

# OPĆI UVJETI

POSLOVANJA UNICREDIT  
BANK d.d. S FIZIČKIM  
OSOBAMA NA PODRUČJU  
REPUBLIKE SRPSKE

Dobro došli u

 **UniCredit Bank**

**OPĆE UVJETE POSLOVANJA UNICREDIT BANK d.d.  
S FIZIČKIM OSOBAMA NA PODRUČJU REPUBLIKE SRPSKE**

## I. UVOD

Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama na području Republike Srpske (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) na području Republike Srpske, 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** – u smislu Općih uvjeta poslovanja - Klijent Banke 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.

**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** - 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 Općih uvjeta poslovanja, su dokumenti koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, a uređuju prava, ovlaštenja i obveze klijenata, svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same;

**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;

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

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

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

**Prekoračenje po tekućem računu** - 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;

**Nominalna kamatna stopa (NKS)** - procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji klijent plaća Banci po jedinici kredita, odnosno Banka deponentu po jedinici depozita. Kamatna stopa može biti fiksna ili promjenjiva, odnosno varijabilna;

**Efektivna kamatna stopa (EKS)** - stvarna cijena bankarske usluge koja, pored nominalne kamatne stope, uključuje i druge troškove koje klijent plaća, a u direktnoj su vezi s korištenjem određene bankarske usluge. Konkretni sadržaj i način obračuna EKS-a propisan je aktima Agencije za bankarstvo Republike Srpske;

**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 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 koristi;

**Nalog za plaćanje** - bezuvjetna instrukcija dana Banci da isplati ili uplati određenu svotu novca s označenog računa na navedeni račun korisnika sredstava. Može biti dostavljen osobno, putem e-ba, m-ba i mora sadržavati sve bitne elemente: naziv nalogodavca i njegov broj računa, naziv korisnika sredstava i broj računa, iznos, valutu, opis transakcije, datum, pečat i potpis nalogodavca;

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

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

**Odgovarajuće pokriće** - označava dovoljan iznos raspoloživih sredstava za izvršenje naloga za plaćanje iz kojih se izvršavaju nalozi za plaćanje;

**Raspoloživo stanje** je pokriće i odobreno prekoračenje na računu;

**Prigovor** - 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;

## 1.2. SKRAĆENICE

**Banka** – UniCredit Bank d.d.

**Opći uvjeti poslovanja** – Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama na području Republike Srpske

**NKS** - nominalna kamatna stopa

**EKS** - efektivna kamatna stopa

## 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 postupa s profesionalnom pažnjom u odnosu s Klijentom, a u skladu s pozitivnim pravnim propisima i važećim aktima Banke (Odlukama o proizvodu, Odlukama o tarifi naknada i kamatnim stopama za proizvode i usluge u poslovima sa 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 internet stranici Banke, te na taj način osigurati da se Klijent upozna s Općim uvjetima poslovanja.

**2.1.4.** Odredbe Općih uvjeta poslovanja važe u mjeri u kojoj nisu drugačije formulirane u drugim uslugama Banke, koje zahtijevaju posebne uvjete. 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 također predstavljaju sastavni dio ugovornog odnosa 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 određene zakonske propise koji reguliraju obvezne i druge odnose, ali pod uvjetom da iste nisu imperativne prirode.

### 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 elektroničkog i mobilnog bankarstva, SMS

servisa, KM i devizni oročeni depozit, depozite po viđenju, iznajmljivanje sefova, kupoprodaju valuta, JESI Paket račun kao i druge bankarske i financijske usluge suglasno važećim zakonskim propisima.

**2.2.2.** Banka je izvršila segmentaciju klijenata u ovisnosti od poslodavca kod kojeg je isti zaposlen, kao i visine osobnih primanja. Ukoliko je klijent zaposlen kod poslodavca kojem je dodijeljen određeni status, isti ostvaruje određene pogodnosti, s tim da može ostvariti i dodatne pogodnosti za pojedine proizvode Banke ovisno od visine osobnih primanja. Uvjeti i način dodjeljivanja bilo kojeg statusa klijentu precizirani su internim aktima Banke, a o pripadnosti pojedinom segmentu 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, međunarodnom praksom i drugim propisima.

**2.3.2.** Klijent potpisivanjem Ugovora daje izričitu suglasnost Banci da u skladu sa Zakonom o bankama Republike Srpske 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, 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.

Banka s Klijentom može ugovoriti da određene podatke može proslijediti i članicama UniCredit Grupe.

**2.3.3.** Klijent ima pravo, u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, svoj pristanak pisano opozvati i u tom slučaju dužan je da Banci nadoknadi eventualne opravdane troškove i štetu, u skladu s propisima koji uređuju odgovornost za štetu.

## 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, o dopuštenom prekoračenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice, JESI Paket račun, na način koji će Klijentu omogućiti da usporedi 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 nacrt tog ugovora.

## 2.6. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KLIJENTA

**2.6.1.** Prije davanja ponude i potpisivanja ugovora o kreditu, ugovora o revolving kreditnoj kartici 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.** Banka slobodno odlučuje o izboru svojih Klijenta 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 Banci dostaviti potrebnu dokumentaciju prije uspostave bilo kakvog poslovnog odnosa s Bankom.

**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 i otkrivanje 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 i otkrivanje 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 trag 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, ugovora o depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa koji se zaključuju s Klijentom definirani su Zakonom o bankama Republike Srpske 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 dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o revolving kreditnoj kartici i ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primjerak plana otplate kredita/plana isplate depozita kod ugovora o kreditu i depozitu (osim depozita po viđenju) a koji sadrže osnovne podatke o kreditu/depozitu i koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog plana, odnosno pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

**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 odrediva 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 odrediva, ako se na osnovu ugovoreni elemenata može utvrditi njeno dospijanje.

**3.1.8.** Banka po bankarskim poslovima odnosno kreditima, kreditnim karticama, dopuštenom prekoračenju po računu i depozitima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate u skladu s Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, ugovorom i ovim Općim uvjetima poslovanja.

**3.1.9.** Ako Klijent svoju obvezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospjele, a neizmirene obveze Banka primjenjuje kamatu po dospijanju 12% godišnje fiksna.

**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, 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, dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice, dostaviti Banci pisanu obavijest.

**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.** Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dopuštenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice, dužan je Banci platiti obračunatu naknadu za obradu zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju da klijent ne odustane od kredita.

**3.2.1.7.** 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.

**3.2.1.8.** Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora o kreditu uz koji mu je pružena i sporedna usluga, Klijenta više neće obvezivati ugovor o sporednim uslugama.

### 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, u kom slučaju ima pravo na umanjene ukupne cijene kredita 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, na osnovu zaključenog ugovora, a u skladu s pozitivnim pravnim propisima.

**3.2.2.3.** Banka ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu kredita u sljedećim slučajevima:

- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate,
- ako se otplata vrši tijekom perioda za koji je ugovorena promjenjiva kamatna stopa,
- u slučaju prijevremene otplate dopuštenog prekoračenja po računu.

**3.2.2.4.** Naknada za prijevremenu otplatu ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen.

### 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 pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektroničkim putem na elektroničku adresu Banke 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 podnosiocu prigovora dostaviti odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

**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 koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske. Ukoliko Ombudsman ocijeni da je prigovor opravdan, zahtijevat će od Banke da se u roku od 8 dana izjasni o navodima iz obavijesti, odnosno prigovora.

## 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 otiskanom kompjuterskom potvrdom,
- 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

**4.2.1.** 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 poslovnice u kojoj se vodi račun.

## 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 proisteci 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.

**4.3.4.** U drugim slučajevima koji su izvan okvira uspostavljenih odredbama ovog članka, Banka neće snositi odgovornost za štetu i gubitke koje su Klijent ili treća strana tim povodom 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, 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.

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.

Banka će poduzeti 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

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

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

### 6.2. POSTUPAK RASKIDA UGOVORNOG ODNOSA

**6.2.1.** Osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima i Klijent i Banka mogu po osobnom nahođenju u bilo kojem trenutku raskinuti međusobni poslovni odnos, s tim da je svaka strana dužna vratiti drugoj strani ono što joj duguje.

