

# OPĆI UVJETI

POSLOVANJA  
UNICREDIT BANK d.d.  
S FIZIČKIM OSOBAMA

Banka za sve što  
vam je važno.



Na temelju Odluke Nadzornog odbora UniCredit Bank d.d. broj 02-3435-7/2017 od 26.6.2017. godine, Uprava Banke na svojoj 27/2017 sjednici, održanoj dana 24.7.2017. godine, donijela Opće uvjete poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama.

## I. UVOD

Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja), utvrđuju se:

1. standardni uvjeti poslovanja koje UniCredit Bank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) primjenjuje na fizičke osobe – koje stupaju u odnos s Bankom kroz poslovnu mrežu (poslovnice), a radi korištenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti - korisnike njenih usluga (u daljnjem tekstu: Klijenti),
2. uvjeti za uspostavu odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih,
3. uvjeti za obavljanje poslovanja između Klijenta i Banke.

## II. OPĆE ODREDBE

### 1. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

#### 1.1. Definicije

**Klijent** Banke u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je:

- svaka fizička osoba koja otvara ili ima otvoren račun u Banci,
- svaka fizička osoba u čije ime ili korist se otvara ili je otvoren račun u Banci,
- svaka fizička osoba koja obavlja bilo kakvu financijsku transakciju putem Banke, odnosno koristi bilo koju uslugu koju Banka pruža.
- svaka fizička osoba koja stupa u poslovni odnos s Bankom radi korištenja usluga financijskog leasinga (*korisnik leasinga*).

**Bankarske usluge** su usluge koje Banka pruža klijentima - korisnicima svojih usluga po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o oročenom depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platnih kartica, ugovora o dopuštenom prekoračenju po računu, 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 s klijentom i povezan je s obavljanjem djelatnosti Banke;

**Akti Banke** u smislu odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja su dokumenti koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, a kojima se regulira poslovanje s klijentima po pojedinim proizvodima uključujući i ne ograničavajući se na uvjete odobrenja i korištenja proizvoda, kamate, naknade i dr.;

**Ugovor o kreditu** ima značenje utvrđeno u Zakonu o obveznim odnosima;

**Ugovor o depozitu** ima značenje utvrđeno u Zakonu o obveznim odnosima;

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

**Ugovor o revolving kreditu** je ugovor o kreditu koji korisniku omogućuje da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, može povlačiti više puta pod istim uvjetima, s tim što se neiskorišteni dio kredita povećava za visinu otplata tog kredita;

**Ugovor o financijskom leasingu** ima značenje utvrđeno Zakonom o leasingu.

**Platna kartica** (koje može biti kreditna i debitna) je instrument bezgotovinskog plaćanja koji Klijentu omogućava plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca;

**Kreditna kartica** je platna kartica koja klijentu omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje roba i usluga na kredit;

**Debitna kartica** je platna kartica koja klijentu omogućava plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca do visine raspoloživih sredstava na računu Klijenta;

**EFT POS** (Electronic Fund Transfer Point of Sale) je terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem;

**ATM** (Automated Teller Machine) je samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine;

**Prekoračenje po tekućem računu** je proizvod Banke koji omogućuje klijentu da koristi veći iznos sredstava nego što u danom momentu ima raspoloživo na računu. Visina prekoračenja je izražena u određenom iznosu;

**Direktni kanali** su sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komunikacije, bez istodobne fizičke nazočnosti Klijenta i zaposlenika Banke na istom mjestu;

**Nominalna kamatna stopa (NKS)** je kamatna stopa izražena kao fiksni ili promjenjivi postotak koji se na godišnjoj razini primjenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava odnosno na primljeni depozit. Kamatna stopa može biti fiksna i promjenjiva;

**Efektivna kamatna stopa (EKS)** je stopa koja iskazuje ukupne troškove kredita i drugih finansijskih usluga koje Klijent plaća odnosno prima, pri čemu su ti troškovi kao postotak ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjoj razini. Efektivnom kamatnom stopom se izjednačava na godišnjoj razini sadašnja vrijednost svih budućih i postojećih obveza dogovorenih između Klijenta i Banke. Uvjeti i način obračuna EKS-a propisani su aktima Agencije za bankarstvo Federacije BiH;

**Plan otplate odnosno isplate** je tabelarni pregled svih kronološki prikazanih novčanih tijekova, namijenjen informiranju klijenta, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obveza po ugovoru o kreditu, ugovoru o finansijskom leasingu i revolving kreditnoj kartici, 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 s klijentom, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;

**Reprezentativni primjer** je primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uvjeta pod kojima se određena usluga Banke pruža i koristi;

**Račun** predstavlja bilo koji račun otvoren na osnovu ugovora između klijenta i Banke, bilo da je riječ o tekućem, žiro-računu, deviznom računu, studentskom računu, Teen računu za mlade.

**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;

**Raspoloživo stanje** je saldo na računu i odobreno prekoračenje računa;

**Prigovor** je usmeno ili pisano obraćanje klijenta Banci s opisom spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je prema mišljenju Klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja Banke odredaba zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih općih uvjeta poslovanja.

**Leasing naknada** - je novčani iznos koji plaća Klijent/korisnik leasinga na osnovu posjedovanja i korištenja predmeta leasinga.

**Predmet leasinga** - je pokretna ili nepokretna stvar sukladno propisima koji uređuju vlasništvo, odnosno druga stvarna prava, a može biti i buduća stvar.

## 1.2. Skraćenice

**Banka** – UniCredit Bank d.d.

**Opći uvjeti poslovanja Banke** - Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d.

**Opći uvjeti poslovanja** - Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama

**NKS** - nominalna kamatna stopa

**EKS** - efektivna kamatna stopa

2

## 2. STANDARDNI UVJETI POSLOVANJA BANKE

### 2.1. Opće odredbe

**2.1.1.** Općim uvjetima poslovanja Banka osigurava pravičan odnos prema Klijentu i primjenu dobrih poslovnih običaja, te postupka s profesionalnom pažnjom u odnosu s Klijentom, a u skladu s pozitivnim pravnim propisima i važećim aktima Banke (Odlukama Banke o proizvodima, Odlukama Banke o tarifi naknada i kamatnim stopama za proizvode i usluge u poslovima s fizičkim osobama i dr.)

**2.1.2.** Osnova svih poslovnih odnosa između Banke i njenih Klijenata je uzajamno povjerenje.

**2.1.3.** Banka će Opće uvjete poslovanja učiniti dostupnim Klijentu, objavljivanjem istih u poslovnim prostorijama Banke i na internetskoj stranici Banke, te na taj način osigurati da se Klijent upozna s Općim uvjetima poslovanja.

**2.1.4.** Banka preuzima obvezu prema Klijentima samo u okviru Općih uvjeta poslovanja, osim ako suprotno nije izričito ugovoreno u pisanoj formi. Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na odnose između Klijenta i Banke po osnovu: ponude, zahtjeva ili druge vrste pristupnice potpisane od strane Klijenta, pisanog ugovora između Klijenta i Banke, drugih oblika poslovne suradnje između Klijenta i Banke gdje se ne zaključuje ugovor u skladu s propisima i aktima Banke.

**2.1.5.** Pored Općih uvjeta za određene proizvode, Banka može sačiniti i posebne uvjete za konkretan proizvod tj. uslugu Banke, a koji se također odnose na ugovorni odnos Banke i Klijenta. U slučaju da su određena pitanja drugačije regulirana posebnim uvjetima u odnosu na Opće uvjete poslovanja, prednost u primjeni imaju posebni uvjeti.

**2.1.6.** U slučaju nesuglasnosti jedne ili više odredbi ugovora koje Banka zaključuje s Klijentom i ovih Općih uvjeta poslovanja, primjenjuju se odredbe ugovora.

**2.1.7.** Odredbe Općih uvjeta poslovanja imat će prednost u primjeni i u odnosu na dispozitivne zakonske propise koji reguliraju obvezne i druge odnose.

## 2.2. Bankarski proizvodi i usluge

- 2.2.1.** Banka Klijentima stavlja na raspolaganje cijelu lepezu svojih bankarskih usluga, i to: otvaranje i vođenje računa, platni promet u zemlji i inozemstvu, razne vrste kredita, platne kartice, usluge internet i mobilnog bankarstva, SMS servisa, KM i devizni oročeni depozit, depozite po viđenju, iznajmljivanje sefova, kupoprodaju valuta, JES! Paket račun, financijski leasing kao i druge bankarske i financijske usluge suglasno važećim zakonskim propisima.
- 2.2.2.** Uvjeti i način određivanja statusa Klijenta regulirani su internim aktima Banke, ovisno od poslodavca Klijenta i osobnih primanja. Klijent u skladu s određenim statusom može ostvarivati i dodatne pogodnosti za pojedine proizvode Banke, a o prethodno navedenom Klijent će biti informiran u pregovaračkoj fazi (kroz personalizirani informacijski list).

## 2.3. Bankarska tajna i zaštita podataka

- 2.3.1.** Banka će striktno štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Klijentu i s njim povezanim osobama u skladu s važećim zakonima i drugim propisima.
- 2.3.2.** Klijent potpisivanjem Ugovora i/ili Izjave daje izričitu suglasnost Banci da u skladu sa Zakonom o bankama i Zakonom o zaštiti osobnih podataka, podatke o Klijentu, njegovim povezanim osobama, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obvezama po Ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prikuplja, sprema, snima, organizira, vrši uvid, prijenos i povezivanje, kao i za prosljeđivanje osobnih podataka nadležnim institucijama, u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke vezano za ugovorni odnos između Klijenta i Banke, u svrhu utvrđivanja FATCA statusa, kao i da prosljeđuje osobne podatke pravnoj osobi odgovarajućeg oblika organiziranja koja vrši usluge i poslove za Banku koji proizlaze iz osnovne djelatnosti pružanja bankarskih usluga i proizvoda. Banka može uz suglasnost Klijenta putem dostupnih sredstava priopćavanja (pismom, telefonom, elektroničkim putem, faksom i dr.), a koje je Klijent prezentirao Banci prilikom potpisivanja Ugovora, obavještavati Klijenta o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju proizvoda i usluga u vidu letaka, prospekta, elektroničkih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Potpisom ugovora Klijent potvrđuje da je prije potpisa ugovora bio obaviješten o namjeri korištenja osobnih podataka navedenih u Ugovoru i o pravu da se takvoj obradi usprotivi. Banka osigurava zaštitu podataka od gubitka, uništenja, promjene, nedopuštenog pristupa i svake druge zlouporabe osobnih podataka u svojim bazama.

