Part of the ProCredit Group

ProCredit Bank

ProCredit Bank BiH
Franca Lehara bb
71000 Sarajevo

Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima

Sadržaj

1. Osnovna terminologija 3
2. Uvod 5
3. Povjerljivost informacija i zaštita ličnih podataka 6
   3.1. Bankarska tajna 6
   3.2. Obaveza čuvanja bankarske tajne 6
4. Uspostavljanje poslovnog odnosa između Klijenta i Banke 8
   4.1. Odrednice poslovnog odnosa između Klijenta i Banke 8
   4.2. Uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke 8
      4.2.1. Bankarske usluge 8
      4.2.2. Identifikacija Klijenta 8
      4.2.3. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta 9
5. Odgovornosti Banke i Klijenta 11
   5.1. Odgovornosti Banke 11
   5.2. Odgovornosti Klijenta 12
6. Prava ugovornih strana 12
   6.1. Prijevremena otplata kredita 12
   6.2. Prigovor Klijenta 13
7. Prestanak ugovornog odnosa 13
   7.1. Način prestanka ugovornog odnosa 13
   7.2. Postupak prekida ugovornog odnosa 14
8. Definisanje komunikacije između Klijenta i Banke 15
9. Opšti uslovi obavljanja bankarskih poslova 15
   9.1. Otvaranje i vođenje računa Klijenta 15
   9.2. Unutrašnji platni promet 17
   9.3. Međunarodni platni promet 18
      9.3.1. Karakteristike inostrane platne transakcije 18
   9.4. Kartično poslovanje 19
      9.4.1. Opšte odredbe kartičnog poslovanja 19
      9.4.2. Izdavanje kartice 20
      9.4.3. Upotreba kartice 20
      9.4.4. Uslovi plaćanja 21
      9.4.5. Reklamacije 22

9.4.6. Izgubljena i ukradena kartica 22
9.4.7. Ograničenja/prekid/blokiranje kartice 23
9.4.8. Ostale odredbe 23
9.5. Krediti 24
9.5.1. Opšte odredbe 24
9.5.2. Namjena kredita 24
9.5.3. Isplata kredita 25
9.5.4. Kamata 25
9.5.5. Naknade 25
9.5.6. Instrumenti obezbjeđenja 26
9.5.7. Zatvaranje kredita 26
9.6. Dokumentarno poslovanje 27
9.7. Depoziti 28
9.7.1. Depoziti po viđenju (FlexSave) 28
9.7.2. Oročeni depoziti 28
9.8. Elektronsko bankarstvo 28
9.9. Ostale usluge 30
10. Završne odredbe 30

1. Osnovna terminologija

- Klijent- svako pravno lice ili preduzetnik koji je klijent ProCredit Bank (u daljem tekstu Banka) u smislu da koristi, koristio je, ili se Banci obratio sa upitom za korištenje njenih usluga.
- Nerezident - pravno lice, predstavništvo pravnog lica, preduzetnik ili udruženje registrovano u inostranstvu.
- Bankarske usluge - finansijske usluge koje Banka nudi svojim klijentima poput otvaranja računa, izdavanja platnih kartica, realizacije bankovnih transakcija, odobravanja kreditnih plasmana, odobravanja prekoračenja po računu, omogućavanja depozitnih transakcija itd.
- Poslovni odnos - svaki ugovorni odnos koji Banka uspostavi ili zaključi sa Klijentom a usko je vezan sa realizacijom djelatnosti Banke.
- Akti Banke - dokumenti koje, prema unaprijed definiranoj i odobrenoj proceduri, donose organi Banke, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze Banke, kao i Klijenta te svih drugih lica koja sa Bankom ostvaruju ugovorni odnos po osnovu kojeg preuzimaju prava i obaveze prema Banci.
- Ugovor o kreditu - ugovor koji regulira odnos Banka-Klijent po osnovu svih dugoročnih i kratkoročnih kreditnih plasmana.
- Ugovor o izdavanju bankarske garancije/akreditiva - ugovor čije se utemeljenje definira zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, a tiče se svih poslova koje Banka vrši u domenu izdavanja bankarskih garancija odnosno akreditiva
- Ugovor o depozitu - ugovor kojim se definišu odnosi između Banke i Klijenta (deponenta) po osnovi novčanog depozita
- Ugovor o otvaranju i vođenju računa - ugovor koji definira odnos Banka-Klijent u domenu platnog prometa.
- Ugovor o revolving kreditu - ugovor o kreditu koji korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, može da povlači više puta pod istim, inicijalno definisanim uslovima, s tim što se neiskorišćeni dio kredita povećava za visinu otplata tog kredita.
- Platne kartice - kartice koje Klijentu omogućavaju pristup računima putem mreže bankomata u zemlji i inozemstvu, plaćanje putem POS terminala te obavljanje internet kupovine. Platne kartice opremljene su magnetnom trakom i čipom gdje su sadržane sve relevantne informacije o klijentu koje uključuju broj kartice, ime i prezime korisnika, broj računa, rok važenja kartice, PIN kod itd.
- Prekoračenje po transakcijskom računu - usluga Banke namijenjena klijentima koji imaju povremene potrebe za obrtnim sredstvima. Klijentu se odobrava limit koji mu omogućava da koristi veći iznos sredstava (u skladu sa unaprijed odobrenim limitom) nego što trenutno ima raspoloživo na računu.
- Nominalna kamatna stopa (NKS) - procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji Klijent plaća Banci po jedinici kredita, odnoso Banka deponentu po jedinici depozita. Banka primjenjuje dvije vrste kamatnih stopa: varijabilnu i fiksnu.
- Efektivna kamatna stopa (EKS) - Efektivna kamatna stopa (EKS) je trošak za Klijenta po osnovi kredita ili povrat na depozit nakon što se svi troškovi i naknade vezane za kredit ili depozit uključe u kalkulaciju kamatne stope.
- Plan otplate/isplate - hronološki pregled novčanih tokova namijenjen informisanju Klijenta, a s ciljem jednostavnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno, njegovih potrživanja po ugovoru o depozitu.

- Nalog za plaćanje - bezuslovna instrukcija data Banci da uplati ili isplati određenu sumu novca sa označenog računa na inicirani račun korisnika sredstava. Može biti izdat u pisanoj formi ili elektronski, te mora sadržavati sve obavezne elemente: naziv nalogodavca i njegov broj računa, naziv korisnika sredstava i njegov broj računa, iznos, valutu, opis transakcije, datum, pečat i potpis nalogodavca.
- Račun - račun otvoren po osnovi ugovora između Klijenta i Banke, razlikuje se po namjeni. Shodno tome, Banka nudi tekuće račune, štedne račune, ad hoc račune sa namijenom izvršenja pojedinačne platne transakcije.
- Račun za oročenu štednju - pasivni račun putem kojeg Banka prima uplate i oročava sredstva Klijenta na definirani vremenski period.
- Odgovarajuće pokriće - označava dovoljan iznos raspoloživih sredstava za izvršenje naloga za plaćanje, kao i plaćanje naknada za usluge Banke.
- Raspoloživo stanje - pokriće i odobreno prekoračenje po računu
- Prigovor - usmeno ili pismeno obraćanje Klijenta Banci po osnovu žalbe na prekršaje odredaba pozitivno-pravnih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih opštih uslova poslovanja.
- IRS (Internal Revenue Service) - Unutarnja služba Sjedinjenih Američkih Država za prikupljanje poreza na prihode.

2. Uvod

Opštim uslovima poslovanja ProCredit Bank d.d. Sarajevo sa pravnim licima (u daljnjem testu Opšti uslovi) utvrđuju se standardi i uslovi poslovanja koje ProCredit Bank (u daljnjem tekstu Banka) primjenjuje na sve korisnike usluga Banke, opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke, kao i opšti uslovi za obavljanje transakcija u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korištenja platnih kartica kao i drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

U kontekstu Opštih uslova, Klijentom se smatra pravno lice koje stupa u odnos sa Bankom odnosno poslovnicama Banke, radi korištenja usluga u svrhe koje su namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti, koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korištenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala (u daljem tekstu Klijent).

Poslovanje između Klijenta i Banke se reguliše zaključivanjem odgovarajućih ugovora. Ugovor u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova podrazumijeva saglasnost volja dviju strana, odnosno:

- Ugovor koji se zaključuje između Banke i Klijenta
- Izjavu, zahtjev, pristupnicu ili drugi dokument potpisan od strane Klijenta, a u skladu sa aktima Banke
- Drugi dokument iz raznih oblika poslovne saradnje između Klijenta i Banke u skladu sa zakonom, drugim propisima i/ili u skladu sa pravilima međunarodne bankarske prakse, kojima se potvrđuje saglasnost volja Klijenta i Banke i koji se zasnivaju na obostranom interesu i opštim načelima bankarskog poslovanja.

Ugovor o pružanju usluga se sačinjava u pisanoj formi ili elektronskom obliku i svakoj od strana se obezbjeđuje primjerak ugovora.

Opšti uslovi se primjenjuju na sve odnose između Banke i Klijenta nastale po osnovi ugovora. Opšti uslovi dopunjuju posebne pogodbe ugovorno utvrđene između Banke i Klijenta ako su sadržani u formalnom ugovoru ili ako se ugovor na njih poziva.

Opšte uslove kao i njihove izmjene i dopune, Banka objavljuje najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene na internet stranici Banke: www.procreditbank.ba, gdje su isti trajno dostupni.

3. Povjerljivost informacija i zaštita ličnih podataka

3.1. Bankarska tajna

U poslovnom odnosu sa klijentu Banka poštuje tajnost podataka o korisniku u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Nadzorni odbor, Uprava, svi zaposleni, kao i svako lice koje se angažuje za rad u Banci po bilo kom osnovu, dužna su da čuvaju poslovnu tajnu vezanu za bilo koju informaciju koju su saznali u toku obavljanja poslova za Banku i ne mogu je koristiti za ličnu korist, niti pružati drugim licima osim Agenciji za bankarstvo, uključujući kontrolore i revizore i druga lica koja ovlašćuje ili imenuje Agencija i drugim nadležnim organima u skladu sa zakonom. Isti su obavezni da čuvaju poslovnu tajnu i nakon prestanka rada u Banci, odnosno nakon prestanka obavljanja funkcije.

