



NLB Banka

Opšti uslovi poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka
Verzija 12.0, april 2025. godine

Izmjene (verzije) dokumenta

Broj verzije	Datum	Opis
12.0	24.04.2025.	Dopuna tačke 3.6.7. Lista isključenja
11.0	24.02.2025	Izmjena tačke 2.7. Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma
10.0	29.10.2024	Dopuna tačke 2.2. Prava i obaveze Banke Izmjena tačke 2.5.4. Odredbe u ugovorima o pružanju usluga Izmjena/dopuna tačke 2.5.5. Raskid ugovora između Banke i Klijenta Dopuna tačke 2.7. Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma Dopuna tačke 3.3.4. Obustava i blokada korišćenja usluga elektronskog servisa Dopuna tačke 3.4.1. Depoziti-Osnovne odredbe Dopuna tačke 3.4.2. Osiguranje depozita Izmjena tačke 3.6.5. Prijevremena otpлата obaveze po kreditu
9.0	28.02.2024.	Izmjena: -U tački 1.1. je korigovan naziv Posebnih uslova za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke a.d. Banja Luka - U tački 2.8. Komunikacija sa klijentima dodali novu mogućnost komunikacije sa klijentom: video poziv i bankomat - U tački 2.9. Reklamacije i prigovori izmjenjen u novi naziv: Žalbe klijenata i korigovan tekst Žalbe klijenata - U tački 2.10 regulisan je poslovni odnos Banke i Klijenta maloljetnog lica - U tački 3.2 specificiran obrazac platnog naloga koji klijent ispostavlja Banci za izvršenje platne transakcije. Izmjena je proistekla iz nalaza interne kontrole i potrebe da se jasno navede da se nalog platnog prometa podnosi u originalu i kopiji na samokopirajućem papiru a iz potrebe smanjenja operativnih rizika i činjenice da postoji jedna original naloga da drugi primjerak može biti samo kopija. -U tački 3.3.4 je dodana mogućnost blokiranja mogućnosti korišćenja usluga elektronskog servisa, djelimično ili u cjelosti, čak i u situacijama kada nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika na posljednje brojeve telefona, faksa, adresu i/ili e-mail, a kako bi spriječila eventualne zloupotrebe. -U tački 3.3.5 Platne kartice je preformulisan dio koji se odnosi na privremeno ili trajno blokiranje korišćenja kartica u određenim zemljama ili terminalima zemlje, uslovima opisanim u Posebnim uslovima- U tački 3.4.2 ažuriranje odredbi vezanih za osiguranje depozita - U tački 3.6.5 , korigovan tekst vezan za prijevremenu otplate kredita; - Dodata tačka 3.6.7: Lista isključenja Banke
8.0	27.02.2023.	- Definicija pojmova reklamacija i prigovor - Izmjena u dijelu 2.8.1 Komunikacija između Banke i Klijenta - Izmjena u dijelu 2.9 Reklamacije i prigovori - Izmjena u skladu sa zakonskim rokom odgovora na prigovor
7.0	16.12.2022.	- korekcija naslova tačke 3.2.1. Izvršenje naloga u unutrašnjem platnom prometu - definisana nova tačka: 3.2.2 - . Izvršenje naloga u platnom prometu sa inostranstvom - izmjena u dijelu 3.4.2 Osiguranje depozita
6.0	27.10.2022	- dopuna u dijelu 1.2. Pojmovi - dopuna u dijelu 2.5.5 Definisane roka raskida poslovnog odnosa - dopuna u dijelu 3.1. Platni računi - definisana nova tačka: 3.2.1. Realizacija naloga u unutrašnjem platnom prometu
5.0	03.02.2022.	- dopuna u dijelovima 2.5.5 i 2.7 u dijelu osnova za nestupanje ili raskid poslovnog odnosa sa komitentima
4.0	15.11.2021.	- dopuna u dijelu 3.1. Računi - dopuna u dijelu 3.4. Depoziti
3.0	24.04.2019.	- dopuna u dijelu 2.5.2. Identifikacija klijenta - izmjena u dijelu 2.8. Komunikacija između Klijenta i Banke - dopuna u dijelu 2.8.1.Dostavljanje obavještenja Banke Klijentu - dopuna 3.1. Računi - dopuna u dijelu 3.6.2. Instrumenti obezbjeđenja naplate potraživanja Banke Klijentima - izmjena u dijelu 3.8. Ostale usluge i poslovi
2.0	24.01.2019.	- usklađivanje sa Zakonom o Bankama - dopuna u dijelu 2.4. Bankarske tajna, tajnost podataka i zaštita ličnih podataka i dijelu 3.3.3. Obaveze i prava Banke i Klijenta kod korišćenja usluga elektronskih servisa
1.0	05.03.2018.	- usklađivanje sa Zakonom o Bankama - definisanje bankarske tajne - izmjena potpisnika

Sadržaj:

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA.....	4
1. OSNOVNE ODREDBE.....	4
1.1 UVODNI DIO	4
1.2 POJMOVI	4
2. OSNOVNA PRAVILA U POSLOVANJU IZMEĐU BANKE I KLIJENTA.....	5
2.1 PRIMJENA OPŠTIH USLOVA BANKE	5
2.2 PRAVA I OBAVEZA BANKE	5
2.4 BANKARSKA TAJNA, TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA	6
2.5 UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA.....	7
2.5.1 PONUDA BANKE ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORNOG ODNOSA SA KLIJENTOM	7
2.5.2 IDENTIFIKACIJA KLIJENATA.....	8
2.5.3 PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KLIJENTA FIZIČKOG LICA	8
2.5.4 ODREDBE U UGOVORIMA O PRUŽANJU USLUGA	8
2.5.5 RASKID UGOVORA IZMEĐU BANKE I KLIJENTA	9
2.6 KAMATNE STOPE, PROVIZIJE I NAKNADE ZA BANKARSKE USLUGE	10
2.7 SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA	10
2.8.1 DOSTAVLJANJE OBAVJEŠTENJA BANKE KLIJENTU	12
2.8.2 KOMUNIKACIJA KLIJENTA PREMA BANCIMA.....	12
2.8.3 ELEKTRONSKA RAZMJENA PODATAKA	12
2.9 ŽALBE KLIJENATA	13
3. OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE POJEDINAČNIH BANKARSKIH USLUGA	14
3.1 PLATNI RAČUNI BANKE SA KLIJENTIMA ZAKLJUČUJE UGOVORE O OTVARANJU I VOĐENJU PLATNIH RAČUNA U DOMAĆOJ ILI STRANOJ VALUTI.	14
3.2 PLATNI PROMET I PLATNI INSTRUMENTI	14
3.2.1 IZVRŠENJE NALOGA U UNUTRAŠNjem PLATNOM PROMETU	15
3.2.2 IZVRŠENJE NALOGA U PLATNOM PROMETU SA INOSTRANSTVOM	16
3.3 ELEKTRONSKI INSTRUMENTI PLAĆANJA (EIP).....	16
3.3.1 OSNOVNE ODREDBE	16
3.3.2 USLOVI PO KOJIMA BANKE OBAVLJA POSLOVE ELEKTRONSKIH SERVISA	16
3.3.3 OBAVEZE I PRAVA BANKE I KLIJENTA KOD KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKIH SERVISA	17
3.3.4 OBUSTAVA I BLOKADA KORIŠĆENJA USLUGA ELEKTRONSKOG SERVISA	17
3.3.5 PLATNE KARTICE.....	17
3.4 DEPOZITI	18
3.4.1 OSNOVNE ODREDBE	18
3.4.2 OSIGURANJE DEPOZITA	19
3.5 PRAVA I RASPOLAGANJE SREDSTVIMA U SLUČAJU SMRTI KLIJENTA FIZIČKOG LICA ILI STATUSNIH PROMJENA PRAVNOG LICA ...	20
3.5.1 KLIJENTI FIZIČKA LICA.....	20
3.5.2 KLIJENTI PRAVNA LICA I PREDUZETNICI	20
3.6 KREDITNI POSLOVI.....	21
3.6.1 USLOVI POD KOJIMA BANKE ODOBRAVA PLASMANE KLIJENTU.....	21
3.6.2 INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA NAPLATE POTRAŽIVANJA BANKE KLIJENTIMA.....	21
3.6.3 NAPLATA DOSPJELIH POTRAŽIVANJA BANKE.....	21
3.6.4 KONTROLA NAMJENSKOG KORIŠĆENJA SREDSTAVA KOJA JE BANKE ODOBRILO KLIJENTU	21
3.6.5 PRIJEVREMENA OTPLATA OBAVEZE PO KREDITU	21
3.6.6 IZVOD O STANJU KREDITNOG ZADUŽENJA	21
3.6.7 LISTA ISKLJUČENJA	21
3.7 SEFOVI.....	23
3.8 OSTALE USLUGE I POSLOVI.....	23
4. ZAVRŠNE ODREDBE	23

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

1. Osnovne odredbe

1.1 Uvodni dio

Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi), uređuju se osnovna pravila poslovanja koja se primjenjuju u poslovanju između NLB Banke a.d. Banja Luka (u daljem tekstu Banka) i Klijenta kao što su, prava i obaveze, ugovorni odnosi i postupci komunikacije, kamatne stope i naknade za bankarske usluge, otvaranje, vođenje i zatvaranje računa, platni promet i platni instrumenti, elektronski instrumenti za plaćanje, depoziti, kreditni poslovi, sefovi, žalbe klijenata kao i drugi poslovi koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

Uz ugovor sa Klijentom primjenjuju se Opšti uslovi zajedno sa Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke a.d. Banja Luka (u daljem tekstu Posebni uslovi) i informativni listovi usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima. U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Klijentom utvrđeni uslovi drugačiji od uslova definisanih Opštim uslovima ili Posebnim uslovima, primjenjivaće se odredbe pojedinačnog ugovora.