Klijent potpisom Ugovora i/ili Izjave daje izričitu suglasnost Banci i pristaje da se svi njegovi osobni podaci, činjenice i okolnosti koje je stavio na raspolaganje Banci prilikom sklapanja Ugovora i/ili potpisa Izjave, kao i podaci, činjenice i okolnosti koje Banka sazna i dobije u izvršavanju Ugovora, mogu obrađivati i koristiti, te prenositi radi obrade ili davati na korištenje članicama UniCredit Grupe u zemlji i inozemstvu u svrhu realizacije prava i obveza iz ovih Općih uvjeta i Ugovora i povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz važećih zakonskih i podzakonskih propisa, te u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, u svrhu provođenja mjera dubinske analize Klijenta, u svrhu dostavljanja informativnih ponuda o uslugama koje pružaju članice navedene grupe, u svrhu upravljanja rizicima, u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, te u svrhu utvrđivanja FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) statusa.

Klijent potpisom Ugovora i/ili Izjave daje izričitu suglasnost Banci i UniCredit Grupi, kojoj Banka pripada, i pristaje da se svi njegovi osobni podaci, činjenice i okolnosti koji su Banci stavljeni na raspolaganje, kao i osobni podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala i dobila na osnovi pružanja usluga Klijentu i u obavljanju poslova s Klijentom mogu obrađivati, koristiti i prenositi u svrhu ispunjenja obveza koje proizlaze iz provedbe izvještavanja Porezne uprave Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service - IRS) o poreznim obveznicima Sjedinjenih Američkih Država iz FATCA zakona (Foreign Account Tax Compliance Act), te svih aktivnosti iz FATCA sporazuma. FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act) status ima fizička ili pravna osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje navedeni američki porezni FATCA zakon (Foreign Account Tax Compliance Act).

- 2.3.3.** Radi redovitog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa Klijent, odnosno njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili opunomoćenik, su obvezni bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama svoga imena i prezimena, adrese, ovlasti za zastupanje prema Banci (osobama ovlaštenim za zastupanje i opsegu njihovih ovlasti, posebno na temelju punomoći), te ostalih podataka koji budu definirani ugovorom između Banke i Klijenta.

<sup>1</sup> FATCA status kod fizičke osobe postoji ako se prepozna jedna od sljedećih indicija: prebivalište u SAD-u, državljanstvo SAD-a, mjesto rođenja u SAD-u, boravak u SAD-u, zeleni karton, dvojno državljanstvo i eventualne druge indicije definirane FATCA regulativom koja je dostupna na internetskoj stranici IRS-a.

FATCA status kod pravnih osoba postoji ako se prepozna jedna od sljedećih indicija: država registracije je SAD, SAD je domicilna država, klijent ima status poreznog obveznika SAD-a, odnosno ima TIN/Tax Identification Number - porezni identifikacijski broj, stvarni vlasnik 10% i više vlasničkog udjela je fizička osoba kod koje je utvrđen FATCA status i eventualne druge indicije definirane FATCA regulativom koja je dostupna na internetskoj stranici IRS-a.

## **2.4. Ovlaštene osobe**

- 2.4.1.** Klijent može ovlastiti drugu osobu da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor s Bankom, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlaštene osobe i zaključuje ugovor na osnovu ovlaštenja koje je ovjerilo nadležno tijelo i koje ne može biti starije od 6 mjeseci.
- 2.4.2.** Vlasnik računa otvorenog na ime fizičke osobe može ovlastiti jednu ili više drugih osoba (opunomoćenika) za raspolaganje sredstvima s tog računa. Ovlaštene osobe istupaju u ime i za račun Vlasnika računa, kao vlastodavca, u granicama i na osnovu izdanog urednog ovlaštenja na obrascu Banke ili ovlaštenja ovjerenog od strane nadležnog tijela, a identitet te osobe mora biti utvrđen na osnovu osobnih dokumenata.
- 2.4.3.** Ovlaštena osoba iz prethodne točke nije ovlaštena da izdaje nova ili povlači postojeća ovlaštenja. Ista ovlaštenja kao i Vlasnik računa može imati ovlaštena osoba samo u slučaju smrti vlasnika, a na osnovu pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju i specijalne punomoći ovjerene od strane nadležnog tijela.
- 2.4.4.** U slučaju bilo koje izmjene ili dopune ovlaštenja za raspolaganje računom, kao što je promjena imena ovlaštene osobe (npr. zbog stupanja u brak), promjena prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Klijenta s Bankom, Klijent mora Banku bez odlaganja i izričito obavijestiti pisanim putem o takvoj izmjeni.
- 2.4.5.** Banka će zahtijevati od Klijenta da podnese na uvid ovjerene kopije i/ili originale dokumenata kojima se dokazuju gore navedeni podaci (npr. osobna iskaznica, putovnica/pasoš itd.) i da potpiše novi obrazac sa svojim podacima.
- 2.4.6.** Izmjene i dopune podataka će biti pravno obvezujuće za Banku tek od trenutka primitka istih u vidu pisanog obavještenja u prostorije Banke.

## **2.5. Pregovaračka faza**

- 2.5.1.** Banka u pregovaračkoj fazi informira Klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacijskog lista na reprezentativnom i personaliziranom primjeru usluge, u pisanoj formi ili elektroničkom obliku.
- 2.5.2.** Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uvjetima koji se odnose na ugovor o depozitu/kreditu/otvaranju i vođenju računa/dopuštenom prekoračenju/izdavanju i korištenju platne kartice/odnosno kredita po kartici/financijskom leasingu/drugim uslugama i proizvodima Banke sukladno njenoj ocjeni ili zahtjevima prinudnih propisa, na način koji će Klijentu omogućiti da uspoređi ponude različitih davatelja istih usluga i procijeni je li ugovor odgovara njegovim potrebama i financijskoj situaciji.
- 2.5.3.** Banka će Klijentu koji namjerava da s njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacrtu tog ugovora.

4

## **2.6. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta**

- 2.6.1.** Prije davanja ponude i sklapanja ugovora o kreditu, ugovora o revolving kreditnoj kartici, ugovora o financijskom leasingu i ugovora o kartici s odgodom plaćanja, Banka je u obvezi procijeniti kreditnu sposobnost Klijenta na osnovu podataka koje dobije od njega i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta, koji je izvršen uz njegovu pisanu suglasnost.
- 2.6.2.** Prije sklapanja ugovora o gotovinskom kreditu po kartici Banka je u obvezi utvrditi raspoloživost klijentovog limita po kartici za otplatu mjesečnih anuiteta.
- 2.6.3.** Banka slobodno odlučuje o izboru svojih Klijenata u skladu s važećim propisima i svojim internim aktima, što uključuje i diskrecijsko pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu.

## **2.7. Identifikacija Klijenta**

- 2.7.1.** Banka prije, tijekom ili nakon obavljanja transakcije ili uspostave poslovnog odnosa s Klijentom poduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranje terorizma, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Klijenta pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.
- 2.7.2.** Klijent je obavezan za uspostavu poslovnog odnosa dostaviti Banci svu dokumentaciju propisanu važim propisima i internim aktima Banke.
- 2.7.3.** Banka ima pravo, u slučaju da podnijeta dokumentacije nije u skladu sa zahtjevom Banke, kao i na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvršiti izbor Klijenta s kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskrecijsko pravo Banke da odbije uspostavu poslovnog odnosa, kao i izvršenje transakcije, a ako je poslovni odnos s Klijentom već uspostavljen, Banka će ga raskinuti bez suglasnosti Klijenta.
- 2.7.4.** Banka osigurava 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 sadržavati dokumentacija čije je podnošenje obvezno prema propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
- 2.7.5.** Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uvjet za uspostavu poslovne suradnje.

- 2.7.6.** Banka ima pravo, iz razloga poduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, odložiti ili odbiti pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta.

### **3. UVJETI ZA USPOSTAVU ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE**

#### **3.1. Poslovanje između Klijenta i Banke**

- 3.1.1.** 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 traž usluge/transakcije koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Klijenta.
- 3.1.2.** Ugovor između Klijenta i Banke može se sačiniti u pisanoj i elektroničkoj formi. Svaka ugovorna strana zadržava svoj primjerak.
- 3.1.3.** Obvezni elementi ugovora o kreditu, ugovora o dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platne kartice i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici, ugovora o depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa i ugovora o financijskom leasingu koji se zaključuju s Klijentom definirani su Zakonom o zaštiti korisnika financijskih usluga, Zakonom o leasingu i Zakonom o obveznim odnosima i bit će sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje s Klijentom.
- 3.1.4.** Pri zaključivanju ugovora o kreditu, ugovora o dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o gotovinskom kreditu po kartici, ugovora o financijskom leasingu i ugovora o depozitu (osim depozita po viđenju), Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primjerak plana otplate kredita/plana isplate depozita/plana otplate financijskog leasinga, a koji sadrže osnovne podatke o kreditu/depozitu/financijskom leasingu i koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog plana, odnosno pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.
- 3.1.5.** U ugovoru koji zaključuju Klijent i Banka, novčane ugovorne obveze moraju biti određene odnosno odredive.
- 3.1.6.** Novčana ugovorna obveza je određiva vezano za njenu visinu, ukoliko ovisi od ugovoreni promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena, stopa inflacije/deflacije i dr.)
- 3.1.7.** Novčana ugovorna obveza je vremenski određiva, ako se na osnovu ugovoreni elemenata može utvrditi njeno dospjeće.
- 3.1.8.** Banka po bankarskim poslovima odnosno kreditima, kreditnim karticama, dopuštenom prekoračenju po računu, financijskom leasingu i depozitima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate u skladu s odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, ugovorom i Općim uvjetima poslovanja.
- 3.1.9.** Ako Klijent svoju obvezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospjele, a neizmirene obveze Banka primjenjuje zateznu kamatu čija je visina određena propisom.
- 3.1.10.** Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti s bilo kog računa Klijenta u Banci, a u skladu s ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

#### **3.2. Prava i obveze ugovornih strana**

##### **3.2.1. Pravo na odustajanje od zaključenog ugovora s Bankom**

- 3.2.1.1.** Klijent ima pravo odustati od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o financijskom leasingu, ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja, dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustajanje.
- 3.2.1.2.** Kod ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet financiranje kupovine nekretnine, Klijent može odustati od ugovora, pod uvjetom da nije počeo koristiti kredit, odnosno financiranje.
- 3.2.1.3.** Klijent je dužan prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o financijskom leasingu, ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja, dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice, dostaviti Banci pisanu obavijest o namjeri odustanka od ugovora.
- 3.2.1.4.** Klijent je dužan imati dokaz o dostavi Obavijesti Banci.
- 3.2.1.5.** Datum prijema obavijesti od strane Banke, smatrat će se datumom odustajanja od ugovora od strane Klijenta.
- 3.2.1.6.** Klijent koji odustane od zaključenog ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom, kao i od ugovora čiji je predmet kupovina odnosno financiranje kupovine nepokretnosti dužan je platiti naknadu stvarnih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja tog ugovora.
- 3.2.1.7.** Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o financijskom leasingu, dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice uz koji mu je pružena i sporedna usluga, Klijenta više neće obvezivati ugovor o sporednim uslugama, osim u slučaju kada je Klijent počeo koristiti uslugu sukladno ugovoru o sporednim uslugama.
- Klijent mora u pismenom odustanku izričito navesti da odustaje i od sporednih usluga.