Banka sljedeće podatke tretira kao tajne:

- lični podaci, podaci o vlasništvu i poslovne veze Klijenta
- podaci o stanju i prometu na računima Klijenta
- podaci koji se odnose na urednost ispunjenja obaveza Klijenta prema Banci
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

Banka sljedeće podatke ne tretira kao tajne:

- javne i podatke koji su zainteresovanim licima sa opravdanim pravnim interesom dostupni iz drugih izvora
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet Klijenta podaci o dioničarima Banke i visini njihovog učešća u dioničkom kapitalu Banke.
- Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju: organima sudske vlasti, drugim državnim organima i organizacijama, a u skladu sa ovlaštenjima koja su propisana zakonom.
- Banka obezbjeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka kojima raspolaže u svojim zbirkama podataka.

3.2. Obaveza čuvanja bankarske tajne

Lica kojima su dostupni tajni podaci do kojih su došli u obavljanju poslova i vršenju dužnosti iz svog djelokruga, dužna su da te podatke čuvaju, u skladu sa važećim zakonodavstvom BiH, Zakonom o bankama FBiH i RS i podzakonskim aktima donesenim na osnovu zakona kao i drugim propisanim aktima kojima se uređuje čuvanje tajnih podataka te im nije dozvoljeno da iste podatke upotrebljavaju za svoju ličnu korist i potrebe, niti ih mogu saopćavati trećim licima.

Ista lica, dužna su da čuvaju tajne podatke i nakon prestanka radnog odnosa u Banci, odnosno, prestanka statusa na osnovu kojeg su ostvarili pristup tim podacima.

Od obaveze čuvanja bankarske tajne izuzeti su podaci koji su predmet obaveza propisanih važećim zakonodavstvom Bosne i Hercegovine, Federacije, Republike Srpske te međunarodnih ugovora.

Klijent potpisivanjem ugovora kojim zasniva poslovni/ugovorni odnos sa Bankom i/ili adekvatne izjave daje izričitu saglasnost Banci i pristaje da se njegovi podaci, informacije, činjenice i okolnosti, uključujući i podatke, predmete i isprave koji se smatraju bankarskom tajnom, prikupljaju, unose, organizuju, pohranjuju, uzimaju, konsultuju, prenose, šire ili na drugi način čine dostupnima, svrstavaju, kombinuju ili na bilo koji drugi način obrađuju ili prenose:

- Članicama ProCredit grupacije u zemlji i inostranstvu, a u svrhu: stvaranja jedinstvene baze klijenata, provođenja mjera opsežne analize Klijenta, upravljanja rizicima, spriječavanja pranja novca i terorizma te utvrđivanja da li je Klijent poreski obveznik prema Sjedinjenim Američkim Državama prema odredbama Foreign Account Tax Compliance Act-a (u daljnjem tekstu FATCA)
- Poreskoj upravi Sjedinjenih Američkih Država (u daljnjem tekstu IRS) o licima koja imaju FATCA status, a u svrhu ispunjenja obaveza i provođenja aktivnosti na koje se ProCredit grupacija obavezala potpisivanjem sporazuma sa ovim organom.
- Trećim licima koja na osnovu ugovora o poslovnoj saradnji, za Banku vrše poslove koji proizilaze iz osnovne djelatnosti pružanja bankarskih usluga ili su potrebni ili su u vezi sa poslovnim odnosom Klijenta i Banke a u svrhu realizacije ugovora između Klijenta i Banke.

Klijent je prije zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom dužan dostaviti informacije neophodne za utvrđivanje FATCA statusa lica koja raspolažu sa 10% i više vlasničkog udjela u strukturi pravnog subjekta i/ili lica koja su ovlašteni potpisnici ispred Klijenta. Klijent će dati svoju saglasnost da lica sa 10% i više vlasničkog udjela, kao i lica koja su ovlašteni potpisnici ispred Klijenta, potpišu izjavu kojom će Banci dati izričitu saglasnost za korištenje i obradu njihovih ličnih podataka, informacija, činjenica i okolnosti koje su Banci stavljene na raspolaganje prilikom sklapanja ugovora sa Klijentom i/ili potpisivanja adekvatne izjave sa Klijentom, i/ili potpisivanja njihove adekvatne izjave ili ih je Banka saznala ili dobila tokom izvršavanja konkretnog ugovora te za njihov prenos IRS-u na prethodno definisan način.

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

Potpisom adekvatne izjave lica sa 10% i više vlasničkog udjela u pravnom subjektu, kao i lica koja se navode kao ovlašteni potpisnici ispred Klijenta, potvrđuju da su prije potpisa adekvatne izjave bila obavještena o namjeri korištenja podataka, informacija, činjenica i okolnosti navedenih u adekvatnoj izjavi i o pravu da se takvoj obradi usprotive.

Banka uz datu Klijentovu saglasnost može da putem relevantnih sredstava saopštavanja (pismo, telefon, e-mail, faks itd.), a koje je Klijent prethodno obezbijedio Banci, obavještava Klijenta o uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju proizvoda i usluga u vidu promotivnih marketinških materijala te drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

4. Uspostavljanje poslovnog odnosa između Klijenta i Banke

4.1. Odrednice poslovnog odnosa između Klijenta i Banke

- Uspostavljanje odnosa između klijenta i banke realizira se potpisivanjem ugovora ili razmjenom odgovarajućih dokumenata, naloga ili obavještenja koji predstavljaju dokaz usluge/transakcije koju je Banka pružila ili izvršila po nalogu ili u korist Klijenta.
- Ugovor se potpisuje u pisanoj formi i štampa u dva primjerka, po jedan za obje ugovorne strane.
- Prilikom potpisivanja ugovora o kreditu/depozitu/prekoračenju po računu, Banka je dužna Klijentu uručiti po jedan primjerak plana otplate kredita, odnosno isplate depozita (izuzetak je depozit po viđenju).
- Banka ugovara, obračunava, naplaćuje i isplaćuje kamate i naknade u skladu sa važećim Cjenovnicima usluga za pravna lica, važećom odlukom o kamatnim stopama, ugovorom te Opštim uslovima poslovanja.
- Ukoliko Klijent pristigle obaveze prema Banci ne izmiruje u skladu sa ugovorom definisanim rokovima, Banka će primijeniti stopu zatezne kamate u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate.
- Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kojeg računa Klijenta u Banci, bez Klijentovog daljnjeg znanja i saglasnosti, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

4.2. Uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke

4.2.1. Bankarske usluge

Banka posluje na principu transparentnog i odgovornog bankarstva što znači da svojim klijentima nastoji ponuditi usluge koje zaista odgovaraju njihovim stvarnim potrebama. Shodno tome, Banka, s ciljem olakšavanja i pojednostavljivanja bankarskih usluga, maksimalno promoviše prednosti korištenja elektronskih kanala pri obavljanju bankarskih transakcija. Klijenti imaju mogućnost koristiti širok spektar usluga koje uključuju: otvaranje i vođenje računa, platni promet u zemlji i inostranstvu, razne vrste kredita, platne kartice, e-banking, oročeni depozit, depozit po viđenju (FlexSave), kupoprodaju valuta, kao i druge bankarske i finansijske usluge definirane i saglasne važećim zakonskim propisima.

4.2.2. Identifikacija Klijenta

- Banka prije uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom (također i prije obavljanja pojedinačnih transakcija) preduzima zakonom propisane radnje i mjere neophodne za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma. Također, Banka poduzima i mjere neophodne za utvrđivanje FATCA statusa za sva lica sa više od 10% udjela u dionicama Klijenta kao i za sva lica koja su ovlašteni potpisnici ispred Klijenta.
- Klijent je obavezan na upit Banke dostaviti traženu dokumentaciju prije zaključenja poslovnog odnosa.
- U slučaju da nisu dostavljene informacije, dokumentacija i dr., predviđene primjenjivim propisima, aktima i zahtjevu Banke, Banka ima pravo da na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose. S time u vezi, Banka zadržava diskreciono pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa ili izvršenje transakcije. Ukoliko je Klijent već u poslovnom odnosu sa Bankom, ona ima pravo da ga raskine ili otkaže bez saglasnosti Klijenta.
- Potpisivanjem Zahtjeva, Ugovora ili drugog akta, Klijent izričito izjavljuje da je upoznat sa svim pravima i obavezama iz ovih Opštih uslova, drugih internih akata Banke i primjenjivih propisa.
- Banka je dužna informirati Klijenta o vrsti, sadržaju i načinu podnošenja dokumentacije (tačna informacija o tome da li se radi o originalu, kopiji i sl.), kao i o starosti dokumenta, načinu ovjere i ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju srečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma i prema ugovoru kojii je ProCredit grupacija potpisala sa IRS-om.
- Banka zadržava pravo da, radi preduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, odloži ili u potpunosti odbije pružanje usluge ili izvršenje transakcije po nalogu ili u korist Klijenta.

4.2.3. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta

- Prije potpisivanja ugovora o kreditu, te svakog povećanja kreditne izloženosti Banka je obavezna da na sveobuhvatan i adekvatan način procjeni kreditnu sposobnost dužnika na osnovu dostavljene obavezne dokumentacije na osnovu koje vrši analizu te nakon uvida u dostupne baze podataka o zaduženosti Klijenta, a za koji je prethodno obezbijedila Klijentovu pisanu saglasnost.
- Banka slobodno odlučuje o kreditiranju Klijenta u skladu sa pozitivnim pravnim propisima i vlastitim internim aktima, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu ili odobri kredit u iznosu manjem nego što je to od strane klijenta zahtjevano.
- Banka je prije potpisivanja ugovora o kreditu također dužna procijeniti kvalitet, utrživost, raspoloživost i vrijednost, te pravnu valjanost kolaterala, ukoliko je isti zahtijevan u skladu sa pravnim propisima i vlastitim internim aktima. Ako vrijednost kolaterala u velikoj mjeri zavisi od kreditne sposobnosti davaoca kolaterala koji je treća strana, banka je dužna procijeniti i njegovu kreditnu sposobnost.

