ProCredit Bank

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA KOJA POSLUJU SA POSLOVNICAMA PROCREDIT BANK D.D.

www.procreditbank.ba

Datum objave: 05.01.2026. godine
Datum stupanja na snagu: 20.01.2026. godine

SADRŽAJ

DIO PRVI - OPŠTE ODREDBE 3

I UVOD 3

II PRAVA I OBAVEZE BANKE I KORISNIKA 4

III UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KORISNIKA 7

IV KOMUNIKACIJA SA KORISNIKOM 13

V TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O KORISNICIMA 14

DIO DRUGI - OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA 15

VI RAČUNI 15

VII DEPOZITI 20

VIII PLASMANI 24

IX PLATNE KARTICE 27

X KORIŠTENJE PLATNE KARTICE 29

XI PLATNI PROMET 33

XII ELEKTRONSKO BANKARSTVO 35

XIII MOBILNO BANKARSTVO 37

XIV OSTALI BANKARSKI POSLOVI 41

XIV ZAVRŠNE ODREDBE 41

DIO PRVI - OPŠTE ODREDBE

I UVOD

Predmet

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja ProCredit Bank dd sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se standardni jedinstveni uslovi poslovanja koje ProCredit Bank dd (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje na sve korisnike usluga Banke, opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i Banke, postupak komunikacije između korisnika i Banke, kao i opšti uslovi za obavljanje transakcija u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korišćenja platnih kartica, kao i drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

Pojam korisnika

Član 2.

U kontekstu Opštih uslova korisnikom se smatra fizičko lice rezident i/ili nerezident koje lično ili putem punomoćnika/zakonskog zastupnika stupa u odnos sa Bankom, radi korištenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj 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: Korisnik). Pojam rezidenta/nerezidenta određen je Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH i Zakonom o deviznom poslovanju Republici Srpskoj.

Pojam ugovora

Član 3.

Poslovanje između korisnika 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 korisnika i Banke i/ili,
- Izjavu, zahtjev, pristupnicu ili drugi dokument potpisan od strane korisnika u skladu sa aktima Banke i/ili,
- drugi dokument iz raznih oblika poslovne saradnje između korisnika i Banke u skladu sa zakonom, drugim propisima i/ili u skladu sa pravilima međunarodne bankarske prakse, kojima se potvrđuje saglasnost volja korisnika 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.

Primjena i objavljivanje Opštih uslova

Član 4.

Opšti uslovi se primjenjuju na sve odnose između Banke i korisnika nastale po osnovu ugovora. Opšti uslovi dopunjuju posebne pogodbe ugovorno utvrđene između Banke i korisnika ako su sadržani u formalnom ugovoru ili ako se ugovor na njih poziva. Ako se pojedinačni ugovor sa Korisnikom razlikuje od odredbi ovih Uslova primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.

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.

II PRAVA I OBAVEZE BANKE I KORISNIKA

Prava i obaveze Banke

Član 5.

Banka ima pravo da:
- slobodno odlučuje o izboru korisnika;
- obavlja plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima raspolaže sredstvima na računima korisnika, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate;
- u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima trećim licima ustupi svoja potraživanja od korisnika i da ga o istome obavijesti;
- naplati troškove nastale zaključenjem ugovora o kreditu, prilikom odustanka korisnika od ugovora, kao i u slučaju prijevremenog raskida ugovora o kreditu, sa čim je dužna da upozna korisnika prije zaključenja ugovora;
- u skladu sa važećim propisima, obzirom da poslovanje po računima u Banci podliježe nadzoru nadležnih tijela po osnovi zakonskih obaveza, Banka je dužna da podatke o promjenama po računima, na zahtjev i skladu sa važećim propisima, dostavlja ovlaštenim tijelima.

Banka je u obavezi da:
- kao obveznik primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i referentnih internih akata, izvrši sve propisane radnje i aktivnosti određene odnosnim zakonom bez saglasnosti korisnika;
- u obavljanju djelatnosti i pružanju usluga obezbijedi zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslova i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku, pridržavajući se načela: savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza, ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom, zaštite od diskriminacije, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive i prava korisnika na prigovor i obeštećenje uz poštovanje ličnosti i integriteta korisnika;
- Opšte uslove oglašava na jasan i razumljiv način, dajući tačne, potpune i nedvosmislene podatke, koji su neophodni prosječnom korisniku za donošenje odgovarajuće odluke o korištenju usluge, zasnivanju odnosa i zaključenju ugovora sa Bankom;
- u oglašavanju ne koristi netačne i neistinite podatke, podatke koji mogu da dovedu u zabludu prosječnog korisnika, kao i informacije koje mogu da stvore pogrešnu predstavu o uslovima korištenja usluge i navedu korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, te podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi konkurentu;
- pri oglašavanju ne koristi izraze kojima se usluga označava besplatnom ili slične izraze ukoliko je odobrenje korištenja te usluge uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljena bilo čim što predstavlja trošak ili stvara drugu obavezu za korisnika;
- u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u pisanoj ili elektronskoj formi i sa obaveznim elementima koje propisuje zakon;
- na zahtjev Korisnika razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi, na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca usluga, da sagleda prednosti, nedostatke i specifične rizike koje usluga može da prouzrokuje na njegov ekonomski položaj i procijeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke o korištenju usluge;
- prije zaključenja ugovora Korisniku predoči sve informacije o usluzi, odnosno učini dostupnim sve bitne uslove i elemente ugovora iz kojih su jasno vidljiva sva prava i obaveze ugovornih strana i na zahtjev Korisnika, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke, u periodu koji je određen u formi kojom informiše klijenta o uslovima i karakteristikama proizvoda;
- korisniku ukaže na devizne i druge rizike koje korisnik preuzima ukoliko se usluga ugovara u protuvrijednosti strane valute ili u stranoj valuti u skladu sa propisima o deviznom poslovanju;

- obezbijedi da zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje, iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da poznaju pravila struke, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom i poštuju ličnost i integritet korisnika;
- vrši kontinuiranu obuku i usavršavanje zaposlenih na poslovima prodaje usluga ili pružanja savjeta korisnicima, a u skladu sa potrebama i zahtjevima tržišta;
- prije zaključenja ugovora o kreditu, procijeni kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka;
- prije zaključenja ugovora o kreditu, uz prethodnu saglasnost korisnika, sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, ih međusobno informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.
- Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobiveni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, Banka je dužna da sa tom činjenicom upozna druga lica, izuzev kada je takvo saopštavanje podataka izričito zabranjeno posebnim propisima ili je suprotno ciljevima javnog poretka;
- ponovo procijeni kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita, a uz saglasnost ugovornih strana;
- u pregovaračkoj fazi upozna sudužnika sa predmetom i obimom odgovornosti na koju se obavezuje kao supotpisinik Ugovora o kreditu , te da mu predoči sve informacije, odnosno učini dostupnim sve bitne elemente ugovora iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana, i na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke;
- bez prethodne saglasnosti sudužnika u pisanoj formi ne mijenja obavezne elemente ugovora kojima se povećava obim njegove odgovornosti, izuzev ako su takve izmijene izričito dozvoljene zakonom i/ili ugovorom (npr. izmjena ugovorene promjenjive kamatne stope);
- objavi Opšte uslove poslovanja Banke, kao i njihove izmjene i dopuneu prostorijama poslovnice kod koje klijent ima otvoren račun i vrši platne transakcije i na internet stranici Banke, najkasnije 15 dana prije njihove primjene.

Banka ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, Opštim uslovima i drugim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je Banka zaključila sa korisnikom.

Banka odgovara za propuste svojih zaposlenih i drugih lica koja angažuje radi izvršenja ugovornih obaveza prema korisniku, ukoliko ti propusti nisu nastali usljed dejstva više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije, prekid telekomunikacionih veza i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke.

Prava i obaveze korisnika

Član 6.

Korisnik ima pravo da:
- od Banke zahtijeva odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se odnose na Opšte uslove;
- neposredno dobije informacije o stanju kredita/depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa i u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom;
- bez naplate posebne naknade podigne sredstva sa svog računa otvorenog u Banci, u visini raspoloživih sredstava na računu;
- na efikasnije i jeftinije mehanizme mirnog rješavanja sporova, kao alternative sudskim postupcima (ombudsman u bankarstvu);
- kao i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Opštim uslovima i drugim aktima Banke i ugovorom koji je zaključio sa Bankom.

Korisnik ima obavezu da:

- bez odlaganja, ukoliko zakonom ili drugim propisom koji se odnosi na konkretan posao nije propisan drugi rok, obavijesti Banku o svim promjenama ličnog i porodičnog imena, statusa rezidentnosti, svih kontakt podataka (adrese prebivališta/boravišta, telefonskog broja, email adrese i dr.) i drugim promjenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju;
- bez odlaganja obavijesti Banku i o promjeni drugih elemenata koji su važni za ispunjavanje njegovih obaveza prema Banci, kao što su: promjena ili gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi koji su bitni za izmirivanje ugovornih obaveza;
- dostavi Banci istinitu, jasnu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke;
- bez odgađanja informiše Banku o izostanku izvoda, obavijesti o izvršenju naloga ili ostalih bankarskih saopštenja. U suprotnom Banka ne odgovara za štetu.
- Korisnik snosi svu štetu koja nastane usljed nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih naloga i datih instrukcija Banci, kao i usljed nepridržavanja obaveza obavještavanja Banke u skladu sa ugovorom i Opštim uslovima. Korisnik ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim opštim uslovima i drugim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je korisnik zaključio sa Bankom.

III UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

Zaključivanje ugovora

Član 7.

Ugovor sadrži jasne i nedvosmislene odredbe razumljive za korisnika, tako da je korisnik upoznat u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promijeniti visina njegove obaveze, kao i drugi elementi ugovora.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno odrediva. Novčana ugovorna obaveza je odrediva po iznosu ako ugovor sadrži podatke pomoću kojih se njena visina može odrediti. Visina obaveze se određuje na osnovu fiksnih i promjenjivih elemenata. Promjenjivi elementi su oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo) i koji će korisniku biti poznati prilikom zaključenja ugovora. Novčana obaveza je vremenski odrediva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Obavezni elementi ugovora koji se zaključuju sa korisnikom definisani su pravnim propisimai biće sadržani u nacrtu ugovora, odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa korisnikom.

Kamate i naknade

Član 8.

Kamate na kredite i depozite se formiraju na osnovu politike realno pozitivnih kamatnih stopa, tržišnih uslova, planiranog i ostvarenog obima i strukture izvora i plasmana u bilansu Banke, premije za rizik, indeksa potrošačkih cijena, kretanja referentnih kamatnih stopa u odnosu na određene valute u zemlji i inostranstvu, zakona, drugih propisa i drugih realnih osnova i uslova definisanih ovim Opštim uslovima.

S obzirom na svojstvo promjenjivosti kamatne stope, Banka s klijentima može ugovarati fiksne ili promjenjive kamatne stope.

Ugovor sa fiksnom kamatnom stopom je ugovor u kojem su Banka i korisnik ugovorili jedinstvenu kamatnu stopu za cijeli period trajanja ugovora ili nekoliko kamatnih stopa za pojedine periode koristeći isključivo određen fiksni procenat. Ako u ugovoru nisu utvrđene sve kamatne stope, smatra se da je kamatna stopa fiksna samo za one periode za koje je prilikom zaključivanja ugovora, visina stope utvrđena isključivo određenim fiksnim procentom dogovorenim prilikom zaključivanja ugovora.

Nominalna kamatna stopa koja se primjenjuje na ugovorne odnose sa korisnikom označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promjenjivi procenat koji se na godišnjem nivou primenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava, odnosno primljeni depozit.

Promjenjiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promjenjivih elemenata, odnosno promjenjivih i fiksnih, s tim što su promjenjivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.) i na koju se ne može uticati jednostranom voljom nijedne od ugovornih strana. Kamatna stopa može biti izražena kao ukupna kamatna stopa ili kao zbir određene referentne kamatne stope i marže Banke. Referentna kamatna stopa koju primjenjuje Banka je EURIBOR 6M (šestomjesečni EURIBOR).

Vrijednost EURIBOR-a koji će Banka primjenjivati se utvrđuje, prema kotacijama na tržištu, dva puta godišnje i to na 31.03. i 30.09. svake godine sa važenjem za narednih šest mjeseci. Banka na odgovarajućem mjestu u svojim poslovnim prostorijama javno objavljuje i čini dostupnim korisniku podatke

o kretanju referentnih kamatnih stopa, indeksa potrošačkih cijena i drugog. Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove usluge koju plaća, odnosno prima korisnik, pri čemu je izražena kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou, a utvrđuje se po metodologiji koju nalaže Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom Banke sa sjedištem u Federaciji Bosne i Hercegovine, odnosno prema metodologiji koju nalaže Agencija za bankarstvo RS, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom sa sjedištem u Republici Srpskoj.