**3.2.1.8.** Korisnik leasinga koji odustane od ugovora o finansijskom leasingu dužan je Banci odmah po slanju obavijesti iz točke 3.2.1.3. vratiti Predmet leasinga. Korisnik leasinga je dužan odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja navedene obavijesti, Banci nadoknaditi pretrpljenu štetu ako je došlo do umanjenja vrijednosti Predmeta leasinga i platiti kamatu ugovorenu ugovorom o finansijskom leasingu počev od dana zaključenja ugovora o finansijskom leasingu do dana plaćanja kamate.

### **3.2.2. Prijevremena otplata**

**3.2.2.1.** Klijent ima pravo u bilo kojem trenutku, u potpunosti ili djelomično, izvršiti svoje obveze iz ugovora o kreditu, ugovora o finansijskom leasingu i ugovora o gotovinskom kreditu po kartici s odgodom plaćanja u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cijene kredita/financijskog leasinga za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prijevremena otplata).

**3.2.2.2.** Banka ima pravo naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita/financijskog leasinga, na osnovu zaključenog ugovora i u skladu s pozitivnim pravnim propisima.

**3.2.2.3.** Banka ima pravo naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita ako je prijevremena otplata izvršena u periodu tijekom kojega se primjenjivala fiksna nominalna kamatna stopa a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupnja nekretnine ako je ugovorena fiksna ili promjenjiva kamatna stopa, te ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000,00 KM.

**3.2.2.4.** 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 osiguranje otplate,
- ako se otplata vrši tijekom perioda za koji je ugovorena promjenjiva kamatna stopa osim kod kredita čiji je predmet kupnja nekretnine,
- u slučaju prijevremene otplate dopuštenog prekoračenja po računu.

**3.2.2.5.** 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 biti vraćen.

**3.2.2.6.** Sve odredbe podtočke 3.2.2. (Prijevremena otplata) primjenjive su i na ugovor o finansijskom leasingu ukoliko i na način kako je to propisano primjenjivim propisima.

### **3.2.3. Prigovor klijenta i druge reklamacije**

**3.2.3.1.** Ako Klijent, jamac ili druga osoba koja osobno osigurava ispunjenje obveza Klijenta smatra da se Banka ne pridržava obveza iz zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, Općih uvjeta poslovanja Banke i odredbi zakona, može uputiti prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektroničkim putem na elektroničku adresu Banke [info@unicreditgroup.ba](mailto:info@unicreditgroup.ba), u skladu s internom procedurom Banke o načinu postupanja po prigovoru Klijenta.

**3.2.3.2.** Banka je dužna provesti postupak po podnijetom pisanom prigovoru Klijenta i podnositelju prigovora dostaviti odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Postupanje Banke po podnijetom prigovoru regulira se internim aktom Banke o načinu postupanja po prigovorima Klijenata.

**3.2.3.3.** U slučaju da Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke na podnijeti prigovor ili da Banka ne dostavi odgovor u propisanom roku, podnositelj prigovora ima pravo o tome pisano obavijestiti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem/sustav koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Federacije BiH.

## **4. UVJETI I NAČIN KOMUNIKACIJE**

### **4.1 Pisana komunikacija**

**4.1.1** Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne suradnje komunicirati usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.

**4.1.2** Pisana komunikacija između Klijenta i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacijske jedinice i adrese koju je Klijent dao Banci.

**4.1.3** Obavijest koju Banka uputi na posljednju adresu koju joj je Klijent dostavio smatra se uredno uručenom i smatrat će se primljenom od strane Klijenta trenutkom upućivanja na istu i to:

- ako je poslana putem faksa – na dan kada je faks poslan Klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu s faks uređaja,
- ako je poslana elektroničkom poštom – na dan kada je elektronička poruka poslana što se dokazuje ispisanom porukom elektroničke pošte,;
- ako je poslana poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za primitak pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu treće osobe opunomoćene za prijem korespondencije u ime Klijenta, a u skladu s izričitom pisanom izjavom Klijenta predanoj Banci u tom smislu.

**4.1.4** Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treće osobe zbog toga što Klijent nije primio neku Bančinu obavijest ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku.

#### **4.2 Potvrda o pisanoj komunikaciji**

Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena osobno i predviđena ovim Općim uvjetima poslovanja, smatrat će se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o primitku ili nakon što je izdana pisana potvrda o prijemu od strane Banke.

#### **4.3 Dokumenta primljena/poslana od strane Banke**

**4.3.1** U slučaju dostave dokumenata Banci ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu s nalogom Klijenta, Banka će s razumnom pažnjom ispitati dokumente da bi se utvrdilo jesu li u skladu s instrukcijama.

**4.3.2** Banka ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, niti odgovara za štetne posljedice koje mogu proisteći u vezi s točnim tumačenjem ili prijevodom.

**4.3.3** Dokumente stranog podrijetla prezentirane Banci kao dokaz identiteta ili ovlaštenja bit će pažljivo ispitana u pogledu njihove podobnosti u skladu sa zakonima, propisima i unutrašnjim aktima Banke. Uz dokumente stranog podrijetla dostavlja se i njihov prijevod po ovlaštenom sudskom tumaču na jedan od jezika u službenoj uporabi u Federaciji BiH/Bosni i Hercegovini.

**4.3.4** Ukoliko Klijent ne dostavi svu potrebnu dokumentaciju u pravno valjanoj formi Banka neće snositi odgovornost za štetu i gubitke koje su Klijent ili treća strana tim povodom eventualno pretrpjeli.

### **5. ODGOVORNOST UGOVORNIH STRANA**

#### **5.1 Odgovornost Banke za štetu**

**5.1.1** U poslovnom odnosu između Banke i Klijenta, Banka ne odgovara za štetu:

- koja nastupi uslijed djelovanja više sile, oružanih sukoba, izvanrednog stanja, zemljotresa, drugih elementarnih nepogoda, štrajka, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, izmijenjenih okolnosti, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama i uslijed drugih okolnosti na koje Banka nije imala utjecaj,
- koja je nastala kao posljedica postupaka poduzetih 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 s Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuvjetna obveza Banke.

**5.1.2** Navedeno u ovoj točki važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost.

**5.1.3** Banka će poduzeti razumne mjere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki utjecaj koji bi izazvao štetu Klijentu.

#### **5.2 Odgovornost Klijenta**

**5.2.1** Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani uslijed činjenice da Banka nije obaviještena o nekom nedostatku u vezi s pravnom odnosno poslovnom sposobnošću Klijenta, odnosno drugih ovlaštenih osoba.

**5.2.2** 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 prijevoda dokumenata koje je dostavio Banci u poslovima koje obavlja sa Bankom.

**5.2.3** Instrukcije bilo koje vrste koje Klijent daje Banci moraju biti jasne i izričite.

### **6. PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA**

#### **6.1 Načini prestanka ugovornog odnosa**

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

- ispunjenjem,
- istekom roka na koji je ugovor zaključen,
- uslijed smrti Klijenta,
- otkazom,
- jednostranim ili sporazumnim raskidom.