**6.2.2.** 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.

**6.2.3.** Na dan raskida Ugovora cjelokupan iznos kredita, automatski dospijeva za naplatu zajedno s pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima.

**6.2.4.** 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.

**6.2.5.** U slučaju kada je tako ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka može u bilo kojem trenutku, raskinuti poslovne odnose i to posebno u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko Klijent nije ispunio ili neuredno ispunjava bilo koju obvezu prema Banci ili drugom vjerovniku; ili
- Ukoliko je dano sredstvo osiguranja za urednu otplatu duga po kartici 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 Klijent bez izričite suglasnosti Banke dodatno optereti svoju imovinu ili prava preuzimanjem obveze ili obveza prema trećim osobama; 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.

**6.2.6.** Banka će pisanu obavijest o raskidu Ugovora dostaviti Klijentu na adresu iz ugovora, odnosno naknadno pisanim putem dostavljenu adresu.

**6.2.7.** Ugovor se smatra raskinut danom prijema pisane obavijesti o raskidu od strane Klijenta, odnosno Ugovor će se smatrati 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 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 konvertibilnih sredstava 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 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 putem sustava direktnih kanala, na e-mail adresu ili na bilo koju adresu u BiH, a na način dogovoren između Korisnika računa i Banke. Izvod, osim stanja i promjena na računu, sadrži i sljedeće podatke: visinu dopuštenog prekoračenja, rok do kojega je ono odobreno, proviziju i naknadu koje banka naplaćuje za izvršene usluge. 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 korektne 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 neprimanju Izvoda ne oslobađa Korisnika računa izmirenja duga.

**7.1.10.** Cijene bankarskih usluga: sve usluge koje Banka nudi Klijentu i one koje Klijent koristi, Banka naplaćuje u skladu s Ugovorom i važećom Odlukom 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 Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, te propisima 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 Klijenta. 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. Banka određuje postupak zatvaranja Računa nakon prestanka Ugovora.

## 7.2. NALOZI - UNUTARNJI PLATNI PROMET

### 7.2.1. Opći pojmovi

Unutarbancovna transakcija je transakcija u kojoj su uplatitelj i primatelj klijenti Banke, ili je jedan od učesnika u transakciji Banka.

Međubancovna transakcija je transakcija u kojoj je jedan od sudionika transakcije (uplatitelj ili primatelj) klijent Banke ili Banka, a drugi sudionik je klijent druge banke u BiH, ili druga domaća banka.

Međubancovne transakcije obavljaju se preko platnih sustava Centralne banke BiH i to:

Sustav GC (Giro Clearing) - za transakcije pojedinačnih vrijednosti do 10.000,00 KM.

Sustav RTGS (Real Time Gross Settlement) - za transakcije pojedinačnih vrijednosti većih od 10.000,00 i hitnih transakcija.

Međubancovne transakcije Banka provodi prema Operativnim pravilima Centralne banke BiH.

**7.2.2.** Svi nalozi za plaćanja, kao i svi ostali nalozi moraju biti čitko ispisani na jednom od jezika u službenoj upotrebi u RS/BiH i sadržavati sve potrebne detalje neophodne za realizaciju tog naloga. Nalog po kojem Banka postupa mora imati ispravne, uredno i čitljivo navedene slijedeće elemente: naziv i sjedište uplatitelja kao i navod njegovog transakcijskog računa u Banci (ako se radi o gotovinskoj transakciji građana, navode se ime, prezime i puna adresa stanovanja uplatitelja), naziv i račun primatelja, opis transakcije (svrha plaćanja), popunjena polja javnih prihoda (ako je transakcija za uplatu javnih prihoda), iznos transakcije, datum zadavanja transakcije, potpis uplatitelja.

**7.2.3.** Klijent Banci mora dostaviti nalog za plaćanje u pisanoj formi ili elektronski.

**7.2.4.** Prijem naloga u korist klijenata Banke je do 14:00 sati radnog dana. Nalozi u korist klijenata Banke zaprimljeni nakon 14:00 sati biti će obrađeni slijedećeg radnog dana. Poslovnica može zaprimati naloge i nakon navedenog termina za zaprimanje, ukoliko je sigurna da će se nalog moći obraditi, odnosno da će biti završen unos u aplikaciju najkasnije do 19:00 sati radnog dana.

**7.2.5.** Vrijeme za prijem naloga u korist klijenata drugih banaka u zemlji u papirnoj formi je do 12:00 sati radnog dana, a naloga u elektronskoj formi do 13:00 sati radnog dana. Nalozi prema drugim bankama zaprimljeni nakon navedenih termina, biti će obrađeni s datumom valute slijedećeg radnog dana. Poslovnica može zaprimati naloge i nakon navedenih termina ukoliko je sigurna da će se nalog moći obraditi, odnosno da će biti blagovremeno završen unos u aplikaciju i to: za naloge koji se provode putem GC sustava najkasnije do 14:00, odnosno najkasnije do 15:30 ako su nalozi prema sustavu RTGS.

Nalozi prema drugim bankama ne obrađuju se subotama, nedjeljama, 01. i 02. siječnja/januara, 01. i 02. svibnja/maja, jer u te dane ne radi Centralna banka BiH.

Organizacijske jedinice Banke u kojima je organiziran prihvatanje naloga UPP-a subotom imaju mogućnost vršiti sljedeće poslove unutarnjeg platnog prometa za fizičke osobe:

- prijem i izvršenje internih naloga plaćanja,
- uplate u korist pravnih osoba koja imaju otvorene račune u banci,
- prijem naloga plaćanja u korist transakcijskih računa fizičkih i pravnih osoba u drugim poslovnicama banke
- prijem naloga plaćanja u korist transakcijskih računa fizičkih i pravnih osoba u drugim bankama, ali za izvršenje prvi naredni radni dan.

**7.2.6.** Bezgotovinski nalozi za plaćanje fizičkih osoba u korist računa pravnih osoba se mogu dostaviti u bilo koju Poslovnicu Banke, bez obzira gdje se vodi Klijentov račun na koji se vrši plaćanje. Sve naloge primljene u predviđeno vrijeme Banka je dužna izvršiti tijekom bankarskog dana ukoliko postoji pokriće na računu Klijenta za izvršenje istih, a prema redoslijedu prioriteta plaćanja koji su definirani Zakonom o unutarnjem platnom prometu (Službeni glasnik RS-a, broj 52/2012). Nalozi primljeni poslije predviđenog vremena bit će izvršeni narednog radnog dana, a do visine pokrića

na Klijentovom računu i prema redoslijedu zakonskih prioriteta.

**7.2.7.** Gotovinski nalozi isplate s transakcijskog računa Klijenta se primaju na izvršenje samo do visine pokrića na Klijentovom računu uz uvjet da u redu čekanja za izvršenje s Klijentovog računa nema neizvršenih bezgotovinskih naloga. U suprotnom, bit će odbijen prijem ovih naloga.

**7.2.8.** Ako banka odbije izvršiti nalog za plaćanje, o odbijanju mora odmah obavijestiti Klijenta. Banka ne odgovara za štetu ukoliko je pri realizaciji naloga postupala s uobičajenom pažnjom.

**7.2.9.** Klijent je dužan popuniti obrasce Banke u cijelosti kada je to neophodno, kako bi se odmah osiguralo postupanje po nalogu sadržanom u obrascu. U slučaju netočnih ili nepotpunih informacija dostavljenih Banci od strane Klijenta, Banka nije odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu proizašlu iz takvog činjenja ili nečinjenja.

**7.2.10.** Ukoliko Klijent zahtijeva hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavijestiti Banku, istovremeno s davanjem naloga.

**7.2.11.** Banka će odbiti izvršiti nalog Klijenta koji nije u skladu s važećim propisom.

### 7.3. NOSTRO I LORO DOZNAKE

**7.3.1.** Nostro platni nalozi (odljevi) – čine plaćanja izvršena u valuti različitoj od lokalne valute (KM).

**7.3.2.** Naloge za plaćanje u inozemstvo klijenti dostavljaju u pisanom obliku u poslovnice na šaltere banke, odnosno elektronskom obliku putem usluge Internet bankarstva za građane (e-ba).

