prema kojem Klijent daje ovlašćenja Banci da u njegovo ime i za njegov račun obavlja redovne mjesečne uplate rate kredita.
- 10.7. 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 drugih slučajevima koji su van kontrole Banke.
- 10.8. 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.

VIII ZAVRŠNE ODREDBE

1. Bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom Banke i Klijenta pokušaće se riješiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja, a slučaju sudskog spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.
Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu petnaestog dana od dana njihove objave na internet stranici stranici Banke.
2. Stupanjem na snagu Opštih uslova poslovanja stavljaju se van snage Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima UniCredit Bank a.d. Banjaluka broj: NO-112/21 od 28.04.2021. godine.

Broj: NO-219/21

Predsjednik Nadzornog odbora

Pasquale Giamboi

Opšti uslovi poslovanja su objavljeni na intranet portalu Banke dana 23.12.2021.

Opšti uslovi poslovanja su stupili na snagu dana 07.01.2022.

Opšti uslovi poslovanja počinju se primjenjivati od dana 07.01.2022.