Banka obavlja poslovanje sa profesionalnom pažnjom što podrazumijeva povećanu pažnju i vještine, koje se osnovano očekuju od Banke u poslovanju sa Klijentom, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelima savjesnosti i poštenja.

Opšti uslovi, kao i njegove izmjene i dopune, čine sastavni dio ugovora zaključenog između Banke i Klijenta i dostupni su na zvaničnom web portalu Banke www.nlb-rs.ba i u svim poslovnim prostorijama Banke u štampanom obliku.

1.2 Pojmovi

Pojmovi u Opštim uslovima, Posebnim uslovima, informativnim listovima, ugovorima i ukoliko nisu drugačije definisani, imaju sljedeće značenje:

Bankarske usluge su usluge koje Banka pruža korisnicima u poslovima otvaranja i vođenja računa, primanja novčanih depozita i uloga na štednju, odobravanja kredita, izdavanja platnih kartica, kao i drugih usluga;

Klijent je svako fizičko ili pravno lice, odnosno preduzetnik, bez obzira da li je rezident ili nerezident, koje u skladu sa građanskim i obligacionim pravom stupa ili je stupilo u poslovne odnose sa Bankom;

Poslovni odnos je bilo koje zakonsko poslovanje između Banke i Klijenta koje ima elemente trajnosti;

Platni račun je bilo koji račun otvoren u Banci na osnovu ugovora između Klijenta i Banke u svrhu obavljanja transakcija ili vođenja evidencije o stanju novčanih sredstava ili obaveza;

Osnovni platni račun je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u konvertibilnim markama i obuhvata:

- otvaranje i vođenje računa
- uplate novčanih sredstava na račun Klijenta i isplatu gotovog novca sa računa na šalterima ili bankomatima Banke,
- izvršavanje platnih transakcija, i to debit transferom i kredit transferom uključujući trajni nalog,
- korištenje debitne kartice, uključujući plaćanje putem interneta, u slučaju kada je takvo plaćanje moguće i korištenje elektronskih servisa (eKlik i/ili mKlik)

Pravo na osnovni platni račun ima fizičko lice koje ima prebivalište u Republici Srpskoj u skladu sa zakonom kojim se uređuje prebivalište građana, i ako nema otvoren drugi platni račun;

Osnovni platni račun – socijalna kategorija (sadrži sve prethodno navedene usluge Osnovnog platnog računa) a pravo na isti imaju fizička lica koja ispunjavaju kriterije kategorisanja u socijalno osjetljive kategorije korisnika finansijskih usluga definisane Zakonom. Prema trenutno važećim kriterijima kategorizacije pravo na Osnovni platni račun-socijalna kategorija imaju korisnici čiji je iznos penzije jednak ili niži od iznosa najniže penzije određene za 40 godina penzijskog staža utvrđene zakonom kojim se uređuje penzijsko i invalidsko osiguranje, te korisnici prava u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna zaštita, studentski standard, posredovanje pri zapošljavanju i prava za vrijeme nezaposlenosti kao i druga slična prava (novčana pomoć, dodatak za pomoć i njegu drugog lica, invalidnina, studentska stipendija, novčana naknada za nezaposleno lice i sl.);

Pokrće je pozitivno stanje na računu;

Raspoloživo stanje je zbir svih uplata, priliva i odobrenog kredita po transakcionom računu (dozvoljeno prekoračenje računa), odnosno limita po Kartičnom računu, umanjen za zbir svih izvršenih i rezervisanih (Hold) transakcija plaćanja Platnom karticom ili elektronskim servisima i troškova, obaveza ili drugih odliva sa računa;

Platni nalog je instrukcija Klijenta za transfer sredstava;

Radni bankarski dan je bilo koji dan osim nedjelje ili drugog dana kada Banka mora ili ima pravo biti zatvorena, a na osnovu zakona. Radni dan Banke je radno vrijeme za odnose sa klijentima i vrijeme za pozadinske poslove Banke.

Datum valute je radni bankarski dan na koji se izvršava nalog platnog prometa.

Interni nalozi predstavljaju platne transakcije u korist računa kod Banke, a primaju se i izvršavaju istog bankarskog dana;

Eksterni nalozi predstavljaju platne transakcije u korist računa otvorenih kod drugih banaka;

Elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrijednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca, pri čemu elektronski novac ne uključuje digitalni zapis valute koju nije izdala i za čiju vrijednost ne garantuje centralna banka, niti drugi organ javnog sektora te koja nema pravni status novca ili valute.

Ostali nalozi su nalozi koji se pojavljuju u ostalim poslovima, kao što su mjenjački poslovi, zamjena novčanica, prodaja mjenica, gotovinske uplate na račune drugih lica, odnosno sve ostale usluge Banke koje ona pruža po zahtjevu Klijenta;

Elektronski instrument plaćanja (EIP) su instrumenti koji Klijentu omogućavaju pristup finansijskim sredstvima na njihovom računu kod Banke, radi obavljanja prenosa novčane vrijednosti (transakcije) za koji je neophodan identifikacioni broj i/ili sličan dokaz identiteta (npr. digitalni sertifikat). Pod EIP-om smatraju se kartice za plaćanje (kreditne, debitne i prepaid kartice), kao i primjena elektronskog i mobilnog bankarstva. EIP su pobliže uređeni Posebnim uslovima.

Žalba (Reklamacija ili Prigovor) je izraz nezadovoljstva Klijenta zbog kojeg ulaže primjedbu Banci na rad u vezi s provođenjem ugovora, pružanjem usluga ili transakcijama između Banke i Klijenta. Žalbom, Klijent zahtijeva otklanjanje nepravilnosti i uspostavljanje ispravnog stanja, ili naknadu za bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu.

Reklamacija svaka operativna primjedba Klijenta Banci, koja zahtijeva pojedinačno rješavanje po pojedinim poslovnim područjima.

Prigovor: svako obraćanje Klijenata Banci sa opisom spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je prema mišljenju Klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja Banke odredaba zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih posebnih i/ili opštih uslova poslovanja.

Web portal Banke - www.nlb-rs.ba.

2. Osnovna pravila u poslovanju između Banke i Klijenta

2.1 Primjena Opštih uslova Banke

Poslovni odnosi između Banke i Klijenta nastaju po osnovu:

- a) pisanog ugovora zaključenog između Banke i Klijenta,
- b) pristupnice ili drugog dokumenta Banke potpisanog od strane Klijenta, a koji podrazumijeva određeni poslovni odnos,
- c) drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta nastalih u skladu sa važećim propisima, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa.

Banka će omogućiti Klijentu da se upozna sa Opštim uslovima i pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije u vezi njihove primjene na određenu finansijsku uslugu, a na njegov zahtjev, u pisanoj formi ili na drugi način učiniti dostupnim te uslove.

Na prava i obaveze iz poslovnog odnosa između Banke i Klijenta fizičkog lica koji nisu određeni ugovorom, neposredno se primjenjuju Opšti uslovi.2.2 Prava i obaveze Banke

Banka je odgovorna za postupke i aktivnosti svojih zaposlenih, kao i postupke i aktivnosti drugih lica koje je ovlastila da u njeno ime obavljaju poslove.

Banka preuzima samo obaveze i odgovornosti koje su regulisane Opštim i Posebnim uslovima, informativnim listovima, važećim propisima i ugovorima u pisanoj formi zaključenim sa Klijentima.

Banka je u skladu sa zakonom obavezna da izvrši identifikaciju Klijenta i prikupi neophodne dokumente i podatke kao što su ime i prezime, jedinstveni matični broj, podatke o boravištu, fotokopiju identifikacionog ili putnog dokumenta sa slikom (na papiru ili elektronsku/skeniranu) i informacije koje navedeni dokumenti sadrže, zatim broj telefona, kao i ostale potrebne podatke i dokumente neophodne za izvršavanje ugovorenog odnosa.