## **6.2 Postupak otkaza i raskida ugovornog odnosa**

- 6.2.1** Banka može otkazati ugovor o kreditu ako je kredit korišten u protivnosti s njegovom namjenom, u slučaju insolventnosti korisnika kredita, kao i smrti korisnika kredita ako bi Banka kao davatelj kredita u tom slučaju došla u bitno nepovoljniji položaj.
- 6.2.2** Osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima i Klijent i Banka mogu po osobnom nahođenju u bilo kojem trenutku i raskinuti međusobni poslovni odnos, s tim da je svaka strana dužna vratiti drugoj strani ono što joj duguje.
- 6.2.3** Pravno djelovanje raskida nastupa odmah osim ako je drugačije ugovoreno između Klijenta i Banke ili predviđeno ovim Općim uvjetima poslovanja ili relevantnim zakonima i drugim propisima.
- 6.2.4** Na dan otkaza/raskida Ugovora cjelokupan iznos kredita, automatski dostiže za naplatu zajedno s pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima.
- 6.2.5** Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obveze od strane Klijenta, može izvršiti raskid ugovora ili primijeniti pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima, što se bliže određuje Ugovorom.
- 6.2.6** Banka može u bilo kojem trenutku, raskinuti poslovne odnose i to posebno i ne ograničavajući se na sljedećem slučajevima:
- Ukoliko Klijent nije ispunio ili neuredno ispunjava bilo koju obvezu prema Banci ili drugom vjerovniku; ili
  - Ukoliko je Klijent prilikom podnošenja zahtjeva i realizacije bankarske usluge odnosno proizvoda dostavio Banci lažne dokumente/isprave ili dao netočne, neistinite i nepotpune podatke, koji su bili bitni za donošenje odluke o odobrenju bankarske usluge.
  - Ukoliko je dano sredstvo osiguranja za urednu otplatu duga pravno nevaljano ili netočno ili neistinito; ili
  - Ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne osigura dodatno sredstvo osiguranja za ispunjenje svojih obveza po osnovu Ugovora; ili
  - Ukoliko nastupe okolnosti ili stanja, koje/a bi po procjeni Banke mogle ugroziti sposobnost Klijenta, da ispunji ili ispunjava bilo koju obvezu po osnovu Ugovora, ili
  - Ukoliko je Klijentu prestao radni odnos, ili
  - Ukoliko Klijent nije prijavio promjenu poslodavca, ili
  - Ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce i podatke sukladno FATCA regulativi, ili ukoliko se na navedenog klijenta primjenjuju ograničenja u pogledu poslovnih aktivnosti vezanih uz određene zemlje, organizacije, osobe, subjekte ili robu propisana pravilima UniCredit Grupe o financijskim sankcijama.
  - Ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa propisanu internim aktima Banke i zakonskim/podzakonskim propisima, a posebno dokumentaciju čije je podnošenje obvezno prema propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
  - Ukoliko Klijent odbije potpisati ili opozove izričitu suglasnost za obradu i prijenos njegovih osobnih podataka, informacija, činjenica i okolnosti, a koji su Banci dostupni ili će biti dostupni u tijeku izvršavanja ugovornog odnosa, uključujući i podatke, predmete i isprave koji se smatraju poslovnom/bankarskom tajnom.
- 6.2.7** Banka će otkazno pismo odnosno pisanu obavijest o raskidu Ugovora dostaviti Klijentu na adresu iz ugovora, odnosno naknadno pisanim putem dostavljenu adresu.
- 6.2.8** Ugovor se smatra otkazan odnosno raskinut danom prijema otkaznog pisma odnosno pisane obavijesti o raskidu od strane Klijenta, odnosno Ugovor će se smatrati otkazan odnosno raskinut i ukoliko Klijent nije primio obavijest zato što je promijenio adresu prebivališta/boravišta, a o promjeni nije pravovremeno obavijestio Banku, ili ukoliko izbjegava prijem, odnosno ukoliko Banka nije uspjela dostaviti obavijesti o raskidu preporučenom pošiljkom na adresu definiranu ugovorom, u kom slučaju će se kao dan raskida Ugovora smatrati dan kada je služba za dostavu potvrdila da je pokušala uručenje otkaznog pisma odnosno obavijesti o raskidu ugovora.

## **7. BANKARSKE USLUGE**

### **7.1 VOĐENJE RAČUNA KLIJENATA**

#### **7.1.1 Opći pojmovi**

Tekući račun je poseban račun u domaćoj valuti koji Banka otvara poslovno sposobnim domaćim fizičkim osobama - rezidentima, radi primanja osobnih dohodaka, kao i drugih uplata i obavljanja isplata u visini raspoloživih sredstava.

Tekući račun je namijenjen i poslovno sposobnim stranim fizičkim osobama - nerezidentima, s privremenim boravkom i radnom dozvolom u Bosni i Hercegovini, radi primanja osobnih dohodaka, kao i ostalih prihoda iz radnog odnosa, ostvarenih u BiH i isplatu istih, do visine raspoloživih sredstava.

Studentski račun se otvara studentima državljanima BiH koji studiraju u Bosni i Hercegovini i u drugim zemljama te stranim fizičkim osobama - nerezidentima s boravkom u Bosni i Hercegovini, sa statusom redovnog ili izvanrednog studenta, koji se dokazuje Indeksom ili e-Indeksom fakulteta, umjetničke akademije ili visokog učilišta na koji je student upisan te predstavlja temeljni odnos klijenta – studenta i Banke.

Žiro račun je poseban račun u domaćoj valuti koji Banka otvara poslovno sposobnim domaćim fizičkim osobama - rezidentima i stranim fizičkim osobama – nerezidentima da bi preko njega mogli usmjeriti prihode ostvarene od: ugovora o djelu, provizije; honorarnog ili dopunskog rada; autorskih prava, patenata i tehničkih unapređenja; dobitaka od igara na sreću i drugih propisanih osnova; izdavanja u najam ili zakupa zgrada i drugih nekretnina; drugih propisanih osnova i obavljati isplate u visini raspoloživih sredstava sukladno važećim odlukama i uredbama koje propisuju nadležni organi.

Devizni račun je račun u stranoj valuti koji Banka otvara poslovno sposobnim domaćim fizičkim osobama - rezidentima i stranim fizičkim osobama - nerezidentima u svrhu deponiranja sredstava u stranoj konvertibilnoj valuti u Banku, sukladno važećim propisima entiteta i države Bosne i Hercegovine te za obavljanje plaćanja uvoza roba i usluga, kao i za druga plaćanja u inozemstvu, ostvarivanje ino priljeva (mirovine, rente, te ostala redovna i neredovna primanja) te podizanje efektivne valute u visini raspoloživih sredstava na računu.

Teen račun je račun u domaćoj valuti koji Banka otvara na ime maloljetne domaće fizičke osobe - državljanin BiH (Vlasnik računa) zastupane po zakonskom zastupniku, odnosno skrbniku.

Kartolina je poseban dokument, koji Klijent koristi, uz osobnu ispravu, prilikom zahtjeva za raspolaganje sredstvima u poslovnici Banke, s računa u istoj valuti u kojoj su ih položili u Banku.

Kartica je instrument raspolaganja sredstvima na tekućem, studentskom, deviznom ili Teen računu, a omogućava isplatu gotovine na bankomatima i kupovinu roba i usluga u trgovačko-uslužnoj mreži, u visini raspoloživih sredstava na računu.

Raspoloživa sredstva su novčana sredstva položena na račun (tekući, studentski, žiro, devizni račun, račun potrošačke kartice) i novčana sredstva u visini dopuštenog prekoračenja kojeg Banka može odobriti po računu (tekući račun).

Domaće fizičke osobe – rezidenti su osobe s prebivalištem u BiH.

Strane fizičke osobe – nerezidenti su osobe s prebivalištem u inozemstvu.

**7.1.2** Banka s Klijentom zaključuje ugovor u pisanoj formi kojim se reguliraju prava i obveze Klijenta i Banke.

**7.1.3** Prilikom podnošenja zahtjeva za otvaranje računa, Banka od Klijenta zahtijeva dostavljanje dokumentacije propisane važećim propisima i aktima Banke. Klijent je dužan dostaviti svu neophodnu dokumentaciju. Klijent odgovara za autentičnost i istinitost svih informacija koje je dostavio Banci.

Korisnik računa može prilikom otvaranja Računa ili naknadno opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na Računu. Oblik punomoći određuje Banka. Banka određuje uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik. U pogledu raspolaganja sredstvima na Računu Opunomoćenik ima ista prava i obveze kao i Korisnik računa, osim prava na otkaz ugovora.

**7.1.4** Punomoć prestaje na temelju pisanog opoziva Korisnika računa ili pisanog otkaza Opunomoćenika, u slučaju smrti Vlasnika računa ili Opunomoćenika, prestankom ugovora o Računu. Opunomoćenik je dužan prije prestanka ugovora vratiti Banci kartice Računa (Kartolinu i debitnu karticu) koju mu je Banka izdala.

**7.1.5** Otvaranje Teen računa za mlade vrši se na temelju zahtjeva Zakonskog zastupnika/Staratelja. Sve proizvode i usluge vezane uz Teen račun ugovara Zakonski zastupnik/Staratelj do punoljetnosti Korisnika računa. S navršetkom 18 godina života, Korisnik računa stječe punoljetnost i poslovnu sposobnost i time Zastupniku/Staratelju/Opunomoćeniku prestaje mogućnost korištenja Teen računa za mlade, ukoliko Korisnik računa ne produži dane punomoći istim osobama.

**7.1.6** U slučaju opoziva punomoći koju je dao Korisnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana prezentacije Banci, odnosno kada Korisnik računa u prostorijama Banke izmijeni, dopuni ili opozove danu punomoć.

**7.1.7** Nakon saznanja o smrti Klijenta, Banka onemogućuje rad po svim računima sve do dostavljanja pravomoćnog akta suda o provedenom ostavinskom postupku.

**7.1.8** Banka je ovlaštena za raspolaganje sredstvima na računima Klijenta bez njegove posebne pisane suglasnosti ili naloga, u sljedećim slučajevima:

- u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravomoćnim i izvršnim/ovršnim odlukama suda i drugog državnog organa;
- kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim aktima.
- Banka ima pravo bez suglasnosti korisnika računa onemogućiti korištenje usluga i/ili proizvoda, djelomično ili u cijelosti, iz razloga sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a u skladu s važećim propisima ili po nalogu nadležnog organa.

**7.1.9** O stanju i prometima po računu, Banka mjesečno izvještava Korisnika računa putem mjesečnog izvoda. Izvod se dostavlja na način dogovoren između Korisnika računa i Banke (redovnom poštom, e-poštom, preuzimanjem u poslovnici Banke, putem direktnih kanala i na drugi način). Korisnik računa može u roku od 30

dana od isteka mjeseca na koji se Izvod odnosi osporiti činjenice utvrđene u Izvodu ili prigovoriti da Izvod nije primio, odnosno da mu nije omogućen uvid u Izvod. Ukoliko Korisnik računa u navedenom roku ne istakne osporavanje ili prigovor, smatrat će se da su u Izvodu navedene sve činjenice korektno i da su sve te činjenice točne, kao i da je Korisnik računa primio Izvod, odnosno da mu je omogućen uvid u Izvod. Izjava o ne primanju Izvoda ne oslobađa Korisnika računa izmirenja duga. Ukoliko Kljent po pozivu Banke ne ažurira adresu za dostavu izvoda, Banka radi sigurnosti i zaštite osobnih podataka Kljienata i podataka koji podliježu obvezi čuvanja bankarske tajne, Banka će prestati slati izvoda sve do izvršenog ažuriranja i omogućavanja sigurne dostave Kljentu. Banke će iz istog razloga sigurnosti i zaštite prestati sa dostavom izvoda onim Kljentima kojima nije uspjela dostava izvoda na adresu.