Na dospjele, nepodmirene obaveze na račune (bez odobrenog prekoračenja) s nedopuštenim negativnim saldom, Banka će za period od dospijeća potraživanja do podmirenja istih obračunati i naplatiti zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) u visini od 10%, na godišnjem nivou. Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava se na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

U slučaju promjene visine kamatnih stopa Banka će u pisanoj formi i/ili u elektronskom obliku obavijestiti Korisnika i to najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmijenjene kamatne stope. Danom obavijesti Korisnika računa smatra se dan kada je Banka poštanskim/elektronskim putem uputila Korisniku računa obavijest o tome na adresu navedenu u Ugovoru o računu, odnosno na adresu koju je isti naknadno pismeno dostavio Banci, bez obzira da li se nalazi na/koristi predmetnu adresu.

Tekući račun se otvara temeljem ugovora u pisanom obliku zaključenog sa klijentom koji osigurava redovni ili povremeni priliv sredstava, u skladu s ovim Uslovima. Redovnom uplatom/prilivom sredstava Banka smatra priliv/uplatu koja je uplaćena po osnovu ličnog dohotka, penzije, redovnih porodiljskih naknada i ostalih redovnih mjesečnih naknada.

Banka u svom poslovanju primjenjuje sljedeću metodologiju obračuna kamatnih stopa:

Depozitno poslovanje:
- Tekući računi – obračun na saldo po računu na dnevnoj osnovi a po metodologiji „1/365“ x ugovorena kamatna stopa x saldo. Kapitalizacija kamata (isplata kamata) se vrši jednom mjesečno odnosno u momentu zatvaranja računa. Banka na novčana sredstva koja se nalaze na tekućem računu ne obračunava kamatu.
- Štedni računi – obračun na saldo po računu na dnevnoj osnovi a po metodologiji „1/365“ x ugovorena kamatna stopa x saldo. Kapitalizacija kamata (isplata kamata) se vrši jednom godišnje odnosno u momentu zatvaranja računa.
- Oročeni depoziti – obračun na iznos depozita prostom metodom i to: „stvarni broj dana/365“ x ugovorena KS x saldo“. Kod svih oročenih depozita definiše se mjesečna isplata kamate na povezani tekući račun.

Kreditno poslovanje:
- Kredit po tekućem računu – Kamatna stopa na kredite po tekućem računu obračunava se prostom kamatnom stopom na iznos iskorištenog limita, na dnevnoj osnovi. Dnevna kamatna stopa računa se kao “stvarni broj dana/365”.
- Anuitetni krediti - 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.

- Kreditna kartica - Kamatna stopa po kreditnoj kartici obračunava se na mjesečnom nivou primjenom proporcionalnog (prostog) metoda uz primjenu stvarnog broja dana u godini, tj. 365, odnosno 366 dana u slučaju prestupne godine, prostom kamatnom stopom na iznos iskorištenog limita. Obračunata kamata se pripisuje saldu duga kartičnog računa. Kamatna stopa je fiksna.

Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog korisnika utvrđuje svojom odlukom Uprava ili Kreditni odbor Banke. Vrsta i visina kamatne stope, način obračuna iste, visina ili iznos naknade i drugi troškovi su sadržani u svakom ugovoru koji Banka zaključuje sa korisnikom.
Banka će utvrditi i ugovoriti visinu naknada, način i period naplate, kao i visinu ostalih troškova u zavisnosti od tržišnih i makroekonomskih uslova, a u skladu sa aktima Banke koji utvrđuju naknade Banke i u skladu sa ugovorom. Pored naknade za određene poslove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova.

Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke itd.).

Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od korisnika

Član 9.

Banka sa korisnikom ugovara slijedeće instrumente obezbjeđenja potraživanja:
- Sudužnik
- Mjenica
- Saglasnost o pljenidbi (SOP)
- Zalog/hipoteka
- Gotovinski depoziti
- Ostali instrumenti obezbjeđenja, a koji nisu ranije navedeni (bankarske garancije, osiguranje), vrijednost zaloga/hipoteke koja se zalaže kao instrument obezbeđenja mora biti procijenjena od strane ovlaštenog procjenjivača prihvatljivog za Banku i u skladu sa internim aktima Banke. Banka ugovorom definiše obavezu osiguranja zaloga/hipoteke na kojoj se uspostavljaju instrumenti obezbjeđenja i vinkulira polisa osiguranja u korist Banke.

Ukoliko se prije izmirenja svih obaveza po ugovoru, promijene zakoni ili drugi propisi koji regulišu instrumente obezbjeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbjeđenja postanu nevažeći korisnik se obavezuje da Banci odmah dostavi nove instrumente obezbjeđenja naplate potraživanja Banke.
U slučaju da Banka iskoristi jednu ili više izdatih bjanko mjenica za naplatu dospjelih obaveza po kreditu, Korisnik kredita je dužan da umjesto svake iskorištene mjenice Banci dostavi novu takvu mjenicu sa mjeničnom izjavom u roku od 8 dana.

Ustupanje potraživanja Banke

Član 10.

Banka ima pravo da ustupi potraživanje iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platne kartice, ugovora o otvaranju i vođenju računa i ugovora o izdavanju garancija, drugoj banci ili finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije - prijemniku uz prethodno obavještenje korisnika, izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kreditu vrši naplatu ustupljenih potraživanja, pri čemu korisnik zadržava sva prava i obaveze koji su ugovoreni.

Prijemnik ne može Korisnika računa/Zakonskog zastupnika/Skrbnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Vlasnik računa/Zakonski zastupnik/Skrbnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Kontrola namjenskog korištenja plasmana i urednosti korisnika u sprovođenju ugovornih obaveza

Član 11.

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja sredstava koja je odobrila korisniku i urednosti korisnika u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, aktima Banke i ugovorom zaključenim sa korisnikom.

Naplata dospjelih potraživanja Banke iz drugih sredstava korisnika

Član 12.

Ukoliko je dato ugovorno ovlaštenje korisnika (nalog), Banka može za naplatu dospjelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa korisnikom, koristiti sva sredstva korisnika koja se vode na KM i deviznim računima kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.

Pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita

Član 13.

Korisnik ima pravo da vrati kredit, u potpunosti ili djelimično, prije roka određenog za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora (prijevremena otplata), ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijesti Banku u roku od 3 (tri) radna dana.

Naknada u slučaju prijevremene otplate kredita definisana je entitetskim propisima:

U skladu sa propisima Federacije BiH, u slučaju prijevremene otplate kredita banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi s prijevremenom otplatom kredita, pod uvjetom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenljiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000,00 KM. Ova naknada može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prijevremene otplate a najviše do 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine. Ako je to period kraći od jedne godine naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita.
Banka neće zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu:

1. ako je otplata bila izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate kredita,
2. ako se otplata vrši tokom perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti i u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen.

U skladu sa propisima Republike Srpske, u slučaju prijevremene otplate kredita, banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da se prijevremena otplata vrši u periodu tokom kojeg se primjenjuje fiksna nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 10.000,00 KM. Ova naknada može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prijevremene otplate a najviše do 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine. Ako je to period kraći od jedne godine naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen.
Banka neće zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu:
ako je otplata bila učinjena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđivanje otplate,
ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa i
u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.
Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen.

Banka ima pravo na naplatu naknade za prijevremenu otplatu kredita u svim slučajevima kada je iznos kredita manji od 400,00 KM i veći od 150.000,00 KM, neovisno da li je ugovorena fiksna ili promjenjiva kamatna stopa, kao ni da li je predmet finansiranja kupovina nekretnine, kao i u slučaju kada je to primjenjivim propisima dozvoljeno. U ovim slučajevima naknada za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veća od ugovorene naknade za obradu kredita.

U slučaju prijevremene otplate dozvoljenog prekoračenja (odnosno kredita po tekućem računu), Banka neće zahtjevati i naplaćivati naknadu za prijevremenu otplatu.

Izmjena obaveznih elemenata ugovora

Član 14.

Ako Banka namjerava da izmijeni neki od obaveznih elemenata ugovora zaključenog sa korisnikom, dužna je da pribavi pisanu saglasnost korisnika prije primjene te izmjene, izuzev za primjenu promjenjive kamatne stope i drugih elemenata za koje saglasnost nije potrebna.

Banka je dužna da u slučaju ugovorene promjenjive kamatne stope, o izmjeni te stope, pisanim ili elektronskim putem ili na drugi ugovoreni način, obavijesti korisnika prije početka primjene izmijenjene kamatne stope i u obavještenju navede datum od kada se izmijenjena kamatna stopa primjenjuje. Banka je dužna Korisniku dostaviti i izmijenjeni plan otplate kredita sa primijenjenom novom kamatnom stopom.

Ukoliko korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi.

Izmjena drugih elemenata ugovora

Član 15.

Banka će u slučaju promjene podataka koji nisu obavezni elementi ugovora obavijestiti korisnika u roku i na način određen ugovorom.

Proglašenje obaveza dospjelim

Član 16.

Banka može da proglasi sve obaveze korisnika prema Banci dospjelim na način predviđen ugovorom i u skladu sa zakonom i drugim opštim aktima Banke.

Način rješavanja spornih situacija

Član 17.

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i korisnika 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 Korisnik 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.
U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku od 30 dana za prigovore na koje se odnosi Odluka Agencije za bankarstvo FBIH odnosno u roku od 15 dana za prigovore na koje se odnosi Odluka Agencije za bankarstvo RS od dana podnošenja prigovora, kao i u slučaju kada podnosilac nije zadovoljan odgovorom, isti ima pravo uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom Banke sa sjedištem u Federaciji Bosne i Hercegovine, odnosno Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, , ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom sa sjedištem u Republici Srpskoj u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora pružaoca usluge ili isteka roka od 30 dana ako pružalac usluge nije dostavio odgovor klijentu kada je u pitanju FBIH ili u roku od 6 mjeseci od dana prijema odgovora pružaoca usluge ili isteka roka od 15 dana ako pružalac usluge nije dostavio odgovor klijentu kada je u pitanju RS.
Ukoliko Agencija ocijeni da je prigovor potpun,dopušten, blagovremen i opravdan, zahtijevat će od Banke da se izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora u roku od 15 dana za prigovore na koje se odnosi Odluka Agencije za bankarstvo RS odnosno 8 dana za prigovore na koje se odnosi Odluka Agencije za bankarstvo FBIH.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora o računu, može uložiti prigovor Ombudsmanu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb.

Korisnik ili drugo lice uključeno u ugovorni odnos ima pravo i na sudsku zaštitu svojih prava. Ugovorne strane su saglasne da eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno a kada to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležni sud po mjestu zaključenja Ugovora.

IV KOMUNIKACIJA SA KORISNIKOM

Član 18.

Komunikacija između korisnika i Banke može biti pismena i usmena. Pismena komunikacija se može obavljati na sljedeći način:

- uručenjem neposredno korisniku;
- dostavljanjem na posljednje poznatu, odnosno prijavljenu adresu Banci od strane korisnika;
- dostavljanjem na posljednje prijavljenu elektronsku adresu korisnika (e-mail);

Sve međusobne, pravno obavezujuće obavijesti ugovornih strana šalju se u pisanom ili elektronskom obliku i to na slijedeći način:

- za Korisnika - na adresu naznačenu kao kontakt adresa na prvoj stranici Ugovora, kao mail adresa na zahtjevu ili u pretinac “Pošta” na ProBanking aplikaciji, ili na adresu koju je isti naknadno dostavio kao adresu za prijem pošte;
- za Banku - na adresu Banke naznačenu kao kontakt adresa na prvoj stranici Ugovora

Usmena komunikacija se obavlja direktno u poslovnim prostorijama Banke ili putem telefona. Komunikacija između korisnika i Banke vrši se i putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u prostorijama Banke, internet stranice Banke, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, elektronskim putem i SMS-om. Komunikacija sa korisnicima uključuje i marketinške aktivnosti i reklamna oglašavanja u sredstvima javnog informisanja ili na drugi način.
Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio obavještenje od strane Banke ili dopis koji je upućen prema posljednjim kontakt podacima dostavljenim Banci.

V TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O KORISNICIMA

Član 19.

U poslovnom odnosu sa korisnikom 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 drugih lica koja ovlašćuje ili imenuje Agencija i drugim nadležnim organima u skladu sa zakonom, kao i članicama unutar grupacije Procredit Bank, te trećim licima sa kojima banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji, u svrhu izrade internih statističkih analiza i sl. Isti su obavezni da čuvaju poslovnu tajnu i nakon prestanka rada u Banci, odnosno obavljanja funkcije.

Banka sljedeće podatke tretira kao tajne:
- lične podatke, podatke o vlasništvu i poslovne veze korisnika;
- podaci o stanju i prometu na individualnim računima korisnika;
- podaci koji se odnose na urednost ispunjenja obaveza korisnika prema Banci;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa korisnicima.

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 korisnika;
- 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 prikuplja, obrađuje, prenosi i štiti lične podatke korisnika u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i podzakonskim aktima.
Banka obezbjeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe ličnih podataka kojima raspolaže u svojim zbirkama podataka.

DIO DRUGI - OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

VI RAČUNI

Otvaranje i vođenje računa

Član 20.