**7.3.3.** Pod uredno ispostavljenim nalogom podrazumijevamo nalog koji je uredno popunjen i potpisan od strane nalogodavca uz prethodnu identifikaciju i za čije izvršenje su osigurana sredstva za izvršenje naloga i naknadu Banke na naznačenom računu. Ukoliko se nalozi za ino plaćanje dostavljaju u papirnoj formi, isti mogu biti ispostavljeni: na standardnom obrascu Banke ili u formi naloga 1450. Nalog treba sadržavati sljedeće podatke: naziv nalogodavca i korisnika sredstava, njihove točne adrese i brojeve računa, swift banke korisnika, swift banke korespondenta ako je neophodno, iznos plaćanja, valuta u kojoj se vrši plaćanje, svrha plaćanja, hitnost naloga i tko preuzima troškove koji nastaju prilikom realizacije danog naloga za plaćanje. Uz ovaj nalog potrebno je dostaviti i odgovarajuću dokumentaciju iz koje se može ustanoviti svrha i osnova plaćanja (kopija fakture, profakture, ugovora i dokumenata definiranih važećom zakonskom regulativom). Ukoliko se nalog šalje putem e-ba, potrebno je dostaviti odgovarajuću dokumentaciju putem faxa ili skeniranu na e-mail. Uz prethodno navedeno klijent treba osigurati sredstva na svome računu za plaćanje.

**7.3.4.** Obavljanje platnog prometa s inozemstvom vrši u skladu s Zakonom o deviznom poslovanju (Službeni glasnik RS-a, broj 96/03, 123/06, 92/09).

Nalozi primljeni u Ino platni promet se obrađuju isti dan i to ukoliko se radi o standardnoj obradi sa datumom valute T+2:

- za naloge koje Ino platni promet primi u papirnoj formi do 14:00 sati;
- za naloge koje Ino platni promet primi elektronskim putem do 15:00 sati.

Ukoliko se radi o obradi sa datumom valute T+1 (a koji ne podliježu Flash Payments Sistemu) nalozi se obrađuju isti dan:

- za naloge koje Ino platni promet primi u papirnoj formi do 12:00 sati; \*
- za naloge koje Ino platni promet primi elektronskim putem do 13:00 sati. \*

\* uz posebnu suglasnost ALM (Upravljanja aktivom i pasivom) i Financijskih tržišta

Ukoliko se radi o obradi s datumom valute T+0 (koji nisu unutar kuće) nalozi se obrađuju isti dan:

- za naloge koje Ino platni promet primi u papirnoj formi do 11:00 sati; \*
- za naloge koje Ino platni promet primi elektronskim putem do 12:00 sati;\*

\* uz posebnu suglasnost ALM (Upravljanja aktivom i pasivom) i Financijskih tržišta

U izuzetnim slučajevima, prema procjeni Banke, nalozi dostavljeni nakon navedenog vremena, na zahtjev klijenta mogu biti izvršeni isti dan.

**7.3.5.** Loro platne transakcije (priljevi) čine priljevi na račun izvršeni u valuti različitoj od lokalne valute (KM).

Pod uredno primljenim nalogom od domaće ili strane banke podrazumijevamo nalog:

- koji je primljen putem SWIFT/MERVA sistema;
- koji sadrži sve podatke potrebne za obradu: naziv i račun korisnika, naziv nalogodavca s punom adresom i računom/IBAN-om, svrhu plaćanja;
- za koji je osigurano pokriće na jednom od nostro računa Banke u inozemstvu.

### 7.4. KUPOPRODAJA INOZEMNIH SREDSTAVA PLAĆANJA

**7.4.1.** Banka izvršava naloge za kupoprodaju inozemnih sredstava plaćanja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju RS-a.

**7.4.2.** Gotovinska konverzija stranih valuta obavlja se uz primjenu odgovarajućih tečajeva za otkup/prodaju gotovine sadržanih u važećoj tečajnoj listi Banke.

**7.4.3.** Konverzije po računu klijenta obavljaju se uz primjenu odgovarajućih tečajeva za otkup/prodaju deviza sadržanih u važećoj tečajnoj listi Banke.

**7.4.4.** Važeća tečajna lista Banke jasno je istaknuta u prostorijama Banke.

## 7.5. DEPOZITI

**7.5.1.** Ugovor o novčanom depozitu jest ugovor kojim se Banka obvezuje primiti, a Klijent kod nje položiti novčanu svotu.

U ispunjenju svoje ugovorne obveze Banka otvara račun te je obvezna obavljati isplatu po nalogu Klijenta do visine položene svote.

Ispunjenjem obveze Klijenta na polaganje određene novčane svote Banka stječe pravo raspolaganja položenom svotom te je obvezna tu svotu vratiti u skladu s ugovorenim uvjetima.

**7.5.2.** Ako nije drugačije ugovoreno, Klijent je ovlašten raspolagati položenom svotom u svakom trenutku, te je ona plativa na zahtjev Klijenta u okviru dnevnog i tjednog radnog vremena Banke.

**7.5.3.** 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, Klijent 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 Klijenta na raspolaganje položenom svotom.

**7.5.4.** Na položenu svotu Banka obračunava i plaća kamatu čija se visina uređuje Ugovorom.

**7.5.5.** Ukoliko se ugovorom o novčanom depozitu Banka obvezala određenu novčanu svotu primiti kao ulog na štednju, Klijentu 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.

**7.5.6.** Depoziti se mogu oročiti u domaćoj valuti i devizama.

**7.5.7.** Kamatna stopa na depozite može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenljiva ponavljaju se vrste kamata, u skladu i na način određen zakonom i Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.5.8.** 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 Uputom za rad s oročenim štednim ulozima i Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.5.9.** 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 365, odnosno 366 dana.

**7.5.10.** 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.

**7.5.11.** Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu sukladno važećim propisima.

**7.5.12.** Pri zaključenju ugovora o novčanom depozitu, Banka je dužna uručiti Klijentu primjerak plana isplate depozita.

**7.5.13.** Banka je obvezna obavještavati Klijenta o svakoj promjeni stanja na njegovom računu otvorenom na temelju ugovora o novčanom depozitu.

**7.5.14.** Ako drugačije nije ugovoreno, istekom ugovorenog roka oročavanja, Banka će na račun Klijenta, otvoren na temelju ugovora o oročenom novčanom depozitu, pripisati kamatu obračunatu primjenom ugovorene kamatne stope.

Ako drugačije nije ugovoreno, nakon isteka ugovorenog roka oročenja Banka obračunava i plaća na položenu svotu kamatu u visini kamatne stope na depozite po viđenju, u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Banke i propisima koji reguliraju način obračuna kamata i revalorizaciju.

**7.5.15.** U slučaju automatskog produženja novčanog depozita, Banka će najkasnije 7 dana prije isteka roka oročenja obavijestiti Klijenta o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i novoj kamatnoj stopi, a Klijent ima pravo raskinuti Ugovor najkasnije u roku 15 dana od dana prijema obavijesti, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

**7.5.16.** Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

**7.5.17.** Oročenim depozitom Klijent može raspolagati po isteku perioda oročenja. Visina kamatne stope koja se priznaje Klijentu u slučaju razoročenja definira se Uputom za rad s oročenim štednim ulozima fizičkih osoba i Odlukom o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, te ugovorom kojeg Banka zaključuje sa Klijentom.

**7.5.18.** Ukoliko Klijent želi raspolagati svojim oročenim sredstvima, prije isteka Ugovorom utvrđenog datuma, Klijent je dužan potpisati Zahtjev za prijevremeno razoročenje depozita

## 7.6. DOPUŠTENO PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU

**7.6.1.** Banka Korisniku tekućeg računa može odobriti i omogućiti korištenje kredita po Računu (Dopušteno prekoračenje). Dopušteno prekoračenje po tekućem računu se odobrava u skladu s internim aktima kojima se regulira rad s Dopuštenim prekoračenjima i Odlukama o proizvodima.