Banka ne odgovara za štetu nanесenu Klijentu prilikom obavljanja usluga, koja je posljedica više sile (nemira, demonstracija, terorističkog ili drugog oblika nasilja, rata, vanrednog stanja, prirodne nepogode, štrajka i sl.), nestanka električne energije u dužem periodu, komunikacionih problema za koje nije odgovorna Banka, Klijentovog nepridržavanja ugovorenih ili preporučenih mjera sigurnosti, postupanja Banke po obavezujućim odlukama i rješenjima nadležnih državnih organa i institucija u zemlji ili inostranstvu i sličnih okolnosti na koje Banka nema uticaja.

U slučaju pomenutih okolnosti Banka će preduzeti sve potrebne mjere i postupke u cilju izvršavanja preuzetih obaveza, pri čemu i Klijent ima obavezu da preduzme određene aktivnosti kako bi ispunio preuzete obaveze, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima ili zaključenim ugovorima.

Ukoliko i pored svih preduzetih mjera i postupaka ne postoji mogućnost izvršavanja određenog posla, Banka će preduzeti sve razumne mjere da o tome obavijesti Klijenta.

Banka po pravilu zaključuje ugovore sa Klijentima u cilju pružanja dugoročnih usluga. Banka može da pruži jednokratnu uslugu na osnovu pisanog naloga ili zahtijeva, bez obaveze zaključenja ugovora. U slučaju zaključenja Ugovora svaka ugovorna strana dobija odgovarajući broj primjeraka ugovora, zavisno od vrste ugovornog odnosa.

Banka može da:

- a) na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu;
- b) bez saglasnosti Klijenta privremeno obustavi korišćenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa zakonskim propisima ili odlukama nadležnih organa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

2.2 Prava i obaveza Banke

Banka je odgovorna za postupke i aktivnosti svojih zaposlenih, kao i postupke i aktivnosti drugih lica koje je ovlastila da u njeno ime obavljaju poslove.

Banka preuzima samo obaveze i odgovornosti koje su regulisane Opštim i Posebnim uslovima, informativnim listovima, važećim propisima i ugovorima u pisanoj formi zaključenim sa Klijentima.

Banka je u skladu sa zakonom obavezna da izvrši identifikaciju Klijenta i prikupi neophodne dokumente i podatke kao što su ime i prezime, jedinstveni matični broj, podatke o prebivalištu/boravištu, fotokopiju identifikacionog ili putnog dokumenta sa slikom (na papiru ili elektronsku/skeniranu) i informacije koje navedeni dokumenti sadrže, zatim broj telefona, kao i ostale potrebne podatke i dokumente neophodne za izvršavanje ugovorenog odnosa.

Banka ne odgovara za štetu nanесenu Klijentu prilikom obavljanja usluga, koja je posljedica više sile (nemira, demonstracija, terorističkog ili drugog oblika nasilja, rata, vanrednog stanja, prirodne nepogode, štrajka i sl.), nestanka električne energije u dužem periodu, komunikacionih problema za koje nije odgovorna Banka, Klijentovog nepridržavanja ugovorenih ili preporučenih mjera sigurnosti, postupanja Banke po obavezujućim odlukama i rješenjima nadležnih državnih organa i institucija u zemlji ili inostranstvu i sličnih okolnosti na koje Banka nema uticaja.

U slučaju pomenutih okolnosti Banka će preduzeti sve potrebne mjere i postupke u cilju izvršavanja preuzetih obaveza, pri čemu i Klijent ima obavezu da preduzme određene aktivnosti kako bi ispunio preuzete obaveze, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima ili zaključenim ugovorima.

Ukoliko i pored svih preduzetih mjera i postupaka ne postoji mogućnost izvršavanja određenog posla, Banka će preduzeti sve razumne mjere da o tome obavijesti Klijenta.

Banka po pravilu zaključuje ugovore sa Klijentima u cilju pružanja dugoročnih usluga. Banka može da pruži jednokratnu uslugu na osnovu pisanog naloga ili zahtjeva, bez obaveze zaključenja ugovora. U slučaju zaključenja Ugovora svaka ugovorna strana dobija odgovarajući broj primjeraka ugovora, zavisno od vrste ugovornog odnosa.

Banka može da:

- a) na osnovu ocjene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu i bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku;
- b) bez saglasnosti Klijenta privremeno obustavi korišćenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa zakonskim propisima ili odlukama nadležnih organa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

Pored slučajeva iz prethodnog stava ovog člana, Banka može da odbije uspostavljenje poslovnog odnosa sa fizičkim i pravnim licima, kao i sa njima povezanim licima koja su u sudskom sporu sa Bankom.

2.3 Prava i obaveze Klijenta

Klijent ima pravo na ravnopravan odnos sa Bankom u procesu korišćenja bankarskih usluga, informisanje, odredivost ugovorne obaveze, kao i mogućnost prigovora i obeštećenja.

Klijent može da od Banke zatraži i dobije razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije, u vezi sa njegovim poslovnim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim:

- a) ugovorom o stanju i promjenama na računu;
- b) ugovorom o stanju kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga;
- c) ugovorom o visini kamatnih stopa i naknada za određenu uslugu, te o njihovim izmjenama;
- d) uslovima za realizaciju određene bankarske usluge;
- e) u dokumentaciji koju je neophodno dostaviti Banci;
- f) drugim pitanjima vezanim za Opšte uslove, Posebne uslove, usluge Banke ili konkretan poslovni odnos između Klijenta i Banke.

U odnosu sa Bankom Klijent ima i druga prava u skladu sa zakonom.

Klijent je obavezan, da u roku od 8 radnih dana, obavijesti Banku i po potrebi dostavi dokaz o bitnim promjenama:

- pravnog statusa, za Klijenta pravno lice i preduzetnika;
- prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka, za Klijenta fizičko lice.

Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtjevima Banke u toku trajanja poslovnog odnosa, Klijent je obavezan da Banci dostavi istinitu, važeću i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, informativnim listom, zahtjevom za uslugom ili ugovorom, odnosno ovim Opštim uslovima i Posebnim uslovima koji se primjenjuju za određenu uslugu. Klijent preuzima odgovornost za ispravnost dostavljenih podataka. Ukoliko dođe do promjene podataka koji se odnose na Klijenta, a koji su ranije dostavljeni, Klijent je obavezan da odmah o tome obavijesti Banku i dostavi joj sve promjene koje su od važnosti za korišćenje usluga, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati poslednji podaci o kojima je Klijent obavijestio Banku. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Klijentu mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka.

Nalozi Banci za izvršenje usluga moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u radno vrijeme u skladu sa važećim rokovima za njihovu predaju i izvršavanje. Nalozi dati van radnog vremena, elektronskim putem, biće primljeni u Banku i realizovani u skladu sa uslovima i vremenskim rokovima propisanim zakonskim propisima ili uslovima poslovanja za njihovo izvršavanje. Ukoliko Klijent zahtjeva hitno izvršenje naloga, o tome mora dati posebnu instrukciju prilikom predaje naloga, te obavijestiti Banku o potrebnom roku izvršenja. U slučaju izmjene ili dopune naloga Klijent se mora pozvati na originalni nalog koji je predmet izmjene ili dopune.

Klijent snosi eventualnu štetu koja nastane:

- a) usljed greške, koju je samostalno prouzrokovao (npr. zbog pogrešno unesenog broja transakcionog računa, ili drugog bitnog podatka u nalogu i sl.);
- b) zbog neizvršenja njegovih obaveza definisanih ugovorom, Opštim ili Posebnim uslovima, odnosno informativnim listom;
- c) usljed korištenja usluga Banke u svrhu koja nije u skladu sa zakonskim propisima ili odlukama nadležnih organa.

2.4 Bankarska tajna, tajnost podataka i zaštita ličnih podataka

Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica ili saznanje do kojih su došli zaposleni u Banci i druga povezana lica sa Bankom, a čije bi otkrivanje neovlaštenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za Banku i njene Klijente.

Obaveza Banke i Klijenta je da čuvaju poslovnu tajnu. Poslovnom tajnom se smatraju sve informacije o poslovnim odnosima između Banke i Klijenta.

Klijent je potpisivanjem ugovora, pristupnice/zahtjeva/ovlaštenja ili na drugi način stupanjem u poslovni odnos saglasan da je Banka ovlašćena da može prikupljati i obrađivati lične podatke i informacije koje su potrebne u svrhu ispunjenja poslovnih odnosa, u skladu sa važećom zakonskom regulativom. Detaljnije informacije o tome kako Banka postupa sa ličnim podacima fizičkih lica dostupne su na <https://www.nlb-rs.ba/politikaprivatnosti/> u dokumentu Politika privatnosti.

Prihvatanjem Opštih uslova i stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, Klijent je dao saglasnost i ovlastio Banku da može provjeravati i prikupljati njegove finansijske i lične podatke, te lične podatke njegovih ovlašćenih lica, jemaca i drugih povezanih lica na osnovu njihove saglasnosti iz matičnih registara državnih i drugih institucija, kao što su Centralna banka

BiH (Centralni registar računa, Centralni registar kredita, itd.), „Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH“ kao i trećih lica. Navedene radnje Banka vrši u skladu sa zakonom ili zaključenim pravnim poslom.

