

### 3) Opšti uslovi poslovanja sa računima i paketima (v.1.0)

**Uvodne odredbe:** Ove odredbe se primjenjuju u poslovanju sa računima i debitnim platnim karticama vezanim za račune. Opštim uslovima se utvrđuje minimum uslova pod kojim Banka odobrava korištenje platnih kartica u poslovanju sa fizičkim licima kao korisnicima.

**Korisnik** je svako poslovno sposobno fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja bankarskih usluga, a koje nisu namjenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

**Račun** (tekući i devizni račun) klijent može ugovoriti u domaćoj i stranoj valuti za primanje redovnih mjesečnih primanja i /ili neredovnih primanja, te obavljanje platnih transakcija u zemlji i inostranstvu.

**Paket računa** je skup bankarskih i nebankarskih proizvoda za čije korištenje vlasnik plaća jedinstvenu naknadu.

**Kartična organizacija** je Visa International i/ili MasterCard International.

**Platna kartica** je pravo kojim Banka ovlašćuje Korisnika da putem kartične plastike raspolaže sredstvima na računu u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, na način pod uslovima koji se definišu ugovorom.

**Kartična plastika** je sredstvo kojim se realizira pravo iz platne kartice, koju Banka izrađuje u skladu sa standardima kartičnih organizacija i ista je vlasništvo Banke. Kartična plastika se izdaje na određeni rok koji se navodi na kartičnoj plastici.

**Period važenja kartične plastike** utisnut je na samoj plastici i važi do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu označenom na kartici. Nakon svakog isteka roka važenja Korisniku koji se pridržava svih ugovorenih obaveza, period važenja se obnavlja na isti period. Prilikom obnavljanja perioda važenja, Banka može smanjiti iznos limita u slučajevima pogoršanja kreditne sposobnosti Korisnika, te ukoliko je Korisnik u predhodnom periodu važenja vršio povlačenja sredstava u ukupnom iznosu od 50% ili manje od odobrenog limita. Ukoliko Korisnik ne želi da mu se platna kartica ponovo izda, dužan je o tome, pisanim putem obavijestiti Banku, najmanje 60 dana prije isteka roka važenja kartice. U tom slučaju Korisnik se obavezuje da izmiri sve obaveze nastale korištenjem kartice.

**Platne transakcije** su transakcije plaćanja roba i usluga i podizanje gotovine.

**Debitna kartica** je platna kartica na osnovu koje se otvara tekući račun Korisnika, a koju može koristiti za plaćanje roba i usluga do visine raspoloživih sredstava na računu. Svako plaćanje/podizanje gotovine debitnom karticom, podrazumjeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa na računu.

**Limit** je maksimalno dozvoljeno prekoračenje koji Banka odobri po kartičnom računu. Kod debitne kartice limit se odobrava na period od 6 (šest) mjeseci, računajući od dana zaključivanja ugovora, sa automatskim obnavljanjem na daljnjih šest mjeseci, ukoliko su na dan obnavljanja ispunjeni kumulativno sljedeći uslovi:

ukoliko je korisnik računa primio preko računa otvorenog u Banci najmanje jedno redovno mjesečno primanje u posljednja 3 mjeseca ili ukoliko je korisnik računa uplatio minimalno jednu uplatu u posljednja 3 mjeseca:

- ukoliko je račun u pozitivnom saldu ili dozvoljenom prekoračenju (uz jedan od prethodna dva uslova za uplatu) pri čemu se toleriše nedozvoljeno prekoračenje do maksimalno 70,00 KM
- da je u posljednjih 12 mjeseci koristio bar jedan dan prekoračenje.

Za klijente sa ugovorom o radu na određeno vrijeme može se odobriti dozvoljeno prekoračenje bez automatske obnove sa rokom trajanja limita minimalno dva mjeseca kraćim od roka isteka ugovora o radu, a najduže 6 mjeseci.