Na osnovu korisnikovog zahtjeva za otvaranje računa, Banka i korisnik zaključuju ugovor kojim se definišu uslovi otvaranja i vođenja računa korisnika i to u KM i stranim valutama za novčana sredstva po viđenju ili oročena novčana sredstva, dodjeljujući svakom računu jedinstven broj. Pored zahtjeva, Korisnik dostavlja Banci dokumentaciju u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Korisnik proizvoda i usluga Banke može koristiti proizvode i usluge isključivo u okviru unaprijed definisanih paketa. Pojedinačni proizvodi i usluge koji su dio paketa ne mogu se ugovarati zasebno, osim ako nije drugačije regulisano posebnim aktima Banke.
Prilikom podnošenja zahtjeva, korisnik po vlastitom izboru određuje koji paket proizvoda i/ili usluga želi koristiti, u skladu s važećom ponudom Banke.
Paket podrazumijeva istovremeno korištenje više proizvoda i/ili usluga koje su grupisane u jednu cjelinu. Paketi su kreirani tako da zadovolje potrebe različitih kategorija klijenata, pri čemu svaki pojedinačni paket pruža stimulativne pogodnosti za korisnika, uključujući povoljnije naknade, dodatne funkcionalnosti i jednostavnije upravljanje uslugama.
Paketi se sastoje od osnovnih proizvoda sadržanih u jedinstvenoj cijeni paketa, te dodatnih proizvoda koje je moguće otvoriti u okviru određenog paketa po naknadama definisanim važećim Cjenovnikom koji čini sastavni dio ovih Opštih uslova.

Banka zadržava pravo izmjene strukture paketa, uslova korištenja i dostupnosti pojedinih proizvoda i usluga, uz prethodno obavještenje korisnika u skladu sa zakonom.

Banka u ponudi ima sljedeće pakete:
- ProBasic;
- ProMax;
- ProGreen;
- ProYoung;
- ProSenior;
- Paket za finansijsku inkluziju.

Prilikom otvaranja računa korisniku, Banka utvrđuje identitet fizičkog lica uvidom u važeća i vjerodostojna lična dokumenta, uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši i tom prilikom pribavlja sljedeće podatke: ime i prezime, datum i mjesto rođenja, JMBG, adresu prebivališta ili boravišta, vrstu i broj ličnog dokumenta sa datumom, mjestom izdavanja i nazivom izdavaoca i ostalim elementima identifikacije i praćenja (evidencije iz Zakona o SPN i FTA).

Banka sa korisnikom zaključuje ugovor u pisanoj formi kojim se regulišu prava i obaveze Korisnika i Banke. Banka zadržava kopiju ličnog dokumenta na osnovu koga je izvršila identifikaciju korisnika ili ovjerena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Prilikom otvaranja tekućeg računa korisniku fizičkom licu, Banka na zahtjev korisniku uz ugovor izdaje i platnu karticu.

Banka je u obavezi da u predugovaračkoj fazi za zaključenje ugovora informiše Korisnika računa o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Korisniku računa uruči personalizirani informativni list u pisanoj formi.

Banka će Korisniku računa, koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez

naknade pružiti na uvid tekst nacrta ugovora, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Nacrt ugovora sadrži osnovne podatke o računu. Banka neće izdati besplatnu kopiju nacrta ugovora ako ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa Korisnikom računa u konkretnom pravnom poslu.

Potpisivanjem Ugovora o korištenju usluga banke, ugovorne strane su saglasne da su sljedeći akti Banke prezentirani Korisniku prije potpisivanja Ugovora, a to su ovi Uslovi i važeća Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te da isti čine sastavni i neodvojivi dio Ugovora i da na sve što nije regulisano Ugovorom o računu, primjenjuju se predmetni akti navedeni u ovom članu.

Banka neće otvoriti platni račun onim klijentima koji na dan otvaranja računa imaju prema Banci nepodmirene obaveze po bilo kojoj osnovi, odnosno lošiju kategoriju u Banci, kao ni onim klijentima koji su u zadnjih 12 (dvanaest) mjeseci bili u statusu loše aktive (dospjele a neizmirene obaveze prema Banci duže od 270 dana).

Otvaranje platnog računa rezidentu/ fizičkom licu

Ukoliko Korisnik računa za kojeg Banka otvara račun nije prisutan, Banka otvara račun na osnovu validnog identifikacijskog dokumenta (original ili kopija uz uvid u original) i punomoći koje je ovjerilo nadležno tijelo ili diplomatsko ili konzularno predstavništvo Bosne i Hercegovine, a koju je u Banku dostavilo opunomoćeno lice od strane Korisnika računa za otvaranje istog.

Prilikom otvaranja tekućih i deviznih računa rezidentima, Banka zadržava kopiju identifikacionog dokumenta i potvrdu o mjestu prebivališta/boravišta (original ili kopija uz uvid u original) na temelju koje je identificirala rezidenta. Kopija identifikacionog dokumenta ne mora biti ovjerena od strane nadležnih organa. U slučaju da fizičko lice prvi put zasniva poslovni odnos s Bankom potvrda o mjestu prebivališta-boravišta ne smije biti starija od 6 mjeseci. Ukoliko je fizičko lice već ranije zasnovalo poslovni odnos s Bankom nije u obavezi da dostavi potvrdu o prebivalištu-boravištu ukoliko nije došlo do izmjene mjesta prebivališta.

Otvaranje računa nerezidentu/ fizičkom licu

Nerezidentni račun je račun na kojem se vode novčana sredstva nerezidenta na osnovi ugovora koji je sklopljen između nerezidenta i Banke. Nerezident/fizičko lice može otvoriti račun u domicilnoj i stranoj valuti, a sve u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH i Zakonom o deviznom poslovanju Republici Srpskoj.

Banka nerezidentu/fizičkom licu otvara platni račun na zahtjev, uz koji se podnosi dokumentacija kojom se utvrđuje identitet tog lica, kao i njegovo državljanstvo, odnosno mjesto prebivališta ili boravišta u posljednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), dokaz o prijavi boravka u Bosni i Hercegovini (ukoliko isto posjeduje).

Banka nerezidentu/fizičkom licu otvara račun i na osnovu sudskog rješenja, pri čemu ugovor potpisuje lice iz izvršnog sudskog rješenja, odnosno lice koje je određeno za staratelja (npr. rješenjem starateljskog organa), a Banka utvrđuje identitet tog lica. Navedeno lice, uz propisanu dokumentaciju, Banci dostavlja i isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet Korisnika računa. Ukoliko Korisnik računa kojem Banka otvara račun nije prisutan, Korisnik računa može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor. Banka otvara račun na osnovu ovjerene kopije validnog identifikacijskog dokumenta i na osnovu ovlaštenja koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo, ili na osnovu dokumenata koje je ovjerilo diplomatsko ili konzularno predstavništvo zemlje nerezidenta ili Bosne i Hercegovine i koje ne može biti starije od 3 (tri) mjeseca. Ovlašteno lice je uz propisanu dokumentaciju dužno dostaviti i isprave na osnovu kojih se može utvrditi identitet Korisnika računa. Svi navedeni dokumenti se osim u formi ovjerene kopije od strane nadležnog organa, dostavljaju i u ovjerenom prevodu na jednom od službenih jezika BiH. Banka zadržava kopiju identifikacionog dokumenta na temelju

koje je identificirala nerezidenta ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Kopija identifikacionog dokumenta mora biti ovjerena od strane nadležnog organa. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od 3 (tri) mjeseca.

Otvaranje računa maloljetnom licu

Kod otvaranja računa maloljetnom licu, zahtjev za otvaranjem računa podnosi i ugovor potpisuje Zakonski zastupnik/skrbnik. Račun glasi na ime maloljetnog lica. Zakonski zastupnici maloljetnog lica su roditelji ili druga lica koje su zakonski određene kao zastupnici istih. Banka će prilikom otvaranja računa na ime maloljetnog lica upisati ime onog Zakonskog zastupnika na čiji se zahtjev otvara račun. Zakonski zastupnik prilikom otvaranja računa dužan je Banci predočiti dokumentaciju kojom dokazuje svoj identitet, te rodbinsku vezu (izvod iz matične knjige rođenih) ili drugi dokument kao dokaz zakonskih ovlaštenja za zastupanje. Kopije dokumenata na temelju kojih Banka otvara račun na ime maloljetnog lica sa Zakonskim zastupnikom ili na ime lica pod skrbništvom, Banka zadržava za svoju arhivu. Zakonski zastupnik može raspolagati sredstvima na računu maloljetnog lica. Pravo raspolaganja Zakonskog zastupnika sredstvima na računu maloljetnika određeno je važećim propisima. Zakonski zastupnik može opunomoćiti i drugo punoljetno lice, s tim da opunomoćeno lice ne može pri tome imati veća prava od Zakonskog zastupnika.

Ovlaštenje za upravljanje i raspolaganje sredstvima na računu

Član 21.

Korisnik može ovlastiti lice koje će raspolagati sredstvima na računu u okviru datog ovlaštenja. Pravo raspolaganja dato po ovlaštenju prestaje smrću vlasnika ili punomoćnika, opozivom ovlaštenja od strane vlasnika računa, istekom roka na koji je punomoć data, opozivom punomoći / otkazom punomoći ili iz drugih zakonom propisanih razloga.
U slučaju opoziva punomoći koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana prezentacije Banci odnosno kada vlasnik računa u prostorijama Banke izmijeni i dopuni ili opozove datu punomoć.

Potpis ovlaštenog lica mora biti deponovan u prisustvu službenika Banke, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih i drugih dokumenata. Vlasnik računa je u obavezi da ovlaštena lica upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova.

Ovlašteno lice ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlaštenja niti je ovlašteno da ugasi račun korisnika, osim ukoliko u samoj punomoći izričito nije navedeno da je ovlašteno i za tu radnju.

Nakon saznanja o smrti korisnika, dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom ili prijemom pouzdane i provjerljive informacije o smrti korisnika na čije se ime vodi račun, ovlaštenja i eventualno data punomoć za upravljanje računom prestaju da važe, sredstva na predmetnom računu se blokiraju, kao i sve platne kartice vezane za predmetni račun (osnovne i dodatne) koje se blokiraju za sve dalje transakcije, odnosno prestaju da važe. Sve do tog momenta Banka ne može biti odgovorna za postupanje i raspolaganje sredstvima sa računa, na osnovu ranije datih ovlaštenja, koja do tog momenta nisu opozvana na navedeni način i ne odgovara za nastanak bilo kakve štete.

Po prispjeću pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo licu, odnosno licima, imenovanim u navedenim dokumentima, odnosno transferisati iznos sa računa korisnika na račun pravnih sljedbenika Korisnika. Banka je ovlaštena da raspolaže sredstvima na računima korisnika bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga:

- U postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama Suda i drugog državnog organa,
- U drugim slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim aktima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti korisnika blokira mogućnost korištenja usluga i/ili proizvoda, djelimično ili u cjelosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima ili po nalogu nadležnog organa.

Sredstvima na računu maloljetnog djeteta roditelji mogu raspolagati samo uz odobrenje nadležnog organa starateljstva (Centra za socijalni rad), koji će u svakom pojedinačnom slučaju utvrditi da li je takvo raspolaganje u interesu djeteta.

Izvodi računa

Član 22.

Banka će, u zavisnosti od toga kako se korisnik opredijelio prilikom popunjavanja zahtjeva za otvaranje računa, dostavljati izvode elektronskim putem ili stavljanjem na raspolaganje u prostorijama Banke. Izvod mora da sadrži početno stanje, sve uplate i isplate, kao i krajnje stanje računa za dati izvještajni period.

Ukoliko je ugovorom o tekućem računu ugovoren kredit preko računa (dozvoljeno prekoračenje računa), Banka je dužna da izdaje i na ugovoreni način dostavlja izvod najmanje krajem svakog mjeseca, sa podacima o početnom saldu, promjenama stanja računa po osnovu uplata, isplata, naplata i plaćanja, te provizija i naknada koje Banka zaračunava za izvršene usluge, kao i o završnom saldu računa za izvještajni period.

Bilo koji prigovor koji korisnik može imati u vezi sa neispravnošću ili nepotpunošću izvoda mora podnijeti u roku i na način određen ovim Opštim uslovima u odjeljku koji reguliše prava, obaveze i odgovornosti korisnika, a u suprotnom će se smatrati da je izvod prihvatio kao ispravan.

Blokada i gašenje računa

Član 23.

Banka blokira račun po dobijanju obavještenja o smrti vlasnika, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice ili platne kartice, kao i na osnovu sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Za vrijeme blokade računa Korisnik računa ili opunomoćenik/skrbnik ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

Banka gasi račun na lični zahtjev korisnika ili po osnovu namjenskog ovlaštenja na kojem je potpis izdavaoca ovlaštenja ovjeren od strane nadležnog organa, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i odredbama ugovora, kao i na osnovu rješenja suda i drugih nadležnih organa uz obavezu da o istome obavijesti korisnika u najkraćem roku.
Banka neće naplaćivati naknadu za zatvaranje kartica ili računa/paketa.

Banka ima pravo da raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa korisnika po službenoj dužnosti:
- u slučaju kada nije u mogućnosti da sprovede identifikaciju korisnika saglasno zakonu i drugim propisima
- u slučaju da je račun korisnika neaktivan, odnosno da nema nikakvih aktivnosti po računu u periodu od jedne godine, Banka će usljed neaktivnosti računa, pristupiti zatvaranju istog, na način definisan pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima. Prije zatvaranja računa Banka mora o tome obavijestiti korisnika i ukoliko se korisnik ne odazove na poziv i dostavi instrukcije za transfer sredstava na računu, Banka ima pravo zatvoriti taj račun.