**7.6.2.** Dopušteno prekoračenje po tekućem računu se odobrava na rok od 6 mjeseci uz mogućnost automatskog produženja dopuštenog prekoračenja ukoliko su uvjeti za automatsku dodjelu dopuštenog prekoračenja zadovoljeni.

**7.6.3.** U slučaju automatskog produženja dopuštenog prekoračenja, Banka će najkasnije mjesec dana prije isteka dopuštenog prekoračenja obavijestiti Klijenta o novom iznosu dopuštenog prekoračenja i novom roku na koje se odobrava dopušteno prekoračenje te kamatnoj stopi, a Klijent 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.

**7.6.4.** Nedopuštenim prekoračenjem smatra se zaduženje Računa preko iznosa kojim Klijent može raspolagati u skladu s Općim uvjetima poslovanja. Ako bi nedopušteno prekoračenje ipak nastalo, Korisnik računa je obavezan odmah uplatiti svotu koja je svojom visinom dovoljna za pokriće nedopuštenog prekoračenja, te platiti dužne pripadajuće kamate po dospijeću po stopi 12% godišnje fiksnoj, 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 Klijentu daljnje poslovanje po Računu;
- izjaviti prijebor s potraživanjem Korisnika računa;
- poduzeti mjere prinudne naplate;
- otkazati ugovor.

**7.6.5.** 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 propisima koji reguliraju način obračuna kamate i revalorizacije.

**7.6.6.** 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.

**7.6.7.** Na odobreni iznos dopuštenog prekoračenja u korištenju, kao i na iznos nedopuštenog prekoračenja, Banka obračunava i naplaćuje kamatu čija se visina uređuje Ugovorom. Ugovorno uređena visina kamatne stope je fiksna.

**7.6.8.** Kamatna stopa na dopušteno prekoračenje se izražava na godišnjoj razini. Obračun kamate po dopuštenom prekoračenju vrši se dnevno, primjenom proporcionalne metode obračuna kamate na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na godinu od 360 dana, a naplaćuje se na mjesečnoj razini.

**7.6.9.** Kamatna stopa na nedopušteno prekoračenje se izražava na godišnjoj razini. Obračun kamate po nedopuštenom prekoračenju vrši se dnevno, primjenom proporcionalne metode obračuna počev od dana dospijeća pa sve do naplate.

**7.6.10.** Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu sukladno važećim propisima.

**7.6.11.** Pri zaključenju Ugovora o dopuštenom prekoračenju, Banka je dužna uručiti Klijentu primjerak plana otplate dopuštenog prekoračenja.

**7.6.12.** Na mjesečnoj razini, putem Izvoda, Banka obavještava klijenta 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.

## 7.7. KREDITNI ARANŽMANI

**7.7.1.** Banka vrši plasman kreditnih aranžmana pod uvjetima utvrđenim Odlukom o proizvodima Banke.

**7.7.2.** Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti i domaćoj valuti s valutnom klauzulom.

**7.7.3.** Banka plasira Klijentu sredstva u vidu kredita, dopuštenog prekoračenja po računu i kredita po osnovu kreditnih kartica.

**7.7.4.** Prije zaključenja ugovora o kreditu stranama predmetnog ugovora (klijentu, jamcu ili drugoj osobi koja osobno osigurava ispunjenje obveza korisnika kredita) u pregovaračkoj fazi, predočavaju se smisao i posljedice tog pravnog posla kao i prava i obveze ugovornih strana koje proizlaze iz predmetnog pravnog posla.

**7.7.5.** Prije zaključenja ugovora o kreditu, Klijent je dužan Banci dostaviti primjerak ugovora o davanju jamstva, zaključenog u pisanoj formi između Klijenta i jamca, a za čiji sadržaj Banka nije odgovorna. Ovaj ugovor Klijent dostavlja Banci ukoliko je za određen proizvod predviđen jamac kao osobno sredstvo osiguranja ugovora.

**7.7.6.** 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 vrši izbor u smislu redosljeda i načina izmirenja obveza iz instrumenata osiguranja u skladu sa ugovornim odredbama.

**7.7.7.** Kamatne stope na kreditne aranžmane se utvrđuju na godišnjoj razini.



**7.7.8.** 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 ili neku drugu referentnu kamatnu stopu.

**7.7.9.** 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.

**7.7.10.** Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu za sve vrste kredita, sukladno važećim propisima.

**7.7.11.** Kamata na kreditne aranžmane i ostala potraživanja Banke obračunava primjenom linearne metode obračuna kamate uz primjenu 360 dana za godinu.

**7.7.12.** Kamata na kredite se obračunava mjesečno.

**7.7.13.** Zatezna kamatna stopa 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.

## 7.8. KARTICE

### 7.8.1. Opće odredbe

**7.8.1.1.** Platna kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Klijenta - korisnika kartice i njeno korištenje nije prenosivo na drugu osobu.

**7.8.1.2.** Platna kartica se može koristiti kao instrument plaćanja u zemlji i inozemstvu.

**7.8.1.3.** Platna kartica (u daljem tekstu: "kartica") može biti debitna, revolving kreditna i kartica s odgodom plaćanja. Debitna kartica vezana je za tekući ili devizni račun korisnika i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine, na računu ima dovoljno sredstava.

**7.8.1.4.** Kartica s odgodom plaćanja vezana je za tekući račun klijenta, dok je kreditna kartica korisnika vezana uz otplatni račun revolving kreditne kartice. 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 boniteta Korisnika kartice.

### 7.8.2. Značenje osnovnih pojmova

**7.8.2.1.** Korisnik kartice - (u daljem tekstu: "korisnik") je fizička osoba koja je prihvatila ove Opće uvjete i kojoj Banka izdaje karticu, a koja koristi karticu za plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u zemlji i inozemstvu i čije ime je otiskano na kartici.

**7.8.2.2.** Zahtjev - pristupnica - obrazac koji popunjava potencijalni korisnik radi izdavanja kartice.

**7.8.2.3.** Kartica s odgodom plaćanja i revolving kreditna kartica – MasterCard i Visa - kartica koju Banka izdaje po jednom kartičnom računu osnovnom, a na njegov zahtjev i dodatnom korisniku. Debitna kartica – Maestro/MasterCard i Visa – kartica koju Banka izdaje po jednom tekućem/deviznom računu na zahtjev vlasnika računa, njemu kao osnovnom korisniku i opunomoćeniku/cima po računu kao dodatnom/im korisniku/cima. Korisnik kartice istu može koristiti u zemlji i inozemstvu za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine iznosa sredstava na kartičnom računu za debitne kartice, odnosno do visine odobrenog limita za kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu, odnosno smanjenje raspoloživog iznosa za potrošnju iz odobrenog limita za kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja.

**7.8.2.4.** Kartični račun (račun za koji je vezana kartica) - je tekući račun/devizni/otplatni račun koji Banka otvara korisniku i na kojem se vode sve financijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica.

**7.8.2.5.** Dodatna kartica - je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu po jednom kartičnom računu, a izdaju se na korištenje dodatnom korisniku.

**7.8.2.6.** PIN (Personal Identification Number) - osobni tajni identifikacijski broj korisnika kartice. Služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu i/ili EFT POS-u i poznat je isključivo korisniku kartice.

**7.8.2.7.** Izvod - mjesečni izvještaj upućen korisniku kartice o prometu i stanju kartičnog računa, koji Banka dostavlja putem sustava direktnih kanala, na e-mail adresu ili na bilo koju adresu u BiH, a na način dogovoren između Korisnika kartice i Banke.

**7.8.2.8.** ATM (Automated Teller Machine) - samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine.

**7.8.2.9.** Prodajno mjesto - prodajna jedinica prodavatelja koji prihvaća MasterCard, Maestro, Visa i/ili Visa Electron kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

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

**7.8.2.11.** Iznos sredstava na kartičnom računu - predstavlja maksimalni iznos kojim korisnik debitne kartice može raspolagati korištenjem kartice.