**PIN** - tajni lični identifikacioni broj Korisnika kartice koji služi za identifikaciju krajnjeg Korisnika na bankomatu ili POS-u.

**Dodatni korisnici** su lica određena od strane osnovnog Korisnika koja mogu koristiti platnu karticu. Na zahtjev Korisnika mogu se izdati najviše 2 (dvije) dodatne kartice. Korisnik odgovara za svaku dodatnu i snosi sve troškove nastale korištenjem dodatnih kartica. Svaka izdana kartica (osnovna ili dodatna) glasi na ime i nije prenosiva.

**Kamate:** Za obračun kamata po platnim karticama, računima i prekoračenju primjenjuje se fiksna nominalna kamatna stopa određena važećim tarifnikom Banke. Obračun kamate se vrši na

dnevnom nivou i pripisuje mjesečno saldu računa. Metod obračuna kamate je prosti tj. proporcionalni metod.

U slučaju kašnjenja obračunava se i naplaćuje zatezna kamata u visini zakonske zatezne kamate.

**Izvod o stanju po kartičnom računu:** Banka jedanput mjesečno, na kraju svakog obračunskog perioda, bez naknade, putem izvoda, koji se dostavlja elektronskim putem na adresu koju je odredio Korisnik, a u nedostatku elektronske adrese Korisnik izvod može preuzeti u poslovnicu Banke.

Banka dostavlja Korisniku Izvod o ostvarenim transakcijama učinjenim osnovnom i dodatnim karticama u prethodnom mjesecu, obavezama koje su nastale njenim korištenjem i o datumu kada će tekući račun Korisnika kartice biti zadužen za iznos preostalog duga.

**Blokada kartice:** Banka može blokirati karticu (osnovnu i dodatne), bez prethodnog obavještenja Korisnika ukoliko se kartice koriste protivno odredbama ugovora ili nisu osigurana sredstva za izmirivanje obaveza nastalih korištenjem kartica.

**Rizik dostavljana kartica i ličnog identifikacionog broja (PIN):** Banka snosi rizik u vezi dostavljanja kartica i PIN-a, a nakon prijema istih rizik preuzima Korisnik.

**Osiguranje:** Korisnik može biti i Korisnik osiguranja od rizika zavisno od vrste proizvoda za koji se Korisnik odluči koristiti. Osiguranje obuhvata osiguranje od rizika u skladu sa osiguravajućim pokrićima navedenim u polisi i certifikatu osiguranja. Polise osiguranja su cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa vinkulirane u korist Banke.

**Reklamacije:** U roku od 30 dana od datuma izdanog izvoda isti se može reklamirati putem obrasca za reklamacije koji Korisnik može preuzeti i predati u najbližoj poslovnicu. Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice, koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije uslijed greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacijskih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd. Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga nije htio da prihvati karticu. Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih karticom. Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja tog troška, ali Korisnik ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. Izvršena ispravka će biti vidljiva na sljedećem Izvodu. U slučaju neopravdanosti reklamacije Banka će dati obrazloženje i navesti razloge odbijanja reklamacije.

**Sigurno korišćenje platnih kartica:** Radi sigurnog korištenja kartice Korisnik je dužan pridržavati se ovih pravila: Čuvati karticu i držati je u vidokrugu pri svakom obavljanju transakcije; Ne davati broj na kartici drugim licima; Ne dopustiti drugim licima da koristi karticu i PIN; Ne zapisivati PIN, a obavijest o PIN-u uništiti; Pri unosu PIN-a stati blizu bankomata i zaštititi rukom tipkovnicu; Ukoliko se uoči nešto sumnjivo na samom bankomatu (dodatno instaliranu opremu, sumnjivo ponašanje osoba u blizini) ne koristiti taj bankomat; Ukoliko bankomat ne vrati karticu, odmah Banci prijaviti gubitak kartice; Potvrdu o transakciji čuvati za vlastitu evidenciju, a prije bacanja pocijepati je da ne bude čitljiva; Pregledati mjesečni izvod; U slučaju elektronske trgovine tražiti od prodajnog mjesta da potvrdi cjelokupni iznos transakcije koji će teretiti karticu, uključujući dodatne naknade, poštarine i sl; Osigurati da elektronski uređaj Korisnika ima instaliran najnoviji antivirusni software; Kupovati na poznatim i sigurnim web stranicama; Ignorirati e-mail poruke u kojima se traže lični podaci, šifre, PIN i sl; Uvijek isprintati svoju narudžbu, uslove kupovine/povrata robe/isporuke, te adresu i telefonski broj prodajnog mjesta.

