



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

BANJA LUKA, oktobar 2024. GODINE

Sadržaj

1. Primjena Opštih uslova poslovanja	4
2. Definicije i skraćenice	4
II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE	6
1. Bankarski proizvodi i usluge	6
2.1. Bankarska tajna i zaštita podataka o ličnosti	6
3. Ovlašćena lica	7
4. Pregovaračka faza	7
5. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta	7
6. Identifikacija Klijenta	7
III USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE	8
1. Poslovanje između Klijenta i Banke	8
2. Prava i obaveze ugovornih strana	8
2.1. Odustanak od zaključenog ugovora sa Bankom	8
2.2. Prijevremena otplata	8
2.3. Prigovor klijenta	9
IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE	9
1. Pisana komunikacija	9
2. Potvrda o pisanoj komunikaciji	9
3. Dokumenta primljena / poslata od strane Banke	10
V ODGOVORNOST KLIJENTA I BANKE	10
1. Odgovornost Banke za štetu	10
2. Odgovornost Klijenta	10
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 Klijenata	11
2. Platni promet u zemlji	12
3. Platni promet u inostranstvu	13
4. Konverzija	14
5. Depoziti	14
6. Krediti	15
7. Kartice	15

8. Dopusšteno prekoračenje po platnom računu	20
9. Sefovi	20
10. Trajni nalozi	21
11. Elektronske usluge.....	21
VIII ZAVRŠNE ODREDBE	22



- 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. Banja Luka na svojoj 8. sjednici održanoj dana 28.10.2024.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 sudužnike/jemca (u daljem tekstu: Klijenti),
 2. uslovi za uspostavljenje odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih,
 3. uslovi za obavljanje transakcija 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 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 u poslovima odobravanja kredita, odobravanja dopuštenog prekoračenja po računu, primanja depozita, otvaranja i vođenja računa, izdavanja platnih i kreditnih 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;

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

Ugovor o pružanju bankarskih usluga - ima značenje utvrđeno u propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi i propisi koji uređuju poslove platnog prometa;

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 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 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;

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.

Dopušteno prekoračenje po platnom 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.

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, 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 безусловna instrukcija data Banci da isplati ili uplati određenu sumu novca sa označenog računa na navedeni račun korisnika sredstava. Može biti dostavljen ličnomobilnim ili elektronskim bankarstvom mora sadržavati sve bitne elemente: ime i prezime nalogodavca i njegov broj računa, ime i prezime/poslovno ime korisnika sredstava i broj računa, iznos, valutu, opis transakcije/svrha uplate, datum 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 platnom, štednom 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 Klijenta 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 odredbi, zatim odredbi zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja.

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.

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.

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 korisnik debitne kartice može raspolagati korištenjem kartice.

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.

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.

Gotovinski kredit po kartici sa odgođenim plaćanjem – je kredit koji se odobrava korisniku kartice sa odgođenim plaćanjem.

II STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE

1. Bankarski proizvodi i usluge

1.1. Banka je izvršila kategorizaciju Klijenata u zavisnosti od privrednog društva/poslovnog subjekta u kojoj je isti zaposlen. 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 pojedinoj kategoriji Klijent će biti informisan u pregovaračkoj fazi (kroz personalizovan informativni list).

2.1. Bankarska tajna i zaštita podataka o ličnosti

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 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.

3. Ovlašćena lica

- 3.1 Klijent može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Poslovni odnos 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 3 mjeseca.
- 3.2 Vlasnik računa otvorenog na ime fizičkog lica može ovlastiti jedno ili više drugih lica (punomoćnika) da raspolazu 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, osim ako isto nije decidno definisano u samoj punomoći.
- 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, ovlaštenik mora Banku bez odlaganja i izričito obavijestiti o takvoj izmjeni.
- 3.5 Banka će zahtijevati od ovlaštenika 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 Klijent je obavezan svoju volju kroz ovlašćenja (punomoć) izražavati krajnje jasno i precizno. U slučaju bilo kakve sumnje u sadržaj volje klijenta izraženu kroz dato ovlaštenje (punomoć), Banka zadržava pravo da ne postupi po predmetnom ovlaštenju i ne može biti pozvana niti na jednu vrstu odgovornosti radi korištenja ovog prava.

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 proizvode/usluge koje Banka nudi, prije samog sklapanja ugovora, 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 nacрта 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 pravo Banke da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, ukoliko relevantna procjena svih uobičajeno praćenih parametara Klijenta ukazuje da je korištenje ovog prava potrebno.