**7.8.2.12.** Odobreni limit potrošnje - predstavlja okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dopušten osnovnom i dodatnim korisnicima revolving kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja, između dva podmirenja



troškova. Odobreni limit koriste ravnopravno svi korisnici kartica izdanih po tom računu.

**7.8.2.13.** Jamci - su fizičke osobe koje se potpisivanjem ugovora obavezuju kao solidarni jamci da će, u slučaju da osnovni i/ili dodatni korisnik kreditne kartice ne vrati kredit - dug sa naknadama, kamatama i provizijama odobren po transakcijama revolving kreditne kartice, a prema uvjetima korištenja kartice, ispuniti obvezu glavnog dužnika.

**7.8.2.14.** Transakcija - znači bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.

**7.8.2.15.** Reizdavanje (obnavljanje) - znači izdavanje nove kartice po isteku roka važnosti izdane kartice.

**7.8.2.16.** Zamjena - znači izdavanje nove kartice umjesto oštećene, izgubljene, zagubljene ili ukradene kartice, te u drugim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika.

### **7.8.3. Izdavanje kartice**

**7.8.3.1.** Zahtjev - pristupnicu za izdavanje kartice može podnijeti svaka punoljetna osoba sa stalnim prebivalištem u BiH. 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 podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice. Podnositelj pristupnice za karticu s odgodom plaćanja mora imati otvoren tekući račun kod Banke.

**7.8.3.2.** Odluku o izdavanju kartice donosi Banka bez obveze da podnositelju zahtjeva - pristupnice obrazlaže svoju odluku.

**7.8.3.3.** Podnositelj zahtjeva - pristupnice dopušta Banci da provjeri sve navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnositelju zahtjeva - pristupnice.

**7.8.3.4.** Korisnik može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica, u skladu s Poslovnom politikom Banke.

**7.8.3.5.** Dodatni Korisnik kartice solidarno je odgovoran s osnovnim Korisnikom kartice za sve troškove učinjene Dodatnom karticom.

**7.8.3.6.** Korisniku se dostavlja PIN (osobni identifikacijski broj) na kućnu adresu. U interesu korisnika je da dodijeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe. Posebno je važno da se PIN ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu. U suprotnom, korisnik snosi eventualne financijske posljedice u slučaju zloupotrebe kartice.

**7.8.3.7.** Korisnik je obavezan da osobno preuzme karticu, kao i da potpiše karticu prilikom uručjenja.

Nepotpisana kartica je nevažeća, a korisnik snosi eventualne financijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

**7.8.3.8.** 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 Tarifama Banke, kao naknadu za izdavanje kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja.

### **7.8.4. Korištenje kartice**

**7.8.4.1.** Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (bankomatima i POS terminalima), Internet prodajnim mjestima i imprinter uređajima.

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

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

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

**7.8.4.5.** 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.

**7.8.4.6.** Korištenje kartice, koja je izrađena korektno i u skladu sa standardima, može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformiranja kartice. Za ove slučajeve, Banka ne snosi nikakvu odgovornost.

### **7.8.5. Korištenje kartice za plaćanje robe i usluga**

**7.8.5.1.** Platna kartica može se koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja u zemlji i inozemstvu na svim prodajnim mjestima obilježenim znakom „VISA“, „MasterCard“, „Maestro“ i/ili „Visa Electron“. Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, pravilima javnog poretka i dobrim poslovnim običajima.

**7.8.5.2.** Korisnik je dužan da prilikom plaćanja robe/usluga, na eventualni zahtjev prodajnog mjesta, pokaže identifikacijski dokument.

**7.8.5.3.** Korisnik debitnu karticu na EFT POS – evima koristi uz identifikaciju PIN-om, dok se prilikom korištenja kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja identificira potpisom. Potvrdu svog osobnog identiteta korisnik dokazuje osobnim identifikacijskim dokumentom.

**7.8.5.4.** Korisnik kartice je u obvezi da potpiše korisnički slip/račun na isti način kao što je potpisao karticu, te zadržati jednu kopiju slipa/računa za svoju evidenciju.

**7.8.5.5.** Obveza prodajnog mjesta je da korisniku izda jedan primjerak slipa/računa. Korisnik je dužan da nakon zaključenja transakcije, tokom koje fizički koristi karticu, zadrži kopiju slipa za svoje potrebe.

#### **7.8.6. Korištenje kartice za isplatu gotovine**

**7.8.6.1.** Karticom se može podizati gotovina na bankomatima, šalterima banaka (pošta) i drugim ovlaštenim isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu koje prihvaćaju VISA, Visa Electron, MasterCard i Maestro karticu do dnevnog limita za isplatu gotovine, a u okviru odobrenog limita potrošnje. O visini limita potrošnje Banka obavještava korisnika pri izdavanju kartice.

**7.8.6.2.** Putem uplatnog bankomata, debitnim karticama se može uplaćivati gotovina na tekući račun do visine odobrenog dnevnog limita.

**7.8.6.3.** Prilikom podizanja gotovine na bankomatu, korisnik se identificira unosom svog PIN-a. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog pokušaja unosa PIN-a kod debitne kartice, bankomat vraća karticu te se korisnik kartice može obratiti Banci za resetiranje broja pogrešno unesenog PIN-a, dok kod kreditne kartice bankomat zadržava karticu.

**7.8.6.4.** Karticom se gotovina podiže isključivo u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.

**7.8.6.5.** Podizanje gotovine na bankomatima i šalterima ovlaštenih banaka u zemlji i inozemstvu povlači za sobom naknade za koje se korisnik zadužuje uz iznos transakcije, izuzev za podizanje gotovine Visa Electron, Maestro i MasterCard debitnom karticom na bankomatima UniCredit grupacije.

#### **7.8.7. Zaduživanje/odobranje kartičnog računa i provjera transakcija**

**7.8.7.1.** Banka će voditi kartični račun ("račun") za osnovnog korisnika i isti će teretiti za sve transakcije izvršene karticom osnovnog ili bilo kojeg dodatnog korisnika, kao i odobravati za sve uplate koje budu izvršene na račun. Sve transakcije nastale u inozemstvu bit će konvertirane u valutu računa uz koji je kartica vezana, po važećem tečaju Banke.

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

**7.8.7.3.** Uplate će se smatrati raspoloživim od momenta njihovog proknjižavanja na računu osnovnog korisnika, za debitne kartice, a narednog dana po izvršenoj uplati za kreditne kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obveza korisnika izdanih po tom kartičnom računu.

**7.8.7.4.** Banka obračunava kamatu na sredstva na kartičnom računu po kamatnim stopama i rokovima utvrđenim aktima poslovne politike Banke. Banka zadržava pravo izmjene visine kamatnih stopa, o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni.

**7.8.7.5.** Kartični račun korisnika se zadužuje za odgovarajuće iznose zaključenih transakcija i dodatne troškove i naknade utvrđene aktima poslovne politike Banke. Banka zadržava pravo izmjene visine dodatnih troškova i naknada o čemu će korisnici biti blagovremeno obaviješteni.

**7.8.7.6.** Korisnik može koristiti karticu u okviru raspoloživih sredstava za debitnu karticu, odnosno odobrenog limita za kreditnu karticu i karticu s odgodom plaćanja, uz uvjet da na svom računu osigura sredstva u predviđenom iznosu i roku.

**7.8.7.7.** Zaduženje kartičnog računa korisnika obavlja se s datumom zaduženja odgovarajućih računa Banke.

**7.8.7.8.** Banka će početkom mjeseca pripremati i dostavljati izvode (izvještaj o novonastalim troškovima) po kartičnom računu za osnovnog i dodatne korisnike putem pošte ili na drugi dogovoreni način. Pod troškovima se podrazumijevaju sve transakcije i naknade nastale korištenjem osnovne i/ili dodatnih kartica u zemlji i 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.

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

**7.8.7.10.** Obveze koje proizlaze iz korištenja kartice u zemlji i inozemstvu korisnik plaća u valuti računa uz koji je kartica vezana.