**Način postupanja i odgovornost u slučaju neovlaštenog korišćenja podataka sa platne kartice, krađe ili gubitka kartice:** Ukoliko je kartica ili dodatna kartica izgubljene, ukradene, oštećena ili je neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice, Korisnik je dužan o tome odmah obavijestiti Banku na telefon +387(0)51 951 000, koji su dostupni 24 sata svakog dana. Banka će

bez odlaganja izvršiti blokadu kartice. Usmenu prijavu Korisnik treba u najkraćem roku potvrditi i pismenom izjavom, uz koju će dostaviti i potrebnu dokumentaciju. Do momenta prijave Banka ne snosi odgovornost za neovlašteno korištenje kartice, a nakon prijave Banka je odgovorna samo za iznose koji su utrošeni preko uređaja koji zahtjevaju elektronsku autorizaciju. Ukoliko Korisnik nakon prijave pronade karticu više je ne smije koristiti, već će je vratiti Banci. Po prijemu pisane izjave o gubitku ili krađi kartice Banka će Korisniku izdati novu karticu, čiji trošak izdavanja snosi Korisnik. Prijavu ukradene kartice Korisnik je dužan prijaviti i policijskoj stanici.

**Pravo na odustanak od ugovora:** Banka ne može korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika.

Korisnik ima pravo odustati od ovog ugovora u roku 14 dana od zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, pod uslovom da nije počeo koristiti kredit, dostavljanjem pismenog obavještenja Banci. Dan prijema ovog obavještenja se smatra danom odustanka. Korisnik je u tom slučaju dužan platiti Banci naknadu za odobravanje kredita.

U ovom slučaju Korisnika ne obavezuju sporedni ugovori, osim ako je počeo koristiti predmetnu uslugu. U zahtjevu za odustanak mora izričito biti navedeno i odustajanje od sporedne usluge. U ovom slučaju Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za pristup i korišćenje Paketa kao i druge naknade za proizvode i usluge iz Paketa, koje su stvarni trošak Banke.

**Važenje ugovora:** Ugovori o korišćenju paketa proizvoda i usluga zaključuju se na neodređeno vrijeme, a platne kartice kao posebni proizvodi ili kao proizvodi unutar paketa vrijede u periodu važenja kako je navedenu uz svaku platnu karticu, sa mogućnošću automatskog produženja.

**Pravo na raskid/otkaz ugovora:** Svaka ugovorna strana može u bilo koje vrijeme otkazati Ugovor na način da kod ugovora o računima Korisnik može otkazati ugovor bez obaveze obrazloženja istog, uz otkazni rok od 8 dana, u kojem slučaju je svaka strana dužna ispuniti sve do tada nastale obaveze. Banka može otkazati ugovor, bez obaveze obrazloženja istog, uz otkazni rok od 60 dana, u kojem slučaju je svaka strana dužna ispuniti sve do tada nastale obaveze, a kod paketa svaka ugovorna strana može otkazati ugovor bez obaveze obrazloženja istog, uz otkazni rok od 30 dana. Raskid se vrši u pisanoj formi. U slučaju raskida istovremeno dospjevaju sve obaveze za plaćanje, kao i obaveza vraćanja Banci svih izdatih platnih kartica, token-a, ukoliko su izdati Korisniku.