Lične ili druge povjerljive ili zaštićene podatke/informacije koje su Banci na raspolaganju ili nam ih daje vlasnik računa u vezi sa pružanjem usluga (npr. Izvršenje naloga za plaćanje) i koji, između banaka, za tu svrhu putuju preko SWIFT mreže (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), moći će na osnovu posebnog zahtjeva, biti upućeni posredničkim ili prijemnim bankama prilikom takvog transfera novca, domaćim ili stranim (uključujući i SAD) državnim, administrativnim ili sudskim organima u svrhu sprovođenja mjera sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Prihvatanjem Opštih uslova i stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, Klijent je saglasan da Banka može prosljediti poslovne informacije i lične podatke Klijenta drugoj strani u zemlji i inostranstvu na osnovu zakonskih propisa, vlasničkih i ugovornih odnosa, ili ispunjavanja poslovnih obaveza sa Klijentom, a u svim drugim slučajevima Banka iste neće objavljivati, saopštavati niti prosljeđivati trećoj strani.

Lični podaci i informacije se obrađuju samo u vremenskom periodu koji je neophodan za ispunjenje svrhe za koju su i prikupljeni, te se arhiviraju u vremenskom periodu koji je propisan zakonskim propisima i poslovnom politikom banke. Nakon isteka propisanog perioda za čuvanje arhive, dokumentarna građa se uništava.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje niti poslije prestanka poslovnog odnosa na osnovu koga je ostvaren pristup podacima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- a) javni podaci i podaci, koji su zainteresovanim licima, sa opravdanim razlogom dostupni iz drugih izvora;
- b) zbirni podaci na osnovu kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o Klijentu;
- c) podaci o akcionarima Banke, visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke;
- d) javni podaci iz jedinstvenog registra računa.

Izuzeci od obaveze čuvanja poslovne tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- trećem licu uz pismenu saglasnost Klijenta;
- radi ostvarenja interesa Banke prilikom prodaje plasmana Klijenta;
- nadležnom sudu, tužilaštvu ili licima koja rade po njihovim nalogima, na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda, odnosno tužilaštva, u skladu sa propisima koja uređuju njihov rad;
- nadležnom sudu ili upravnom organu u vezi sa izvršenjem ili sudu ikli stečajnom upravniku u vezi sa stečajem na imovini klijenta banke;
- Agenciji za Bankarstvo Republike Srpske, Ombudsman-u za bankarski sistem Republike Srpske i drugim nadležnim regulatornim organima radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- na pismeni zahtjev poreznih organa, inspeksijskih i drugih kontrolnih organa, u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad;
- na osnovu pismenog zahtjeva centra za socijalni rad radi preuzimanja mjera iz njihove nadležnosti;
- na osnovu pismenog zahtjeva lica koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun Klijenta Banke i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava;
- Centralnoj banci Bosne i Hercegovine, odnosno drugom nadležnom organu u skladu sa propisima kojima se uređuje nadzor platnih sistema, odnosno platni promet, u okvirima njihove nadležnosti;
- ministarstvu nadležnom za unutrašnje poslove i organu nadležnom za borbu protiv organizovanog kriminala i korupcije u skladu sa propisima;
- nadležnim organima u skladu sa propisima koji uređuju oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti;
- u okviru bankarske grupe radi upravljanja rizicima;
- sudužniku, založnom dužniku, jemcu ili drugom učesniku kreditnog odnosa i to samo podatke o trom kreditnom odnosu;
- pružaocima usluga ili eksternalizacije, kada je saopštavanje podataka neophodno za provođenje aktivnosti Banke koje su predmet eksternalizacije;
- stranim organima i drugim tijelima, ako je to predviđeno međunarodnim sporazumima;
- drugim organima koja vrše javnopravna ovlaštenja, u skladu sa posebnim zakonom;
- na osnovu drugih zakona;
- Poreskoj upravi Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service – IRS), ukoliko je Klijent potpisom izjave dao saglasnost Banci da pristaje da se njegovi podaci mogu prenositi ovoj instituciji u skladu sa FATCA regulativom.

Takođe, prihvatanjem Opštih uslova, Klijent je saglasan da mu Banka šalje poštom ili elektronskim putem sva obavještenja vezana za poslovni odnos ili da ga direktnim marketingom obavještava o svojim novim uslugama, s tim da ima pravo da povuče saglasnost da mu se šalju obavještenja direktnim marketingom.

2.5 Ugovorni odnos između Banke i Klijenta

2.5.1 Ponuda Banke za zaključivanje ugovornog odnosa sa Klijentom

Banka u pregovaračkoj fazi Klijentima pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima pružanja usluga za otvaranje, vođenje i gašenje računa, prijem depozita, izdavanje i korišćenje platnih kartica, odobravanje kredita ili za korišćenje druge usluge, te daje ponudu (informativni list za Klijente fizička lica) za zaključivanje ugovornog odnosa sa rokom važenja do 15 dana.

Klijent prihvata uslove iz ponude Banke podnošenjem pisanog zahtjeva za zaključenje ugovora ili korišćenje usluge, odnosno potpisivanjem ugovora.

Kod ponuda Banke kod kojih se ne zahtjeva zaključenje posebnog ili novog ugovora (npr. u slučajevima korišćenja dodatnih bankarskih usluga na već postojeći ugovorni odnos, kao što su korišćenje usluge WEB Infa, SMS servisa i sl.), samo podnošenje zahtjeva Klijenta za korišćenje određene usluge smatra se izjavom volje da je Klijent saglasan sa korišćenjem tražene dodatne usluge na već postojeći ugovorni odnos, po objavljenim uslovima.

2.5.2 Identifikacija Klijenata

Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma Banka je obavezna da preduzme mjere identifikacije i praćenja Klijenata prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, obavljanja transakcija ili bilo koje druge aktivnosti kada je identifikacija propisana zakonskim, podzakonskim ili drugim aktima. Mjere identifikacije podrazumjevaju utvrđivanje identiteta Klijenta i provjeru njegovog identiteta na osnovu ličnog i ostalih zakonom propisanih dokumenata koje je obavezna prikupiti. U slučaju kada se ne mogu prikupiti originalni dokumenti, kao što su lični identifikacioni dokumenti, Banka je obavezna izvršiti njihovo fotokopiranje ili skeniranje, te vršiti provjeru njihove važnosti i u slučaju prestanka važnosti starog dokumenta izvršiti fotokopiranje ili skeniranje važećeg dokumenta, pri čemu je Klijent obavezan da Banci dostavi na uvid i fotokopiranje (skeniranje) novi važeći identifikacioni dokument.

Lični identifikacioni dokument je svaka javna isprava sa fotografijom koju izdaje za to nadležni domaći ili strani organ u svrhu identifikacije lica. Kao lični identifikacioni dokument fizičkog lica rezidenta se koristi lična karta ili pasoš ukoliko fizičko lice trenutno kod sebe nema ličnu kartu. Kao lični identifikacioni dokument fizičkog lica nerezidenta se koristi pasoš. Fotokopija pasoša nerezidenta mora biti ovjerena od strane nadležnog organa (notar, sud, opština) i u ovjerenom prevodu na jednom od službenih jezika Republike Srpske (osim za srpske, hrvatske, slovenačke, crnogorske i makedonske pasoše zbog srodnosti jezika). Pasošom se utvrđuje identitet fizičkog lica nerezidenta, njegovo državljanstvo, odnosno mjesto prebivališta ili boravišta u posljednjih godinu dana se dokazuje dokumentima Potvrdom o državljanstvu i Potvrdom o prebivalištu.

Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za mjere identifikacije Klijenta, zavisno od zakonskih propisa i poslovnog odnosa sa Klijentom.

2.5.3 Procjena kreditne sposobnosti Klijenta fizičkog lica

Banka, prije zaključenje ugovora o kreditu ili kreditnoj kartici, vrši procjenu kreditne sposobnosti Klijenta, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Klijenta, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od Klijenta i jemaca i uvidom u kreditne i druge javne registre. Uvid u kreditne i druge javne registre se vrši uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose.

Ukoliko su ugovorne strane saglase da se, u toku otplate kredita, promijene ugovorni uslovi (izmjena iznosa kreditne zaduženosti, kamatne stope, obezbjeđenja ili perioda trajanja ugovora), Banka vrši ponovno procjenjivanje kreditne sposobnosti Klijenta, kao i kreditne sposobnosti jemaca ili drugih lica koje lično obezbjeđuju kreditno zaduženje. Na novo zaduženje jemci daju saglasnost.