Banka ima pravo jednostrano otkazati ugovor o otvaranju i vođenju računa i ugasiti račune u slučaju da Korisnik:

- odbije potpisati ili opozove izričitu suglasnost za obradu i prijenos njegovih ličnih podataka, informacija, činjenica i okolnosti, a koji su Banci dostupni ili će biti dostupni u toku izvršenja ovog ugovornog odnosa,
- zloupotrijebi prava i ovlasti u radu sa otvorenim računima,
- ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa sa Bankom,
- ako Korisnik ugovor koristi protivno iskazanoj svrsi na zahtjevu i ne ostvaruje redovne mjesečne prilive preko transakcijskog računa,
- ako ne dostavi identifikaciju porijekla sredstava koje koristi u transakcijama, a koju Banka zahtijeva,
- ako Banku ne obavijesti o svim bitnim i nastalim izmjenama vezano za podatke iz zahtjeva i Ugovora,
- te ukoliko otežava poslovanje ili narušava ugled Banke ili ukoliko se na Korisnika primjenjuju ograničenja u pogledu poslovnih aktivnosti vezanih uz određene zemlje, organizacije, osobe ili subjekte.

Osim u predhodno navedenim slučajevima, kod Osnovnog platnog računa Banka ima pravo jednostrano otkazati ugovor i ugasiti račun u slučaju da:

- na osnovnom računu nije izvršena ni jedna transakcija duže od 24 mjeseca uzastopno,
- ako Korisnik naknadno otvori drugi platni račun u drugoj banci,
- ako prestanu uslovi za zakonit boravak i prebivalište u Bosni i Hercegovini,
- ako Korisnik ugovor koristi protivno iskazanoj svrsi na zahtjevu.

Banka ne može da izvrši gašenje računa koji su blokirani u skladu sa zakonskim propisima.

VII DEPOZITI

Član 24.

Novčani depoziti podrazumjevaju novčana sredstva koja korisnik deponuje kod Banke na osnovu ugovora ili na osnovu obaveze utvrđene zakonom. Korisnik depozite može oročiti u domaćoj valuti i devizama i u domaćoj valuti sa valutnom klauzulom. Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Korisnika uređuju se ugovorom.
Kamatna stopa koja se ugovara na depozite može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenljiva, u skladu i na način određen zakonom. Visina nominalne kamatne stope zavisi od vrste depozita, valute u kojoj je depozit oročen, iznosa i roka oročenja. Banka može primjenjivati raspone kamatnih stopa za istu vrstu depozita, valutu i rok oročenja, u zavisnosti od visine položenog depozita. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu saglasno važećim propisima. Efektivne kamatne stope su jednake nominalnim kamatnim stopama.

Depoziti mogu biti: u domaćoj, stranoj valuti, sa valutnom klauzulom, FlexSave i oročeni. FlexSave štednja predstavlja način prikupljanja sredstava koja su raspoloživa u svakom momentu. Oročeni depozit je deponovanje sredstava na tačno definisan ugovoren vremenski period, pri čemu mogu biti kratkoročni i dugoročni, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, sa posebnom namjenom ili bez namjene.

Vrste depozitnih proizvoda su:
- FlexSave
- Oročena štednja

Sredstvima oročenog depozita Deponenti slobodno raspolažu po isteku ugovorenog roka oročenja ili raskidom ugovora prije isteka roka oročenja (prijevremeno razročenje). Ukoliko Deponent, izrazi opravdan zahtjev da sredstva oročenog depozita povuče prije dospijeća ugovorenog roka oročenja, obavezan je izvršiti povrat cjelokupnog iznosa isplaćenog na ime kamata.

U slučaju da Deponent nije u mogućnosti iz vlastitih sredstava vratiti isplaćene kamate prije razročenja deponovanih sredstava, Banka ima pravo za iznos isplaćene kamate umanjiti glavnicu i tako umanjeni iznos isplatiti Deponentu.

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

Banka uz Ugovor o depozitu uručuje Vlasniku depozita jedan primjerak plana isplate depozita, a koji sadrži osnovne podatke o depozitu i koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog plana, odnosno pregleda isplate depozita Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Banka temeljem ugovora, otvara Vlasniku depozitni račun na kojem se vodi depozit. Ugovor s Bankom sklapa Vlasnik odnosno Zakonski zastupnik u ime maloljetnog lica, te Skrbnik u ime fizičkog lica pod skrbništvom. Sklapanjem ugovora, ugovorne strane prihvataju ugovorena prava i obaveze, kao i odredbe iz ovih Uslova.

Banka prilikom otvaranja računa na kojem se vodi depozit utvrđuje identitet Vlasnika /Zakonskog zastupnika/Skrbnika uvidom u identifikacijski dokument (ličnu kartu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom ili drugu odgovarajuću ispravu) utvrđujući pri tome ime i prezime, adresu prebivališta ili boravišta, datum rođenja, JMB ili broj pasoša i zemlju koja je izdala ispravu za nerezidente, te podatke o ispravi na temelju koje je utvrđen njegov identitet (naziv i broj isprave te tijelo koje ju je izdalo). Prilikom otvaranja računa Banka utvrđuje i ime firme/poslodavca kod koje je Vlasnik /Zakonski zastupnik/Skrbnik zaposlen, te porijeklo sredstava.
Otvaranje depozitnog računa rezidentu/fizičkom licu Ukoliko Vlasnik za kojeg Banka otvara štedni

ulog/oročeni depozit, nije prisutan Banka vrši na osnovu kopije validnog identifikacijskog dokumenta (original ili kopije uz uvid u orginal) i punomoći koje je ovjerilo nadležno tijelo ili diplomatsko ili konzularno predstavništvo Bosne i Hercegovine, a koju je u Banku dostavio opunomoćenik ovlašten od strane Vlasnika za otvaranje istog.

Zaposlenik Banke će pri utvrđivanju i provjeri identiteta u slučaju neprisustva Vlasnika depozitnog računa provesti sljedeće mjere:
- prikupiti dodatne isprave, podatke ili informacije na osnovu kojih će provjeriti njegov identitet;
- dodatno provjeriti podnesene isprave ili ih dodatno potvrditi od strane kreditne ili finansijske institucije;
- primijeniti mjeru da se prvo plaćanje u poslovnoj aktivnosti obavi putem računa otvorenog u ime Vlasnika kod druge kreditne institucije.

Banka Vlasniku otvara depozitni račun i na osnovu rješenja organa starateljstva, pri čemu ugovor o otvaranju depozitnog računa potpisuje lice ovlašteno po rješenju organa starateljstva, odnosno lice koje je određeno za staratelja, a Banka utvrđuje identitet tog lica. Navedena lica, uz propisanu dokumentaciju, Banci dostavljaju i isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet Vlasnika.

Prilikom otvaranja depozitnog računa Banka zadržava kopiju identifikacionog dokumenta na temelju koje je identificirala rezidenta ili dokumente koje je u svrhu otvaranja primila na drugi način, kao i kopiju potvrde o mjestu prebivališta/boravka.
Kopija identifikacionog dokumenta ne mora biti ovjerena od strane nadležnih organa.

Otvaranje a'vista štednog uloga/oročenog depozita nerezidentu/fizičkom licu

Nerezidentni račun je račun na kojem se vode novčana sredstva nerezidenta na osnovu ugovora koji je sklopljen između nerezidenta i Banke. Nerezident/fizičko lice može otvoriti depozitni račun, a sve u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH i Zakonom o deviznom poslovanju Republici Srpskoj.

Banka Nerezidentu otvara depozitni račun na zahtjev, uz koji se podnosi dokumentacija kojom se utvrđuje identitet tog lica, kao i njegovo državljanstvo, odnosno mjesto prebivališta ili boravišta u posljednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava sa fotografijom).

Ukoliko je Vlasnik, kojem Banka otvara depozitni račun, nerezident i isti nije prisutan, on može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor. Banka otvara račun na osnovu kopije validnog identifikacijskog dokumenata i na osnovu punomoći koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo, ili diplomatsko ili konzularno predstavništvo zemlje nerezidenta ili Bosne i Hercegovine koja punomoć ne smije biti starija od 3 (tri) mjeseca. Ovlašteno lice je uz propisanu dokumentaciju dužno dostaviti i isprave na osnovu kojih se može utvrditi identitet Vlasnika depozitnog računa.

Svi navedeni dokumenti se osim u formi ovjerene kopije od strane nadležnog organa, dostavljaju i u ovjerenom prevodu na jednom od službenih jezika Federacije BiH/Republike Srpske/Brčko Distrikta.

Zaposlenik Banke će pri utvrđivanju i provjeri identiteta u slučaju neprisustva Vlasnika provesti sljedeće mjere:
- prikupiti dodatne isprave, podatke ili informacije na osnovu kojih će provjeriti njegov identitet;
- dodatno provjeriti podnesene isprave ili ih dodatno potvrditi od strane kreditne ili finansijske institucije;
- primijeniti mjeru da se prvo plaćanje u poslovnoj aktivnosti obavi putem računa otvorenog u ime Vlasnika kod druge kreditne institucije.

Banka zadržava kopiju identifikacionog dokumenta na temelju koje je identificirala nerezidenta ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način.

Kopija identifikacionog dokumenta mora biti ovjerena od strane nadležnog organa. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od (3) tri mjeseca. Uz zahtjev za otvaranje depozitnog računa, fizičko lice – nerezident Banci dostavlja i izjavu o nepostojanju računa nad kojim je određena mjera zabrane raspolaganja novčanim sredstvima.

Otvaranje računa maloljetnom licu

Kod otvaranja računa maloljetnom licu zahtjev za otvaranjem računa podnosi i ugovor potpisuje Zakonski zastupnik/Skrbnik. Račun glasi na ime maloljetnog lica. Banka će prilikom otvaranja računa na ime maloljetnog lica upisati ime onog Zakonskog zastupnika/Skrbnika na čiji se zahtjev otvara račun. Zakonski zastupnik/Skrbnik prilikom otvaranja računa dužan je Banci predočiti dokumentaciju kojom dokazuje svoj identitet, te rodbinsku vezu (izvod iz matične knjige rođenih) ili drugi dokument kao dokaz zakonskih ovlaštenja za zastupanje (npr. rješenje organa starateljstva za skrbnika). Kopije dokumenata na temelju kojih Banka otvara račun na ime maloljetnog lica sa Zakonskim zastupnikom ili na ime lica pod skrbništvom, Banka zadržava za svoju arhivu. Maloljetna lica ne mogu samostalno raspolagati sredstvima na računu. Zakonski zastupnik može raspolagati sredstvima na računu maloljetnog lica. Pravo raspolaganja Zakonskog zastupnika/Skrbnika sredstvima na računu maloljetnika određeno je važećim propisima u BiH. Zakonski zastupnik može opunomoćiti i drugo punoljetno lice, s tim da opunomoćeno lice ne može pri tome imati veća prava od Zakonskog zastupnika.

Važeće kamatne stope za depozite stanovništva definisane su internim aktima Banke i dostupne su u poslovnicama Banke, web stranici Banke, putem drugih distribucijskih kanala Banke, kao i na zahtjev Klijenta.

Banka na oročene depozite stanovništva obračunava i plaća kamatu po kamatnoj stopi koja se utvrđuje i obračunava na osnovu propisanih internih akata Banke.

Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja stopa. Kamata se izračunava na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje).

Prijevremeni raskid Ugovora nije moguć, osim u izuzetnim slučajevima, uz podnošenje pisanog Zahtjeva za raskid Ugovora od strane Deponenta najkasnije 31 dan prije traženog datuma razročenja, koji će Banka razmotriti.

Pisani zahtjev Deponenta za raskid Ugovora mora sadržavati razloge prijevremenog raskida Ugovora, a Deponent je, uz zahtjev za raskid Ugovora, dužan priložiti i adekvatnu dokumentaciju kojom se opravdava razlog prijevremenog raskida Ugovora.

Pod izuzetnim slučajevima se smatraju nepredviđene okolnosti uslijed kojih Deponent ima potrebu za novčanim sredstvima.
Nepredviđene okolnosti mogu biti: smrt užeg člana porodice, iznenadna bolest deponenta ili užeg člana porodice, nezgode koje su uzrokovale tjelesne povrede, razbojništva koja za posljedicu imaju otuđenje imovine, prekid radnog odnosa, kupovina nekretnine, trajno iseljenje iz zemlje, nepogode izazvane prirodnom silom (zemljotres, požar, poplava i sl).

Ukoliko Deponent, u skladu sa prethodnim stavom izrazi opravdan zahtjev da sredstva oročenog depozita povuče prije dospijeća ugovorenog roka oročenja, obavezan je izvršiti povrat cjelokupnog iznosa isplaćenog na ime kamata obračunatih po kamatnoj stopi iz pojedinačnog ugovora. U slučaju da Deponent nije u mogućnosti iz vlastitih sredstava vratiti isplaćene kamate prije razročenja deponovanih sredstava, saglasan je da Banka ima pravo za iznos isplaćene kamate umanjiti glavnicu i tako umanjeni iznos isplatiti Deponentu. U slučaju nastupanja okolnosti i/ili događaja koji predstavljaju reputacijski rizik za Banku kao i u slučaju pokretanja postupka prinudne naplate na imovini Deponenta, Banka ima pravo na jednostrani raskid ugovora bez najave.