- Banka internim aktima detaljno propisuje kriterije koje uzima u obzir prilikom procjene kreditne sposobnosti dužnika, način vršenja procjene i utvrđivanja činjenica relevantnih za procjenu, a pri tome obuhvata najmanje sljedeće kriterije:

  1) utvrđivanje cilja, odnosno namjene izloženosti,

  2) dužnikove novčane tokove ostvarene u proteklom periodu i procijenjene buduće novčane tokove u odnosu na njegove obaveze,

  3) stručnost uprave i rukovodstva, kvalitet planova i programa za čiju realizaciju banka pruža finansijsku podršku,

  4) karakter, poštenje i reputaciju dužnika, odnosno korektnost njegovih namjera i ponašanje u poslovnim aktivnostima i prema banci, pri čemu bitne faktore čine dostupne informacije o urednosti u izmirivanju obaveza prema banci, drugim bankama, ostalih obaveza prema drugim povjeriocima, o finansijskim prekršajima i sl.,

  5) dužnikovu likvidnost i profitabilnost,

  6) nivo kapitala i rezervi kojima dužnik raspolaže i njihov udio u bilansnoj sumi, te kvalitet aktive dužnika,

  7) imovinsku snagu dužnika,

  8) stepen zaduženosti dužnika, uključujući nivo i ročnost obaveza dužnika, te analizu datih jemstava,

  9) uslove pod kojima dužnik posluje i perspektivu dužnika, te njegov položaj na tržištu, kao i položaj cijele grane djelatnosti kojom se dužnik bavi,

  10) dužnikovu izloženost valutno induciranim kreditnim rizikom po osnovu potraživanja banke sa valutnom klauzulom, potraživanja u stranoj valuti, uključujući i dužnikove vanbilansne obaveze s valutnom klauzulom i vanbilansne obaveze u stranoj valuti i kamatno induciranim kreditnim rizikom po osnovu potraživanja ugovorenih sa promjenljivom kamatnom stopom. Pri tome banka treba da procjenjuje kreditni rizik i sa aspekta moguće promjene finansijskog položaja dužnika zbog promjene kursa konvertibilne marke i valute u kojoj je izloženost ili kamatne stope, odnosno da procijeni sposobnost dužnika da u slučaju potencijalne promjene tog kursa ili kamatne stope izmiruje obaveze prema banci u skladu sa ugovorenim uslovima. Banka posebnu pažnju posvećuje izloženostima sa valutnom klauzulom u stranoj valuti u slučajevima kada dužnik nema izvore prihoda u istoj valuti u kojoj je izloženost. Banka nije u obavezi da procjenjuje valutno inducirani kreditni rizik za izloženosti sa valutnom klauzulom u EUR-u, imajući u vidu postojanje valutnog odbora u Bosni i Hercegovini.

- Dodatno, procjenu kreditne sposobnosti dužnika koji je osnovan u prethodne dvije godine od dana kada se vrši procjena (novoosnovana privredna društva), kao i dužnika koji je osnovan s posebnom namjenom, odnosno za realizaciju unaprijed utvrđenog projekta (projektno finansiranje), banka vrši na osnovu procjene mogućnosti tog dužnika da ostvari adekvatne novčane tokove koji osiguravaju blagovremeno izmirivanje obaveza po ugovorenoj dinamici otplate potraživanja. Prilikom vršenja te procjene banka uzima u obzir najmanje:

a) procjenu budućih novčanih tokova tog ulaganja (poslovni plan, finansijske projekcije, ocjenu perioda vraćanja ulaganja, analizu osjetljivosti projekta na rizike i sl.) u slučaju novoosnovanih privrednih društava,

b) procjenu budućih novčanih tokova projekta (poslovni plan, finansijske projekcije, ocjenu perioda vraćanja ulaganja, analizu osjetljivosti projekta na rizike i sl.), kao i kontinuiranog praćenja realizacije tog projekta u slučaju projektnog finansiranja,

c) dostupne finansijske izvještaje.

- Obaveza provođenja procjene kreditne sposobnosti odnosi se na sve učesnike u ugovornom odnosu, tj. banka vrši i procjenu kreditne sposobnosti sudužnika, jemca ili davaoca garancije kao i grupe povezanih lica (kada je to primjenjivo).

5. Odgovornosti Banke i Klijenta

5.1. Odgovornosti Banke

- Banka je dužna svoju djelatnost obavljati savjesno, u skladu sa zakonima i propisima bankarstva, dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja. Banka je također dužna konsultirati stvarne namjere i potrebe Klijenta i svom poslu pristupati profesionalno. Banka, kod ispunjavanja svojih obaveza prema Klijentu, preuzima odgovornost za postupke svojih zaposlenika.
- Banka je obavezna na upit Klijenta pružiti informaciju o stanju njegovih računa, kredita, depozita i drugih usluga koje Klijent koristi. Banka je dužna postupati po pisanim nalazima Klijenta ukoliko isti nisu u suprotnosti sa zakonom, internim propisima i aktima Banke.
- Banka je obavezna Klijenta obavještavati o svojim aktivnostima, uslugama te u pisanoj formi, u za to predviđenom zakonskom roku, odgovarati na pisane prigovore Klijenta.
- Za korištenje bankarskih usluga Banka od Klijenta naplaćuje naknade u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i važećim cjenovnicima Banke. Važeći cjenovnici Banke za sve kategorije klijenata pravnih lica su dostupni klijentima u svim poslovnicama Banke, te na internet stranici Banke www.procreditbank.ba. Izmjene i dopune cjenovnika Banka objavljuje na internet stranici i u svakoj poslovnici Banke, najkasnije 15 dana prije njihove primjene, te o istom elektronskim putem obavještava Agenciju za bankarstvo FBiH 3 radna dana nakon početka primjene izmijenjenog i dopunjenog Cjenovnika.
    - Banka je u obavezi da preduzme sve moguće mjere kako bi se minimizirao i ograničio svaki utjecaj koji bi izazvao štetu Klijentu.
    - Banka nije dužna da odgovara sa štetu nastalu na sljedeći način:
- Usljed djelovanja više sile, oružanih sukoba, vanrednog stanja, zemljotresa i drugih elementarnih nepogoda, štrajka i usljed drugih okolnosti na koje Banka nema utjecaj.
- Usljed posljedica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa ili posljedica ometanja poslovanja Banke, a na koje ona nije mogla djelovati niti ih preduprijediti.

- Usljed poslovnih aktivnosti Klijenta, pri čemu je šteta nastala na osnovu usmene ili pismene komunikacija sa Bankom u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke.

5.2. Odgovornosti Klijenta

- Klijent je obavezan da Banci podnosi zvanične finansijske izvještaje o svom poslovanju te da Banku redovno obavještava u slučaju eventualnih promjena u vlasničkoj strukturi, promjena u osnivačkim aktima a koje se tiču pravnog oblika organizovanja, djelatnosti ili kapitala te je u slučaju sličnih promjena dužan dostaviti Banci izvod iz sudskog registra. Također, Klijent je dužan Banku obavijestiti o promjeni adrese odnosno sjedišta te svim ostalim promjenama koje utiču ili mogu utjecati na poslovanje između Klijenta i Banke.
- Klijent snosi odgovornost za sve eventualne gubitke koji mogu nastati usljed činjenice da Banka nije obaviještena o promijenama ili eventualnim smetnjama u vezi sa pravnom odnosno poslovnom sposobnošću Klijenta, odnosno drugih ovlaštenih lica.
- Klijent je dužan nadoknaditi troškove za sve gubitke koji mogu biti uzrokovani kao posljedica falsifikata, nepotpunosti, pravnih nedostataka, pogrešnog tumačenja i/ili pogrešnog prevoda dokumenata koje je dostavio Banci u vezi sa poslovima koje obavlja sa Bankom.
- Kod izmjene/dopuna Opštih uslova poslovanja sa pravnim licima i cjenovnika banke smatra se da je klijent upoznat sa izmjenama i dopunama momentom njihove objave u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke. Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmjenama i dopunama Opštih uslova poslovanja/Cjenovnika može u roku od 15 dana od dana objave izmjena i dopuna istih otkazati korištenje bankarske usluge/poslovnog odnosa na koju se izmjena i dopuna cjenovnika odnosi i to dostavljanjem pisane obavijesti o raskidu ugovora/otkazu Bankarske usluge Banci. U navedenom slučaju će se smatrati da je korištenje Bankarske usluge otkazano istekom 30-tog dana od dana objave izmjena i dopuna Opštih uslova poslovanja i Cjenovnika usluga za pravna lica. Do navedenog roka klijent je dužan Banci izmiriti sve dospjele obaveze iz osnova korištenja Bankarske usluge, prema Cjenovniku važećem prije stupanja na snagu izmijenjenog I dopunjenog Cjenovnika. Ukoliko klijent ne otkaže korištenje Bankarske usluge/zatraži raskid poslovnog odnosa kako je navedeno u prethodnom stavu, smatra se da je pristao na primjenu izmjenjenog i dopunjenog Cjenovnika usluga.
- Cjenovnik ili njegove izmjene primjenjuju se prema uslovima koji su u njemu navedeni.
- Instrukcije koje Klijent daje Banci u svakom momentu moraju biti jasne i izričite.

6. Prava ugovornih strana

6.1. Prijevremena otplata kredita

- Klijent ostvaruje pravo da u bilo kojem momentu, u cijelosti ili jednim dijelom, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu. U tom slučaju, Klijent ostvaruje pravo na umanjenje ukupne cijene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prijevremena otplata). Klijent je dužan pismenim putem obavijestiti Banku najmanje 45 dana prije prijevremene otplate kredita.

- Banka ima pravo naplatiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita na osnovu zaključenog ugovora i važećih zakonskih propisa.

6.2. Prigovor Klijenta

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i Klijenta ili drugog lica uključenog u ugovorni odnos dođe do sporne situacije ili različitih stavova po jednom pitanju, Banka će nastojati da samostalno riješi nesporazum ili će se nesporazum riješiti na način definisan zakonom, odnosno ugovorom.

U slučaju da Klijent ili drugo lice uključeno u ugovorni odnos smatra kako se Banka ne pridržava odredaba zakona, općih uvjeta poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz Ugovora, ima pravo podnijeti prigovor Banci pismenim putem na adresu ProCredit Bank d.d. Franca Lehara bb, 71 000 Sarajevo; e-mail-om na adresu prigovori@procreditbank.ba ili popunjavanjem obrasca Prigovor klijenta u bilo kojoj poslovnici ProCredit Bank d.d.

Za prigovore na koje se primjenjuje Odluka Agencije za bankarstvo FBIH, banka će dostaviti odgovor u roku od 30 dana.