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 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.
- 6.4 Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.
- 6.5 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.

- 6.6 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 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 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, 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, dopuštenom 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, dopuštenom 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, dopuštenom 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 umanjenje 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, na način i pod uslovima predviđenim Zakonom o bankama Republike Srpske i podzakonskim aktima donesenim od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske.
- 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 dopuštenog 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. 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.
- 2.3.2. 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.
- 2.3.3. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.
- 2.3.4. 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 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 15 dana ako Banka nije dostavila odgovor.

IV USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE

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 u slučaju promjene adrese obavjestiti Banku o promjenama.
- 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 obavijestio Banku.

2. Potvrda o pisanoj komunikaciji

- 2.1. Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena ličnom dostavom 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.

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 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 безусловna 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, Klijenta i Banke, 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,
 - istekom 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 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 ostalimpotraživanjima 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, 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 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
 - ako nastupe okolnosti ili stanja, koje/a bi 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, ili
 - Ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa propisanu internim aktima Banke i zakonskim/podzakonskim aktima, a posebno dokumentaciju čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprečavanje pranja 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 UniCredit 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 bitnih informacija o Klijentu kao što su ime, prezime, adresa, svrha uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, 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 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 ili otkazu ugovora.

VII BANKARSKI PROIZVODI I USLUGE

1. Vođenje računa Klijenata

- 1.1. Banka Klijentu otvara platni račun, osnovni platni račun, osnovni socijalni račun, devizni račun, žiro račun, račun u svrhu oročenja, štedni račun, namjenski račun za dopunjivu karticu, ili drugu vrstu računa.
- 1.2. 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.
- 1.3. Klijent može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor sa Bankom, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlaštenog lica i zaključuje ugovor na osnovu ovlašćenja koje je ovjerio nadležni organ i koje ne može biti starije od 6 mjeseci.
- 1.4. Ovlaštenik ne može biti ovlašten da dalje prenosi ovlaštenje ili da ugasi, odnosno zatvori račun bez specijalnog ovlaštenja datog od strane Klijenta.
- 1.5. Otvaranje računa maloljetnog lica se vrši na osnovu ličnog zahtjeva roditelja/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.
- 1.6. Dato ovlaštenje prestaje:
 - u slučaju smrti Klijenta ili ovlaštenika,
 - postavljanjem staratelja vlasnika računa, koji je dao ovlaštenje (čak i ako je u zajednici sa drugim licem),
 - istekom roka tokom kojeg je ovlaštenje bilo važeće,
 - opozivom/otkazom ovlaštenja.
- 1.7. U slučaju opoziva ovlaštenja 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 ovlaštenje.
- 1.8. Nakon saznanja o smrti Klijenta, Banka blokira sve račune do dostavljanja akta suda ili notara o provedenom postupku ostavinske rasprave.
- 1.9. Banka je ovlaštena da raspolaze 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.

- 1.10. 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.
- 1.11. 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 15 radnih dana.
- 1.12. 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.
- 1.13. 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 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 od objave oglasa ne javi Banci i ne dostavi dalju instrukciju, Banka ima pravo zatvoriti taj račun.

2. Platni promet u zemlji

- 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. Neki od tih podataka 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, za uplate javnih prihoda popunjena sva potrebna polja itd. 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.
- 2.2. Prijem naloga unutrašnjeg platnog prometa predviđen je:
- 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)	najkasnije do 15:30 časova	isti dan	ne primaju se nalozi
	poslije 15:30 časova	najkasnije sljedeći radni dan Banke	

<i>ispostavljeni na šalteru Banke</i>			
Elektronski interni	najkasnije do 18 časova ** subotom najkasnije do 14 časova	isti dan	** nedjelja i praznik sljedeći radni dan Banke
	poslije 18 časova ** subotom poslije 14 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 dodatnoj nadkontroli

- 2.3. 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.
- 2.4. Gotovinski nalozi isplate sa transakcionog računa Klijenta se primaju na izvršenje samo do visine pokrića na Klijentovom računu.
- 2.5. 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.
- 2.6. U izuzetnim slučajevima, prema procjeni Banke i njenim mogućnostima, nalozi dostavljeni nakon navedenog vremena, na zahtjev klijenta mogu biti izvršeni isti dan.
- 2.7. Ako Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje, o odbijanju mora da obavijesti klijenta.
- 2.8. 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. Naloge za plaćanje u inostranstvo klijenti dostavljaju u pisanom obliku, odnosno elektronskom obliku putem digitalnih kanala, koji treba da sadrže 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 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 digitalnih kanala potrebno je dostaviti odgovarajuću dokumentaciju putem 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.