- 7.1.10** Sve usluge koje Banka nudi Kljentu i one koje Kljent koristi, Banka naplaćuje u skladu s ugovorom i važećom Odlukom Banke o tarifi naknada u poslovima sa fizičkim osobama.
- 7.1.11** Na sredstva na Računu, Banka obračunava kamate te za svotu kamate odobrava Račun, po stopi i na način određen važećom Odlukom Banke o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, te aktima koji reguliraju način obračuna kamate i revalorizacije. Troškovi koji nastanu u vođenju Računa te naknada za uslugu vođenja Računa i izdavanje proizvoda i usluga koji su vezani za Račun (na primjer: za izdavanje kartica Računa) naplaćuju se terećenjem Računa.
- 7.1.12** Ugovor o računu prestaje otkazom ugovora od strane Banke, sporazumnim ili jednostranim raskidom ugovora ili smrću Korisnika računa. Ugovor o računu može prestati i neostvarivanjem prava iz Ugovora od strane Kljenta. Banka određuje vremensko razdoblje nepostojanja prometa po računu i njegov saldo, kao i specifične uvjete prestanka Ugovora neostvarivanjem prava iz Ugovora o računu. U slučaju prestanka Ugovora, Korisnik računa i Opunomoćenik dužni su Banci vratiti karticu Računa, instrumente plaćanja, kao i druge isprave ili dokumente vezane uz poslovanje po Računu.
- 7.1.13** Banka određuje postupak zatvaranja Računa nakon prestanka Ugovora. Uvjete poslovanja s kljentima po osnovu otvaranja i vođenja računa Banka regulira zasebnim općim uvjetima za poslovanje sa računima, koji će imati prednost u primjeni za sva pitanja koja nisu izričito regulirana ovim Općim uvjetima.

## **7.2 KUPOPRODAJA INOZEMNIH SREDSTAVA PLAĆANJA**

- 7.2.1** Banka izvršava naloge za kupoprodaju inozemnih sredstava plaćanja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju.
- 7.2.2** Gotovinska konverzija stranih valuta obavlja se uz primjenu odgovarajućih tečajeva za otkup/prodaju gotovine sadržanih u važećoj tečajnoj listi Banke.
- 7.2.3** Konverzije po računu kljenta obavljaju se uz primjenu odgovarajućih tečajeva za otkup/prodaju deviza sadržanih u važećoj tečajnoj listi Banke.
- 7.2.4** Važeća tečajna lista Banke jasno je istaknuta u prostorijama Banke.

## **7.3 DEPOZITI**

- 7.3.1** Banka s Kljentom sklapa ugovor o novčanom depozitu kojim se Banka obvezuje primiti, a Kljent kod nje položiti novčanu svotu.  
Po osnovu navedenog ugovora Banka Kljentu otvara račun te je obvezna obavljati isplatu po nalogu Kljenta do visine položene svote.  
Ispunjenjem obveze Kljenta na polaganje određene novčane svote Banka stječe pravo raspolaganja položenom svotom te je obvezna tu svotu vratiti u skladu s ugovorenim uvjetima.
- 7.3.2** Ako nije drugačije ugovoreno, Kljent je ovlašten raspolagati položenom svotom u svakom trenutku, te je ona plativa na zahtjev Kljenta u okviru radnog vremena Banke.
- 7.3.3** Oročenje svote položenog depozita uvijek je izrijekom ugovoreno, na način da je jasno ugovoreno trajanje vremenskog perioda oročavanja, početak roka oročavanja i istek roka oročavanja. U tom slučaju, istekom roka oročavanja, Kljent je ovlašten raspolagati položenom svotom u svakom trenutku, u okviru dnevnog i tjednog radnog vremena Banke, osim ako ugovorom nije izrijekom uređen i neki daljnji uvjet za nastanak prava Kljenta na raspolaganje položenom svotom.
- 7.3.4** Na položenu svotu Banka obračunava i plaća kamatu čija se visina uređuje ugovorom.
- 7.3.5** Ukoliko se ugovorom o novčanom depozitu Banka obvezala određenu novčanu svotu primiti kao ulog na štednju, Kljentu se izdaje štedna knjižica. U štednu se knjižicu upisuju svi podaci o uplatama i isplatama, pa će kao dokaz uplata, odnosno isplata, između ugovornih strana služiti isključivo upis u štednu knjižicu, potvrđen pečatom Banke i potpisom njene ovlaštene osobe.
- 7.3.6** Depoziti se mogu oročiti u domaćoj valuti i devizama.

- 7.3.7** Kamatne stope na depozite mogu biti fiksne i promjenljive. Promjenljiva kamatna stopa se definira ugovorom o depozitu na način utvrđen zakonom, a sastoji od referentne kamatne stope i fiksne marže Banke i može biti vezana za EURIBOR, LIBOR ili neku drugu referentnu kamatnu stopu.
- 7.3.8** Visina nominalne kamatne stope ovisi 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 ovisnosti od visine položenog depozita. Uvjeti oročenja po vrstama štednje definirani su internim aktima za rad s oročenim štednim ulozima i važećom Odlukom Banke o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.
- 7.3.9** Kamatne stope na depozite se izražavaju na godišnjoj razini. Obračun kamate po nenamjenski oročenim depozitima vrši se dnevno, primjenom konformne metode obračuna na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na broj dana u godini od 365, odnosno 366 dana.
- 7.3.10** Obračun kamate po namjenskim depozitima koji služe kao osiguranje po kreditu, vrši se primjenom proporcionalne metode obračuna kamate na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na godinu od 360 dana.
- 7.3.11** Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu sukladno važećim propisima.
- 7.3.12** Pri zaključenju ugovora o novčanom depozitu, Banka je dužna uručiti Klijentu primjerak plana isplate depozita.
- 7.3.13** Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.
- 7.3.14** Oročenim depozitom Klijent može raspolagati po isteku perioda oročenja. Visina kamatne stope koja se priznaje Klijentu u slučaju razoročenja definira se internim aktima Banke za rad s oročenim štednim ulozima fizičkih osoba i odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, te ugovorom kojeg Banka zaključuje s Klijentom.
- 7.3.15** Ukoliko Klijent želi raspolagati svojim oročenim sredstvima, prije isteka Ugovorom utvrđenog datuma, Klijent je dužan podnijeti Zahtjev za prijevremeno razoročenje depozita
- 7.3.16** Uvjete depozitnog poslovanja s kljentima Banka regulira zasebnim općim uvjetima za depozitno poslovanje, koji će imati prednost u primjeni pred ovim Općim uvjetima za sva pitanja koja nisu izričito regulirana ovim Općim uvjetima.

#### **7.4 DOPUŠTENO PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU**

- 7.4.1** Banka Korisniku tekućeg računa može u skladu s internim aktima odobriti i omogućiti korištenje kredita po Računu (Dopušteno prekoračenje), te sklapa s Kljntom ugovor o dopuštenom prekoračenju.
- 7.4.2** Dopušteno prekoračenje po tekućem računu se odobrava na određeni rok uz mogućnost automatskog produženja dopuštenog prekoračenja ukoliko su uvjeti za automatsku dodjelu dopuštenog prekoračenja zadovoljeni.
- 7.4.3** U slučaju automatskog produženja dopuštenog prekoračenja, Banka će najkasnije mjesec dana prije isteka dopuštenog prekoračenja obavijestiti Kljnta o novom iznosu dopuštenog prekoračenja i novom roku na koje se odobrava dopušteno prekoračenje te kamatnoj stopi, a Kljnt ima pravo raskinuti Ugovor najkasnije u roku 15 dana od dana prijema obavijesti, i to bez naknade uz izmirenje svih obveza i troškova proisteklih iz Ugovora o dopuštenom prekoračenju.
- 7.4.4** Nedopuštenim prekoračenjem smatra se zaduženje Računa preko iznosa kojim Kljnt može raspolagati u skladu s odobrenim prekoračenjem računa. Ako bi nedopušteno prekoračenje ipak nastalo, Korisnik računa je obvezan odmah uplatiti svotu koja je svojom visinom dovoljna za pokriće nedopuštenog prekoračenja, te platiti dužne pripadajuće zakonske zatezne kamate, kao i nadoknaditi nastale troškove.  
U slučaju nastanka nedopuštenog prekoračenja, Banka je ovlaštena poduzeti svaku radnju koja bi otklonila nedopušteno prekoračenje i štetu za Banku, te kojom bi se naplatila svota pripadajućih dužnih kamata i troškova, a osobito:
  - onemogućiti Kljntu daljnje poslovanje po Računu;
  - izjaviti prijebaj s potraživanjem Korisnika računa;
  - poduzeti mjere prinudne naplate;
  - otkazati ugovor.
- 7.4.5** Na svotu iskorištenog Dopuštenog prekoračenja, Banka obračunava kamate i za svotu kamate tereti Račun po stopi i na način određen Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama te aktima koji reguliraju način obračuna kamate i revalorizacije.
- 7.4.6** Na svotu nedozvoljenog prekoračenja, Banka obračunava kamate i za svotu 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 i revalorizacije.
- 7.4.7** Na mjesečnoj razini, putem Izvoda, Banka obavještava kljnta o promjenama po računu koji uključuje i podatke o visini dopuštenog prekoračenja, rok do kojega je ono odobreno, proviziju i naknadu koje banka naplaćuje za izvršene usluge.
- 7.4.8** Uvjete poslovanja s kljentima po osnovu otvaranja i vođenja računa Banka regulira zasebnim općim uvjetima poslovanja sa računima, koji će imati prednost u primjeni pred ovim Općim uvjetima za sva pitanja koja nisu izričito regulirana ovim Općim uvjetima.