2.5.4 Odredbe u ugovorima o pružanju usluga

Ugovor o pružanju usluga se zaključuje u pisanoj formi ili u elektronskom obliku i svakoj ugovornoj strani se obezbjeđuje potreban broj primjeraka ugovora.

Ugovor sadrži jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive odredbe za Klijenta, a predmet ugovora je novčano i vremenski odrediv.

Novčana ugovorna obaveza je određiva po iznosu ako su svi elementi u ugovoru jasno definisani. Promjenljivi elementi ugovora su elementi koji se objavljuju prije početka primjene (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo).

Novčana obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Na elemente iz 3. i 4. stava neće uticati jednostrana volja ugovornih strana.

Klijent fizičko lice ima pravo da odustane od novog zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i sličnih ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, pod uslovom da nije počeo koristiti kredit, odnosno finansiranje.

Klijent fizičko lice je obavezan da o svojoj namjeri odustajanja od ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustajanja od ugovora.

U slučaju da Klijent odluči da odustane od zaključenog ugovora, Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada korisnik ne odustane.

Ugovori o novčanom depozitu, otvaranju i vođenju računa, kreditu po transakcionom računu i ostalim kreditima sadrže obavezne elemente propisane zakonom: vrsti usluge, podatke o ugovornim stranama, uslove za korišćenje usluge sa iznosom i oznakom valute, naknade za vođenje računa, period ugovaranja, visinu nominalne i efektivne kamatne stope, metod koji se primjenjuje za obračun kamate, stopa zatezne kamate i ostalih naknada za neispunjenje obaveza, upozorenja o posljedicama u slučaju propuštanja izmirenja obaveza i postupka zaštite prava Klijenta.

Ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, ugovor o sefu i ugovori o pružanju drugih bankarskih usluga, sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret Klijenta.

Kod ugovora o kreditu, kamate, naknade i drugi troškovi, ako su promjenljivi, moraju zavisiti od ugovorenenih elemenata koji se zvanično objavljuju i čija je priroda takva da na promjenu njihove vrijednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Prilikom zaključivanja ugovora o kreditu, revolving kreditnoj kartici, kreditu po transakcionom računu ili depozitu Banka uz ugovor uručuje Klijentu jedan primjerak plana otplate kredita odnosno isplate depozita.

Plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita smatraju se sastavnim dijelovima ugovora.

U slučaju ugovorene klauzule automatskog produženja oročenja depozita – Banka, najkasnije 7 dana prije isteka roka oročenja, Klijenta obavještava o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i o visini nove kamatne stope, a Klijent ima pravo da ugovor raskine najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema tog obavještenja, bez naknade i uz kamatu ugovorenu

za istekli oročeni period. Nakon isteka trajanja navedenog ugovora, isti se automatski produžava za naredni ugovoreni period, po uslovima koji budu važili u trenutku automatskog produženja, bez zaključivanja posebnog aneksa, sve dok Klijent ili Banka ne otkazu dalje produžavanje ugovora.

Ugovori sa Klijentima fizičkim licima koji sadrže fiksne uslove, po pravilu se potpisuju na određeno vrijeme, koje je određeno pojedinačnom uslugom, sa mogućnošću automatskog produženja.

Banka i Klijent su saglasni da će se nakon isteka trajanja ugovora, u slučaju takve ugovorene odredbe, isti automatski produžavati svakih 12 mjeseci (ako nije drugačije određeno u ugovoru), po uslovima koji budu važili u trenutku automatskog produžavanja, bez zaključivanja aneksa ugovora, sve dok Klijent ili Banka ne otkazu ugovor.

Banka i Klijent su saglasni da će u cilju automatskog produžavanja navedenih ugovora, preduzeti slijedeće aktivnosti:

- Banka će najkasnije 15 dana prije promjene uslova koji se odnose na ove ugovore, na svom web portalu, te u svojim poslovnim prostorijama, objaviti visinu provizija i naknada za vođenje računa i korišćenje usluga u okviru Informativnog lista, koje će se primjenjivati za nove ugovorne periode,
- Klijent će prije isteka roka trajanja Ugovora izvršiti uvid u visinu provizija i naknada za vođenje računa i korišćenje usluga, koje će se primjenjivati za novi ugovorni period, te će, ukoliko nije saglasan sa novim uslovima, poslati pisani zahtjev za otkazivanje ugovora, a u suprotnom se podrazumijeva da je saglasan sa automatskim produžavanjem ugovora po novim uslovima. Klijent je prihvatanjem prvog ugovora saglasan sa ovakvim načinom obavještanja o promjenama uslova ugovora i njegovom produžavanju.

Ugovor između Banke i Klijenta može se izmijeniti ili dopuniti na prijedlog i saglasnošću izjava ugovornih strana, u slučaju kada poslije zaključenja ugovora nastupe značajno promjenjene okolnosti/uslovi koji su važili u momentu njegovog zaključivanja, što se posebno odnosi na kriterijume indeksiranja ili revalorizacije kredita ili depozita, vrstu i visinu nominalne kamatne stope, metoda obračuna kamatne stope, vrstu sredstava obezbjeđenja i mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda važenja ugovora, zatim u slučaju promjena tržišnih uslova koje na bilo koji način značajno utiču na poslovanje Banke, kao što su promjene uslova refinansiranja za Banku, promjene na domaćem ili inostranom tržištu novca, povećanje obaveznih rezervi Banke ili uslova finansiranja shodno zahtevima regulatora, Evropske Centralne Banke ili bilo koje slične institucije, u slučaju stupanja na snagu zakonskih propisa, drugih promjena tržišnih uslova, koji na bilo koji način značajno utiču na efekte ugovorenih uslova između Banke i Klijenta i sl.

Banka je obavezna da Klijenta, u roku i na način određen ugovorom, obavijesti o promjeni odredbi koje ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

2.5.5 Raskid ugovora između Banke i Klijenta

Klijent i Banka mogu raskinuti/otkazati ugovorni odnos:

- 1) sporazumom u pisanoj formi,
- 2) jednostrano – izjavom volje jedne od ugovornih strana, u skladu sa ugovorom između Banke i Klijenta ili u skladu sa važećim propisima.

Banka posebno može jednostrano raskinuti ugovor:

- kada se ustanovi da je ugovor sa Klijentom zaključen na osnovu netačnih podataka, lažne izjave, falsifikovanih ili nepotpunih dokumenata;
- u slučaju nezakonitog ili nenamjenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila Klijentu;
- kada nastupe okolnosti koje mogu dovesti u pitanje naplativost potraživanja iz ugovorenih sredstava obezbjeđenja zbog pokretanja postupka prinudne naplate ili blokade računa od strane drugih povjerilaca;
- kada se proglasi dospelim potraživanje Banke zbog neurednog izvršenja po osnovu drugog plasmana Korisnika kredita odobrenog od strane Banke;
- kada Klijent ne ispuni svoju obavezu preuzetu Ugovorom, te u slučaju povrede odredbi Opštih i Posebnih uslova poslovanja, zakonskih i drugih propisa koji regulišu materiju konkretnog Ugovora;
- kada je to određeno propisima koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma,
- ako Klijent svojim postupanjem ometa zaposlene u radu i/ili remeti poslovni proces Banke;
- u slučaju kada se Klijent i/ili fizičko lice ili pravno lice koje se nalazi u vlasničkoj strukturi Klijenta i/ili učesnik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim sankcijskim, listama Američke kancelarije za kontrolu inostranih sredstava (OFAC), Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU), Mreže za borbu protiv finansijskog kriminala (FINCEN) i Trezora Njegovog Veličanstva (HTM) i/ili internoj listi Banke ili NLB Grupe;
- U slučaju kada postoje indicije da Klijent, fizičko ili pravno lice djeluje u ime i za račun lica koji se nalazi na EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT listama i time omogućava izbjegavanje i zaobilazanje sankcija, odnosno kada Banka utvrdi ili posumnja da Klijent svojim radnjama u poslovnom odnosu zaobilazi sankcijske mjere ograničenja ili sankcijske mjere;
- kada se Klijent, pravno lice, bavi poslovima tzv. rudarenja, trgovinom ili pružanjem ostalih usluga u vezi sa virtuelnim (kripto) valutama i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa virtuelnim valutama;
- kada se Klijent, pravno lice, bavi poslovima koja se nalaze na Listi isključenja definisanim ovim Opštim uslovima poslovanja ili su navedena u posebnom ugovoru;
- kada nije moguće utvrditi stvarnog vlasnika Klijenta u skladu sa važećim propisima, a posebno u skladu sa propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- u slučaju kada se Klijent bavi zabranjenim poslovima ili poslovima koji nisu regulisani važećim propisima kao što su npr. proizvodnja i prodaja oružja za masovno uništenje, proizvodnja i prodaja nelegalnih droga, nelegalno kladenje i kockanje i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa ovim djelatnostima;

- kada Klijent sa prepoznatim FATCA indicijama ne dostavi dokumentaciju koja je neophodna za izvještavanje Poreske uprave SAD (IRS) i koja je propisana FATCA standardima;
- ukoliko je Banka prepoznala značajan reputacioni rizik u vezi sa Klijentom i njegovim povezanim licima;
- ukoliko na osnovnom platnom računu fizičkog lica nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca,
- Ukoliko su Banka i klijent u sudskom sporu,
- u drugim slučajevima utvrđenim važećim propisima, ugovorom između Banke i Klijenta, ovim Opštim uslovima i Posebnim uslovima.