- 3.2. 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 moguće 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.
- 3.3. Svi nalozi se izvršavaju prema inostranstvu sa datumom valute T+2, ukoliko drugačije nije izričito naznačeno u nalogu. Krajnji rok za prijem plaćanja je predviđen u zavisnosti od valute plaćanja i to:
 - Ukoliko se radi o standardnoj obradi sa datumom valute T+2 nalozi se primaju do 14:00 sati, a elektronski (nalozi uneseni kroz digitalne kanale) 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.
- 3.4. 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).
- 3.5. 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.
- 3.6. U slučaju zadržavanja izvršavanja transakcije kod ino banke, obaveza Banke je da na osnovu informacija, dobijenih od klijenta, odgovara na upite ino banaka za dostavu dodatne dokumentacije i podataka o transakciji ili klijentu, s ciljem izvršavanja plaćanja.

4. Konverzija

- 4.1. Gotovinska konverzija stranih valuta i konverzije po računu klijenta obavljaju se uz primjenu odgovarajućih kurseva za kupovinu/prodaju deviza sadržanih u važećoj kursnoj listi Banke. Važeća kursna lista Banke biće jasno istaknuta u prostorijama Banke i na internet stranici Banke.
- 4.2. Banka izvršava naloge za kupoprodaju inostranih sredstava plaćanja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju RS.
- 4.3. Banka u zavisnosti od iznosa (preko 5.000 KM protivvrijednosti) i statusa Klijenta zadržava pravo kontaktiranja Klijenta i dogovori sa njim poseban kurs.

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,
- 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 važećom Odlukom o kamatnim stopama.
- 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 se definiše Odlukom o kamatnim stopama, te ugovorom kojeg Banka zaključuje sa Klijentom.
- 5.10. Ukoliko Klijent želi da raspolaze svojim oročenim sredstvima prije isteka Ugovorom utvrđenog datuma, dužan da pisano obavijesti Banku o namjeri i iznosu prijevremenog povlačenja depozita od roka određenom ugovorom. Visina kamatne stope koja se priznaje Klijentu u slučaju prijevremenog razročenja definiše se važećom Odlukom o kamatnim, te prilogom Ugovora kojeg je Banka zaključila sa Klijentom.

6. Krediti

- 6.1. Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti i domaćoj valuti sa valutnom klauzulom.
- 6.2. Banka plasira Klijentu sredstva u vidu kredita, dopuštenog prekoračenja po računu i kredita po osnovu kreditnih kartica.
- 6.3. Prije zaključenja ugovora o kreditu stranama predmetnog ugovora (klijentu, sudužniku ili drugom licu koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika kredita) u pregovaračkoj fazi, usmeno predočavaju se smisao i posljedice tog pravnog posla kao i prava i obaveze ugovornih strana koje proizilaze iz predmetnog pravnog posla.
- 6.4. 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 obezbijeđeno 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 redosljed predviđen nekim od važećih zakona.
- 6.5. Kamatne stope na kreditne aranžmane se utvrđuju na godišnjem nivou.
- 6.6. 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 fiksnog dijela kamatne stope te promjenljivog referentnog elementa i može biti vezana za EURIBOR ili neku drugu referentnu vrijednost.
- 6.7. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu za sve vrste kredita, saglasno važećim propisima.
- 6.8. 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.
- 6.9. Kamata na kredite se naplaćuje mjesečno.
- 6.10. 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. Izdavanje kartice

- a) Platna kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Klijenta - korisnika kartice i njeno korištenje nije prenosivo na drugu osobu
- b) Platna kartica se može koristiti kao instrument plaćanja u zemlji i inostranstvu.
- c) Platna kartica (u daljem tekstu: "kartica") može biti debitna, revolving kreditna i kartica sa odgođenim plaćanjem.
- d) Debitna kartica je kartica koja je vezana za platni/devizni račun, račun dopunjive kartice korisnika i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine na računu ima dovoljno sredstava.
- e) Kartica s odgođenim plaćanjem vezana je za platni račun klijenta, dok je revolving kreditna kartica korisnika vezana uz otplatni račun revolving kreditne kartice.
- f) 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.
- g) 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 platnog/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 platni račun kod Banke.
- h) Odluku o izdavanju kartice donosi Banka bez obaveze da podnosiocu zahtjeva - pristupnice obrazlaže svoju odluku.