**7.8.7.11.** Korisnik ovlašćuje banku da se, u slučaju dospjelog nepodmirenog potraživanja po platnim karticama, troškovi naplate iz svih njegovih raspoloživih računa otvorenih u Banci i ostalih instrumenata osiguranja plaćanja, bez prethodne najave.

**7.8.7.12.** 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.

### **7.8.8. Reklamacije**

**7.8.8.1.** Korisnik je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

**7.8.8.2.** Korisnik kartice, za sve reklamacije vezane uz korištenje Kartice, kontaktira svoju matičnu poslovnicu, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 60 dana od datuma nastanka reklamirane transakcije. Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.

**7.8.8.3.** Reklamacije korisnika nastale korištenjem kartice suprotno ovim Općim uvjetima smatraju se neosnovanim.

**7.8.8.4.** U slučaju neosnovane reklamacije, Banka će korisniku kartice naplatiti naknadu predviđenu Tarifom Banke.

### **7.8.9. Čuvanje kartice i kartičnih podataka**

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

**7.8.9.2.** Korisnik je dužan da PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj nazočnosti.

### **7.8.10. Ukradena/izgubljena kartica**

**7.8.10.1.** Korisnik kartice je obavezan od 0 do 24 sata dežurnoj službi Banke prijaviti gubitak ili krađu kartice na tel. 036/312-695 odnosno kontaktni broj telefona koji će biti objavljen na Internet stranici Banke, te istu prijavu potvrditi osobnim dolaskom u poslovnicu i potpisivanjem izjave o gubitku kartice.

**7.8.10.2.** Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.

**7.8.10.3.** Nakon prijave gubitka ili krađe kartice prestaje odgovornost korisnika kartice za utroške nastale neovlaštenim korištenjem.

**7.8.10.4.** Kartica koja je nakon potpisane izjave o krađi/gubitku naknadno pronađena, ne smije se koristiti, već je korisnik dužan o tome obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci.

**7.8.10.5.** Po podnošenju pisane prijave o gubitku ili krađi kartice, korisnik može podnijeti zahtjev za izdavanje nove kartice.

### **7.8.11. Otkaz korištenja kartice**

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

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

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

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

### **7.8.12. Završne odredbe**

**7.8.12.1.** Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat i suglasan sa svim odredbama ovih Općih uvjeta.

**7.8.12.2.** Potpisom zahtjeva - pristupnice korisnik izjavljuje da je upoznat sa Tarifama Banke za usluge u poslovima koje obavlja Banka, te da pristaje na njihovu primjenu, sa svim svojim izmjenama i dopunama.

**7.8.12.3.** Banka zadržava pravo izmjene ovih pravila, uz prethodno obavještanje korisnika. U slučaju da nije suglasan s izmjenama i dopunama, korisnik može otkazati dalje korištenje kartice 50 dana prije isteka roka važenja kartice. Ako to ne učini u navedenom roku, smatrat će se da je suglasan s izmjenama pravila.

## 7.9. ELEKTRONSKE USLUGE

### 7.9.1. Značenje osnovnih pojmova

**7.9.1.1.** Direktni kanali - sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Klijenta i zaposlenika Banke na istom mjestu. Obuhvaćaju mrežu samouslužnih uređaja (bankomat, info kiosk, i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Klijentu tijekom trajanja ugovornog odnosa). Direktni kanali obuhvaćaju i usluge SMS-a, Internet i mobilnog bankarstva i drugih ugovorenih direktnih kanala, a nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih 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. Podaci koje Banka prosljeđuje Klijentu ili ovlašteniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i Klijenta, kao i papirnati ispisi koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Klijenta ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.

**7.9.1.2.** Sredstvo za identifikaciju i ovjeru je sredstvo koje osigurava identifikaciju Klijenta za pristup direktnim kanalima, ugovaranju novih usluga, zatvaranju usluga te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri korištenju direktnih kanala. Sredstvo za identifikaciju i ovjeru može biti različito, ovisno o korištenom direktnom kanalu (kartica računa, token i druga sredstva za identifikaciju i ovjeru).

**7.9.1.3.** Token je elektronički uređaj ili program/aplikacija koji generira jednokratne lozinke koje identificiraju Klijenta direktnog kanala i pomoću kojeg Klijent potpisuje nalog za plaćanje i drugu vrstu naloga pri korištenju direktnih kanala.

**7.9.1.4.** Inicijalni PIN je osobni identifikacijski broj koji služi za inicijalnu prijavu Klijenta usluge i obvezno se mijenja nakon prve prijave.

**7.9.1.5.** Aktivacijski i identifikacijski ključ je osobni identifikacijski broj koji služi za aktivaciju usluge i nakon toga nije uporabljiv za daljnje korištenje.

**7.9.1.6.** Jednokratna lozinka (OTP - one time password) je vremenski ograničen niz brojeva koje generira token i služi za identifikaciju Klijenta u svrhu pristupa pojedinom direktnom kanalu.

**7.9.1.7.** MAC" (Message Autentification Code) je postupak potpisivanja naloga ili ugovora na direktnim kanalima, a provodi se na način da se u token upisuje niz znamenaka s ekrana za prikaz naloga ili nacрта ugovora (challenge), a token automatski generira jedinstveni niz znamenaka koje je potrebno unijeti u polje MAC na ekranu (response). Time se nalog ili ugovor smatraju elektronički potpisanim.

**7.9.1.8.** Trajni nosač podataka/trajni medij je svaki instrument koji Klijentu omogućuje spremanje podataka naslovljenih osobno na njega, tako da su dostupni za kasniju uporabu onoliko vremena koliko je potrebno uvažavajući namjenu tih podataka i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka kao što je npr. papirnati oblik obavijesti ili elektronički pohranjen oblik obavijesti.

### 7.9.2. Opseg direktnih kanala

**7.9.2.1.** Za svaki ugovoreni direktni kanal Banka će omogućiti Klijentu uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovorima i/ili Korisničkim uputama za pojedini direktni kanal.

**7.9.2.2.** Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala, o čemu Klijenta obavještava u izvatku po računu, pisanom, e-mail ili SMS obaviješću ili drugim medijem komunikacije.

**7.9.2.3.** Sve izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala bit će Klijentu dostupne i u poslovnicama Banke ili na web-stranicama [www.unicreditbank.ba](http://www.unicreditbank.ba).

**7.9.2.4.** Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode korištenjem e-ba i m-ba usluga.

**7.9.2.5.** Klijent nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala.

**7.9.2.6.** Klijent ima pravo koristiti direktne kanale na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđen pojedini direktni kanal.

**7.9.2.7.** Korištenjem direktnih kanala omogućuju se sljedeće usluge:

- 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.

**7.9.2.8.** 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.

**7.9.2.9.** 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.

### **7.9.3. Ugovaranje direktnih kanala**

**7.9.3.1.** 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.

**7.9.3.2.** 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.

### **7.9.4. Sigurnost**

**7.9.4.1.** Radi sigurnosti obavljanja transakcija Banka će Klijentu direktnih kanala dodijeliti sredstvo za identifikaciju i ovjeru, kada je isto potrebno za korištenje jednog ili više ugovorenih direktnih kanala.

Sredstvo za identifikaciju i ovjeru je vlasništvo Banke te Banka za najam sredstva za identifikaciju može naplatiti naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama, a Klijent je dužan na zahtjev Banke vratiti ga.

Klijent je dužan koristiti se sredstvom za identifikaciju i ovjeru na način propisan Bančnim uputama za korištenje tog sredstva za identifikaciju i ovjeru te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja.

**7.9.4.2.** Klijent je dužan čuvati tajnost svih lozinki i PIN-ova kojima se koristi u radu s direktnim kanalima. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Klijent. U slučaju da Klijent ošteti ili izgubi dodijeljeno mu sredstvo za identifikaciju i ovjeru snosit će trošak u skladu s važećom Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.9.4.3.** Klijent snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem ovih Općih uvjeta poslovanja ili ako treća osoba zlorabi pristup sredstvu za identifikaciju i ovjeru (poznavanje Klijentovih lozinki).