U tom slučaju, Banka je dužna Deponentu vratiti iznos deponovanih sredstava, uvećan za iznos kamata dospjelih i obračunatih do trenutka prestanka oročenja.
Pod pojmom „članovi porodice“ ubrajaju se: roditelji, bračni/vanbračni partner, djeca (rođena u braku, van braka, zakonito usvojena, pastorčad i djeca uzeta pod starateljstvo ili na izdržavanje) i braća i sestre.
U slučaju da se Banci, u toku perioda važenja Ugovora, u sudskom ili upravnom postupku ili drugom postupku prinudne naplate naloži izvršenje sa računa oročenog depozita, Ugovor se raskida po sili zakona i sredstva oročenog depozita, zajedno sa pripadajućim kamatama zatečenim na računu oročenog depozita u vrijeme prinudnog raskida, koriste u svrhu izvršenja naloga za prinudnu naplatu.

Ugovor se raskida i kada nastupe druge okolnosti koje imaju za posljedicu raskid ugovora po sili zakona (ostavinski postupak, krivični postupak i sl.). U ovom slučaju Banka će sredstva oročenog depozita, zajedno sa pripadajućim kamatama zatečenim na računu oročenog depozita do dana raskida, rasporediti u skladu sa odlukom nadležnog organa, primjenjivim propisima i internim aktima Banke.

Relevantni dokumenti koji se mogu koristiti kao dokaz o nastupu izuzetnog i nepredviđenog opravdanog slučaja su npr.:
- Smrt: smrtni list;
- Bolest: nalaz koji potvrđuje ozbiljnije oboljenje ili potvrda ljekara;
- Gubitak posla: jednostrani otkaz ugovora o radu, istek ugovora o radu zaključen na određeno vrijeme;
- Potpuno ili djelimično uništenje imovine: dokaz o poplavi, požaru i sl., zapisnik policije, fotodokumentacija i sl.;
- Kupovina nekretnine: kupoprodajni ugovor.

Prijevremeni raskid ugovora može zatražiti samo vlasnik oročenog štednog uloga, odnosno opunomoćenik ukoliko je to sadržano u datoj punomoći/ovlaštenju što mora biti posebno i izričito navedeno. Ukoliko u ovlaštenju nije navedeno, znači da opunomoćenik nije ovlašten da traži prijevremeni raskid. Punomoć mora biti adekvatno ovjerena sa svim potrebnim elementima i ovlaštenjima.

Automatsko produženje

U slučaju automatskog produžavanja oročenja novčanog depozita Banka će najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja Deponenta obavijestiti o roku na koji se produžuje ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi.
Deponent ima pravo raskinuti ugovor o novčanom depozitu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja, koji djeluje od datuma isteka prethodno navršenog perioda oročenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

VIII PLASMANI

Član 25.

Banka odobrava korisnicima kredite, dozvoljena prekoračenja, garancije, akreditive i ostale plasmane u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Banka odobrava dugoročne i kratkoročne plasmane u konvertibilnim markama, konvertibilnim markama sa valutnom klauzulom, za namjene u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.
Banka je kreirala kreditne proizvode koji u potpunosti odgovaraju korisnicima, i to su:

- Krediti po tekućem računu
- Kreditne kartice
- Namjenski krediti
- Nenamjenski krediti
- Stambeni krediti
- Okvir/garancija/akreditiv

Uslovi odobravanja (iznos kredita, način otplate, određivanje visine nominalne kamatne stope i metod obračuna kamate, visina naknada i drugih troškova, visina kamate koja se primenjuje u periodu kašnjenja po kreditu i drugi uslovi) kod kredita koje Banka odobrava iz stranih kreditnih linija ili u zajedničkim poslovima kreditiranja sa drugim bankama, pravnim licima, fondovima ili državnim institucijama, definišu se u skladu sa ugovorom koji je Banka potpisala sa drugim učesnicima u kreditnom poslu.

Pravo na kreditni proizvod može ostvariti podnosilac zahtjeva koji uz zahtjev dostavi, u zavisnosti od vrste i namjene proizvoda, dokumentaciju predviđenu internim aktima Banke, među kojom je i dokumentacija kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost. Takav podnosilac zahtjeva treba da ispunjava uslove kreditiranja. U slučaju da u toku trajanja Ugovora dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da preostale obaveze Korisnika kredita iskaže u EUR valuti, prema srednjem kursu Centralne banke BiH važećem na dan zaključenja ovog Ugovora.

Korisnik se uslijed takve promjene obavezuje da će daljnju otplatu kredita vršiti u protuvrijednosti KM za utvrđenu obavezu u EUR, primjenjujući pri tom važeći srednji kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine u odnosu na EUR na dan uplate, ukoliko Centralna banka BiH bude omogućila Banci kupoprodaju EUR iz i za KM prema novom važećem srednjem kursu za ovaj valutni par.
U suprotnom, Korisnik se obavezuje da će daljnju otplatu kredita vršiti u protuvrijednosti KM za utvrđenu obavezu u EUR, primjenjujući pri tom važeći prodajni kurs Banke za EUR na dan uplate prije zaključenja ugovora o kreditu. Banka je dužna da kreditnu sposobnost korisnika procjeni na osnovu podataka koje dobije od korisnika i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika izvršenog uz pisanu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose. Banka razmatra svaki uredno podnijeti zahtjev korisnika i u primjerenom roku obavještava korisnika o donijetoj odluci.

U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka utvrđuje instrumente obezbjeđenja pojedinačno za svaki plasman.

Banka ima diskreciono pravo da obustavi dalje korištenje kreditnog proizvoda i/ili kredita po tekućem računu i/ili kreditne kartice i/ili okvira za odobravanje kredita i/ili garancija i/ili akreditiva u slučaju da utvrdi da je kreditna sposobnost korisnika pogoršana u odnosu na procijenjenu kreditnu sposobnost u momentu odobrenja kredita/okvirnog ugovora, a na način kako je ugovoreno.

U slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza, Banka će koristiti instrumente obezbjeđenja navedene u članu 9., i to redoslijedom kako slijedi:
- Povlačenje raspoloživih sredstava sa svih računa Korisnika otvorenih kod Banke,
- Aktiviranjem saglasnosti o pljenidbi (Korisnika/Sudužnika/Jemca),
- Blokada računa solidarnog dužnika (ukoliko se radi o pravnom licu),

- Pokretanjem sudskog postupka za naplatu iz cjelokupne pokretne i nepokretne imovine (Korisnika/ Sudužnika).

Kamatne stope koje banka primjenjuje u svom poslovanju mogu biti:
- Fiksna kamatna stopa
- Varijabilna kamatna stopa koja se izračunava na sljedeći način: fiksni dio kamatne stope na koji se doda vrijednost šestomjesečnog EURIBOR-a (uzimaju se vrijednosti EURIBOR-a na 31.03. i 30.09.). Primjena varijabilne kamatne stope je definisana u internim aktima banke. Efektivna kamatna stopa (EKS) se obračunava i iskazuje na način definisan Odlukom entitetskih agencija za bankarstvo o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja EKS na kredite i depozite.

U slučaju promjene visine kamatnih stopa Banka će u pisanoj formi i/ili u elektronskom obliku obavijestiti Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) i to najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjenjene kamatne stope.

Danom obavijesti Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) smatra se dan kada je Banka poštanskim/elektronskim putem uputila Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku) obavijest o tome na adresu navedenu u Ugovoru o kreditu, odnosno na adresu koju su isti naknadno pismeno dostavili Banci, bez obzira da li se nalaze na/koriste predmetnu adresu.

Obavijest o promjeni kamatnih stopa obavezno će sadržavati izmjenjeni plan otplate kredita kao i datum početka primjene novih kamatnih stopa.

Na dospjele a nenaplaćena potraživanja Banke po kreditima stanovništvu, Banka će za period od dospijeća potraživanja do podmirenja istih obračunavati i naplaćivati zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) u visini od 10%, na godišnjem nivou. Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava se na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

Važeće kamatne stope za kredite stanovništvu su javne, iskazane u pisanom obliku i dostupne su u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije itd.).

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na njegov izričit zahtjev.
Korisnik kredita ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o kreditu u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, ali je o tome dužan da dostavi Banci pisano obavještenje o odustajanju od kredita prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana.

Korisnik kredita može odustati od zaključenog Ugovora o kreditu, samo pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje, ukoliko je Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Republike Srpske. Ukoliko je Korisnik kredita, Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Federacije BiH može odustati od istog, samo pod uslovom da odmah ili u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja obavijesti o odustanku od kredita, vrati Banci glavnicu i kamatu za sredstva koja je iskoristio u periodu korištenja odobrenog kredita, odnosno pod uslovom da nije počeo koristiti raspoloživa sredstva ukoliko se radi o kreditu koji je osiguran hipotekom (zalogom na nekretnini).

Korisnik kredita je dužan da ima dokaz o dostavljanju Obavještenja o odustanku od kredita Banci.

Datum prijema obavještenja o odustanku od kredita od strane Banke, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Korisnika kredita.

U slučaju da Korisnik kredita odustane od zaključenog Ugovora o kreditu, Banka ne naplaćuje naknadu za odustanak od kredita.

Banka može otkazati Ugovor o kreditu u slučaju da Korisnik kredita:

- ne ispunjava svoje obaveze u skladu sa otplatnim planom, ne plati najmanje 3 (tri) dospjela anuiteta, a sve u skladu sa pozitivnim propisima u BiH;
- prezentira Banci neistinitu i neispravnu dokumentaciju;
- ne obavijesti Banku pisanim putem o promjeni svoje adrese stanovanja, odnosno promjeni poslodavca kod kojeg je zaposlen ili gubitka posla, a neuredno izvršava svoje obaveze prema Banci u skladu sa Ugovorom o kreditu;
- ne pridržava se bilo koje odredbe Ugovora o kreditu;
- ne pridržava se odredbi Opštih uslova poslovanja te sastavnih dijelova istih.

O otkazu Ugovora o kreditu Banka obavještava Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) pisanim putem uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana računajući od dana uručenja obavijesti o otkazu Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku).

Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) može vratiti kredit i prije ugovorenog roka u cijelosti ili djelomično, ali je o tome dužan unaprijed obavijestiti Banku. U slučaju djelomične ili cjelokupne prijevremene otplate kredita, Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) dužan je platiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita u iznosu koji je definisan u skladu sa propisima koji su na snazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, zavisno od mjesta u kojem se nalazi organizacijski dio Banke. Osnovica za obračun naknade za prijevremenu otplatu je iznos glavnice koja se prijevremeno otplaćuje. Naknada za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao da bude vraćen.

IX PLATNE KARTICE

Uslovi pod kojima Banka izdaje platne kartice i vrste kartica

Član 26.

MasterCard debitne i kreditna kartica su internacionalne kartice i mogu se koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine odobrenog limita, u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Banka može izdati debitnu karticu / MasterCard debitna kartica i revolving kreditnu karticu / MasterCard revolving kreditna kartica.

Zahtjev za izdavanje debitne platne kartice može podnijeti svako punoljetno lice sa stalnim prebivalištem u BiH, i sa prebivalištem van granica, uz uslov da ima otvoren transakcioni račun u Banci. Korisnik debitne platne kartice može, prilikom otvaranja računa ili naknadno, zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica, u skladu sa Politikama i procedurama Banke. Ukoliko korisnik naknadno zatraži izdavanje dodatne kartice, a po istoj je utvrđeno neuredno poslovanje, Banka će bez obaveze ikakvog obrazloženja odbiti izdavanje dodatne kartice. Korisnik osnovne kartice je isključivo odgovoran za korištenje svoje i dodatnih kartica. Za transakcije obavljene korištenjem dodatnih kartica Banka zadužuje račun vezan za osnovnu karticu. Ukoliko želi prekinuti korištenje dodatne kartice, korisnik osnovne kartice je dužan obavijestiti Banku.
Zahtjev za izdavanje kreditne platne kartice može podnijeti svako punoljetno lice sa stalnim prebivalištem u BiH, koje dostavi dokaz da može podmirivati sve troškove i obaveze nastale korištenjem kartice, uz uslov da ima otvoren transakcioni račun u Banci. Banka ne izdaje dodatne kartice uz kreditne platne kartice.
Kartice se aktiviraju korištenjem PIN by SMS usluge. Klijent zajedno sa karticom na svoju adresu (ili prilikom preuzimanja u poslovnici Banke) dobija instrukciju o aktivaciji kartice. Potrebno je da klijent na definisani broj sa instrukcije pošalje 4 posljednje cifre broja kartice. Pozadinski sistem Banke će provjeriti i broj mobitela (prethodno dostavljenog Banci od strane Klijenta) sa kojeg je poslana poruka i 4 posljednje cifre broja kartice. Samo uz uslov podudaranje oba parametra kartica će biti aktivirana, a klijent će putem SMS poruke na registrovani broj mobitela dobiti svoj PIN kod.