- i) Podnositelj zahtjeva - pristupnice dozvoljava Banci da provjeri sve navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva - pristupnice.
- j) Korisnik može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica, u skladu sa Poslovnim politikom Banke.
- k) Ovi Opšti uslovi se odnose na osnovnu i na dodatne kartice, a korisnik osnovne kartice je isključivo odgovoran za korištenje svoje i dodatnih kartica.
- l) 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 kontaktni 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. Korisnik kartice prilikom iniciranja zahtjeva za izradu kartice može da se izjasni da ne želi da mu se tajni identifikacioni broj (PIN) dostavi putem pošte na adresu, a uvid u PIN krajnjem korisniku je omogućen putem m-bank aplikacije.
- m) 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.
- n) 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.
- o) Korisnik može ovlastiti/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.
- p) Rok važenja sa kojim se izdaje kartica definisan je Ugovorom
- q) 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 Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovima sa fizičkim licima, kao naknadu za izdavanje kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem.

7.2. Korištenje kartice

- a) 7.2.1. Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (ATM-u i EFT POS terminalima), Internet prodajnim mjestima i imprinter uređajima.
- b) Korisnik čije ime je odštampano na kartici jedini može koristiti karticu.
- c) Korisnik može koristiti karticu samo u okviru raspoloživog stanja (za debitne kartice) odnosno odobrenog limita (za revolving kreditne kartice i kartice sa odgođenim plaćanjem).
- d) Korisnik ne smije ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja.
- e) 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.
- f) 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.

7.3. Korištenje kartice za plaćanje robe i usluga

- a) 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.
- b) Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na eventualni zahtjev prodajnog mjesta, pokaže identifikacioni dokument.

- c) Korisnik karticu na EFT POS – evima koristi uz identifikaciju PIN-om. Za beskontaktno transakcije 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.
- d) 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.
- e) 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.

7.4. Korištenje kartice za isplatu gotovine

- a) 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.
- b) Putem uplatnog bankomata, debitnim karticama se može uplaćivati gotovina na platni račun do visine odobrenog dnevnog limita
- c) 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.
- d) Karticom se gotovina podiže isključivo u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.
- e) 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.

7.5. Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija

- a) 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 KM po važećem kursu Banke, odnosno po službenom srednjem kursu Centralne banke BiH za konverzije EUR u KM i KM 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

- f) 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).
- g) 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.
- h) 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.
- i) Zaduženje kartičnog računa korisnika obavlja se sa datumom zaduženja odgovarajućih računa Banke.
- j) Banka će početkom mjeseca pripremati i dostavljati izvode (izvještaj 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.
- k) Korisnik ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u zemlji i inostranstvu tereti njegov račun.
- l) Obaveze koje proizlaze iz korištenja kartice u zemlji i inostranstvu korisnik plaća u valuti računa uz koji je kartica vezana.
- m) 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.
- n) 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.

7.6. Prigovori po osnovu kartičnog poslovanja

- a) Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualnog prigovora.
- b) 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.
- c) Ukoliko se prigovor odnosi na prijavu zloupotrebe kartice od strane 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, ukoliko postoji osnov, da pokrene proces prema kartičnim kućama u skladu sa pravilima kartičnih kuća.
- d) 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>
- e) 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>
- f) Prigovori korisnika nastale korištenjem kartice suprotno ovim pravilima smatraju se neosnovanim.
- g) Po okončanju postupka, u slučaju osnovanog prigovora klijentov račun se odobrava za reklamirani iznos transakcije.

7.7. Čuvanje kartice i kartičnih podataka

- a) Korisnik je dužan da karticu čuva jednako kao i ostala sredstva plaćanja i odvojeno od PIN-a, te redovno provjeravati njenu prisutnost.

- b) 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.
- c) Korisnik snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korištenjem kartice.

7.8. Ukradena / izgubljena kartica

- a) 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.
- b) Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.
- c) Nakon prijave gubitka ili krađe kartice prestaje odgovornost korisnika kartice za troškove nastale neovlaštenim korištenjem.
- d) Banka je obavezna da na adekvatan način proglasi konkretnu karticu nevažećom.
- e) 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.
- f) Po podnošenju pisane prijave o gubitku ili krađi kartice, korisnik može podnijeti zahtjev za izdavanje nove kartice.