## 7.5 KREDITNI ARANŽMANI

- 7.5.1 Banka vrši plasman kreditnih aranžmana pod uvjetima utvrđenim Odlukama Banke o proizvodima.
- 7.5.2 Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti i domaćoj valuti s valutnom klauzulom.
- 7.5.3 Banka plasira Klijentu sredstva u vidu kredita, dopuštenog prekoračenja po računu i kredita po osnovu kreditnih kartica.
- 7.5.4 Banka s Klijentom i ostalim sudionicima kreditnog odnosa sklapa ugovor o kreditu. Klijentu i svim drugim ugovornim stranama u pregovaračkoj fazi, predočava smisao i posljedice tog pravnog posla kao i prava i obveze ugovornih strana koje proizlaze iz predmetnog pravnog posla.
- 7.5.5 Ovisno o vrsti i visini plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka utvrđuje instrumente osiguranja pojedinačno za svaki plasman. U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja osigurano s više sredstava osiguranja pruženih od strane Klijenta ili trećih osoba, Banka je ovlaštena da prilikom naplate slobodno vrši izbor u smislu redoslijeda i načina izmirenja obveza iz instrumenata osiguranja u skladu sa ugovornim odredbama.
- 7.5.6 Kamatne stope na kreditne aranžmane se utvrđuju na godišnjoj razini.
- 7.5.7 Kamatne stope na kreditne aranžmane mogu biti fiksne i promjenljive. Promjenljiva kamatna stopa se definira ugovorom o kreditu na način utvrđen zakonom, a sastoji od referentne kamatne stope i fiksne marže Banke i može biti vezana za EURIBOR, LIBOR ili neku drugu referentnu kamatnu stopu.
- 7.5.8 Ukoliko je ugovorena promjenljiva kamatna stopa, Banka će u svojim poslovnicama i na internet stranici Banke, javno objaviti i Klijentu učiniti dostupnim podatke o kretanju vrijednosti ugovorenih promjenljivih elemenata iz prethodnog stavka.
- 7.5.9 Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu za sve vrste kredita, sukladno važećim propisima.
- 7.5.10 Kamata na kreditne aranžmane i ostala potraživanja Banke obračunava primjenom linearne metode obračuna kamate uz primjenu 360 dana za godinu.
- 7.5.11 Kamata na kredite se obračunava mjesečno.
- 7.5.12 Zatezna kamata se obračunava se primjenom konformne metode obračuna uz primjenu 365 dana za godinu i to u slučaju da Klijent-korisnik kredita ne plati dospjele obveze prema Banci.
- 7.5.13 Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primijenit će se Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. ili zasebni opći uvjeti kojim se regulira kreditno poslovanje.

12

## 7.6 KARTICE

### 7.6.1 Opće odredbe

- 7.6.1.1 Platna kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Klijenta - korisnika kartice i njeno korištenje nije prenosivo na drugu osobu.
- 7.6.1.2 Platna kartica se može koristiti kao instrument plaćanja u zemlji i inozemstvu.
- 7.6.1.3 Platna kartica (u daljem tekstu: "kartica") može biti debitna, revolving kreditna i kartica s odgodom plaćanja.
- 7.6.1.4 Debitna kartica vezana je za tekući ili devizni račun korisnika i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine, na računu ima dovoljno raspoloživih sredstava.
- 7.6.1.5 Kartica s odgodom plaćanja vezana je za tekući račun klijenta, dok je kreditna kartica korisnika vezana uz otplatni račun revolving kreditne kartice.
- 7.6.1.6 Korisnik ovih kartica obavezan je da u roku zaduženja, na računu osigura odgovarajuće pokriće. Korisniku revolving kartice i kartice s odgodom plaćanja dopuštena je potrošnja do limita potrošnje kojeg određuje Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti Korisnika kartice.
- 7.6.1.7 Beskontaktna kartica – je platna kartica koja pored magnetnog zapisa, standardnog chip-a posjeduje i posebnu antenu koja omogućava beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju beskontaktni način plaćanja.
- 7.6.1.8 Gotovinski kredit po kartici s odgodom plaćanja – je kredit koji se odobrava korisniku kartice s odgodom plaćanja.
- 7.6.1.9 Obročna otplata – je besamatna otplata na rate koju realiziraju korisnici kreditnih kartica na EFT POS terminalu trgovca.

### 7.6.2 Izdavanje kartice

- 7.6.2.1 Banka s Klijentom korisnikom kartice sklapa ugovor o korištenju platne kartice.
- 7.6.2.2 Debitna kartica izdaje se korisniku tekućeg, odnosno deviznog računa u Banci.  
Kartica s odgodom plaćanja i revolving kreditna kartica može se izdati svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim boravištem u Bosni i Hercegovini uz uvjet da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice.  
Odluku o izdavanju kartice donosi Banka bez obveze da podnositelju zahtjeva obrazlaže svoju odluku.

**7.6.2.3** Kartica se izdaje s rokom važenja od četiri godine (za debitne kartice), odnosno tri godine (za kreditne kartice i karticu s odgodom plaćanja) i ističe posljednjeg dana mjeseca naznačenog na kartici.

Kartica, čije korištenje nije otkazano u skladu s ovim Općim uvjetima, automatski se obnavlja izdavanjem nove kartice s novim rokom važenja. Obnovljena Kartica izdaje se Korisniku kartice 15 dana prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici, a obnovljena Kartica vrijedi od prvog dana sljedećeg mjeseca. Ukoliko korisnik odustane od kartice pošto je već izdana, Banka ima pravo naplatiti upisninu u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada, kao naknadu za izdavanje kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja. Prilikom reizdavanja kreditne kartice ili kartice s odgodom plaćanja u slučaju da je kartica odobrena uz osobno osiguravanje obvezno-pravnog odnosa na temelju potpisane Pristupnice neophodno je sklopiti ugovor o izdavanju kartice ukoliko isti nije sklopljen prilikom inicijalnog izdavanja. U slučaju da Klijent i ostali sudionici koji osobno osiguravaju obvezno-pravni odnos odbiju sklopiti ugovor i dati odgovarajuće instrumente osiguranja svojih obveza, Banka ima pravo otkazati karticu.

### **7.6.3 Korištenje kartice**

**7.6.3.1** Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (ATM-u i EFT POS terminalima), internetskim prodajnim mjestima i imprinter uređajima.

**7.6.3.2** Korisnik čije ime je otiskano na kartici jedini može koristiti karticu.

**7.6.3.3** Korisnik može koristiti karticu samo u okviru raspoloživog stanja (za debitne kartice) odnosno odobrenog limita (za revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja).

**7.6.3.4** Korisnik ne smije ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo osiguranja.

**7.6.3.5** Korisnik je dužan da korištenje kartice uskladi s iznosom sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno s iznosom odobrenog limita za revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja. Pravovremenom uplatom sredstava na otplatni račun, korisnik određuje raspoloživi iznos sredstava za korištenje kreditne kartice.

### **7.6.4 Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija**

**7.6.4.1** Banka će voditi kartični račun („račun“) za osnovnog korisnika i isti će teretiti za sve transakcije izvršene karticom osnovnog ili bilo kojeg dodatnog korisnika, kao i odobravati za sve uplate koje budu izvršene na račun. Sve transakcije nastale u inozemstvu bit će konvertirane u valutu računa uz koji je kartica vezana, po važećem tečaju Banke, odnosno po službenom srednjem tečaju Centralne banke BiH za konverzije EUR u BAM i BAM u EUR.

**7.6.4.2** Korisnik može vršiti uplate na vlastiti račun bez ograničenja u visini i rokovima uplate za debitne kartice, odnosno do visine limita i preko visine minimalnog obveznog limita u rokovima uplate za kreditne kartice. Uplate na kartični račun mogu vršiti i treće osobe.

**7.6.4.3** Banka će početkom mjeseca pripremati i dostavljati izvode (izvještaj o novonastalim troškovima) po kartičnom računu za osnovnog korisnika putem pošte, elektronske pošte, u poslovnicama Banke ili na drugi dogovoreni način. Pod troškovima se podrazumijevaju sve transakcije i naknade nastale korištenjem osnovne i/ili dodatnih kartica u zemlji i inozemstvu 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 s odgodom plaćanja, Banka korisnika obavještava o iznosu koji će 20-og u mjesecu teretiti njegov račun.

**7.6.4.4** Korisnik ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u zemlji i inozemstvu tereti njegov račun.

**7.6.4.5** Korisnik je dužan da provjerava promjene i da kontrolira stanje na svom računu prema sačuvanim slipovima s prihvatnih mjesta i izvodima dobivenim od strane Banke.

### **7.6.5 Otkaz korištenja kartice**

**7.6.5.1** Banka ima pravo da korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava ovih Općih uvjeta, bez obrazloženja uskrati pravo korištenja kartice i ogłosi je nevažećom, o čemu ga obavještava pisanim putem.

**7.6.5.2** Korisnik može otkazati korištenje kartice po vlastitoj odluci a to će učiniti podnošenjem zahtjeva za poništenje u poslovnici Banke.

**7.6.5.3** Sve transakcije zaključene do trenutka vraćanja kartice, bez obzira na datum dospjeća, kao i sve eventualne troškove (tečajne razlike, naknade), snosi Korisnik.

**7.6.5.4** Kartica čije je korištenje otkazano na bilo čiji zahtjev, mora odmah biti vraćena Banci i poništena horizontalnim presijecanjem na pola, ispod piste za magnetni zapis.

**7.6.5.5** Korisnik kartice ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

**7.6.5.6** Uvjete kartičnog poslovanja s klijentima Banka regulira zasebnim općim uvjetima poslovanja za kartično poslovanje, koji će imati prednost u primjeni pred ovim Općim uvjetima za sva pitanja koja nisu izričito regulirana ovim Općim uvjetima.

## 7.7 ELEKTRONSKE USLUGE

### 7.7.1 Direktni kanali

**7.7.1.1 Direktni kanali** obuhvaćaju mrežu samouslužnih uređaja (ATM, info kiosk, i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa), usluge SMS-a, Internet i mobilnog bankarstva i drugih ugovorenih direktnih kanala, a nude informacije i/ili mogućnost obavljanja finansijskih i nefinansijskih transakcija te ugovaranja bankovnih i nebankovnih proizvoda i usluga. Popis, opseg i način korištenja direktnih kanala navedeni su u ugovorima i/ili korisničkim uputama za pojedine direktne kanale. Direktni kanali su zatvoren sustav. Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili ovlašteniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i Korisnika, kao i papirnati ispisi koje Banka dostavlja poštom ili na bilo koji drugi način i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru. Banka kroz direktne kanale omogućuje Klijentu obavljanje sljedećih usluga:

- vršenje platnih transakcija,
- praćenje stanja i promjena po računima,
- razmjena obavijesti Klijenta i Banke,
- ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke, kao i usluga drugih gospodarskih društava s kojima Banka sklopi posebne ugovore o korištenju direktnih kanala Banke kao kanala prodaje ili ugovaranja njihovih proizvoda i usluga,
- ostale usluge.

**7.7.1.2** Ugovaranjem putem direktnih kanala koji daju mogućnost predočenja ugovora o obavljanju pojedine usluge Klijentu i potpisivanje tog ugovora elektroničkim putem smatrat će se zadovoljenim zahtjev trajnog medija na kojemu sadržaj sklopljenog ugovora treba biti dostupan Klijentu u skladu sa zakonom.