Izdate platne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime korisnika i nisu prenosive na druga lica.. Platna kartica korisniku omogućava korištenje sredstava sa računa ili odobrenog kreditnog limita. Osoba koje želi da postane korisnik kartice podnosi zahtjev za izdavanje kartice, pri čemu Banka zadržava pravo da provjeri navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva. Banka zadržava pravo da zahtjev odbije bez obrazloženja.

Debitna platna kartica je namijenjena fizičkim licima i predstavlja instrument za obavljanje transakcija kod kojih se zaduženje računa korisnika vrši u momentu izvršenja transakcije, maksimalno do iznosa sredstava kojima korisnik raspolaže na računu uvećanog za dozvoljeno prekoračenje.

Kreditna platna kartica se izdaje na period od 60 mjeseci i namijenjena je punoljetnim fizičkim licima koja korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje roba i usluga na kredit (putem POS uređaja ili internet kupovine). Za svaku kreditnu karticu odobrava se zaseban limit potrošnje, a odobrenje kreditne kartice i visina limita potrošnje dodijeljenog pojedinoj kartici ovise o kreditnoj sposobnosti klijenta. Kreditna sposobnost se utvrđuje putem analize na bazi prikupljene dokumentacije. Banka zadržava pravo da odobri ili odbije zahtjev ili da odobri manji limit od navedenog u zahtjevu za izdavanje kreditne kartice. Korisnik kreditne kartice je ovlašten da i sam traži izmjenu odobrenog limita, a Banka je dužna da o tome odluči, te da o svojoj odluci obavijesti korisnika kartice.

Svaka napravljena transakcija umanjuje klijentov odobreni limit potrošnje, a potrošena sredstva kli-

jentu dolaze na naplatu s odgođenim plaćanjem. Minimalna uplata iznosi 3% od iskorištenog iznosa uvećanog za pripadajuće naknade I troškove a što je definisano pojedinačnim ugovorom. Nakon podmirenja troškova po kartici, raspoloživi limit potrošnje se ponovno povećava za uplaćeni iznos glavnice a do maksimalno odobrenog limita po kartici.

PIN kod (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika pri plaćanju roba i usluga i podizanju gotovine karticom i poznat je isključivo korisniku kartice, pri čemu je korisnik dužan da PIN kod drži u tajnosti.

Korisnik može dobiti limit na svojoj kartici sa odgođenim plaćanjem u zavisnosti od iznosa redovnih mjesečnih prihoda koje prenosi na svoj transakcijski račun u KM za koji je vezana korisnikova kartica.

Korisnik kartice dužan je preuzeti i aktivirati izrađenu platnu karticu najkasnije u roku od 180 dana od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom, smatraće se da je osnovni korisnik kartice odustao od ugovora i u tom slučaju je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale na osnovu korišćenja dodatnih platnih kartica. Nije dozvoljeno ostavljanje kartice kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja plaćanja.

Naknade za izdavanje i korištenje platnih kartica utvrđuju se u skladu sa aktom Banke kojim se uređuju tarife naknada koje Banka naplaćuje.

Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a

Član 27.

Reizdavanje je izdavanje nove platne kartice po isteku roka važenja prethodno izdate platne kartice, pri čemu je rok važenja datum do koga se može koristiti platna kartica i predstavlja posljednji dan mjeseca koji je naveden kao rok važenja. Platna kartica kojoj je istekao rok važenja se ne može koristiti.
Reizdavanje platnih kartica se vrši automatski. Reizdavanje kartice neće biti urađeno ukoliko klijent nema evidentiranu važeću dokumentaciju u sistemu banke.
Reizdavanje kreditne kartice uslovljeno je pridržavanjem Opštih uslova i odredbi pojedinačnog ugovora i urednim ispunjavanjem obaveza po kreditnoj kartici.
Za izdavanje/reizdavanje/korištenje kreditne kartice Banka obračunava naknade, a Korisnik se obavezuje iste platiti u skladu sa Cjenovnikom usluga za fizička lica. U slučaju otkaza kartice, Korisnik nema pravo na povrat naknada za izdavanje/reizdavanje/korištenje kreditne kartice.

Sve obaveze osnovnog ili dodatnog korisnika kartice nastale prije odbijanja reizdavanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

Zamjena je izdavanje nove platne kartice umjesto izgubljene ili ukradene platne kartice, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika ili na inicijativu Banke ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena platna kartica se izrađuje sa novim brojem, a prethodna stavlja van snage trajnim blokiranjem. Kartica zamijenjena na zahtjev korisnika u slučaju oštećenja, te u nekim drugim opravdanim slučajevima se izrađuje sa novim brojem i rokom važenja identičnim onim koji su bili na platnoj kartici za koju je tražena izrada nove platne kartice. Prethodno izdata kartica se predaje Banci radi fizičkog uništavanja. Troškovi zamjenske kartice će biti naplaćeni sa računa Korisnika kartice u skladu sa važećim Cjenovnikom.
Zamjena PIN-a je izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a moguća je na bankomatima Banke uz potvrdu unosa starog PIN-a ili putem kontakt centra Banke na telefon 033/250-950.

X KORIŠTENJE PLATNE KARTICE

Član 28.

Korisnik kartice je dužan da potpiše platnu karticu na traci za potpis na poleđini kartice odmah po prijemu. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi osnovni korisnik. Korisnik kartice je dužan da poštuje limite koji su odobreni po kartičnom računu. Korisnik je dužan da na zahtjev prodavca roba i usluga - prihvatioca kartica preda platnu karticu kojoj je na zahtjev Banke uskraćeno pravo korištenja.

Transakcije učinjene karticama rezervišu sredstva po tekućem računu, a na naplatu dolaze nakon poravnanja od strane karticne kuce MasterCard International.

Sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po kursu kartične organizacije na dan obrade transakcije koja je dostupna na stranici MasterCard:
https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html

Banka ima pravo da, iz sigurnosnih razloga, privremeno blokira karticu. Korisnik može na lični zahtjev dobiti informaciju o privremenoj blokadi. Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kog trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvat ove vrste kartice. Banka ni u kom smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između trgovca i korisnika kartice.

Beskontaktno plaćanje MasterCard debitna i MasterCard kreditna kartica omogućavaju i beskontaktnto plaćanje do maksimalnog iznosa (transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala) i to:
- za iznose do KM 60,00 bez unosa PINa
- za iznose preko KM 60,01 obavezan unos PINa

Primjer se odnosi na teritoriju BiH, a iznosi transakcija na teritoriji drugih zemalja za koje je obavezan unos PIN-a, mogu varirati od zemlje do zemlje.

Banka je postavila sljedeće dnevne limite za pojedine vrste transakcija:
- Isplata gotovine – KM 1.000,00
- Plaćanje na POS termnalu – KM 2.000,00
- Internet plaćanje – KM 1.000,00

Klijent samostalno putem elektronskog bankarstva i mobilne aplikacije može postaviti dnevne limite u sljedećim iznosima:
- Isplata gotovine – KM 10.000,00
- Plaćanje na POS terminalu – KM 10.000,00
- Internet placanje – KM 5.000,00

Za izmjenu limita preko navedenih, klijent je dužan obratiti se Banci. Izmijenjeni sigurnosni dnevni limiti su dostupni odmah, a svaka promjena dnevnog limita za kartice koju Korisnik kartice provede u aplikaciji elektronskog ili mobilnog bankarstva vrijedi do sljedeće samostalne izmjene dnevnog limita u aplikaciji ili do podnošenja zahtjeva za izmjenu dnevnih limita pozivom u Kontakt centar ili dolaskom u poslovnicu

U cilju sigurnosti, Banka je postavila gore navedene dnevne limite za pojedine vrste transakcija, uz mogućnost promjene pojedinačnih limita (povećanje/smanjenje) na nivou kartice na osnovu zahtjeva od strane Osnovnog korisnika kartice, izuzev limita za uplatu gotovine na CASH IN bankomatima Banke. Za isplate gotovine i plaćanja izvršena bankovnom karticom u inostranstvu, Banka će teretiti račun u domicilnoj valuti za protuvrijednost deviza. Za nastalu transakciju učinjenu u inostranstvu prvobitno

se vrši preračun iz valute u kojoj je učinjena transakcija u obračunsku valutu ugovorenu sa kartičnom kućom (EUR) u skladu sa važećom kursnom listom kartične kuće na dan izvršenja transakcije (autorizacije), dok se preračun iz obračunske valute u domicilnu valutu vrši prema važećoj kursnoj listi Banke na dan prihvata transakcije (procesiranja) primjenom prodajnog kursa.

Prestanak važenja - Vraćanje platne kartice/ blokiranje kartice od strane Banke

Član 29.

Vraćanjem platne kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 45 dana prije isteka roka važenja platne kartice, vratiti karticu, uz pismeni zahtjev za gašenje kartice, a u slučaju kada se radi o korisniku osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjena. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije reizdavanje ili zamjenu kartice. U slučaju smrti korisnika kartice, osnovna i dodatne kartice prestaju da važe na dan kada Banka primi obavještenje o smrti osnovnog korisnika.

Banka može blokirati ili prijevremeno zatvoriti karticu u slučaju nepoštivanja Osnovnih uslova i odredbi kartičnog poslovanja i ovih Opštih uslova poslovanja. U tom slučaju, Korisnik kartice će odmah prestati sa korištenjem kartice i karticu vratiti u Banku.
Korištenje blokirane ili nevažeće kartice je strogo zabranjeno i može dovesti do odgovornosti propisanih pozitivnim zakonskim propisima.
Prekid neće imati utjecaja na bilo koju tekuću ili neizmirenu obavezu vezanu za korištenje osnovne i mogućih dodatnih kartica.
Osnovnom i/ili dodatnom korisniku kartice koji se ne pridržava obaveza iz ugovora zaključenih sa Bankom i postupa suprotno važećim propisima i aktima Banke, zloupotrebljava karticu tj. koristi karticu u svrhe suprotne od onih koje su propisane, dogovorene ili za koje je kartice namijenjena, Banka će trajno ograničiti pravo iz Ugovora, odnosno otkazati Ugovor.

Postupanje u slučaju gubitka ili krađe kartice ili kartičnih podataka

Član 30.

Korisnik kartice je dužan da preduzme sve razumne mjere da platna kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi. U slučaju krađe ili gubitka kartice ili PIN-a korisnik kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku na sljedeći broj telefona: **+ 387 33 250 976** koji je dostupan 24 sata dnevno, 365 dana godišnje. Ukoliko je kartica ukradena ili izgubljena, Korisnik kartice je odgovoran za svaku zloupotrebu kartice koja se desi prije nego o krađi obavijesti Banku. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtjevaju dobijanje elektronske autorizacije za transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtjevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave. Banka je dužna da omogući korisniku da u svakom trenutku prijavi Banci gubitak ili krađu platne kartice.

Korisnik je dužan da karticu pronađenu poslije prijave krađe ili gubitka presječenu vrati Banci. Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena ili ukradena ili da je bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice.
Ukoliko usljed neopreznog korištenja kartice, od strane korisnika, dođe do zloupotrebe kartice, njenog falsifikovanja ili dupliranja od strane trećeg lica, Banka neće odgovarati za štetu koja bude prouzrokovana ovakvim i sličnim događajima.
Korisnik kartice, u cilju sigurnosti i u cilju sprečavanja zloupotreba kartica, dužan je savjesno postupati i ne otkrivati informacije o ličnim podacima i podacima sa kartice trećim licima, ne otvarati sumnjive linkove i ne odgovarati na sumnjive mailove.

Korisnik kartice, u cilju sigurnosti budućih plaćanja ima mogućnost samostalnog upravljanja dnevnim limitima po broju i iznosu transakcija, putem eBanking i mBanking aplikacije, i to pojedinačno za POS, Internet i transakcije isplate gotovine na bankomatima,te na ovaj način ograničiti rizik gubitka i neovlaštenog raspolaganja sredstvima.
Korisnik kartice je dužan prilikom registracije plaćanja putem interneta provjeriti uslove internet trgovca koje prihvata a prije verifikacije kartice, kako bi izbjegao ponavljajuće transakcije od strane Internet trgovca.

Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatima ili POS terminalima na kojima je obavezan unos PIN koda kao i 3D Secure transakcija koje se potvrđuju unosom CVV i/ili dinamicke lozinke koja se dostavlja klijentu na registrovani broj mobitela.