U slučajevima iz prethodnog stava, Banka, pored prava na raskid ugovornog odnosa, ima pravo i da djelimično ili u cjelosti odbije izvršenje pojedinačnih naloga ili transakcija Klijenta, kao i korištenje ugovorenih usluga i/ili proizvoda.

U slučaju da Banka raskida ugovorni odnos sa Klijentom obavezna je da pisanim putem ili na drugi ugovoreni način obavijesti Klijenta. Ugovor se smatra raskinutim istekom 15 dana od dana prijema obavještenja (otkazni rok) osim ako drugačije nije regulisano ugovorom. Obavještenje se šalje na poslednju prijavljenu adresu koju je Klijent dostavio Banci, te će se takvo dostavljanje smatrati urednim.

Osim ako ugovorom nije drugačije regulisano, u slučaju prestanka ugovornog odnosa, sve obaveze Klijenta prema Banci po tom ugovoru dospijevaju na naplatu sa rokom dospelosti od 15 dana. Banka ima pravo, u slučaju da Klijent ne izmiri svoje obaveze u naznačenom roku, da naplati potraživanja sa svih računa Klijenta otvorenih u Banci bez njegove posebne saglasnosti. Izmirivanjem obaveza, Banka se ne odriče svog prava na naknadu eventualne štete u skladu sa zakonom.

Banka neće raskinuti ugovor, odnosno zatvoriti račun fizičkog lica na čijem računu postoje evidentirani, a neizvršeni nalozi za prinudnu naplatu.

Banka neće raskinuti ugovor, odnosno zatvoriti glavni račun pravnog lica na teret kojeg su evidentirani neizvršeni nalozi za prinudnu naplatu osim ako drugačije nije regulisano važećim propisima.

Nakon prestanka ugovornog odnosa i izmirenja dospjelih obaveza Banka Klijentu stavlja na raspolaganje njegova preostala sredstva kod Banke koja su povezana sa raskinutim ugovornim odnosom (novčana sredstva, instrumente obezbjeđenja i dr.).

Osim ako drugačije nije ugovoreno ili propisano, u slučaju da na računu Klijenta nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 12 uzastopnih mjeseci (nije bilo uplata ili isplata) Banka može zatvoriti račun, o čemu će Klijent biti obaviješten putem sredstva informisanja (npr. oglasom u dnevnim novinama i/ili na internet stranici Banke) čime će se smatrati da je Klijent obaviješten o prestanku važenja ugovora o računu.

2.6 Kamatne stope, provizije i naknade za bankarske usluge

Banka ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu, provizije i naknade za obavljene usluge.

Nominalne kamatne stope na kredite i depozite mogu biti fiksne ili promjenljive i izražavaju se na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou.

Obračun kamate vrši se primjenom proporcionalne metode, a u izuzetnim slučajevima, definisano pojedinačnim ugovorom, primjenom konformne metode. Pripis i naplata kamate se vrši u ugovorenim vremenskim intervalima (npr. mjesečno, tromjesečno, šestomjesečno, godišnje, na kraju ugovorenog perioda i sl.), u ugovorenoj valuti.

Banka ugovorom zaključenim sa Klijentom ugovara fiksnu ili promjenljivu kamatnu stopu.

Obračunata, mjesečna ili godišnja, kamata na depozite po pojedinačnoj partiji niža od 1,00 KM se ne isplaćuje niti se Klijentu dostavlja obračun.

Obračunata, mjesečna ili godišnja, kamata na kredite po pojedinačnoj partiji niža od 1,00 KM se ne naplaćuje.

Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS), je diskontovana stopa koja na godišnjoj osnovi izjednačava sadašnju vrijednost svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrijednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrijednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga (kredita i depozita) a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospelu, a neizmirenu obavezu Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu.

Banka zadržava pravo na promjenu ugovorene naknade i tarifa, u skladu sa zaključenim ugovorom sa Klijentom.

Nominalne i efektivne kamatne stope i tarife za provizije i naknade Banke su dostupne putem web portala Banke, te u poslovnim prostorijama Banke i u okviru odgovarajućih Informativnih listova.

2.7 Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma

Banka ima pravo da od Klijenta, pored obaveznih dokumenata i informacija, zatraži dodatne podatke, dokumenta i informacije vezane za transakciju ili račun, a sve sa ciljem sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Ukoliko Klijent nedostavljanjem dokumenata i podataka ili na bilo koji drugi način onemogućava Banku da provodi mjere identifikacije i praćenja Klijenta ili druge mjere koje su utvrđene zakonom, podzakonskim propisima ili internim aktima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, Banka će, bez saglasnosti Klijenta, uz prethodno obavještenje, obustaviti mogućnost korištenja određenih vrsta usluga i/ili proizvoda, djelimično ili u cjelosti, a sve u cilju sprečavanja nastanka bilo koje vrste rizika po Banku u poslovanju sa Klijentima.

Banka neće stupati u poslovni odnos sa klijentima koji se bave jednom ili više sljedećih djelatnosti:

- Usluge prenosa novca (money service business)
- lica koja se profesionalno bave djelatnostima povezanim sa virtuelnim valutama i pružanjem usluga svojim klijentima (Virtual Currency Providers),
- proizvodnja ili prodaja oružja i municije u vojne svrhe (Arms and Ammunitions), bez obzira da li je to glavna ili sporedna djelatnost;
- razvojne aktivnosti i oplemenjivanje teških metala u svrhu dobijanja atomske energije u vojne svrhe (Atomic Power),
- kockarnice, uključujući sportsko klađenje ako su definisane kao glavna aktivnost klijenta i internet kockanje bez obzira da li je glavna ili sporedna djelatnost klijenta (Gambling or Internet Gambling)
- strane institucije koje obavljaju dobrotvorne aktivnosti i strane nevladine organizacije (Charitable Foundations and Non-Governmental Organizations) gdje je nemoguće sa sigurnošću utvrditi stvarnog vlasnika i/ili koji posluju sa gotovinom i inostranstvom (iz navedenog su izuzeti lokalne i međunarodno priznate organizacije koji obavljaju dobrotvornu djelatnost kao npr. Unicef, Crveni krst i dr.),
- kao i sa klijentima koji se bave svim ostalim djelatnostima koje nisu regulisane važećim zakonskim propisima.

Banka neće stupati u poslovne odnose sa sledećim klijentima

- pravnim licima i finansijskim institucijama sa sjedištem u državama i drugim političkim jedinicama koje se smatraju poreskim oazama (Offshore Entities),
- pravnim licima koje dokazuju vlasništvo akcijama na donosioca,
- stranim pravnim licima nerezidentima i fizičkim licima nerezidentima (koji mogu da nastupe u ulozi vlasnika računa, zakonskog zastupnika ili stvarnog vlasnika – važi i za društva u Bosni i Hercegovini sa elementom nerezidenta) i nemaju legalni i ekonomsko-logički poslovni interes ili lični interes da posluju u Bosni i Hercegovini, odnosno ne obavljaju svoje djelatnosti u Bosni i Hercegovini (što se tiče pravnih lica ovo pravilo se odnosi samo za mikro i mala preduzeća koja nisu dio grupacije srednjih ili velikih kompanija,
- usluge koje omogućavaju "plaćanje putem prolaznog računa banke" – »payable through accounts«,
- fizičkim i pravnim licima lica sa kojima je Banka raskinula poslovni odnos na prijedlog Komisije za sprečavanje pranja novca,
- fizičkim i pravnim licima rezidentima i nerezidentima na listama osoba, grupa i drugih subjekata protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere: EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT.
- sa fizičkim i pravnim licima u slučaju da postoje indicije da isti djeluju u ime i za račun sankcionisanog lica ili su osnovani sa ciljem izbjegavanja ili zaobilaženja sankcija - EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT,
- kao i u svim drugim slučajevima koji nisu dozvoljeni prema važećim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

Banka neće stupati u poslovne odnose sa fizičkim i pravnim licima u slučaju da postoje indicije da isti djeluju u ime i za račun sankcionisanog lica ili su osnovani sa ciljem izbjegavanja ili zaobilaženja sankcija EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT.

Ukoliko za vrijeme trajanja već postojećeg poslovnog odnosa sa Klijentima, fizičkim i pravnim licima, Banka dođe do saznanja da postoje osnovi sumnje da isti djeluju u ime i za račun sankcionisanog lica ili su osnovani sa ciljem izbjegavanja ili zaobilaženja sankcija EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT, Banka će prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos u ime i za račun tih lica.