7.9. Otkaz korištenja kartice

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

7.10. Onemogućavanje (blokada) korištenja kartice

- a) 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 dospelje obaveze po bilo kom plasmanu korisnika kartice u Banci,
 - na osnovu odluke/naloga nadležnih organa uprave
 - ako je kartica neaktivna tj. nije imala transakcija plaćanja roba i usluga ili podizanja gotovine na ATM i POS terminalu u poslednjih 12 mjeseci.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

7.11. Prava i obaveze

- a) Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih Opštih uslova.
- b) Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat sa Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, te da pristaje na njihovu primjenu, sa svim svojim izmjenama i dopunama.
- c) 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.

8. Dopusšteno prekoračenje po platnom računu

- 8.1. Banka Korisniku platnog računa može odobriti i omogućiti korištenje kredita po računu (Dopusšteno prekoračenje).
- 8.2. Dopusšteno prekoračenje po platnom računu se odobrava na rok od 12 mjeseci uz mogućnost automatskog produženja limita ukoliko su ispunjeni uslovi za automatsku dodjelu dopuštenog prekoračenja. Izuzetak su dopuštena prekoračenja koja se odobravaju na rok do 24 mjeseca bez mogućnosti automatskog produženja.
- 8.3. Nedoizvoljenim prekoračenjem smatra se zaduženje Računa preko iznosa kojim Klijent može raspolagati u skladu s Opštim uslovima poslovanja. Ako bi nedozvoljeno prekoračenje ipak nastalo, Korisnik računa je obavezan odmah uplatiti potrebni iznos za pokriće nedozvoljenog prekoračenja, te platiti dužne pripadajuće kamate po dospijeću kao i nadoknaditi nastale troškove.
- U slučaju nastanka nedozvoljenog prekoračenja, Banka je ovlaštena poduzeti svaku radnju koja bi otklonila nedozvoljeno prekoračenje i štetu za Banku, te kojom bi se naplatila pripadajuća kamata i troškovi, a posebno:
- onemogućiti Klijentu dalje poslovanje po Računu;
 - pokrenuti proces refinansiranja ukoliko je moguće
 - poduzeti mjere prinudne naplate;
 - otkazati ugovor.
- 8.4. Na iznos iskorištenog dozvoljenog limita, Banka obračunava kamate i za iznos kamate tereti Račun po stopi i na način određen Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim licima te propisima koji regulišu način obračuna kamate.
- 8.5. Na iznos nedozvoljenog prekoračenja, Banka obračunava kamate i za iznos kamate tereti Račun po stopi i na način određen Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama te propisima koji reguliraju način obračuna kamate.
- 8.6. Na odobreni iznos dopuštenog prekoračenja u korištenju, kao i na iznos nedopuštenog prekoračenja, Banka obračunava i naplaćuje kamatu čija se visina uređuje Ugovorom.
- 8.7. Kamatna stopa na dopušteno prekoračenje se izražava na godišnjem nivou. Obračun kamate po dopuštenom prekoračenju vrši se primjenom proporcionalne metode obračuna kamate na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na godinu od 360 dana, a naplaćuje se na mjesečnom nivou.
- 8.8. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu u skladu sa važećim propisima.
- 8.9. Pri zaključivanju Ugovora o dopuštenom prekoračenju, Banka je dužna uručiti Klijentu primjerak plana otplate dopuštenog prekoračenja.
- 8.10. Na mjesečnom nivou, putem Izvoda, Banka obavještava Klijenta o promjenama po računu koji uključuje i podatke o visini dopuštenog prekoračenja, rok do kojega je ono odobreno, kamati i naknadi koje banka naplaćuje za izvršene usluge.

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 naknada za proizvode i usluge u poslovima sa fizičkim licima 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 Korisnik sefa 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 o prinudnom otvaranju sefa (pisanim putem na adresu evidentiranu u sistemu na osnovu referentne dokumentacije). 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.
- 9.12. Kada Banka sazna za smrt Klijenta-Korisnika sefa, samo na osnovu akta nadležnog suda ili notara, dozvoliće pristup sefu.

10. Trajni nalozi

- 10.1. 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.
- 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 praćanjem 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 ovlaštenja 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.

11. Elektronske usluge

Direktni kanali - sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga korištenjem elektronskih načina komuniciranja, bez istovremene fizičke prisutnosti (krajnjeg)

korisnika i radnika 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, obim 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 papirni dopisi koje Banka dostavlja poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.

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 danom donošenja od strane Nadzornog odbora Banke, a primjenjivaće se po isteku 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-133/22 od 25.7.2022.godine.

Broj: NO-151/24



Opšti uslovi poslovanja su objavljeni dana 13.11.2024.

Opšti uslovi poslovanja počinju se primjenjivati od dana 28.11.2024.