Ako banka klijentu ne dostavi odgovor u prethodno navedenom roku ili ocijeni da je prigovor neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog banke za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBIH da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad banke, u roku od tri (3) mjeseca od dana prijema odgovora banke ili isteka roka od 30 dana, ako banka nije dostavila odgovor klijentu.

Za prigovore na koje se odnosi Odluka Agencije za bankarstvo RS, banka će dostaviti odgovor u roku od 15 dana.

Ako banka klijentu ne dostavi odgovor u prethodno navedenom roku ili ocijeni da je prigovor neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog banke za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo RS da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad banke, u roku od šest (6) mjeseci od dana prijema odgovora banke ili isteka roka od 15 dana, ako banka nije dostavila odgovor klijentu.

7. Prestanak ugovornog odnosa

7.1. Način prestanka ugovornog odnosa

Nekoliko je razloga iz kojih može prestati ugovorni odnos između Klijenta i Banke:

- Ispunjenjem ugovornih obaveza, ako su u roku ispunjene sve obaveze iz ugovora
- Istekom roka na koji je ugovor zaključen
- Povlačenjem bilo koje strane iz ugovora, sporazumnim raskidom ili otkazom, pod uslovom ispunjenja svih ugovorom preuzetih obaveza

- U slučaja nastupanja okolnosti za raskid ugovornog odnosa definisanih pravnim propisima ili ugovorom

7.2. Postupak prekida ugovornog odnosa

- Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti ili otkazati međusobni poslovni odnos, osim kada to ugovor, te relevantni zakonski akti i propisi ne predviđaju, s time da je svaka od ugovornih strana dužna izmiriti svoje obaveze proistekle iz ugovora.
- Na dan raskida, odnosno otkaza ugovora, cjelokupan iznos kredita automatski dospjeva na naplatu zajedno sa pripadajućim naknadama i ostalim potraživanjima.
- U slučaju neispunjavanja nenovčane ugovorne obaveze od strane Klijenta, Banka zadržava pravo da i prije isteka ugovora izvrši raskid ili otkaz ugovora pri čemu i potraživanja po osnovi ugovora ima pravo proglasiti u potpunosti dospjelim i prije roka njihove otplate, što se bliže određuje ugovorom.
- U slučaju da je tako ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka može u bilo kojem momentu raskinuti ili otkazati poslovne odnose i to posebno u sljedećim slučajevima:
- Klijent Banci nije omogućio pristup tačnim podacima
- U slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta na štetu Banke
- U slučaju povrede zakonskih odredaba i drugih propisa od strane Klijenta
- Ukoliko Klijent neuredno ispunjava svoje obaveze prema Banci ili drugim povjeriocima
- Ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne obezbjedi dodatno sredstvo osiguranja svojih obaveza po osnovi ugovora
- Ukoliko je dato sredstvo obezbjeđenja pravno nevaljano, netačno ili neistinito
- Ukoliko novonastale okolnosti i stanja, prema procijeni Banke, mogu ugroziti Klijenta da ispuni ili ispunjava bilo koju obavezu po osnovi Ugovora
- Ukoliko je Klijent postao nesolventan ili je protiv njega pokrenut postupak stečaja ili likvidacije
- Ukoliko je Klijent uradio promjenu svoje osnovne djelatnosti
- Ukoliko je ugovorom o kreditu predviđeno korištenje kredita za određenu namjenu, Banka je u bilo kojem momentu ovlaštena izvršiti kontrolu utroška sredstava odobrenog kredita i zahtijevati svu dokumentaciju i podatke vezane za utrošak odobrenih sredstava kredita. Namjensko korištenje sredstava odobrenog kredita može biti uslovljeno prethodnom saglasnošću Banke za prenos sredstava. U slučaju korištenja kreditnih sredstava suprotno njihovoj namjeni Banka je ovlaštena izvršiti prijevremeni raskid ugovora o kreditu.
- Ukoliko Klijent i/ili lice koje raspolaže sa 10% i više vlasničkog udjela i/ili lice koje je ovlašteni zakonski potpisnik ispred Klijenta ima FATCA status, a opozove saglasnost za korištenje, obradu i prenos podataka kako je definisana u ovim Opštim uslovima.
- Banka će pisano obavještenje o raskidu ili otkazu ugovora dostaviti Klijentu na adresu iz ugovora, odnosno na adresu koju je Klijent dostavio naknadno pisanim putem.
- Ugovor će se smatrati otkaznim ili raskinutim na dan prijema pisanog obavještenja o raskidu ili otkazu od strane Klijenta. Također, ugovor će se smatrati otkazanim ili raskinutim i ukoliko Klijent nije primio obavještenje jer je promijenio adresu a o istoj promjeni nije blagovremeno obavjestio Banku, ili izbjegava prijem, odnosno Banka nije

uspjela da dostavi obavještenje o raskidu ili otkazu preporučenom poštom na adresu definisanu ugovorom, u kom slučaju će se kao dan raskida ili otkaza ugovora smatrati dan kada je služba za dostavljanje potvrdila da je pokušala uručenje obavještenja o otkazu ili raskidu ugovora.

8. Definisanje komunikacije između Klijenta i Banke

- Banka i Klijent ostvaruju usmenu komunikaciju ali sve odrednice poslovnog odnosa definiraju pismenim putem budući da samo pisani dokumenti imaju relevantnost za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.
- Neophodno je da Klijent Banci obezbijedi tačnu adresu sjedišta budući da se sva komunikacija između Klijenta i Banke odvija preko adrese sjedišta Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Klijent dao Banci.
- Obavještenje koje Banka uputi na posljednju adresu Klijenta smatrat će se uredno isporučenim po isteku uobičajenog vremena neophodnog za dostavljanje pošte, odnosno na dan kada je elektronska poruka poslana Klijentu. Isto se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom.
- Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena lično i predviđena ovim Opštim uslovima poslovanja, smatrat će se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o prispjeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane ekspoziture u kojoj se vodi račun.
- Ukoliko Klijent iz nekog razloga nije primio obavještenje od strane Banke, a koje je poslano na posljednju adresu koju je Klijent dostavio Banci, za eventualno nastalu štetu Banka ne snosi ni pravnu ni materijalnu odgovornost.
- U slučaju dostavljanja dokumentacije od strane Klijenta, Banka je dužna sa pomnom pažnjom pristupiti analizi da li su dokumenti sa nalogom Klijenta u skladu sa internim instrukcijama Banke.
- Banka ne preuzima niti snosi odgovornost u pogledu valjanosti ili potpune autentičnosti primljenih dokumenata niti odgovara za eventualno štetne posljedice koje mogu proisteći u vezi sa tačnim tumačenjem ili prevodom.
- Banka će pažljivo pristupiti dokumentaciji stranog porijekla, koja je prezentovana Banci kao dokaz identiteta ili ovlaštenja, kako bi se utvrdilo da li su dokumenti u skladu sa zakonom, važećim propisima i unutrašnjim aktima Banke.
- U drugim slučajevima koji nisu definisani ovim Opštim uslovima, Banka neće snositi odgovornost za štetu i gubitke koje su Klijent ili treća strana tim povodom pretrpjeli.

9. Opšti uslovi obavljanja bankarskih poslova

9.1. Otvaranje i vođenje računa Klijenta

- Da bi postao Klijent Banke, pravno lice dužno je ispuniti i potpisati Zahtjev za otvaranje računa u kojem će jasno i nedvosmisleno navesti vrstu usluge koju želi, te će Banci obezbijediti svu neophodnu dokumentaciju predviđenu važećim propisima za otvaranje

računa. Nakon zaključenog ugovora, Banka pristupa otvaranju transakcijskih i drugih računa. Klijent snosi odgovornost za autentičnost svih informacija koje je dostavio Banci.

- Svi dokumenti se dostavljaju u originalu ili kopiji ovjerenoj od strane nadležnog organa.
- Zahtjev za otvaranje računa kao i sva druga prateća dokumentacija moraju biti potpisani od strane zakonskog zastupnika ili ovlaštenog lica i ovjereni zvaničnim pečatom Klijenta.
- Banka na osnovu kartona deponovanih potpisa utvrđuje lice ovlašteno za upravljanje računima Klijenta sa ili bez definisanih restrikcija, ako takva postoje. Jedino i isključivo lica čiji se potpis nalazi na kartonu deponovanih potpisa imaju pravo upravljati računima Klijenta sa ili bez definisanih ograničenja.
- Prilikom deponovanja potpisa od ovlaštenih lica uzimaju se sljedeći podaci: puno ime i prezime, osnovni podaci iz lične karte, vrsta ovlaštenja, potpis ovlaštenog lica i pečat Klijenta- vlasnika računa.
- U slučaju bilo koje izmjene ili dopune ovlaštenja za raspolaganje računom, poput promjene imena ovlaštenog lica (npr. promjena prezimena nakon stupanja u brak), promjena lica ovlaštenog za zastupanje, promjena prebivališta ili promjene bilo koje druge činjenice (npr. promjene i dopune osnivačkih ili bilo kojih drugih internih akata) od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent mora Banku bez odlaganja i izričito obavjestiti pisanim putem o takvoj izmjeni najkasnije u roku od 8 dana od dana nastale promjene u odgovarajućim registrima. Banka će zahtjevati od Klijenta da dostavi ovjerene kopije ili originale dokumenata kojima se dokazuju gore navedeni podaci (npr. Odluka o imenovanju, lična karta, pasoš i sl.). Ovlašteno lice dužno je popuniti novi karton deponovanih potpisa. Izmjene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispjeća istih u formi pismenog obavještenja u prostorije Banke.
- Banka ima ovlaštenje da odbije zahtjev za otvaranje računa bez navođenja razloga.
- Banka je obavezna Klijenta obavijestiti o svim uslovima korištenja usluga platnog prometa, te Klijentu omogućiti pristup tačnim i nedvosmislenim informacijama prije zaključivanja ugovora.
- Klijent treba odmah po prijemu pregledati izvod sa svoga računa, provjeriti njegovu ispravnost i potpunost te u slučaju bilo kakvih odstupanja obavjestiti Banku.
- Banka najmanje jednom godišnje vrši usaglašavanje stanja sa Klijentom i šalje mu izvod otvorenih stavki (IOS). Ukoliko Klijent ne uloži prigovor na prijedlog IOS-a, Banka će smatrati da je Klijent saglasan sa navedenim stanjem na računima otvorenim kod Banke kao i sa eventualnim potraživanjima i obavezama koje mogu nastati redovnim poslovanjem između Klijenta i Banke. Klijent može tražiti ispravku i nakon navedenog perioda, ali u tom slučaju mora dokazati da je stanje na računu pogrešno prikazano.
- Sve usluge koje Banka nudi Klijentu te one usluge koje Klijent koristi, naplaćuju se u skladu sa važećim Cjenovnicima usluga za pravna lica.
- Banka će pristupiti zatvaranju računa na zahtjev Klijenta, u skladu sa zakonskim propisima ili po službenoj dužnosti. Prije zatvaranja Klijentovog računa za redovno poslovanje, moraju se zatvoriti svi računi njegovih organizacionih djelova i njegovi računi za posebne namjene otvoreni u Banci.
- U slučaju da Klijent ne koristi svoj račun otvoren kod Banke u trajanju od 12 mjeseci tj. na računu Klijenta nije bilo aktivnosti inicirane od strane Klijenta, Banka ima pravo smatrati takav račun neaktivnim i zatvoriti ga.