Banka ne obavlja transakcije u međunarodnom platnom prometu u ime i za račun sankcionisanih lica (liste EU, OFAC, UN, FINCEN i HMT) kao i za lica za koje postoji osnov sumnje da djeluju u ime i za račun sankcionisanog lica ili su osnovani sa ciljem izbjegavanja ili zaobilaženja sankcija.

U slučajevima transakcija unutrašnjeg platnog prometa, koja uključuju pravna i fizička lica protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere koje Bosna i Hercegovina primjenjuje, Banka će postupiti u skladu sa važećom zakonskom regulativom o primjeni međunarodnih restriktivnih mjera.

U slučajevima transakcija unutrašnjeg platnog prometa koja uključuju pravna i fizička lica koja su sankcionisana restriktivnim mjerama kojima se Bosna i Hercegovina nije pridružila, ali je Banka kao članica NLB Grupe dužna da ih primjenjuje (OFAC, FINCEN, HMT, EU (FBE), kao i za lica za koje postoji osnov sumnje da djeluju u ime i za račun sankcionisanog lica ili su osnovani sa ciljem izbjegavanja ili zaobilaženja sankcija, Banka će postupiti sa pažnjom dobrog stručnjaka uvažavajući osnovna načela zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluge, te konačnu odluku o izvršenju transakcije donijeti na bazi procjene rizika.

2.8 Komunikacija između Banke i Klijenta

Banka i Klijent slobodno dogovaraju međusobni način komunikacije i obavještanja. Pri tom se posebno vodi računa o mjerama i načinu identifikacije i sigurnosti prenosa informacija i podataka.

Informisanje Klijenata o uslugama Banke, obavljaće se putem direktnog razgovora, direktne pošte, informativnih listova, brošura, reklamnog materijala, WEB portala Banke, Kontakt centra (direktnim pozivom, elektronskom poštom ili video pozivom) reklamnih SMS poruka, reklamne kampanje korišćenjem sredstava javnog informisanja, korišćenjem elektronskih servisa (mKlik, eKlik, bankomat) i dr. Telefoni Banke za kontakte se objavljuju na WEB portalu, informativnim listovima i u promotivnim materijalima.

Banka putem WEB portala, elektronskih servisa ili u prostorijama Banke objavljuje internu kursnu listu, referentne kamatne stope, nominalne i efektivne kamatne stope, provizije i naknade za sve usluge, te ostale relevantne podatke i informacije koje se odnose na poslovanje Banke.

U poslovanju sa Klijentima fizičkim licima, a u skladu sa Zakonom o bankama RS, Banka objavljuje informacije o uslovima i bitnim karakteristikama usluga putem standardnog informativnog lista, na reprezentativnom primjeru za pojedinu uslugu.

U slučaju postojanja sumnje u Klijentov identitet prilikom međusobne komunikacije ili u istinitost ili sigurnost komunikacionih kanala i informacija koje se razmjenjuju, Banka, uprkos dogovorenom načinu komunikacije, ima pravo da traži od Klijenta da se koriste drugi načini komunikacije.

Komunikacija može da se odvija u usmenoj i pisanoj formi kroz različite kanale komunikacije (telefon, e-mail, dopis, elektronski servisi Banke, video poziv).

2.8.1 Dostavljanje obavještenja Banke Klijentu

Banka dostavlja Klijentu obavještenja, izvode o stanju i promjenama na računima kod Banke, kamatne listove i anuitetne planove, izvještaje i druge podatke i dokumentaciju (u daljem tekstu Obavještenja) u pisanoj formi, elektronskim putem (e-mail-om, elektronskim servisom, SMS-om ili telefaks porukama), u poslovnim prostorijama Banke, poštom ili na drugi dogovoreni način.

Obavješćavanje Banke prema Klijentu smatraće se izvršenim:

- a) na dan predaje pisma pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno firmi koja je registrovana za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja Obavještenja na drugi način, a u skladu sa ugovorom i datim podacima i saglasnošću Klijenta.

Ako je ugovorena promjenljiva kamatna stopa vezana za referentnu kamatnu stopu – Banka je obavezna da o izmjeni kamatne stope obavijesti Klijenta na ugovoren način navodeći datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje.

Kod ugovora o kreditu sa promjenljivom kamatnom stopom Banka dostavlja Klijentu izmijenjeni plan otplate kredita.

Najmanje jednom godišnje, Banka dostavlja Klijentu bez naknade pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga.

U slučaju platnog ili kartičnog računa, odnosno dozvoljenog prekoračenja po računu, Banka najmanje jedanput mjesečno dostavlja Klijentu, obavještenje – izvod o svim promjenama na računu Klijenta.

Klijent je obavezan da bez odlaganja provjeri tačnost i potpunost izvoda transakcionog ili drugog računa, kao i drugih izvještaja, obračuna i obavještenja koja primi od Banke. U slučaju da na iste ima primjedbu ili reklamaciju, ima pravo da u roku od 8 dana od prijema dokumenta uloži reklamaciju, a u suprotnom slučaju će se smatrati da je dokument koji je Banka dostavila prihvaćen.

Takođe, nakon prihvatanja (odobrenja), izvod računa se može osporavati zbog grešaka u pisanju ili knjiženju, zbog ispuštanja ili dupliranja, pri čemu Klijent ima pravo da navedeno osporavanje preduzme najkasnije u roku od godinu dana od prijema izvoda o likvidaciji salda po zaključenju računa, inače se pravo gasi.

Način dostave izvoda, izvještaja i drugih dokumenata Banke uređuje se ugovorom između Klijenta i Banke ili na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta koji Banka prihvati.

2.8.2 Komunikacija Klijenta prema Banci

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Klijentom, Klijent, zavisno od vrste posla, dostavlja ili daje na uvid Banci dokumente:

- a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez ovjere opštine ili suda da je fotokopija vjerna originalu;
- b) sa prevodom na jedan od službenih jezika u Republici Srpskoj, ovjerenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obavještenja na stranom jeziku);
- c) sa ovjerom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porijekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

2.8.3 Elektronska razmjena podataka

Banka i Klijent mogu da dogovore razmjenu podataka i komunikaciju elektronskim servisima (npr. telefonski putem SMS-a, WAP-a i sl.) ili elektronsku razmjenu podataka (Internetom, emailom, elektronskim ili mobilnim bankarstvom ili drugim dogovorenim kanalima).

U slučaju prihvatanja usluga o korišćenju elektronskih servisa i Elektronskih instrumenata plaćanja (EIP), Klijent i Banka su saglasni da prihvataju, slobodno izraženom voljom, elektronsku razmjenu podataka i elektronske dokumente, njihovu validnost i neporecivost.

Uslovi upotrebe elektronskih komunikacionih kanala se detaljno propisuju Posebnim uslovima.

Elektronski dokumenti i elektronske transakcije se smatraju validnim i neporecivim ukoliko su korišćena dogovorena sredstva autorizacije, identifikacije i autentifikacije na način i u skladu sa potpisanim ugovorom/dogovorom sa Klijentom, zakonima o elektronskom dokumentu, elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, ovim Opštim uslovima, Posebnim uslovima i drugim instrukcijama koje Banka objavi.

Za sigurnu elektronsku razmjenu podataka Banka će upotrijebiti sredstva kojima se omogućava pouzdano autorizovanje i identifikovanje Klijenta, putem identifikacionog koda i/ili drugog odgovarajućeg načina identifikacije i drugog kanala autentifikacije kao što su digitalni certifikati, PIN, mobilni token ili jednokratna lozinka, odnosno odgovarajućeg sigurnosnog paketa.

Banka i Klijent se obavezuju da će dosljedno poštovati sigurnosne mjere kako bi se minimizirao neovlašćen pristup, izmjena ili gubitak podataka. Klijent se obavezuje da će odmah obavijestiti Banku u slučaju sumnje u zloupotrebu elektronskih servisa. Banka će upoznati Klijenta sa načinom upotrebe svakog posebnog komunikacionog kanala sa preporučenim sigurnosnim mjerama i uputstvima za upotrebu preko drugih medija (npr. elektronsko ili mobilno bankarstvo).