3D secure je besplatna usluga sigurne kupovine i plaćanja sa MasterCard karticama na online prodajnim mjestima koja koriste ovu vrstu usluge. Prilikom potvrde kupovine, svoj identitet korisnik kartice dodatno potvrđuje jednokratnim kodom koji dobije putem SMS poruke. Razmjena podataka obavlja se isključivo između korisnika i banke. Online prodajno mjesto nema uvid u podatke koji se razmjenjuju. Korištenje 3D secure potvrde zavisi isključivo od pravila plaćanja postavljenih od strane trgovca.
Za plaćanja kod on line trgovaca koji ne koriste ovu vrstu usluge korisnik kartice ne dobiva SMS kod, niti se traži dodatna potvrda transakcije od korisnika, dovoljno je samo unijeti podatke o korisniku kartice, broj kartice, rok važenja i CVV kod koji se nalazi na poleđini kartice. Korisnik kartice preuzima potpunu odgovornost za registraciju plaćanja kod ovih trgovaca
U slučaju plaćanja kod Internet trgovca a prije korištenja platnih kartica online, klijent je dužan provjeriti sigurnost web stranice preko koje vrši plaćanje. Svako internet plaćanje može biti realizovano samo ako su kumulativno ispunjeni sljedeći koraci: unos ličnih podataka, broja kartice, roka važenja kartice i CVV/CVC kontrolnog broja. Ukoliko jedan od navedenih podataka nije unesen ili nije tačan (lični podaci i/ili CVV/CVC kod), plaćanje ne može biti izvršeno.
Za veću sigurnost plaćanja trgovci mogu postaviti i obavezu unošenja 3D secure coda.

Korisnik kartice, u cilju sigurnosti i u cilju sprječavanja zloupotreba kartica, dužan je savjesno postupati i ne otkrivati informacije o ličnim podacima i podacima sa kartice trećim licima, ne otvarati sumnjive linkove i ne odgovarati na sumnjive mailove.

Reklamacije

Član 31.

Banka preporučuje korisniku kartice da sačuve sve kopije/slipove transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima dobijenim na izvodima. 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.

Rok za podnošenje reklamacije na transakciju učinjenu platnom karticom u mreži prihvata banke iznosi najviše jednu godinu od dana nastanka transakcije. Mreza prihvata Banke se odnosi na bankomate ProCredit Banke d.d. Sarajevo koji se nalaze u 24/7 Zonama. Ukoliko se radi o reklamaciji transakcije sa platnom karticom van mreže prihvata Banke rok za prijem reklamacije se veže za rok koji je propisan regulativom kartične kuce MasterCard International za upućivanje reklamacije, a umanjen za realno procijenjeno vrijeme operativnog prikupljanja informacija transakcije i procesiranja reklamacije i isti iznosi 60 dana.

Reklamacija transakcije izvršene karticom ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja iste.
Po primljenoj reklamaciji Banka će pristupiti rješavanju iste shodno pravilima kartične kuće.

Ukoliko se procesom reklamacije utvrdi da je reklamacija korisnika u skladu sa pravilima kartične kuće opravdana, te se ista okonča u korist korisnika kartice, Banka će izvršiti povrat iznosa sporne transakcije.

U slučaju neopravdane reklamacije, za sve operativne troškove Banka će zadužiti račun korisnika prema važećem cjenovniku usluga za fizička lica.

Reklamacije korisnika kartice nastale korištenjem kartice suprotno ovim Opštim uslovima smatraju se neosnovanim. Korisnik kartice dužan je voditi evidenciju o izvršenim transakcijama, te u tu svrhu zadržava jednu kopiju potvrde o izvršenoj transakciiji (slip-a). Ukoliko u roku od trideset dana od dana izvršenja transakcije korisnik kartice na izvodu ne dobije obavijest o učinjenoj transakciji, o tome je obavezan obavijestiti Banku. Banka zadržava pravo da zaduži račun korisnika kartice po spoznaji o izvršenoj transakciji bez obzira na datum iste. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitet roba/usluga kupljenih karticom, te eventualne reklamacije u vezi sa kvalitetom robe i /ili usluga. Banka ne snosi odgovornost ako prodajno mjesto ne želi prihvatiti karticu uz istaknute MC oznake, ili ako zbog tehničkih problema ili neispravnog korištenja POS terminala transakciju nije u mogućnosti izvršiti.

XI PLATNI PROMET

Poslovi platnog prometa

Član 32.

Banka obavlja poslove platnog prometa u konvertibilnim markama i stranoj valuti, u zemlji i sa inostranstvom, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Međusobna prava i obaveze Banke i korisnika u poslovima platnog prometa definisani su ugovorom o otvaranju i vođenju računa kod Banke, zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Platni promet u zemlji

Član 33.

Banka prima bezgotovinske i gotovinske naloge korisnika (prima naloge za prenos, naloge za uplatu, naloge za isplatu i naloge za naplatu korisnika). Banka izvršava naloge za plaćanje nakon što utvrdi identitet klijenta, identičnost potpisa i formalnu ispravnost platnog naloga, pokriće na računu, kao i provjere priložene dokumentacije koja se dostavlja u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Formalna ispravnost naloga podrazumijeva ispravno popunjene podatke o pošiljaocu, svrsi transakcije, primaocu i iznosu. Banka ne snosi odgovornost za pravnu valjanost i vjerodostojnost dokumenata i ne odgovara za štetu prouzrokovanu korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, odnosno radnji Korisnika ili treće strane.

Ako na računu korisnika nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga ili platni nalog ne može biti realizovan zbog nedostatka nekog od obaveznih elemenata instrukcije o platnom prometu, Banka je dužna obavijestiti nalogodavca o nemogućnosti izvršenja naloga, te napraviti zabilješku o obavljenom obavještenju.

Banka može, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke, prihvatiti od korisnika trajni nalog za plaćanje. Banka nije odgovorna za neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju trajnog naloga ako na računu korisnika nema dovoljno sredstava za blagovremeno izvršenje ili ako su razlozi za neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju, na strani korisnika ili na strani korisnika plaćanja.

Ukoliko se izvrše knjiženja nastala greškom Banke, Banka može bez posebnog naloga i saglasnosti korisnika stornirati tako nastala knjiženja na računu. O izvršenoj ispravci korisnika će obavijestiti u pisanoj formi, i to ukoliko korisnik zatraži objašnjenje izvršene ispravke. Istovremeno sa primjenom pravila platnih sistema, u oblasti platnog prometa u zemlji, primjenjuju se i odnosne odredbe Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti. Pomenute odredbe se međusobno ne isključuju. Navedeno je posebno značajno prilikom prikupljanja podataka o porijeklu novca ili imovine te osnova za izvršenje transakcija.

Korisnik i ovlašteno lice mogu raspolagati sredstvima sa računa do visine raspoloživih sredstava.

Sve gotovinske uplate i isplate, kao i interni nalozi u okviru korisnika Banke izvršavaju se istog dana. Potpis i pečat Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema naloga, a ne potvrdom izvršenja datog naloga ili instrukcije.

Platni promet sa inostranstvom

Član 34.

Banka je ovlaštena da obavlja poslove platnog prometa sa inostranstvom i iste obavlja u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Platni promet sa inostranstvom obuhvata plaćanja, napla-

ćivanja i prenose po tekućim i kapitalnim poslovima u devizama i domaćoj valuti između rezidenata i nerezidenata, u skladu sa odredbama zakona, drugim propisima i aktima Banke.

Plaćanje prema inostranstvu, Banka izvršava na osnovu naloga za plaćanje korisnika koji sadrži propisane podatke i za koji je obezbijeđeno pokriće, u roku koji je dogovoren sa korisnikom.

U slučaju suspenzije plaćanja, primjene relevantnih i međunarodnih obavezujućih propisa, pravila koja važe za Banku ili njene povezane kompanije, moratorija korespodentne banke, a u skladu sa propisima odnosne strane države, Banka neće snositi odgovornost u pogledu izvršenja instrukcija. U slučaju gubitka ili štete ili promjene kurseva valuta ili vrijednosti sredstava plaćanja nastale zbog kašnjenja ili pogrešnog upućivanja naloga zbog radnji ili propusta korisnika ili treće strane ili zbog pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, Banka neće snositi odgovornost. U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlaštena da, po osnovu sopstvenog diskrecionog prava, izvršava instrukcije korisnika preko mreže svojih korespondentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje.

Korisnik može otkazati nalog za plaćanje koji je dao bez naknade za otkazivanje naloga, u vrijeme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira prije izvršenja instrukcije korisnika sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da nalog nije već izvršen.
Ukoliko je nalog već izvršen sa računa Banke, Banka ne može garantovati da će pokušaj opoziva naloga sa korespodentne banke biti uspješan i ne snosi posljedice. Banka će zaračunati posebnu naknadu za opoziv, poništenje naloga i izmjene instrukcije.
Banka je ovlaštena da prihvati uplate na račun korisnika, u skladu sa zakonom, na devizne račune - u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke) ili devizama (priliv po osnovu loro doznake, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama ili prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci). U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti korisnika.

Naknada za usluge platnog prometa

Član 35.

Za usluge domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom Banka naplaćuje naknadu u skladu sa cjenovnikom banke za pojedine proizvode i usluge Banke, automatski sa računa korisnika sa svih njegovih KM i deviznih računa, objavljenom na www.procreditbank.ba i u prostorijama banke.

XI ELEKTRONSKO BANKARSTVO

Član 36.

Usluge elektronskog bankarstva podrazumijevaju obavljanje bezgotovinskog plaćanja kao i pratećih usluga koje su omogućene kroz ProB@nking platformu, te mogućnost dobijanja informacija, elektronskim putem, posredstvom interneta. Banka realizuje naloge izdate korištenjem usluga elektronskog bankarstva na način utvrđen internim aktima, u skladu sa zakonom.

Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem elektronskog bankarstva od korisnika traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena. Korisnik putem elektronskog bankarstva može raspolagati sredstvima na računu otvorenom kod Banke i sredstvima dozvoljenog prekoračenja, odobrenih po tom računu. Banka prilikom izvršenja naloga korisnika upućenih putem elektronskog bankarstva neće snositi odgovornost za povrat sredstava ukoliko korisnik u nalog za plaćanje unese pogrešne podatke, a Banka takav nalog izvrši.

Za fizička lica/korisnike ProB@nking usluge predviđene su sljedeće mogućnosti:
a) Klijent ima puni pristup za rad i uvid u vlastite račune kao i račune po kojima je ovlašten, izvode sa računa, kreiranje naloga za realizaciju
b) Klijent ima uvid u kartice vezane za vlastite račune kao i račune po kojima je ovlašten te ima mogućnost blokade i deblokade pojedinačnih kartica
c) Klijent ima mogućnost zahtijevati izmjenu ličnih identifikacijskih podataka, adrese prebivališta, kontakt podataka, adrese za dostavu kartica, podnošenjem zahtjeva za izmjenu podataka kroz odgovarajuću opciju u ProB@nking aplikaciji. Za izmjenu kontakt podataka odnosno broja telefona i adrese elektronske pošte (email), adrese za dostavu kartica, nije potrebno uz zahtjev dostavljati dodatnu dokumentaciju. Međutim, za izmjenu ličnih identifikacijskih podataka i adrese prebivališta, potrebno je Banci dostaviti dokumentaciju koja potvrđuje podatke navedene u zahtjevu, i to skeniranu putem ProB@nking aplikacije i dostavljanja originalnog dokumenta ili ovjerene kopije Banci lično ili poštom.

Banka zadržava pravo da odbije sve izmjene kontakt podataka i personalnih informacija koje je Klijent inicirao kroz ProB@anking platformu a za koje nije dostavljena propisana dokumentacija kroz koju je evidentirana izmjena.

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. 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 blokiran 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 je dužan da Banci nadoknadi sve dospjele mjesečne naknade za korištenje usluga elektronskog bankarstva, i sve ostale usluge definisane ovim uslovima vezane za elektronsko bankarstvo, u slučaju otkaza ili gašenja paketa elektronskog bankarstva na drugi način i u tom smislu ovlašćuje Banku da automatski bez dalje saglasnosti zaduži račun korisnika za iznose navedenih naknada. Korisnik snosi sve posljedice i štetu koja nastane nepridržavanjem Opštih uslova. Korisnik je dužan da čuva tajnost svih podataka za pristup koje koristi i bezbjednosne opreme, a ukoliko neovlašteno lice na bilo koji način zloupotrebi lozinku ili bezbjednosnu opremu, korisnik odgovara za nastalu štetu.

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. Korisnik je obavezan da odmah prijavi gubitak / krađu sigurnosnog uređaja. Ukupan iznos štete nastao gubitkom/krađom sigurnosnog uređaja snosi korisnik. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza usluga elektronskog bankarstva korisniku, ukoliko se isti ne pridržava ovih Opštih uslova.

XII MOBILNO BANKARSTVO

Član 37.

Vlasnik kartice ProCredit Banke a samim tim i klijent Banke može koristiti mobilnu aplikaciju na način i pod uslovima dogovorenim sa Bankom. Banka stavlja vlasniku kartice na raspolaganje najnoviju verziju mobilne aplikacije i omogućava korisniku da je preuzme putem Google Play i Apple Store trgovine ukoliko korisnik ima aktivnu internet konekciju. Banka izdaje uputstvo za korištenje mobilne aplikacije za plaćanje te ga objavljuje na svojoj web stranici, koja se na taj način smatra dostupnom i dostavljenom korisniku kartice.

ProCredit Mobile Banking aplikacija je namjenjena fizičkim licima klijentima Banke i za korištenje iste predviđene su sljedeće mogućnosti:

a) Klijent ima puni pristup za rad i uvid u vlastite račune
b) Klijent ima uvid u kartice vezane za vlastite račune te ima mogućnost blokade i deblokade pojedinačnih kartica kao i mogućnost setovanja limita
c) Klijent ima mogućnost naloga u okviru vlastitih računa, naloga za prenos u okviru Banke,zemlje i međunarodnog plaćanja
d) Klijent ima mogućnost vršiti plaćanja ProPay i Google Pay digitalnim novčanikom.