**7.9.4.4.** U slučaju da Klijent promjeni podatke neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad m-ba usluge i dostavu SMS poruka, e-mail adresu i drugo) dužan je o tome bez odlaganja obavijestiti Banku.

**7.9.4.5.** Banka ne snosi odgovornost u slučaju da se Klijent ne može koristiti uslugom zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke, kao i okolnosti navedeni u točki 5.1.1. ovih Općih uvjeta poslovanja.

### **7.9.5. Nalozi za izvršavanje platnih transakcija**

**7.9.5.1.** Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje ili prijenos kada Klijent (u skladu s ovlastima po računu) potvrdi i pošalje nalog Banci i Banka pošalje Klijentu potvrdu o primitku naloga.

**7.9.5.2.** Status pojedinih naloga za plaćanje Banka jamči Klijentu povratnom informacijom putem direktnih kanala kroz koje se plaćanje može izvršiti i putem poslovnica.

**7.9.5.3.** Banka jamči Klijentu izvršenje svih pravilno ispunjenih naloga za plaćanje u rokovima koji su propisani točkama 7.2. i 7.3. ovih Općih uvjeta poslovanja

**7.9.5.4.** Uvidom u promete po računu Klijent je dužan pratiti ishod financijskih transakcija zaprimljenih putem direktnih kanala. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravno unesenog platnog naloga od strane Klijenta, Banka neće izvršiti nalog. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem direktnih kanala, nastalo netočno unesenim podacima od strane Klijenta.

### **7.9.6. Raspolaganje sredstvima**

**7.9.6.1.** Klijent raspoloživo svim sredstvima na računima otvorenima na temelju sklopljenih ugovora, za koje je predviđeno korištenje pojedinog direktnog kanala, do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu.



### **7.9.7. Blokada i zatvaranje direktnih kanala**

**7.9.7.1.** 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.

**7.9.7.2.** 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.

**7.9.7.3.** 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.

**7.9.7.4.** Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i ovjeru, koje je potrebno uručiti Klijentu radi omogućavanja nastavka uporabe direktnog kanala, može teretiti Klijenta u skladu s Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.9.7.5.** 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.

**7.9.7.6.** 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.

**7.9.7.7.** 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.

### **7.9.8. Naknade**

**7.9.8.1.** Za ugovaranje direktnih kanala Klijent plaća naknadu za ugovaranje direktnog kanala koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Klijentovog računa, a sukladno s Odlukom o tarifi naknada za usluge važećoj u vrijeme ugovaranja. Za korištenje direktnih kanala Klijent plaća mjesečnu naknadu za korištenje koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Klijentovog računa.

**7.9.8.2.** Za direktne kanale koji pružaju mogućnost obavljanja plaćanja naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja, prema Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.9.8.3.** Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem direktnih kanala naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama važećoj u trenutku ugovaranja.

**7.9.8.4.** Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Klijent provodi putem direktnih kanala, u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama.

### **7.9.9. Način i sredstva komunikacije Klijenta i banke**

**7.9.9.1.** Za uporabu sustava direktnih kanala Klijent mora osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog direktnog kanala. Valjani tehnički zahtjevi za pojedine direktne kanale za koje je to potrebno objavljeni su na internetskim stranicama Banke [www.unicreditbank.ba](http://www.unicreditbank.ba). Klijent je, ovisno o tehničkim zahtjevima pojedinog kanala, dužan Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi direktni kanal funkcionirao na ispravan način.

**7.9.9.2.** Klijent je odgovoran za sve kontaktne informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinog direktnog kanala i dužan ih je redovno ažurirati i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni (broj telefona, adresa e-pošte i drugo).

**7.9.9.3.** Banka je dužna Klijentu omogućiti spremanje i/ili tiskanje poslanih podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju uporabu u razdoblju od jedne godine i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje spremljenih podataka.

**7.9.9.4.** Sve informacije koje Klijent može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Klijentu u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Klijenta postavljen putem sustava direktnih kanala ili u poslovnici Banke.

**7.9.9.5.** Korisnik direktnih kanala je suglasan s tim da putem sustava direktnih kanala prima izvode po računima otvorenima u Banci kao i da ga Banka putem sustava direktnih kanala obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju.



### 7.9.10. Obveze Klijenta

#### 7.9.10.1. Klijent se obvezuje da će:

- brižno čuvati sredstva za identifikaciju i ovjeru, korisnička imena i lozinke te ih štiti tako da spriječi oštećenje, gubitak, krađu ili zloporabu,
- neće zapisivati lozinke ni korisnička imena na papir, elektroničke ili druge medije niti ih priopćiti drugim osobama,
- redovito pregledavati obavijesti koje pošalje Banka,
- poštovati upute za uporabu direktnog kanala,
- Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu direktnog kanala,
- Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi sredstva za identifikaciju i ovjeru, mogućoj neovlaštenoj uporabi ili sumnji na neovlaštenu uporabu direktnog kanala te Banci odmah uputiti zahtjev za blokadom,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad bankarstva putem mobilnih uređaja i dostavu SMS poruka, adresa e-pošte i drugo).

### 7.9.11. Odgovornost banke

**7.9.11.1.** Kod pristupanja direktnom kanalu Banka osigurava Klijentu sve potrebne elemente za njegovu uporabu.

**7.9.11.2.** Banka osigurava Klijentu neprekidnu uporabu ili uporabu u okvirima radnog vremena pojedinog direktnog kanala, osim u slučajevima više sile, tehničkih teškoća te drugih neočekivanih događaja.

**7.9.11.3.** Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati Klijentu po osnovi nefunkcioniranja direktnih kanala ili računalnog sustava u cjelini do koje bi došlo zbog neopravdanih zahvata Klijenta ili trećih osoba.

**7.9.11.4.** Banka odgovara Klijentu za nastalu štetu koja bi mogla nastati namjerno ili zbog nemara od strane Banke. Banka odgovara samo za neposredno uzrokovanu štetu, a Klijent u slučaju otkrivanja grešaka, nepravilnosti ili u slučaju nastanka štete mora postupiti u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

**7.9.11.5.** Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Klijenta te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom direktnih kanala.

**7.9.11.6.** Banka ne odgovara za štetu nastalu uslijed nedostave podataka o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad bankarstva putem mobilnih uređaja i dostavu SMS poruka, e-mail adresa i drugo).

**7.9.11.7.** Banka i Klijent su suglasni da će, sukladno Zakonu o elektroničkom potpisu, na sudu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih direktnih kanala.

## 7.10. SEFOVI

**7.10.1.** Sef je pretinac čeličnog ormara u posebno čuvanom i zaštićenom trezorskom prostoru Banke, koji Banka iznajmljuje korisnicima uz naknadu.

Banka iznajmljuje sefove punoljetnim, poslovno sposobnim domaćim i stranim fizičkim osobama. Ugovaranje najma sefa obavlja se u Poslovnici.

**7.10.2.** Sef, po veličini/zapremeni, može biti: mali, srednji i veliki.

**7.10.3.** Sef se izdaje na period naznačen u ugovoru o izdavanju sefa u najam. Ukoliko ne postoji drugačiji dogovor ili ukoliko se klijent ne pojavi nakon isteka zakupa, zakup 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.

**7.10.4.** Visina naknade, u skladu s veličinom sefa i vremenom za koje se isti namjerava koristiti, određena je Odlukom o tarifi u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.10.5.** 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.

**7.10.6.** Banka može otkazati Ugovor o izdavanju sefa u najam 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.

**7.10.7.** Klijent-Korisnik sefa ne može vršiti iznajmljivanje sefa koji je uzeo u najam.

**7.10.8.** Ključeve sefa posjeduje isključivo Klijent-Korisnik sefa. Preuzete ključeve sefa Klijent-Klijent 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-Klijent 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 zakupu sefa). Klijent-Korisnik sefa se pri tom obvezuje da će snositi sve eventualne posljedice u slučaju zloupotrebe izgubljenog ključa od strane treće osobe.