- Aktivnosti banke na neaktivnom računu (automatski upis kamate, naplate u vezi s računom i sl.) te aktivnosti od strane lica nezavisno od volje klijenta (naplata nadležnih organa ili po sudskoj presudi i sl.) ne smatraju se aktivnostima deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa. Gore navedena definicija se ne odnosi na :
    a) Oročene depozite kod kojih je ugovoreno automatsko produženje ugovora o oročenju nakon isteka ugovorenog roka;
    b) Račune koji su u pravnom postupku (naplata prisilnim putem ili blokada).
- Banka će Klijenta obavijestiti kako će račun u slučaju da ne inicira nijednu transakciju u predstojećih mjesec dana postati nekativan. Banka za slanje obavjesti koristi jedan od sljedećih medija: sms, e-mail te pošta.
- Za neaktivne račune, koji imaju saldo, banka nastavlja obračunavati i naplaćivati održavanje ovog računa, a koja ne može biti veća od naknade za održavanje aktivnog računa, u skladu sa Cjenovnicima banke, sve dok saldo računa ne bude jednak „0“, ili u slučaju pravnih lica jednak ili manji od provizije za zatvaranje računa.

9.2. Unutrašnji platni promet

- Nalog za plaćanje u zemlji je bezuslovna instrukcija koju Klijent dostavlja Banci na obrascu platnog prometa da izvrši plaćanje određenog iznosa novca sa navedenog računa. Nalozi za plaćanje moraju biti čitko ispisani na jednom od službenih jezika BiH, potpisani od strane ovlaštenog lica i sadržavati tačan broj računa primaoca te sve ostale informacije neophodne za realizaciju tog naloga.
- Za nalog koji Klijent dostavlja u pisanoj formi neophodno je dostaviti original naloga.
- Banka podstiče plaćanja u elektronskoj formi putem razvijenih digitalnih kanala jer su takva plaćanja brža, jednostavnija i jeftinija za Klijenta.
- U slučaju davanja naloga za koji se koriste formulari, a za čije izvršenje Klijent želi dati Banci posebne instrukcije za izvršenje, obavezan je uz formular priložiti takve instrukcije u pisanoj formi.
- Banka slijedi redoslijed prioriteta na sljedeći način:
- platni nalozi i osnova za naplatu carine i carinskih dažbina, posebnih poreza - poreza na promet proizvoda u usluga i ostale poreze, po posebnim propisima
- platni nalozi i osnova za naplatu doprinosa iz plaća i na plaće
- platni nalog i osnova za naplatu ostalih javnih prihoda, po posebnim propisima
- platni nalozi i osnova za naplatu po ostalim izvršnim odlukama upravnih organa i sudova
- ostali platni nalozi i osnovi za naplatu
- Plaćanja u zemlji uključuju plaćanja na drugu banku putem platnih sistema (žiro kliring i bruto poravnanje u realnom vremenu - RTGS) te plaćanja unutar Banke, a vrše se u domaćoj valuti.
- Prijem naloga unutrašnjeg platnog prometa definisan je na sljedeći način:
- Papirni nalozi za plaćanja unutar Banke, koji su predati u toku radnog vremena predviđenog za rad organizacione jedinice Banke, a najkasnije do 15:30, izvršavaju se isti bankarski dan.
- Nalozi za plaćanje putem žiro kliringa primljeni do 12:00 sati izvršavaju se isti bankarski dan, a izvršenje kasnije pristiglih naloga realizirat će se naredni bankarski dan.

- Nalozi za plaćanje putem RTGS-a primljeni do 14:45 h izvršavaju se istog bankarskog dana.

• Banka je dužna primiti nalog za plaćanje i drugu dokumentaciju platnog prometa samo i isključivo ako su predati na propisan način. Banka je dužna izvršiti nalog samo u slučaju da Klijent ima potpuno pokriće za njegovu realizaciju uključujući i proviziju koju Banka naplaćuje za izvršenje takvih naloga. Ukoliko Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje, o tome je dužna obavijestiti Klijenta.

  Banka ne odgovara za štetu ukoliko je prilikom realizacije naloga postupala sa većim stepenom pažnje.

• Klijent je dužan da popuni obrasce Banke u cijelosti kada je to neophodno kako bi se obezbijedilo postupanje po nalogu sadržanom u obrascu. Banka ima pravo da odbije izvršenje naloga ako su nalozi dati na obrascima koje Banka nije sačinila ili odobrila. Banka nije odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu proizašlu iz takvog činjenja ili nečinjenja.

• Ukoliko Klijent zahtjeva hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavijestiti Banku, istovremeno sa davanjem naloga.

• Banka neće izvršiti nalog Klijenta koji nije u skladu sa važećim propisima.

• Banka je obavezna da arhivira naloge za plaćanja i drugu dokumentaciju o otvorenim računima i obavljenom platnom prometu u rokovima utvrđenim propisima.

9.3. Međunarodni platni promet

9.3.1. Karakteristike inostrane platne transakcije

• Banka izvršava sljedeće transfere u/iz inostranstva:

- Plaćanje u inostranstvo sa tekućeg računa
- Doznaka iz inostranstva na tekući račun

• Ukoliko Klijent nalog za plaćanje prema inostranstvu dostavlja u pisanom obliku (u formi naloga 1450) potrebno je uredno popuniti sljedeće podatke: naziv nalogodavca i korisnika sredstava, njihove tačne adrese i brojeve računa, swift banke korisnika, swift banke korespodenta, iznos plaćanja, valuta u kojoj se vrši plaćanje, svrha plaćanja i ko preuzima troškove koji nastaju prilikom realizacije datog naloga za plaćanje. Uz ovaj nalog Klijent je obavezan dostaviti dokumentaciju neophodnu za utvrđivanje svrhe i osnova plaćanja (kopija fakture, profakture, ugovora i dokumenata definisanih važećom zakonskom regulativom).

• Banka zbog evidentnih prednosti promoviše plaćanje elektronskim bankarstvom pri čemu je Klijent dužan Banci dostaviti putem definisanog kanala komunikacije skeniranu popratnu dokumentaciju koja se odnosi na svrhu plaćanja i na osnovu koje nalog treba biti realiziran (kopija fakture, profakture, ugovora i dokumenata definisanih važećom zakonskom regulativom). U protivnom, nalog neće biti realiziran.

• Krajnji rok za prijem naloga za međunarodna plaćanja koji se realiziraju istog bankarskog dana je 14:45.

• Svi nalozi primljeni poslije definisanog vremenskog okvira realiziraju se narednog bankarskog dana, u vrijeme i na način da se ovi nalozi tretiraju kao prioritetni za izvršenje.

- U slučaju da inostrana banka vrati nalog kao nepotpun, neispravan, ili iz bilo kojeg drugog razloga, Banka će učiniti sljedeće:
- Ukoliko je nalog vraćen zbog greške Klijenta, sredstva se stavljaju na račun Klijenta, Klijent se obavještava o povratu, a Banka čeka njegove dalje instrukcije. Klijentu se naplaćuje provizija u skladu sa važećim Cjenovnicima usluga za pravna lica.
- Ukoliko je nalog vraćen zbog greške Banke, odgovorna osoba obavještava klijenta o ovom propustu. Banka ponovo izvršava nalog na način kako je Klijent provobitno dao instrukciju i sama snosi eventualne troškove.

9.4. Kartično poslovanje

9.4.1. Opšte odredbe kartičnog poslovanja

- Banka pravnim licima izdaje platne kartice koje omogućavaju podizanje/polog gotovine na bankomatima (ATM), plaćanje putem POS terminala te obavljanje internet kupovine.
- Krajnji korisnik kartice je ovlašteno fizičko lice čiji su podaci otisnuti na kartici te je obavezan nakon preuzimanja potpisati karticu i čuvati tajnost PIN-a koji ne smije biti dostupan trećim licima. Na zahtjev ovlaštene osobe pravnog lica karticu je moguće izdati sa nazivom pravnog lica, što pravno lice čini krajnjim korisnikom kartice. Način korištenja i limiti kartica izdatih na ime pravnog lica, isključiva su odgovornost pravnog lica. Banka ne odgovara za eventualnu materijalnu štetu koja može proisteći iz ovakvog načina korištenja kartice ili usljed zloupotrebe iste.
- Klijent je dužan podnijeti zahtjev za izdavanje kartice.
- Kartični račun (račun za koji je vezana kartica) je transakcijski račun koji Banka otvara pravnom licu, a na kojem se vode sve kartične transakcije korištenjem dodatnih kartica.
- Kako bi zaštitila Klijenta, Banka je definisala dozvoljeni dnevni limit za kartične transakcije. Direktor, zakonski zastupnik, ovlaštena osoba pravnog lica može popuniti zahtjev kojim samoinicijativno daje instrukciju Banci o povećanju dnevnog limita.
- PIN (Personal Identification Number) je lični tajni identifikacioni broj krajnjeg Korisnika kartice. Služi za identifikaciju krajnjeg Korisnika kartice na bankomatu ili POS terminalu i poznat je isključivo kranjem Korisniku kartice. PIN je također vid zaštite od zloupotrebe podataka (npr. usljed krađe kartice).
- Pod pojmom kartična transakcija podrazumijeva se bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje/uplata gotovine izvršeno korištenjem kartice.
- Zamjenska kartica je kartica koja se izdaje Korisniku kartice uz njegov pisani zahtjev, a u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu.
- Reizdavanje podrazumijeva proces izdavanja nove kartice po isteku roka važenja prethodno izdate kartice.
- Bankomat ili ATM (Automated Teller Maschine) je samouslužni uređaj za isplatu/uplatu gotovine.
- EFT POS (Electronic Fund Transfer Point of Sale) je terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

9.4.2. Izdavanje kartice

- Banka pravnim licima izdaje Business karticu.
- Kartica se izdaje pravnim licima koja obavljaju registrovanu djelatnost sa sjedištem u Bosni i Hercegovini te su korisnici transakcijskog računa otvorenog kod ProCredit Bank što znači da je Banka procijenila da mogu samostalno i blagovremeno podmirivati sve obaveze nastale korištenjem kartice.
- Kartica glasi na ime ovlaštene osobe ili na ime pravnog lica (u daljem tekstu Krajnji korisnik kartice/Korisnik kartice), neprenosiva je i izdaje se na period od pet godina (osim za depozitne kartice koje se izdaju na tri godine), a nakon isteka roka može se produžavati na isti rok. Kartica ističe posljednjeg dana mjeseca naznačenog na kartici.
- Kartica je sredstvo bezgotovinskog plaćanja službenih troškova na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu pri kupovini robe i podizanju gotovine na bankomatima i šalterima u zemlji i inostranstvu ovlaštenim za prihvat kartica.
- Na osnovu pisanog zahtjeva Banka može povećati dnevni limit povlačenja gotovine sa kartice.