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.

Banka zadržava pravo da ograniči rad mobilne aplikacije bez posebne najave u slučaju:
Ako je operativni sistem mobilnog uređaja izmijenjen od strane proizvođača ili vlasnika kartice,
Promjene operativnog sistema koji može imati druge sigurnosne rizike i rizike po sigurnost podataka,
U svakom slučaju kada Banka procijeni da je to opravdano/naloženo od strane ovlaštenog organa/ zakonska obaveza.

Digitalni ProPay novčanik i Digitalni Google Pay novčanik

Član 38.

Banka omogućava korisniku debitne kartice vezane za tekući račun upotrebu kartice kao virtualne u okviru aplikacije Digitalnog novčanika određenog Pružatelja usluge digitalnog novčanika s kojim Banka ima zaključen ugovor.
Virtualna kartica označava digitalni prikaz debitne kartice u Digitalnom novčaniku, koja omogućava korisniku kartice beskontaktne platne transakcije na prodajnim mjestima i bankomatima koja podržavaju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju i/ili na internet prodajnim mjestima koja omogućavaju takav vid plaćanja.

Digitalni novčanik predstavlja aplikativno rješenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi određeni Pružatelj usluge, a koje korisniku kartice omogućuje da registrira podatke vezane uz jednu ili više debitnih kartica koje mu je izdala Banka unutar aplikacije i tako generira virtualnu karticu/virtualne kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Banka svojim klijentima nudi dva digitalna novcanika:
ProPay novčanik i Google Pay novčanik. Instalacijom digitalnog novčanika i prihvatanjem Uslova za korištenje, korisnik kartice zaključuje ugovor sa Pružateljem usluga. Pridruživanjem kartice u digitalni novčanik i prihvatenjem uslova za korištenje digitalne kartice, uspostavlja se ugovorni odnos između korisnika kartice i Banke.

Digitalni ProPay novčanik

Banka omogućava vlasniku bankovne kartice korištenje mobilnog uređaja za plaćanje bankovnom virtualnom karticom, ova usluga nosi naziv ProPay novčanik.
Da biste mogli koristiti aplikaciju za mobilno plaćanje, moraju biti ispunjeni sljedeći uslovi:

- Da posjedujete bankovnu karticu koju izdaje Banka,
- Mobilni uređaj sa Android platformom sa verzijom 5.0 i novijom, NFC tehnologijom,
- Instalirana najnovija verzija mobilne aplikacije ProCredit Banke dd Sarajevo kako bi korisnik mogao pristupiti dijelu za kartice koje su dostupne za digitalizaciju i sa kojima će moći vršiti plaćanja,
- Aktivna internet veza,
- Aktivirana NFC funkcija na svom mobilnom uređaju.

Vlasnik kartice nakon uspješnog prijavljivanja na mobilnu aplikacijuu može pokrenuti digitalizaciju vlastitih kartica u skladu sa Korisničkim uputstvom o korištenju ProPay Novčanika koji se nalazi na Web stranici Banke.
Prilikom digitalizacije kartice, korisnik unosi PIN koji želi da koristi prilikom plaćanja digitalizovanom karticom. PIN se može razlikovati od PIN-a na plastičnoj, fizički personalizovanoj kartici.
Nakon tri uzastopna unosa pogrešnog PIN-a, klijent neće moći koristiti mobilnu aplikaciju za pristup digitalizovanoj kartici. Za resetovanje PIN-a ili ponovnu digitalizaciju kartice, klijent treba da slijedi prethodno spomenuto Korisničko uputstvo.

Digitalni Google Pay novčanik

Banka omogućava vlasniku bankovne kartice korištenje mobilnog uređaja za plaćanje bankovnom virtualnom karticom, ova usluga nosi naziv GooglePay novčanik.
Da biste mogli koristiti aplikaciju za mobilno plaćanje, moraju biti ispunjeni sljedeći uslovi:

- Da posjedujete bankovnu karticu koju izdaje Banka,
- Mobilni uređaj sa Android platformom sa verzijom 5.0 i novijom, NFC tehnologijom,
- Instalirana najnovija verzija Google Pay aplikacija kako bi korisnik mogao pristupiti dijelu za kartice koje su dostupne za digitalizaciju i sa kojima će moći vršiti plaćanja,
- Aktivirana NFC funkcija na svom mobilnom uređaju.
- Potrebno je imati podešeno automatsko zaključavanje ekrana na postavkama mobitela. U slučaju da isto nije podešeno Google Pay ce ukloniti virtualani broj računa s mobitela iz sigurnosnih razloga.
- Kako bi se izvršilo plaćanje preko Google Pay novčanika klijent mora otključati telefon čime potvrđuje da odobrava plaćanje.

Za izvršenje plaćanja klijent ima ograničen vremenski period od 1 minute (60 sec) inače će se za kompletiranje plaćanja tražiti nova verifikacija tj. klijent treba zaključati pa otključati ekran mobitela.
Obavjesti od Google Pay-a:

- Na mobilnom uređaju klijent treba otvoriti: Postavke telefona->Aplikacije->Google Wallet->Obavjesti – dopusti obavjesti (kako bi dobivao sve obavjesti o obavljenim transakcijama, odbijenim transakcijama, ukoliko je pogrešno napravljeno plaćanje putem Google Wallet-a)
- Ukoliko je klijentu na mobilnom uređaju uključena ”Lokacija” prilikom izvršenja transakcije pored svih osnovnih informacija o izvršenoj transakciji biti će dostupna i lokacija izvršene transakcije.

Postupak plaćanja:
- Nakon sto klijent izvrši kupovinu u trgovini pristupa samom plaćanju, tako što prethodno zaključani mobitel prvo otključa i prislanja uz POS uređaj. Ukoliko su uključene obavjesti za Google Pay Wallet aplikaciju klijent će zaprimiti obavjest da je transakcija uredno procesirana ili ne.
- Ukoliko je transakcija uspješno izvršena, na POS uređaju izlazi slip uspješne transakcije.
- Ukoliko je transakcija neuspješna klijent će zaprimiti obavjest o neuspješno provedenoj transakciji.

Plaćanja su moguća samo na mjestima u kojima je istaknut znak MasterCard.
Google Pay je prihvaćen na svim prodajnim mjestima koje nude beskontaktno plaćanje bez naknade za korištenje Google Pay usluge.
Google Pay ne pohranjuje podatke o kartici na mobitelu, odnosno u slučaju gubitka ili krađe mobilnog uređaja, pristup podacima nije moguć čak ni ako se mobitel otključa.
Klijent može odabrati više kartica unutar Google Pay novčanika.
Korisnik kartice sa digitalizacijom kartice prihvata Opšte uslove poslovanja sa fizičkim licima i cjenovnik Banke koji je javno dostupan na web sajtu Banke sa svim njihovim izmjenama.

Sigurnost:
Registrovanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku na određenom mobilnom uređaju, korisnik kartice preuzima obvezu postupati s dužnom pažnjom s mobilnim uređajem te se obvezuje poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti personalizovanih sigurnosnih elemenata na mobilnom uređaju koje je ugovorio s Pružateljem usluge, za potrebe davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem usluge Digitalnog novčanika. Sve platne transakcije inicirane virtualnom karticom smatrat će se učinjenim od strane korisnika debitne kartice, osim ako je korisnik debitne kartice prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu mobilnog uređaja ili svojih personalizovanih sigurnosnih elemenata za mobilni uređaj.
Korisnik kartice se obvezuje:
- da će, prilikom kreiranja personalizovanih sigurnosnih elemenata za mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne elemente koje bilo tko iz bilo kojeg razloga može pogoditi ili povezati s korisnikom kartice,
- da onemogući pristup svom mobilnom uređaju otiskom prsta drugih lica ili putem prepoznavanja lica drugih lica,
- ako je zadao sigurnosne elemente na svom uređaju prije ugovaranja usluge Digitalnog novčanika i generiranja virtualne kartice, kao što je lozinka, zadati uzorak za otključavanje ili pristup otiskom prsta, mora ih pregledati i osigurati izmjenu svih sigurnosnih elemenata koji su postavljeni na način da ih bilo tko može pogoditi ili onih o kojima je je korisnik već dao, izravno ili neizravno, informacije drugim osobama, te je u obvezi onemogućiti pristup otiskom prsta koji nije njegov vlastiti,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznati ili bi mogli biti poznati njegovi sigurnosni elementi za mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni elemenat za pristup mobilnom uređaju, izmijeniti sigurnosne elemente bez odgađanja, a u slučaju gubitka ili krađe mobilnog uređaja ili sumnje u zlouporabu mobilnog uređaja ili sigurnosnih elemenata, da će bez odgađanja obavijestiti Banku,
- da će, čuvati u tajnosti i spriječiti da druge osobe saznaju jednokratne lozinke koje Banka dostavlja korisniku kartice u svrhu identifikacije prilikom registracije debitne kartice u Digitalnom novčaniku.

Naknada za uslugu Digitalnog novčanika
Banka ne naplaćuje korisniku debitne kartice naknade za registriranje kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje usluge Digitalnog novčanika. Banka nema utjecaja na naplatu naknada od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih osoba koji pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

Obrada osobnih podataka i podataka o platnim transakcijama iniciranim virtualnom karticom
Ako korisnik kartice registrira debitnu karticu u aplikaciji Digitalnog novčanika putem usluge mobilnog bankarstva, ako Banka to omogući, time ovlašćuje i upućuje Banku da Pružatelju usluge dostavi identifikacijske podatke korisnika i podatke o debitnoj kartici koju korisnik registrira, uključujući i podatak

o roku važenja kartice, u svrhu sklapanja ugovora između korisnika debitne kartice i Pružatelja usluge. Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade ličnih podataka u odnosu na lične podatke korisnika s kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika, te je kao takav odgovoran korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Pružatelj usluge djeluje kao nezavisni voditelj obrade za lične podatke koji se obrađuju u okviru usluge Digitalnog novčanika, u skladu sa svojim uslovima korištenja i politikom privatnosti. Banka nije odgovorna za aktivnosti obrade podataka koje Pružatelj usluge nezavisno provodi u okviru svoje usluge Digitalnog novčanika.
Tokom važenja i korištenja virtualne kartice, Banka dostavlja Pružatelju usluge nepersonalizirane informacije o platnim transakcijama iniciranim virtualnom karticom u svrhu izvršenja ugovora između korisnika kartice i Pružatelja usluge.
Ugovaranje i korištenje usluge Digitalnog novčanika uključuje sigurni prijenos informacija putem elektronskih komunikacijskih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektronskih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključujući i pružatelja elektronskih komunikacijskih usluga samog korisnika debitne kartice. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka putem ovih usluga od Pružatelja usluge do korisnikova mobilnog uređaja i obrnuto, kao ni za pohranjivanje podataka na mobilnom uređaju korisnika.
Korisnik kartice snosi sve pravne posljedice i odgovornost za svako neovlašteno korištenje digitalizovane kartice ili mobilnog uređaja na kojem je mobilna aplikacija instalirana. Korisnik kartice je dužan da postupi u skladu sa propisima za postupanje u slučaju gubitka i krađe kartice u skladu sa Ugovorom za bankarske usluge i Opštim uslovima za korištenje debitne kartice.
U slučaju gubitka ili krađe kartice, Korisnik kartice/ovlašćeno lice je dužan da odmah obavijesti Kontakt centar Banke na broj telefona: +387 33 250 976. Banka ima pravo da blokira digitalizovanu karticu ako Korisnik postupi suprotno opštim i posebnim uslovima, Ugovoru za bankarske usluge i/ili Opštim uslovima za korištenje debitne kartice.
Pravila zaštite ličnih podataka definisana su Opštim i posebnim uslovima za poslovanje, Ugovorima za bankarske usluge i Opštim uslovima za korištenje debitne kartice.

SMS usluga

Član 39.

SMS usluga za fizička lica je informacijski servis Banke koji Korisniku omogućava prijem informacija o obavljenim transakcijama po račun, te prijem promotivnih poruka Banke. Korisnik je saglasan s prijemom dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.
Banka za ugovaranje i korištenje SMS usluge obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen u važećem „Cjenovniku usluga za fizička lica". Mjesečna naknada za korištenje SMS usluge naplaćuje se sa tekućeg računa Korisnika.

SMS usluga je dostupna 7 dana u sedmici, 24 sata dnevno.

XIII OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Član 40.

Banka obavlja i poslove izdavanja garancija, akreditiva, mjenjačke i ostale devizno - valutne poslove, poslove sa finansijskim institucijama. Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu aktima Banke.

XIV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 41.

Ovi opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja na internet stranici Banke www.procreditbank.ba. Sva ostala pitanja i odnosi u vezi sa sprovođenjem Opštih uslova poslovanja regulisaće se uputstvima nadležnih organa Banke i drugim aktima Banke, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

Sarajevo, 30.12.2025. godine

_____

Eriola Bibolli
Predsjednik nadzornog odbora