**7.10.9.** 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.

**7.10.10.** 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.

**7.10.11.** 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 svojih prava raspolaganja, promjene imena i adrese.

**7.10.12.** Klijent-Korisnik sefa izdaje ovlaštenje za pristup sefu na propisanom bančinom formularu. Punomoć može biti izdata i sudskim putem ili od strane nadležnih organa za ovjeru potpisa, ali se mora odnositi izričito na pravo pristupa sefu, s obzirom na specifičnost i povjerljivost odnosa u vezi sa zakupom sefa. U pogledu pristupa sefu punomoć ne može imati ograničenja (npr. izuzimanje samo određenih stvari), pa će takvu punomoć Banka odbiti kao nevažeću. Samo Klijent-Korisnik sefa osobno može ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sefom.

**7.10.13.** Banka osigurava potrebnu sigurnost oko čuvanja i korištenja sefa, u okviru uvjeta za poslovanje sa sefovima, ali ne preuzima posebno jamstvo. 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.

**7.10.14.** Kada Banka sazna za smrt Klijenta-Korisnika sefa, samo na osnovu akta nadležnog suda, dozvolit će se pristup sefu.

## 7.11. TRAJNI NALOZI

**7.11.1.** 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.

**7.11.2.** 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 dospijeća, jednoličnoj dinamici.

**7.11.3.** 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 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 dospijeća koje određuje Korisnik trajnog naloga. Datumi izvršavanja trajnih naloga ovlašteno povlačenje definirani su Ugovorom s klijentom.

**7.11.4.** 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.

**7.11.5.** 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.

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

## 7.12. JES! PAKET RAČUN

**7.12.1.** 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.

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

**7.12.3.** JES! paket račun može se ugovoriti u 4 različita modela: Optimum, Ekspert, Student, Senior.

**7.12.4.** 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, Elektronsko 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, 24PLUS štedni proizvod, Mondial Assistance usluge.

**7.12.5.** Za odobrenje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu, kao i za Visa Classic karticu s odgodom plaćanja i

MasterCard revolving karticu, klijent mora udovoljiti posebnim uvjetima Banke, te Banka određuje limite potrošnje po istima, ovisno o kreditnoj sposobnosti Klijenta.

Korisnici Student modela ne ostvaruju pravo na odobravanje dopuštenog prekoračenja.

**7.12.6.** 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.

**7.12.7.** Klijent nije u obvezi koristiti sve proizvode, usluge i pogodnosti u JES! paket računu, već ih koristi prema vlastitim potrebama i sklonostima u vrijeme koje mu odgovara.

Klijentima koji su prije otvaranja paket računa koristili Maestro/Visa Electron karticu, ne izdaju se nove kartice, već postojeće nastavljaju koristiti kao i prije. Svako otvaranje novog tekućeg računa s redovitim priljevom inicira izdavanje Maestro kartice.

**7.12.8.** Korisnici sva 4 modela JES! paket računa ostvaruju pravo na oslobađanje od mjesečne naknade za vođenje tekućeg računa.

**7.12.9.** Korisnici svih modela, kao i njihovi opunomoćenici imaju pravo na korištenje tekućeg računa uključenog u model bez naknade. Opunomoćenicima po tekućem računu izdaje se Maestro kartica, istog dizajna kao i vlasniku računa po kojem su opunomoćeni.

**7.12.10.** 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.

**7.12.11.** 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.

**7.12.12.** Banka će Klijente paket računa obavještavati o sadržaju paket računa putem promotivnih materijala, te kanala distribucije koje koristi u svom poslovanju (poslovnice, web stranice, Info telefon), a prema vlastitoj procjeni.

**7.12.13.** Naknada za korištenje JES! paket računa naplaćuje se krajem mjeseca na teret tekućeg računa Vlasnika.

Korisnici svih modela JES! paket računa imaju pravo na ugovaranje trajnih naloga za prijenos sredstava na račune u Banci bez naplate naknade za otvaranje trajnog naloga.

**7.12.14.** Korisnici Optimum modela, mogu birati dvije od tri usluge Direktnih kanala distribucije koje će biti sadržane u paketu, dok treću uslugu posebno plaćaju prema važećoj Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama. Korisnici Senior i Student modela ne mogu ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva uključenu u paket. Od dvije preostale usluge Direktnih kanala distribucije mogu izabrati jednu koja će biti sadržana u paketu, dok drugu mogu ugovoriti i koristiti posebno, te za iste plaćati naknade prema važećoj Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.12.15.** Korisnicima Optimum, Ekspert i Senior modela JES! paket računa VISA Classic kartica se izdaje bez naplate naknade za upisninu i godišnju članarinu za osnovnu i sve dodatne kartice kod kojih osnovni Klijent koristi JES! paket račun, modele Ekspert, Optimum, i Senior.

Korisnicima Ekspert modela JES! paket računa, MasterCard revolving kreditna kartica se izdaje bez naplate naknade za upisninu i godišnju članarinu za osnovnu i sve dodatne kartice kod kojih osnovni Klijent koristi JES! paket račun, model Ekspert.

**7.12.16.** Korisnici Ekspert modela i Optimum modela ostvaruju pravo na povoljniju naknadu za obradu kreditnog zahtjeva za stambene kredite i nenamjenske gotovinske kredite sukladno Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

Svi klijenti korisnici Ekspert ili Optimum modela koji ostvaruju pravo na povoljnije uvjete mogu to pravo iskoristiti više puta (bilježenje iskorištenosti popusta nije potrebno), a popust se primjenjuje na stambene i gotovinske kredite (izuzev kredita po VISA Classic kartici, lombardnih kredita, kredita za umirovljenike i gotovinskih nenamjenskih kredita bez jamaca uz policu osiguranja života – Brzi krediti).

**7.12.17.** 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.

Mondial Asistance pruža sve usluge 24 sata i 365 dana godišnje.

Sve se usluge moraju najaviti odmah nakon događaja i moraju se organizirati preko Mondial Asistance-a jer neće biti prihvaćena nikakva samoorganizacija, te se naknadno ne mogu zahtijevati isplate od Mondial Asistance-a. Ukoliko Klijent sam organizira i plati, ne može naknadno tražiti da mu Mondial Asistance nadoknadi iznos plaćenog računa.

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.

**7.12.18.** 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. One mogu ostati otvorene (prema želji klijenta), no klijentu je nužno naglasiti da prestankom korištenja usluge paket računa, Klijent plaća naknade za korištenje usluga sukladno važećoj tarifi naknada u trenutku zatvaranja usluge paket računa.

Za zatvaranje JES! paket računa klijent Banci ne plaća naknadu.

**7.12.19.** Klijent plaća Banci sve naknade za proizvode i usluge unutar svakog pojedinog modela JES! paket računa sukladno važećoj Tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama, kao i sve kamatne stope vezane za pojedine proizvode i usluge unutar svakog pojedinog modela JES! paket računa sukladnoj važećoj Odluci o kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama.

**7.12.20.** 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.

### III. ZAVRŠNE ODREDBE

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja usvaja Nadzorni odbor temeljem prijedloga Uprave.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja. Izmijenjeni Opći uvjeti poslovanja Klijentu će biti dostupni na uvid u njegovoj matičnoj poslovnici, putem web-stranica Banke: [www.unicreditbank.ba](http://www.unicreditbank.ba), internet bankarstva ili drugih kanala komunikacije, najkasnije 15 dana prije početka primjene istih.

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 Banke doneseni 08.03.2002. godine, s izmjenama iz 2006. i 2008. godine, primjenjuju se u poslovnim odnosima s fizičkim osobama nastalim u poslovnoj mreži (poslovnicama) na području Republike Srpske, ukoliko nisu u suprotnosti s prinudnim zakonskim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja s fizičkim osobama na području Republike Srpske.

Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama na području Republike Srpske stupaju na snagu danom usvajanja od strane Nadzornog odbora Banke, a primjenjivat će se po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja na oglasnoj ploči ili na internet stranici Banke. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama na području Republike Srpske broj: 02-3134-19/2013 od 24.4.2013.g..

Predsjednik Nadzornog odbora  
Franjo Luković