  Zakonski zastupnik pravnog lica podnosi zahtjev za izdavanje business kartice te u zahtjevu samostalno imenuje krajnje korisnike kartice.
- Direktor, zakonski zastupnik, ovlaštena osoba pravnog lica predaje popunjen zahtjev za izdavanje kartice u organizacionu jedinicu Banke i dozvoljava Banci provjeru svih navedenih podataka te prikupljanje i analizu drugih informacija neophodnih za donošenje odluke o izdavanju kartice.
- Zakonski zastupnik pravnog lica može zahtjevati da se uz njegovu karticu izda i dodatna kartica, i isključivo je odgovoran za korištenje osnovne i dodatnih kartica.
- Kartica se šalje Klijentu na posljednju adresu o kojoj je obavijestio Banku i koju je naveo kao adresu za dostavljanje kartice u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za izdavanje kartice.
- Korisnik kartice je, prije upotrebe kartice, dužan aktivirati karticu prema instrukciji. Iniciranjem aktivacije kartice Banka dostavlja PIN kod korisniku kartice. Nakon dostave PIN koda korisnik kartice može izvršiti izmjenu PIN koda prema instrukciji. Kartice se aktiviraju korištenjem PIN By SMS usluge. Klijent zajedno sa karticom na svoju adresu (ili prilikom preuzimanja) dobija instrukciju o aktivaciji kartice. Potrebno je da klijent na definisani broj sa instrukcije pošalje 4 posljednja broja kartice. Pozadinski sistem Banke će provjeriti i broj mobitela sa kojeg je poslana poruka i 4 broja sa brojem kartice. Samo uz uslov podudaranje oba parametra kartica će biti aktivirana, a klijent će na svoj mobitel dobiti svoj PIN kod.

9.4.3. Upotreba kartice

- Krajnji Korisnik kartice, onaj čiji podaci su otisnuti na kartici, jedini može koristiti karticu. Obavezan je nakon preuzimanja karticu potpisati te čuvati u tajnosti PIN koji ne smije biti dostupan trećim licima.
- Kartica se koristi kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja službenih troškova na prodajnim mjestima obilježenim znakom vrsta kartica koje Banka izdaje, u zemlji ali i u inostranstvu, pri kupovini roba i usluga do limita potrošnje ili raspoloživog iznosa sredstava na transakcijskom računu.

- Krajnji Korisnik kartice je dužan da prilikom plaćanja roba/usluga, na eventualni zahtjev prodajnog mjesta, pokaže identifikacioni dokument.
- Krajnji Korisnik kartice može koristiti karticu za isplatu/uplatu gotovine na bankomatima Banke kao i za isplatu gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu koji prihvataju platne kartice koje izdaje Banka, u skladu sa dodijeljenim dnevnim limitom.
- Krajnji Korisnik kartice pri isplati KM gotovine na bankomatima Banke je dužan izabrati jednu od ponuđenih opcija koja opisuje svrhu isplate sredstava: Održavanje blagajničkog maksimuma, Akontacija za službeno putovanje, Topli obrok/naknada za prevoz, Otkup proizvoda/sirovina ili Plaćanje računa u vrijednosti do 200 KM.
- Krajnji Korisnik kartice pri isplati EUR gotovine na bankomatima Banke je dužan izabrati jednu od ponuđenih opcija koja opisuje svrhu podizanja gotovine: Plaćanje roba i usluga u EUR valuti ili Akontacija za službeno putovanje.
- Krajnji Korisnik kartice pri uplati KM gotovine na bankomatima Banke je dužan izabrati jednu od ponuđenih opcija koja opisuje svrhu pologa sredstava: Polog pazara ili Polog pazara poslovne jedinice; ili Polog po osnovu predračuna ili Polog po osnovu avansa ili polog za e-dopune.
- Krajnji Korisnik kartice pri uplati EUR gotovine na bankomatima Banke je dužan izabrati jednu od ponuđenih opcija koja opisuje svrhu pologa sredstava: Polog pazara u EUR valuti ili Povrat sredstava iz blagajne ili Povrat neiskorištenih sredstava.
- O visini limita za povlačenje gotovine sa kartice kao i definiranog limita potrošnje Banka obavještava Klijenta prilikom izdavanja kartice.
- Prodajno mjesto dužno je obezbijediti Korisniku kartice jedan primjerak računa (tzv. slip). Nakon transakcije, Korisnik kartice dužan je zadržati svoj primjerak računa za svoje potrebe.
- Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje podrazumijevaju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, pravilima javnog poretka i dobrim poslovnim običajima.
- Korisnik kartice nikako ne smije davati ili ostavljati karticu kao sredstvo obezbjeđenja.
- Isplata gotovine na ATM uređajima i šalterima u zemlji i inostranstvu obavlja se u skladu sa naknadama definisanim u cjenovnicima usluga za pravna lica. Karticom se gotovina podiže u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.
- PIN kartice koju koristi krajnji Korisnik kartice je nedvojbena potvrda identiteta krajnjeg Korisnika prilikom upotrebe ATM mašina ili prilikom plaćanja putem EFT POS terminala.
- Korištenje kartice, koja je izrađena korektno i u skladu sa standardima, može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetskog deformisanja kartice. Za ovakve slučajeve Banka ne snosi nikakvu odgovornost.

9.4.4. Uslovi plaćanja

- Korisnik kartice prihvata odgovornost za plaćanje svih troškova nastalih korištenjem kartice, kao i ostalih naknada prema važećim cjenovnicima usluga za pravna lica.
- Korisnik dodatne kartice snosi zajedničku odgovornost za sve troškove nastale korištenjem kartice sa njegovim imenom.

- Za sve troškove učinjene u zemlji i inostranstvu Banka će teretiti račun pravnog lica. Račun se vodi u KM valuti i sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po važećem kursu Banke.
- Korisniik kartice može vršiti uplate na vlastiti račun bez ograničenja u visini i uslovima uplate. Uplate na kartični račun mogu vršiti i treća lica. Uplate će se smatrati raspoloživim od momenta njihovog proknjižavanja na transakcijski račun Korisnika kartice.
- Banka elektronskim putem dostavlja izvod (obavijest) o transakcijama po računu gdje su zabilježene i kartične transakcije.
- Kartične transkacije rezervišu sredstva po tekućem računu, a na naplatu dolaze nakon poravnanja sa kartičnom organizacijom. Korisnik kartice dužan je osigurati pokriće na transakcijskom računu za sve troškove nastale korištenjem kartice.
- Korisnik kartice je dužan da provjerava transakcije i čuva slipove sa prodajnog mjesta te izvode dobijene od strane Banke.

9.4.5. Reklamacije

- Korisnik kartice, za sve reklamacije vezane za korištenje kartice, kontaktira svoju matičnu poslovnicu ili centar za podršku klijentima, podnosi žalbu pismenim putem uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.
- Rok za podnošenje reklamacije je 60 dana od datuma nastanka reklamirane transakcije.
- Korisnik kartice dužan je za potrebe eventualne reklamacije sačuvati kopije računa/slipova sa POS uređaja i bankomata.
- U slučaju izostanka računa/slipova Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamaciju, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Korisnik kartice.
- Reklamacije u vezi s robom i uslugama Korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom.
- Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je obvezan podmiriti ukupan trošak učinjen karticom.

9.4.6. Izgubljena i ukradena kartica

- Korisnik kartice snosi pravnu odgovornost za eventualnu zloupotrebu osnovne i mogućih dodatnih kartica.
- Ako je kartica izgubljena ili ukradena, Korisnik kartice mora o tome odmah obavijesiti Službu elektronskih kanala Banke na broj tel. +387 33 250 976, koji je dostupan 24 sata dnevno, 365 dana godišnje.
- Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena.
- Prijavljenu izgubljenu ili ukradenu karticu Banka će privremeno blokirati i onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtijevaju dobijanje elektronske autorizacije za transakcije.
- Za svaku zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtjevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon prijave gubitka ili krađe kartice.

- Ukoliko je kartica ukradena ili izgubljena, Korisnik kartice je odgovoran za svaku zloupotrebu kartice koja se desi prije nego o krađi obavijesti Banku.
- Ukoliko je kartica pronađena nakon prijave, ne smije biti korištena. Korisnik kartice mora obavijestiti Banku i vratiti karticu Banci.
- Kada Korisnik kartice obavijesti Banku o izgubljenoj ili ukradenoj kartici, Banka će izdati zamjensku karticu uz popunjavanje novog Zahtjeva za izdavanje kartice od strane direktora, zakonskog zastupnika, ovlaštene osobe pravnog lica.
- Troškovi zamjenske kartice će biti naplaćeni sa računa Korisnika kartice.
- Korisnik kartice je obvezan sudjelovati u istrazi na zahtjev Banke i dati saglasnost da Banka korisničke račune, koje Korisnik kartice reklamira, podnese na grafološko vještačenje, te da poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica.
- U slučaju blokade transakcijskog računa po osnovu naloga za prinudnu naplatu, Banka ima ovlaštenje blokirati karticu
- U slučaju zloupotrebe kartice, Korisnik kartice ovlašćuje Banku da može izvjestiti treću stranu o nastaloj situaciji i pružiti joj sve potrebne informacije.