**7.7.1.3** Ugovaranjem putem direktnih kanala koji ne daju mogućnost predočenja ugovora o obavljanju pojedine usluge Klijentu obavlja se na izričit zahtjev i pristankom Klijenta uz provedenu identifikaciju, a trenutkom potpisa tog ugovora smatra se trenutak kad je Klijent dao svoj pristanak da se ugovori ta usluga. Banka će najkasnije u roku od 15 dana od tako provedenog ugovaranja usluge dostaviti Klijentu tekst ugovora.

### 7.7.2 Ugovaranje direktnih kanala

**7.7.2.1** Klijent može ugovoriti jedan ili više različitih direktnih kanala.

Za ugovaranje i rad s pojedinim direktnim kanalima Klijent mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Klijent mora Banci na zahtjev prosljediti pravilno popunjene originalne bankovne obrasce za ugovaranje pojedinih direktnih kanala, na način propisan za pojedini direktni kanal;
- Klijent mora imati u Banci otvoren transakcijski račun i/ili karticu i/ili drugi proizvod za koji je predviđen pojedini direktni kanal (pod zajedničkim nazivom u daljnjem tekstu: Klijentov račun),
- Klijent redovito izvršava sve svoje ugovorne obveze prema Banci.

Također, smatrat će se da je Klijent ugovorio pojedine direktne kanale ako s Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa ili usluge Banke koja uključuje korištenje pojedinih direktnih kanala, o čijem će načinu korištenja Klijent biti prethodno obaviješten kroz ugovore i/ili Korisničke upute za pojedinu uslugu Banke.

**7.7.2.2** Pojedinim direktnim kanalom Klijent se može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što plati naknadu za ugovaranje usluge i preuzme sve potrebne podatke i/ili sredstva za identifikaciju i ovjeru, koja su nužna za korištenje tog kanala.

### 7.7.3 Blokada i zatvaranje direktnih kanala

**7.7.3.1** Gubitak, krađu ili sumnju na zlorabu sredstava za identifikaciju i ovjeru za sustav direktnih kanala Klijent mora odmah prijaviti dežurnoj službi Podrške korisnicima Banke te prijavu pisanim putem potvrditi u poslovnici Banke prvi idući radni dan.

**7.7.3.2** Banka će ako posumnja da postoji zloraba, blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima i/ili računima i o tome obavijestiti Klijenta. Banka će blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima i/ili raskinuti ugovor ako se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio, bez otkaznog roka.

**7.7.3.3** Klijent može, ako posumnja da postoji zloraba ili da će zloraba nastupiti, zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim direktnim kanalima pisanim zahtjevom u bilo kojoj poslovnici Banke ili telefonskim pozivom na broj Podrške korisnicima i najkasnije prvi radni dan nakon telefonske obavijesti dostaviti poslovnici Banke pisani zahtjev. Klijent odgovara za istinitost danih podataka. Banka nakon primitka zahtjeva onemogućuje pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje putem direktnog kanala, odnosno pojedinom Klijentu blokira uporabu direktnog kanala. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

**7.7.3.4** Klijent može u suglasnosti s Bankom otkazati uporabu direktnog kanala bez otkaznog roka, na način propisan za pojedini direktni kanal. Banka s danom otkaza blokira uporabu direktnog kanala i obračunava sve nepodmirene

obveze Klijenta u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, a svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe će biti izvršeni.

- 7.7.3.5** Otkaz direktnih kanala je moguće obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke pisanim putem predajom zahtjeva za otkaz pojedinog direktnog kanala, kada je Klijent obavezan na zahtjev Banke vratiti sredstvo za identifikaciju i ovjeru koje mu je bilo dodijeljeno za rad s tim direktnim kanalom, osim ako je Klijent nekog drugog direktnog kanala za koji se koristi istim sredstvom za identifikaciju i ovjeru.
- 7.7.3.6** Usluge ugovorene u poslovnici Banke ili putem direktnih kanala, čiji je raskid ugovora moguć putem direktnih kanala, moguće je od strane Klijenta putem direktnih kanala otkazati sredstvom za identifikaciju i ovjeru pri čemu se proces zatvaranja vrši elektronskim potpisom.
- 7.7.3.7** Uvjete poslovanja s klijentima po osnovu direktnih kanala Banka regulira zasebnim općim uvjetima poslovanja za direktne kanale, koji će imati prednost u primjeni pred ovim Općim uvjetima za sva pitanja koja nisu izričito regulirana ovim Općim uvjetima.

## **7.8 SEFOVI**

- 7.8.1** Sef je pretinac čeličnog ormara u posebno čuvanom i zaštićenom trezorskom prostoru Banke, koji Banka iznajmljuje korisnicima uz naknadu. Poslovni odnos s Klijentom zasniva se sklapanjem ugovora o sefu na temelju koje Banka Klijentu daje na upotrebu sef.
- 7.8.2** Sef, po veličini/zapremeni, može biti: mali, srednji i veliki.
- 7.8.3** Sef se daje na upotrebu na period naznačen u ugovoru o sefu. Ukoliko ne postoji drugačiji dogovor ili ukoliko se klijent ne pojavi nakon isteka ugovorenog perioda upotrebe, ugovor se produžava za isto vremensko razdoblje. Ovakvo produženje nastupa i u slučaju da Klijent-Korisnik sefa otkáže dalje korištenje sefa, ali ne vrati pravovremeno ključeve sefa.
- 7.8.4** Visina naknade, u skladu s veličinom sefa i vremenom za koje se isti namjerava koristiti, određena je važećom Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.
- 7.8.5** 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.
- 7.8.6** Banka može otkazati Ugovor o sefu prije isteka dogovorenog roka, ako Klijent-Korisnik sefa koristi sef protivno ovdje navedenim uvjetima. Klijent-Korisnik sefa odgovara za svaku štetu nastalu zbog nedozvoljenog korištenja sefa, pa i u slučaju kad nije znao za opasna svojstva predmeta.
- 7.8.7** Klijent-Korisnik sefa ne može trećim osobama davati sef na pod-upotrebu.
- 7.8.8** Ključeve sefa posjeduje isključivo Klijent-Korisnik sefa. Preuzete ključeve sefa Klijent-Korisnik sefa je dužan pažljivo čuvati. Eventualni gubitak ključa potrebno je u što hitnijem roku pisano prijaviti Banci, koja će izvršiti odgovarajuću izmjenu brave i ključa. Sve troškove i štete koje mogu nastati zbog neblagovremenog prijavljivanja gubitka ključa, kao i štete uslijed nasilnog otvaranja sefa i izmjene brave i ključa, snosi Klijent-Korisnik sefa. Do trenutka izmjene odgovarajuće brave i ključa, ukoliko Klijent-Klijent sefa tako želi, Banka ima pravo izdati Klijentu-Korisnik sefa duplikat ključa na određeni period (za vrijeme trajanja ugovora o sefu). Klijent-Korisnik sefa se pri tom obvezuje da će snositi sve eventualne posljedice u slučaju zloupotrebe izgubljenog ključa od strane treće osobe.
- 7.8.9** Po isteku ugovornog perioda, Klijent-Korisnik sefa je dužan vratiti preuzete ključeve u ispravnom stanju. Ukoliko Klijent-Korisnik sefa ili njegov pravni nasljednik, i pored pisanog zahtjeva Banke za vraćanje ključeva, ne vrati ključeve u roku od mjesec dana, Banka je ovlaštena da bez sudskog postupka i posebnog upozorenja nasilno otvori sef u prisustvu komisije koju Banka odredi. Sadržaj sefa, ukoliko ima prodajnu vrijednost, bit će prodat s pažnjom dobrog privrednika u postojećim uvjetima, 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.
- 7.8.10** Ostatak gotovine bit će stavljen na raspolaganje Klijent-Korisnik sefa ili osobi kojem to po Zakonu pripada. Pravo Banke na prisilno otvaranje sefa na trošak Klijenta-Korisnik sefa i na podmirenje troškova i potraživanja iz osnova neplaćene naknade, ostaje i u svim drugim slučajevima, slučajevima nemogućnosti vraćanja ključeva, i više sile.
- 7.8.11** Pristup sefu ima samo Klijent-Korisnik sefa ili osoba koju on za to ovlasti. Klijent-Korisnik sefa je dužan pisano obavijestiti Banku o izmjenama u pogledu ovlaštenja za pristup.
- 7.8.12** Klijent-Korisnik sefa izdaje ovlaštenje za pristup sefu na propisanom bančinom formularu. Punomoć može biti izdana 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 osobno može ovlastiti drugu osobu za pristup sefu.
- 7.8.13** Banka poduzima sve potrebne mjere da osigura dobro stanje sefa i nadzor nad njim. 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, hrđe i sl.



**7.8.14** Kada Banka sazna za smrt Klijenta-Korisnika sefa, samo na osnovu pravomoćnog akta nadležnog tijela dozvolit će se pristup sefu osobama koje na temelju navedenog akta polažu pravo na sadržaj sefa.

## **7.9 TRAJNI NALOZI**

**7.9.1** Trajni nalog je usluga prema kojoj Klijent daje ovlasti Banci da u njegovo ime i za njegov račun obavlja redovna periodična (dnevna, tjedna, mjesečna, kvartalna) plaćanja u jednakim ili različitim iznosima u skladu s ugovorenim uvjetima plaćanja.

**7.9.2** Standardni trajni nalog obuhvaća prijenose sredstava s jednog računa na drugi u Banci i plaćanja izvan Banke. Plaćanja se obavljaju u vrijeme i u iznosu koje klijent odredi (vlasnik računa koji se tereti). Standardni trajni nalog klijent ugovara ako se radi o: fiksnim iznosima prijenosa, fiksnim datumima dospijeca, jednoličnoj dinamici.

**7.9.3** Trajni nalog-ovlašteno povlačenje podrazumijeva ugovorni odnos između Banke i Klijenta Vlasnika tekućeg računa, prema kojem Klijent - Vlasnik tekućeg računa daje ovlast Banci da s njegovog računa obavlja plaćanja u korist Korisnika trajnog naloga. Korisnik trajnog naloga je pravna osoba s kojom Banka ima potpisan Ugovor o pružanju usluge trajni nalog ovlašteno povlačenje kojim se reguliraju međusobni odnosi i način poslovne suradnje Korisnika trajnih naloga i Banke u svrhu plaćanja mjesečnih računa za korištenje usluga od strane Korisnika trajnih naloga, a koji su ujedno i korisnici tekućeg računa u Banci. Trajni nalog – ovlašteno povlačenje klijent ugovara ako se radi o: varijabilnim iznosima uplata (prijenosa), datumima dospijeca koje određuje Korisnik trajnog naloga. Datumi izvršavanja trajnih naloga ovlašteno povlačenje definirani su Ugovorom s klijentom.