Banka može, trajno ili privremeno, uskratiti pravo korištenja pojedinog bankarskog proizvoda koji je sadržan u paketu, kao i uskratiti pravo korištenja paketa ili otkazati ugovor u slučaju ako Korisnik paketa ne izvrši ili kasni s izvršenjem plaćanja novčane ili bilo koje druge obaveze.

**Posljedice neizmirenja obaveza:** Svako ponašanje Korisnika suprotno od ugovorenog predstavlja kršenje Ugovora i ovlašćuje Banku da jednostrano, pisanim putem, raskine ugovor bez primjene otkaznog roka, što za posljedicu ima dospjeće svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele obaveze čine iznos svih nenaplaćenih glavnica i naknada kojim se pripisuju ugovorene kamate, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka može zahtjevati zakonsku zateznu kamatu od dana utuženja pa do konačne isplate, uvećano za troškove postupka. Banka može u postupku naplate svojih potraživanja angažovati treća lica što za posljedicu ima i dodatne troškove postupka za Korisnika.

**Neaktivni računi:** Neaktivnim računom smatra se račun na kojem nije bilo aktivnosti deponiranja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i druge ovlaštene osobe u periodu od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti, odnosno 12 mjeseci nakon isteka ugovorenog roka ili ugovorenog odnosa. Neaktivni račun se ponovo aktivira radnjom Korisnika koje imaju za posljedicu deponovanja ili povlačenje sredstava sa računa. Banka je dužna izvršiti ponovnu provjeru identiteta Korisnika u slučaju aktiviranja računa, a klijent je dužan priložiti potrebnu dokumentaciju kao da otvara račun u skladu sa standardima sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti. Banka ne obračunava kamatu na neaktivne račune, te naplaćuje mjesečnu naknadu za održavanje neaktivnih računa.

Stavljanjem računa u status neaktivni gase se i druge usluge koje su vezane za račun, npr. usluga sms.

Banka će obavljati zatvaranje neaktivnih računa sa stanjem na računu u iznosu manje ili jednako +20,00KM/-20,00 KM minimalno jednom godišnje. Ukoliko vlasnik računa naknadno traži isplatu sredstva koje je imao na računu Banka će isplatiti ista sredstva na račun klijenta u Banci. Banka neće zatvarati sljedeće račune:

- Račune koji su u pravnom postupku (naplata prisilnim putem ili blokada)
- Račune koji imaju nezavršene transakcije kao što su neautorizirane transakcije, transakcije na čekanju, rezervacije za transakcije napravljene karticama, a nisu proknjižene
- Račune koji su vezani za bilo koje druge račune u banci.

**Radnje koje predhode zaključenju ugovora:** U pregovaračkoj fazi Korisnik aktivno učestvuje i posredstvom standardnih informacionih listova upoznaje se sa svim bitnim elementima ugovora, kao i sa opštim uslovima. U toku pregovaračkog postupka sva potrebna dodatna obavještenja i obrazloženja može dobiti od radnika Banke kao i nacrt ugovora. Potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da su mu prije zaključenja ugovora uručeni i informacioni list i opšti uslovi korištenja platnih kartica i paketa računa, da je upoznat sa sadržajem kao i sa načinom izmjene i saglasan je sa primjenom istih na ugovor. Sastavni dio svakog ugovora su reprezentativni otplatni planovi.

### **Sigurnost depozita**

**Osnovne informacije:** Depozite u Banci osigurava Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine. Kontakt: Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, Vase Pelagića 11a, 78 000 Banja Luka, Bosna i Hercegovina, telefon: 00387 051 223 440, faks: 00387 051 223 452, E-pošta: [aod@bih.net.ba](mailto:aod@bih.net.ba). Informacije dostupne na web stranici: <https://www.aod.ba>

Maksimalan iznos depozita koji se osigurava je 50.000,00 KM po deponentu po Banci, uključujući pripadajuću kamatu obračunatu do dana nastupanja slučaja osiguranja koji odgovara datumu oduzimanja dozvole za rad banci. Depozit se umanjuje za dugove koje deponent ima prema banci na dan kada joj je oduzeta dozvola za rad.