9.4.7. Ograničenja/prekid/blokiranje kartice

- Banka može blokirati ili prijevremeno zatvoriti karticu u slučaju nepoštivanja ovih Opštih uslova poslovanja. U tom slučaju, Korisnik kartice će odmah prestati sa korištenjem kartice i karticu vratiti u Banku. Ako nakon ovakvog zahtjeva Banke, Korisnik kartice nastavi koristiti karticu, isto postupanje će se smatrati zloupotrebom i Banka ima pravo poduzeti zakonom propisane mjere za sankcionisanje takvih postupaka..
- Korisnik osnovne kartice može zahtijevati zatvaranje kartice u bilo koje vrijeme pismenim zahtjevom prema Banci, uz vraćanje osnovne i svih dodatnih kartica za koje je odgovoran.
- Nakon što je kartica blokirana ili je nevažeća, Korisnik kartice zadržava odgovornost za ukupne troškove napravljene korištenjem kartice.
- Korištenje blokirane ili nevažeće kartice je zabranjeno i može dovesti do odgovornosti pred zakonom.
- Prekid neće imati utjecaja na bilo koju tekuću ili neizmirenu obavezu vezanu za korištenje osnovne i mogućih dodatnih kartica.

9.4.8. Ostale odredbe

- Banka preporučuje Korisniku kartice da sačuva sve dobivene odreske/kopije transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima na dobivenim izvodima transakcijskog računa.
- Bilo koja neusaglašenost: iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu za reklamacije u roku od 60 dana od datuma nastanka transakcije. Po primljenoj reklamaciji Banka će nastojati da pomogne u rješavanju neusaglašenosti.

Bez obzira na podnesenu reklamaciju Korisnik kartice je dužan izmiriti dospjeli iznos za uplatu.

- Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica za transakcije preko interneta.
- Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatima ili POS terminalima na kojima je obavezan unos PIN koda, kao i kod 3D Secure internet transakcija koje se potvrđuju unosom CVV2 broja..
- Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartica za transakcije preko interneta.
- Ograničenja dnevnog limita korištenja kartice postavlja Banka iz sigurnosnih razloga i ona se mogu mijenjati uz pismeni zahtjev direktora, zakonskog zastupnika, ovlaštene osobe pravnog lica a uslugu promjene dnevnog limita korištenja kartice Banka naplaćuje prema važećim Cjenovnicima usluga za pravna lica.
- Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.
- Korisnik kartice je odgovoran do punog iznosa utrošenih sredstava sve dok je u posjedu kartice kao i u slučajevima kada: - se ponaša protivno zakonu - prekrši pravila Opštih uslova poslovanja- omogući neovlaštenoj osobi da koristi karticu.
- Potpisom zahtjeva za izdavanje kartice, Korisnik kartice potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Osnovnim uslovima i odredbama korištenja kartice, uključujući i naknade važeće u vrijeme potpisa zahjeva, da su im isti uručeni, da su ih pročitali i razumjeli, te da ih u cjelosti prihvataju.
- Sva eventualno sporna pitanja, strane će nastojati riješiti sporazumno a ukoliko to nisu u mogućnosti, za riješavanje spora nadležan je sud po mjestu zaključivanja ugovora.

9.5. Krediti

9.5.1. Opšte odredbe

- Banka vrši plasman kreditnih aranžmana pod uslovima utvrđenim internim aktima Banke
- Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti i u domaćoj valuti sa valutnom klauzulom
- Prije zaključenja ugovora o kreditu, ugovornim stranama (klijentu, sudužniku ili drugom licu koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika kredita) u pregovaračkoj fazi predočavaju se karakteristike i posljedice tog poslovnog odnosa kao i prava i obaveze koje proizilaze iz predmetnog pravnog posla.

9.5.2. Namjena kredita

- Namjena kredita se utvrđuje u zavisnosti od vrste kredita.
- Banka za pravna lica obezbjeđuje anuitetne kredite, kredite po transkacijskom računu i revolving kredite. Banka Klijentu može odobriti dugoročni ili kratkoročni kredit.

- Za realizaciju bilo kojeg kreditnog aranžmana potrebno je da Klijent ima aktivan transakcijski račun u ProCredit Bank.

9.5.3. Isplata kredita

- Na dan zaključenja ugovora Banka isplaćuje kredit na Klijentov namjenski račun za praćenje upotrebe kredita (osim ako ugovor o kreditu tako ne zahtjeva). Po dostavljanju faktura/računa koji dokazuju namjenu korištenja sredstava, Klijentu se sredstva prebacuju na transakcijski račun.
- Banka će obavijestiti Klijenta kada relevantni iznos kredita bude dostupan na njegovom računu ili na drugi način stavljen na raspolaganje Klijentu.

9.5.4. Kamata

- Banka će naplatiti od Klijenta kamatu koja je definisana ugovorom i koju je Klijent dužan da plaća u skladu sa potpisanim otplatnim planom.
- Kamatna stopa može biti:
- Fiksna kamatna stopa (F) označava stopu koja je nepromjenjiva kroz cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa.
- Tržišno promjenjiva kamatna stopa odnosno varijabilna kamatna stopa (V) - čija je visina podložna izmjenama osnove tržišnog indeksa.
- Kamatne stope na kredite obračunavaju se na osnovu složene dekurzivne proporcionalne metode. Otplata se vrši u anuitetima, a osnov za obračun predstavlja stvarni broj dana kreditnog perioda dok se kamatna stopa na dnevnom nivou računa kao ugovorena kamatna stopa/360 dana.
- Kamatna stopa na kredite po transakcijskom računu obračunava se prostom metodom na iznos iskorištenog limita, na dnevnoj osnovi. Dnevna kamatna stopa računa se kao “stvarni broj dana/360”.
- Banka zadržava pravo da tokom trajanja ugovora o kreditu promjeni kamatnu stopu, uz prethodno obavještenje Klijenta, u slučaju promjene kamatnih stopa na tržištu, pravnih propisa, ekonomskog stanja Klijenta ili usljed neispunjavanja obaveza od strane Klijenta. Banka neće obavještavati klijenta u slučaju promjene koja je nastala promjenom varijabilnog dijela ili kada je to primjenjivim propisima definisano.
- Banka izračunava i transparentno iskazuje efektivnu kamatnu stopu za sve vrste kredita, saglasno važećim propisima. Nominalna, kao i efektivna kamatna stopa (EKS) na dan isplate kredita iskazuje se u Otplatnom planu koji je sastavni dio Ugovora o kreditu.
- Ukoliko Klijent kasni u izmirenju svojih ugovorom definisanih obaveza, odnosno kasni sa otplatom kredita, kamate i naknade, dužan je od dana njihovog dospjeća platiti Banci zakonsku zateznu kamatu osim ukoliko konkretnim ugovorom nije drugačije ugovoreno.

9.5.5. Naknade

- Banka će Klijentu naplatiti jednokratnu naknadu za obradu kredita koja se obračunava u odnosu na ukupan iznos kredita, a u skladu sa važećim Cjenovnicima.
- Navedena naknada plaća se u momentu isplate kredita umanjenjem iznosa kredita odnosno dijela kredita za iznos navedene naknade, ukoliko Klijent istu nije prethodno platio.

9.5.6. Instrumenti obezbjeđenja

- Kreditni rizik, kao glavni faktor rizika u Banci i obezbjeđenje kreditnih izloženosti služe kao važan faktor umanjenja rizika i jačaju motivaciju dužnika da otplate svoje finansijske obaveze.
- Kolateral se u ovom dokumentu definiše kao sredstva data u zalog od strane dužnika radi obezbjeđenja kreditne izloženosti, a koja podliježu pljenidbi u slučaju nepoštivanja ugovorenih obaveza.
- Vrijednost kolaterala treba da predstavlja iznos za koji Banka očekuje da će biti naplaćen u slučaju pljenidbe kolaterala. Banka na osnovu te vrijednosti može na vrijeme reagovati i formirati adekvatne rezerve za potencijalne gubitke koji mogu nastati u slučaju umanjenja vrijednosti ili neispunjavanja ugovorenih obaveza.
- Banka će se pobrinuti da je proces procjene kolaterala u potpunosti nezavisan i nepristrasan i angažovaće stručne eksterne procjenitelje, čija je glavna odgovornost utvrditi fer tržišnu vrijednost predmeta kolaterala.
- Klijent je dužan platiti sve troškove vezane za dostavljanje Banci instrumenata obezbjeđenja.
- Banka prihvata sljedeća sredstva obezbjeđenja:
- Blanko mjenice uz ovlaštenje za popunu mjenica
- Hipoteka na nekretninu
- Založno pravo za pokretne stvari, prava i vrijednosne papire
- Bankarske garancije
- Sudužništvo
- Novčani depozit
- Drugi instrumenti obezbjeđenja zavisno od prirode posla i zakonske regulative.
- Ukoliko nastupe okolnosti koje opravdavaju povećanje rizika naplate potraživanja prema Klijentu, Banka je ovlaštena zahtjevati dodatni kolateral.
- Banka zadržava ekskluzivno pravo odluke o prihvatljivost bilo kog vida sredstava obezbjeđenja.

9.5.7. Zatvaranje kredita

- Kredit se smatra otplaćenim/zatvorenim tek nakon što Klijent ispuni sve svoje obaveze prema Banci kao i sve ostale dospjele, a neizmirene obaveze po kreditu.