**7.9.4** Trajni nalog pražnjenje računa je mogućnost da se putem trajnog naloga prenosi cijeli raspoloživi iznos s jednog računa na drugi na određeni datum i utvrđenom dinamikom.

**7.9.5** Banka izvršava naloge i instrukcije Klijenta za plaćanje i preuzimanje obveza sve dok postoje raspoloživa sredstva na Klijentovom računu. Banka neće biti odgovorna za zakašnjela plaćanja po ovim trajnim nalogima ukoliko saldo na Klijentovom računu nije dovoljan i ako instrukcije nisu jasne i u drugim slučajevima koji su izvan kontrole Banke.

**7.9.6** Razlozi neizvršavanja trajnih naloga mogu biti da nema pokrića na računu, račun je blokiran ili račun je zatvoren.

## **7.10 JES! PAKET RAČUN**

16

**7.10.1** JES! Paket račun - proizvod u kojem se bankarski proizvodi i usluge zajedno s nebankarskim pogodnostima nude u jednom paket računu. JES! paket računa je vezan za tekući račun Klijenta u KM ili studentski račun u KM, te njegovo vođenje, kao i vođenje svih ostalih proizvoda i usluga uključenih u paket.

**7.10.2** JES! paket račun može ugovoriti fizička osoba čiji tekući/studentski račun (devizni račun) nije u blokadi, niti u nedopuštenom prekoračenju.

**7.10.3** U sklopu JES! paket računa moguće je ugovoriti sljedeće usluge: prekoračenje po tekućem računu, Maestro karticu, Visa Classic karticu s odgodom plaćanja, MasterCard revolving karticu, internet bankarstvo - e-ba, Mobilno bankarstvo – m-ba, SMS-ba uslugu, standardni trajni nalog, trajni nalog ovlašteno povlačenje, nižu naknadu za obradu stambenih i gotovinskih kredita, , Mondial Asisstance usluge.

**7.10.4** Klijent postaje Klijentom JES! paket računa potpisivanjem Ugovora o JES! paket računu u bilo kojoj poslovnicu Banke. Klijent je dužan potpisati i posebne ugovore za svaki odobreni bankarski proizvod unutar paket-računa.

**7.10.5** Klijent ima pravo na promjenu modela JES! paket računa, prilikom čega je dužan s Bankom potpisati Dodatak Ugovora o JES! paket računu. Prilikom promjene modela iz cjenovno višeg u cjenovno niži, klijent plaća naknadu prema važećoj Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama, a nakon promjene modela klijent plaća mjesečnu naknadu ovisno o vrsti modela za koji se odlučio.

**7.10.6** Banka ima pravo mijenjati sadržaj svakog paket računa, bilo zbog sklapanja novih ugovora s pružateljima nebankarskih pogodnosti i usluga, bilo zbog tehnološkog napretka, poboljšanja kvalitete usluga i pogodnosti i sl.

**7.10.7** Nebankarske pogodnosti uključuju: pomoć u zemlji koja vrijedi samo za teritorij Bosne i Hercegovine, osiguranje od prekida putovanja uzrokovano motornim vozilom u zemlji (vrijedi samo za teritorij Bosne i Hercegovine), osiguranje od prekida putovanja uzrokovano motornim vozilom u inozemstvu, zdravstveno i putničko osiguranje izvan teritorija Bosne i Hercegovine.

Klijent nema pravo od Banke tražiti pružanje nebankarske usluge ili davanje nebankarske pogodnosti, niti od Banke zahtijevati naknadu štete zbog ne pružanja nebankarskih usluga ili odbijanja davanja nebankarskih pogodnosti od strane trećih osoba.

Banka nije odgovorna za kvalitetu nebankarskih usluga ili pogodnosti uključenih u Paket-račun.-Reklamacije u vezi nebankarskih usluga ili pogodnosti Klijent rješava s trećom osobom.

- 7.10.8** Raskid Ugovora o JES! paket računu može biti na inicijativu klijenta ili Banke.  
Prilikom zatvaranja usluge paket računa, nije potrebno obvezno zatvoriti usluge koje je klijent koristio u paketu.
- 7.10.9** Banka ima pravo za cijelo vrijeme trajanja ovog Ugovora uvrštavati u Paket-račun nove, mijenjati ili ukidati postojeće bankarske pogodnosti i nebankarske usluge, i to bilo zbog sklapanja novih, promjene ili raskidanja postojećih ugovora s trećim osobama, poboljšanja kvalitete usluga i pogodnosti, te promjene tržišnih uvjeta poslovanja na financijskim tržištima.

## **7.11 FINANCIJSKI LEASING**

- 7.11.1** Banka korisnicima leasinga stavlja na raspolaganje usluge financijskog leasinga Predmeta leasinga pod uvjetima utvrđenim Odlukom Banke o proizvodima.
- 7.11.2** Financijski leasing je pravni posao u kojem Banka:
- s dobavljačem/isporučiteljem Predmeta leasinga, određenog od strane korisnika leasinga, zaključuje ugovor o isporuci Predmeta leasinga temeljem kojeg Banka stječe pravo vlasništva na Predmetu leasinga, prema specifikaciji korisnika leasinga i pod uvjetima koje, ukoliko se odnose na interese korisnika leasinga, odobrava korisnik leasinga
  - s korisnikom leasinga zaključuje ugovor o financijskom leasingu kojim se obavezuje da na korisnika leasinga prenese ovlaštenje držanja i korištenja predmeta leasinga na ugovoreno vrijeme, a korisnik leasinga se obavezuje da mu za to plaća ugovorenu leasing naknadu, ostale ugovorene naknade i kamate, te snosi troškove amortizacije predmeta leasinga
- 7.11.3** Vlasništvo na Predmetu leasinga se na korisnika leasinga prenosi plaćanjem posljednje rate i ispunjavanjem svih ostalih obveza iz ugovora o financijskom leasingu.
- 7.11.4** Poslovanje između korisnika leasinga i Banke obavlja se zaključivanjem ugovora o financijskom leasingu, koji sadrži sve obvezne elemente ugovora o leasingu definirane Zakonom o leasingu FBiH, Zakonom o zaštiti korisnika financijskih usluga FBiH, Zakonom o obveznim odnosima i ostalim primjenjivim propisima. Banka Klijentu/korisniku leasinga i svim drugim ugovornim stranama u pregovaračkoj fazi, predočava smisao i posljedice tog pravnog posla kao i prava i obveze ugovornih strana koje proizlaze iz predmetnog pravnog posla.
- 7.11.5** Ovisno o vrsti i visini financijskog leasinga i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka utvrđuje instrumente osiguranja pojedinačno za svaki plasman financijskog leasinga. U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja osigurano s više sredstava osiguranja pruženih od strane Klijenta ili trećih osoba, Banka je ovlaštena da prilikom naplate slobodno vrši izbor u smislu redoslijeda i načina izmirenja obveza iz instrumenata osiguranja u skladu sa ugovornim odredbama.
- 7.11.6** Način i osnovica obračuna, te visina, uvjeti, rokovi i način naplate leasing naknade, kamate, ostalih naknada i troškova koje Banka obračunava i naplaćuje regulirani su ugovorom o financijskom leasingu, Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d. za financijski leasing i ovim Općim uvjetima poslovanja, a u skladu s važećim aktima Banke kojima su regulirane kamate i naknade.
- 7.11.7** Ako Klijent svoju obvezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospelje, a neizmirene obveze, Banka primjenjuje stopu zatezne kamate u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate.
- 7.11.8** Korisnik leasinga je dužan o svom trošku za sve vrijeme trajanja ugovora o financijskom leasingu u ime Banke kao korisnika osiguranja zaključiti ugovor o osiguranju i/ili kasko osiguranju Predmeta leasinga.
- 7.11.9** Za vrijeme trajanja ugovora o financijskom leasingu Predmet leasinga je u isključivom vlasništvu Banke. Korisnik leasinga ima pravo da isti drži u svom posjedu sve dok uredno izmiruje obveze po ugovoru o financijskom leasingu. Troškove registracije, tehničkog pregleda, osiguranja i druge povezane troškove snosi Korisnik leasinga sukladno uvjetima iz ugovora o financijskom leasingu.
- 7.11.10** Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima poslovanja primijenit će se Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za financijski leasing i odredbe ugovora o financijskom leasingu.

17

## **7.12 OSTALE BANKARSKE USLUGE I PROIZVODI**

Ostali bankarski proizvodi i usluge mogu biti regulirani donošenjem posebnih općih uvjeta poslovanja za pojedinu oblast, drugim aktima Banke koji će biti propisani uvjeti korištenja pojedinih proizvoda te kroz ugovorne dokumente koje će Banka sklapati s Klijentom.

### III. ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja. Izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja Klijentu će biti dostupni na uvid u poslovnim prostorijama Banke i putem internetske stranice Banke: [www.unicreditbank.ba](http://www.unicreditbank.ba), najkasnije 15 dana prije početka primjene istih.

Smatra se da je Klijent suglasan s primjenom izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja ako do početka njihove primjene ne obavijesti Banku da ne prihvaća njihovu primjenu.

Ukoliko Klijent dostavi obavijest o neprihvaćanju primjene izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja ima pravo da u daljnjem roku od 30 dana otkaže odnosno raskine ugovorni odnos bez plaćanja dodatnih troškova.

Bilo kakav spor nastao iz ili u vezi s odnosom Banke i Klijenta pokušat će se riješiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja, a u slučaju sudskog spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. sa svim izmjenama i dopunama, primjenjuju se u poslovnim odnosima s fizičkim osobama, ukoliko nisu u suprotnosti s prinudnim zakonskim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja s fizičkim osobama.

Odluka o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama će se nakon donošenja od strane Nadzornog odbora Banke učiniti dostupnom Korisnicima objavom u poslovnim prostorijama i na internetskoj stranici Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba) 15 dana prije stupanja na snagu.

Odluka o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama stupa na snagu i primjenjuje se od 11.07.2017.