Osiguranje depozita se ne određuje po osnovu pojedinačnog računa, što znači da se svi depoziti deponenta u jednoj banci zbrajaju a ukupan osiguran iznos je ograničen na 50.000,00 KM. Depoziti jednog deponenta u različitim bankama su odvojeno osigurani svaki do iznosa 50.000,00 KM.

Isplata se vrši u valuti KM. Sva sredstva deponenta u stranoj valuti preračunavaju se u KM na osnovu srednjeg deviznog kursa Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan slučaja osiguranja. Zajednički račun je račun koji posjeduju dvije ili više osoba. Ako je deponent vlasnik zajedničkog računa, udio svakog deponenta u zajedničkom računu obračunava se jednako između vlasnika računa, osim ako svi vlasnici računa dostave dokaz o suprotnom. Ukupna isplata po zajedničkom računu ograničena je na iznos 50.000,00 KM po jednom deponentu po banci.

**Nadoknada:** Sistemom osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini upravlja Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine (AODBiH). AODBiH je dužna da sve iznose osiguranih depozita stavi na raspolaganje deponentima, bez neopravdanog kašnjenja, najkasnije u roku od 20 radnih dana od dana oduzimanja dozvole za rad banci.

Kako bi ostvarili pravo na iznos osiguranog depozita deponenti, uz zahtjev za isplatu, moraju dostaviti dokaz zakonskog vlasništva nad depozitom za koji se potražuje nadoknada. Zahtjevi za isplatu potraživanja deponentata zastarijevaju u roku od 5 (pet) godina od dana gubitka dozvole za rad banke.

Sistem osiguranja depozita štiti depozite fizičkih i pravnih lica u banci, osim isključenja u skladu sa članom 6. Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine. Prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:

- Depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protuzakonom radnjama i koji nisu predmetom daljnje žalbe

- Depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominirani depozit
- Depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka
- Depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohrane sa bankom, osim namjenskih depozita
- Depoziti domaćih ili inozemnih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun
- Depoziti domaćih ili inostranih vladinih organa
- Depoziti domaćih i inostranih osiguravajućih društava
- Depoziti domaćih i inostranih organa za kolektivna ulaganja
- Depoziti domaćih i inostranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim organima
- Depoziti osoba u posebnom odnosu sa bankom, kako je to utvrđeno entiteskim zakonima o bankama
- Depoziti privrednih društava iste skupine kao i banka članica
- Depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinjeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice
- Depoziti poduzeća koja mogu biti isključena iz pokriva osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinom instrukcijom
- Dužnički vrijednosni papiri koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizilaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica
- Depoziti mikrokreditnih organizacija

Ukoliko se desi statusna promjena u banci (npr. spajanje dvije banke), a deponent je imao osigurana sredstva i u jednoj i u drugoj banci biće mu osigurana oba iznosa u roku od 3 (tri) mjeseca od dana kada je statusna promjena obavljena. Nakon isteka roka od tri mjeseca u novoformiranoj banci osiguran je iznos deponentu do 50.000,00 KM.

**Druge važne informacije:** Sve banke koje imaju dozvolu za rad dobijenu od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske i Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su obavezno članice sistema osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini. Kako bi osigurale depozite banke su dužne da plaćaju premiju osiguranja depozita AODBiH. Premiju osiguranja ne plaćaju deponenti.

**Ostale odredbe:** Ovi opšti uslovi su sastavni dio ugovora kojeg zaključuje Banka i klijent, kao i sve naknadne promjene opštih uslova, koji su dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.