9.6. Dokumentarno poslovanje

- Dokumentarno poslovanje obuhvata sljedeće usluge:
    - Bankarske garancije koje mogu biti:
        - Plative
        - Činidbene (tenderske garancije, garancije za avansno plaćanje, garancije za dobro izvršenje posla, carinske garancije i garancije za kvalitet izvedenih radova).
    - Akreditivi (neopozivi dokumentarni akreditiv, prenosivi dokumentarni akreditiv, prenosivi dokumentarni akreditiv, neprenosivi dokumentarni akreditiv, nekonfirmirani dokumentarni akreditiv, konfirmirani dokumentarni akreditiv, dokumentarni akreditiv plativ po viđenju, dokumentarni akreditiv sa odgođenim plaćanjem, revolving dokumentarni akreditiv, dokumentarni akreditiv plativ u zemlji, dokumentarni akreditiv plativ u inostranstvu, pokriveni dokumentarni akreditiv, nepokriveni dokumentarni akreditiv).
- Banka otvara akreditiv/izdaje garanciju na osnovu Klijentovog naloga, odnosno na osnovu naloga za izdavanje garancije, koji sadrži pečat i potpis ovlaštenog lica, a u skladu sa važećom zakonskom regulativom i usvojenom bankarskom procedurom.
- Banka neće otvoriti akreditiv/izdati garanciju ukoliko nalog za izdavanje akreditiva/garancije nije uredno popunjen ili nedostaju podaci bitni za izdavanje.
- Rok važenja garancije/akreditiva se utvrđuje ugovorom između Banke i Klijenta.
- Cijena korištenja usluga dokumentarnog poslovanja definiše se u skladu sa cijenama predviđenim Cjenovnicima za pravna lica.
- Klijent je dužan radi obezbjeđenja Banke dostaviti sredstva obezbjeđenja koja su definisana ugovorom a koja zavise od vrste transakcije, boniteta Klijenta i izloženosti Banke prema Klijentu a u skladu sa važećim Standardima dokumentarnog poslovanja te u skladu definisanih procedura za utvrđivanje i evaluaciju instrumenata obezbjeđenja Banke.
- U slučaju plaćanja izvršenog od strane Banke bilo kojeg iznosa garancije/akreditiva eventualne kamate i troškova, Klijent je dužan narednog dana od dana izvršenog plaćanja Banci nadoknaditi cjelokupan plaćeni iznos u skladu sa ugovorom o otvaranju bankarske garancije/ugovorom o akreditivu.
- Banka ne snosi odgovornost za gubitke/štetu koje mogu da nastanu zbog pogrešnih instrukcija Klijenta niti preuzima bilo koju obavezu niti odgovornost za količinu, težinu, kvalitet, stanje, pakovanje, isporuku ili vrijednost robe, usluga ili druge činidbe opisane u bilo kom dokumentu.
- Banka ne preuzima obavezu ili odgovornost za posljedice koje nastanu zbog prekida njenog poslovanja usljed djelovanja više sile, pobuna, građanskih nemira, dejstava terorizma, ratova ili bilo kojih drugih uzroka.
- Banka je dužna sve dokumente vezane za garanciju/akreditiv (uključujući i poziv za plaćanje po garanciji), pregledati sa razumnom pažnjom da bi ustanovila da li su po svom izgledu u skladu sa uslovima garancije/akreditiva.
- **Inkasso poslovi -** na zahtjev izvoznika Banka bude svojevrsni kolektor plaćanja na ino-tržištu. Inkasso može biti izvozni i uvozni.
- **Pismo namjere –** Pismom namjere Banka iskazuje spremnost da će svom klijentu odobriti određenu garanciju za realizaciju projekta ili postupiti na način opisan u pismu namjere. Pisma namjere prethode izdavanju različitih vrsta garancija.

Prilikom plaćanja po garanciji, odnosno akreditivu, Banka postupa u skladu sa uslovima naznačenim u ugovoru o garanciji/akreditivu, te u samoj garanciji/akreditivu nije joj potrebna prethodna saglasnost Klijenta. Klijent je dužan preuzeti sve obaveze koje je banka preuzela na sebe postupajući po njegovom nalogu, te nadoknaditi Banci svaku štetu koju ista pretrpi bez svoje krivice, postupajući po nalogu Klijenta.

9.7. Depoziti

- Depoziti predstavljaju novčana sredstva koja Klijent deponuje kod Banke na određeni rok, u određenom periodu i u određenom iznosu na način definisan ugovorom između Klijenta i Banke.
- Depoziti mogu biti u domaćoj i stranoj valuti te mogu biti po viđenju i oročeni.
- Banka definira uslove oročenja uzimajući u obzir važeće tržišne trendove.
- Kamatna stopa na depozite se ugovara u skladu sa važećim uslovima kamatnih stopa dostupnim na web stranici Banke. Visina kamatne stope zavisi od vrste depozita, valute u kojoj je depozit oročen, iznosa i perioda oročenja.

9.7.1. Depoziti po viđenju (FlexSave)

- Depozit po viđenju predstavlja novčana sredstva koja Klijent deponuje kod Banke i kojima može raspolagati bez ikakvih ograničenja u svako doba i bez prethodnog otkazivanja.
- Za depozite po viđenju Banka praktikuje fiksnu kamatnu stopu.

9.7.2. Oročeni depoziti

- Oročeni depoziti predstavljaju novčana sredstva koja se Banci stavljaju na raspolaganje za određeni vremenski period (unaprijed dogovoreni fiksni rok) i uz dogovorenu naknadu.
- Rok oročenja, kamatna stopa i ostali bitni elementi definišu se ugovorom između Banke i Klijenta.
- Oročenim depozitom Klijent može raspolagati po isteku perioda oročenja.
- Ukoliko Klijent želi raspolagati svojim oročenim sredstvima prije isteka perioda oročenja, Klijent je dužan da pismenim putem obavijesti Banku o namjeri i iznosu povlačenja depozita u roku određenim ugovorom.

9.8. Elektronsko i mobilno bankarstvo

- ProB@nking predstavlja sistem elektronskog bankarstva ProCredit Bank kojim Banka pruža bankarske usluge putem interneta i omogućava Klijentu pristup računima i samostalno obavljanje svih usluga platnog prometa u zemlji i sa inostranstvom kao i pratećih usluga koje su omogućene kroz ProB@nking platformu.

- ProB@nking klijenti su domaće i međunarodne organizacije i fizička lica koja posjeduju račun u ProCredit Bank d.d. Sarajevo. Klijent koji bi želio postati ProB@nking korisnik, podnosi „Zahtjev za korištenje ProB@nking usluge" u najbližoj poslovnoj jedinici Banke.
- Pristup ProB@nking usluzi ostvaruje se unosom sljedećih podataka („log in"):
  a) korisničko ime,
  b) lozinka i
  c) numerička vrijednost sa tokena
- Klijent ima pristup računima u skladu sa ovlaštenjima definisanim na _Zahtjevu za otvaranje računa.
- Banka zadržava pravo da odbije sve izmjene kontakt podataka i poslovnih podataka koje je Klijent inicirao kroz ProB@anking platformu a za koje nije dostavljena zakonska dokumentacija kroz koju je evidentirana izmjena.
- Prilikom podnošenja zahtjeva Klijent vrši izbor nivoa pristupa podacima.
- Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem elektronskog bankarstva od Klijenta traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena.
- Banka neće biti odgovorna za nezakonite radnje treće strane koje uzrokuju štetu Klijentu kao rezultat korištenja ProB@nking usluge, kao ni za neizvršenje platnih naloga Klijenta ukoliko je ono uzrokovano tehničkim razlozima koji su izvan kontrole Banke.
- Važno je koristiti softver(e) iz pouzdanih izvora.
- Klijent je dužan čuvati „log in" podatke tajnima. Banka nije odgovorna ako podaci Klijenta koji se odnose na „log in" postanu poznati trećoj strani, na bilo koji način. U slučaju otkrivanja sigurnosnog rizika, Banka zadržava pravo obustave usluge do uklanjanja rizika.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da korisnik ne može koristiti usluge elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti koje su van kontrole Banke.

- Izvršenje platnih naloga zavisi od radnog vremena Banke, drugih institucija i sistema koji su u to uključeni, tj. sistemi poravnanja, platni sistemi kao što su SWIFT i žiro kliring.
- Banka nije odgovorna za neizvršenje naloga uzrokovano greškom Klijenta.
- Pristup ProB@nking računu biće onemogućen automatski, ukoliko budu napravljena tri pogrešna (uzastopna) pokušaja, pristupa ProB@nking-u.
- Banka zadržava pravo da blokira ProB@nking račun Klijenta bez objašnjenja i prethodne najave.
- Banka zadržava pravo prestanka pružanja usluga u bilo koje vrijeme, bez obrazloženja.
- Korisnik kartice je odgovoran za obezbjeđivanje aktivne internet veze o svom trošku. Banka ne snosi odgovornost za eventualne prekide ili smanjenje internet konekcije ili kvar mobilne aplikacije ako mobilni uređaj u određenom trenutku nema internet vezu.

- Banka ima pravo jednostrano promijeniti funkcije aplikacije za plaćanje dodavanjem ili uklanjanjem određenih funkcija. Za svaku promjenu Banka obavještava korisnike kartica, objašnjavajući promjene za svaku novu verziju mobilne aplikacije.Vlasnik kartice je odgovoran za pravilnu i ispravnu upotrebu mobilnog uređaja, pravilno održavanje, zaštitu i upravljanje mobilnim uređajem u pogledu softvera i hardvera. Korisnik koristi mobilnu aplikaciju na vlastiti rizik i odgovornost. Banka nije odgovorna za bilo kakav kvar mobilnog uređaja.

- Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu gubitkom podataka, neovlašćenim pristupom podacima, modifikacijom podataka, greškom u konfiguraciji ili zabranom ulaska zbog netačnog PIN-a, koji je van kontrole Banke i nije njena krivica. Banka nije u obavezi da identifikuje mobilni uređaj ili korisnika mobilnog uređaja prilikom korištenja.

9.9. Ostale usluge

Pored pobrojanih usluga, Banka obezbjeđuje i niz drugih usluga koje naplaćuje u skladu sa Cjenovnicima usluga za pravna lica. Neke od usluga koje Banka obezbjeđuje pravnim licima su:

- Konverzije
- Korespodentno bankarstvo - Izdavanje potvrda itd.

10. Završne odredbe

- Spor nastao iz ili u vezi sa odnosom Banke i Klijenta pokušat će se riješiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja. U slučaju spora nadležan je Općinski sud u Sarajevu.
- Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja od strane Nadzornog odbora Banke, a primjenjivat će se po isteku petnaestog dana od dana njihove objave na web stranici. Početkom primjene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju se primjenjivati Opšti uslovi poslovanja od 22.07.2025. godine.
- Banka zadržava pravo da promijeni ili dopuni odredbe Opštih uslova poslovanja uznjihovu objavu 15 dana prije primjene.
- Opšti uslovi poslovanja s pravnim licima objavljeni su dana _____ godine, a primjenjuju se od _____ godine.

Eriola Bibolli
Predsjednik Nadzornog odbora