Svaka elektronska razmjena podataka između Banke i Klijenta koja je obavljena prema ugovoru, pristupnici, zahtjevu Klijenta ili dogovoru smatraće se vjerodostojnom i neporecivom i ima snagu svojeručnog potpisa Klijenta.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu nastalu oštećenjem opreme ili gubitkom podataka, na instalacijama i opremi Klijenta koja je korišćena u svrhu elektronske komunikacije i razmjene podataka, opremi koja nije pod kontrolom Banke ili koja nije nastala njenom krivicom. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Klijent ne može da koristi elektronsku

razmjenu podataka i elektronske servise zbog više sile i okolnosti koje Banka nije izazvala i na koje Banka ne može da utiče. Banka neće snositi odgovornost za bilo kakvu štetu koja nastane ili može nastati, ukoliko dođe do otkrivanja informacija, njihove zloupotrebe, ukoliko ih je prouzrokovala treća strana ili Klijent. Banka nije u obavezi da prihvati elektronsku razmjenu podataka i transakcije za čije izvršenje je neophodno podnošenje odgovarajuće dokumentacije, u skladu sa zakonskim odredbama. Klijent snosi svu odgovornost za rizik zloupotrebe identifikacionih i autentifikacionih podataka, koji su u njegovom posjedu, kao i eventualnu štetu nastalu zbog gubitka i/ili neovlašćenog korišćenja uređaja za elektronsku razmjenu podataka (računar, mobilni telefon, komunikaciona oprema i sl. koju inače koristi Klijent) od strane drugih lica i na osnovu toga ispostavljenih naloga ili otkrivanja povjerljivih informacija.

2.9 Žalbe klijenata

Klijent može eventualne žalbe (reklamacije i prigovore) dostaviti Banci:

- usmeno – lično u prostorijama Banke ili telefonskim pozivom, video pozivom ili
- pisanoj formi – lično ili poštom dostavljanjem na adresu Milana Tepića br.4, 78000 Banja Luka protokol Banke ili poslovnice, mailom na adresu nlbinfo@nlb-rs.ba ili bilo koju drugu e-mail adresu Banke, faksom, SWIFT (od strane finansijskih institucija) i drugim kanalima komunikacije kao što je web stranice banke ili servisi mobilnog i elektronskog bankarstva

Žalba klijenta treba biti jasna i sadržavati sve činjenice na osnovu kojih je zasnovana.

Obavezni elementi svake žalbe:

- podatke o podnosiocu žalbe (ime i prezime, adresa, kontakt podaci klijenta ili ovlaštenog lica koje u ime klijenta podnosi žalbu)
- predmet žalbe sa informacijom o datumu nastanka spornog događaja
- dokumenat na koje se odnosi žalba (kopija dokumenata ako je potrebna za ocjenu osnovanosti)
- kontakt podatke za dostavljanje odgovora od strane Banke
- potpis klijenta ili ovlaštenog lica ukoliko žalbu podnosi ovlašteno lice
 - Uz pisanu obavijest i/ili prigovor Klijenta iz prethodnog stava korisnik će priložiti:
 - raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi i činjenično stanje opisano u Reklamaciji (ukoliko postoje).
 - Ukoliko Reklamaciju podnosi Opunomoćenik Klijenta - obavezno prilaže i originalno ovlašćenje za zastupanje
 - (punomoć) Klijenta u čije ime podnosi obavijest ili prigovor ili foto-kopiju ovlašćenja ovjerenu od strane nadležnog organa.

U slučaju nezadovoljstva Klijenta odgovorom nakon prve žalbe (reklamacije i prigovora), ponovljena žalba mora biti takođe dostavljena u pisanoj formi uz navođenje razloga dostavljanja ponovljene žalbe.

Banka će na dostavljenu žalbu (reklamaciju ili prigovor) odgovoriti Klijentu u skladu sa dogovorenim načinom komunikacije, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema, izuzev ako Ugovorom ili Posebnim uslovima nije drugačije definisano.

Na žalbe podnesene Banci u slučaju kada nije moguće izvršiti identifikaciju Klijenta, kao i zbog sigurnosnih razloga, Banka Klijentima dostavlja uopštene odgovore u skladu sa Opštim i Posebnim uslovima poslovanja, odnosno odgovore koji ne sadrže povjerljive informacije. U slučaju da Klijent zahtijeva dostavljanje specifičnih informacija, a koji su vezani za njegov poslovni odnos sa Bankom, mora biti potvrđen identitet.

Ukoliko Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu ili Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke, Klijent ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, na adresu Vladike Platona 1/a, 78000 Banja Luka.

2.10 Poslovni odnos Banke i maloljetnika

Klijent maloljetno lice stupa u poslovni odnos sa Bankom zaključenjem ugovora između Banke i zakonskih zastupnika maloljetnika (roditelji ili staratelji) u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Banka će sa Klijentom maloljetnim licem zaključiti ugovor bez zakonskih zastupnika maloljetnika ako je to u skladu sa važećim zakonskim propisima i ako je svrha stupanja u poslovni odnos raspolaganje imovinom koju je maloljetnik stekao sopstvenim radom.

Klijent maloljetno lice može samostalno raspolagati novčanim sredstvima na platnim računima u Banci u skladu sa važećim zakonskim propisima i:

- 1) ako je je novčana sredstva na računu stekao svojim radom ili
- 2) ako postoji pismena saglasnost zakonskih zastupnika maloljetnika.

Zakonski zastupnici Klijenta maloljetnog lica ili treća lica mogu raspolagati novčanim sredstvima sa njegovih platnih računa samo u skladu sa važećim propisima i uz saglasnost nadležnih organa ako je ta saglasnost potrebna.

Novčanim sredstvima Klijenta maloljetnog lica koja se nalaze na štednim depozitima (oročeni i neoročeni) i transakcionim računima može se raspolagati samo u skladu sa važećim zakonskim propisima i uz saglasnost nadležnih organa.

3. Opšti uslovi za pružanje pojedinačnih bankarskih usluga

3.1 Platni računi Banka sa Klijentima zaključuje ugovore o otvaranju i vođenju platnih računa u domaćoj ili stranoj valuti.

Klijent je obavezan da prilikom otvaranja platnog računa Banci dostavi dokumentaciju koju Banka zahtjeva u skladu sa važećim propisima, Opštim i Posebnim uslovima i informativnim listovima.

Banka neće zaključiti ugovore, odnosno otvoriti račune pravnim licima čiji su računi blokirani, kao i fizičkim licima na čijim računima postoje evidentirani, a neizvršeni nalozi za prinudnu naplatu.

Banka će otvoriti Klijentu - fizičkom licu platni račun na osnovu identifikacionog dokumenta, koji se daje na uvid i koji Banka, za potrebe dokumentovanja dosijea Klijenta, fotokopira odnosno skenira.

Banka od Klijenata naplaćuje provizije i naknade u skladu sa važećim Informativnim listom objavljenim na web portalu i dostupnim u prostorijama Banke.

Klijent fizičko lice ima pravo da bez plaćanja posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog računa u valuti u kojoj se vodi račun.

Klijent fizičko lice ima pravo da ugasi računa bez plaćanja naknade.

Sredstvima na računu raspolaže vlasnik računa. Prilikom otvaranja računa ili naknadno, a izričito pisano, vlasnik računa može davanjem punomoći ovlastiti drugu osobu (u daljem tekstu Opunomoćenik) da raspolaže sredstvima na računu. Punomoć može biti jednokratna, vremenski ograničena i vremenski neograničena (trajna). Punomoć (ovlašćenje) koja se izdaje u Banci štampa se u dva primjerka. Punomoć potpisuju vlasnik računa (Davalac punomoći) i Opunomoćenik kao i dva radnika Banke. Punomoć se ovjerava pečatom Banke. Jedan primjerak punomoći se uručuje Opunomoćeniku, a drugi zadržava Banka. Na navedenoj punomoći moraju biti precizno navedeni podaci o vlasniku računa i Opunomoćeniku (broj računa ili štednog depozita po viđenju, ime i prezime, adresa i broj identifikacionog dokumenta vlasnika računa, ime i prezime, adresa i broj identifikacionog dokumenta Opunomoćenika, vrijeme trajanja punomoći i opis raspolaganja sredstvima). Punomoć (ovlašćenje) koja je izdata od strane ovlašćenog organa (notar, nadležni opštinski ili republički starateljski organ, ambasada, konzularna predstavništva...) se u originalnom primjerku zadržava u Banci. Identifikacioni dokumenti vlasnika računa i Opunomoćenika se skeniraju.

Opunomoćenik Klijenta fizičkog lica ne može da prenese ovlašćenje, odnosno ovlasti treće lica.

Opoziv punomoći (ovlašćenja) postaje punovažan od dana kada Banka pisanim putem bude obavještena o opozivu.

Dužina trajanja punomoći (ovlašćenja) u slučaju penzionera je u skladu sa ugovorima sa penzionim fondovima (npr. za Penzije Fonda PIO Republike Srpske je 6 mjeseci), a kod Zavoda MIO Federacije BiH i stranih penzionera u skladu sa ovlašćenjima Klijenta.

Ukoliko se na platni račun vrše uplate penzije, invalidnine i drugih socijalnih davanja, Banka na zahtjev pošiljaoca navedenih vrsta uplata, u skladu sa zakonskim odredbama, vrši povrat primljenih penzija, invalidnina i drugih socijalnih davanja sa računa Klijenta, u traženom iznosu ili iznosu koji je zatečen na računu, ukoliko je zatečeni iznos manji od traženog, bez posebne saglasnosti klijenta a uz dokumentovanje osnova zahtjeva za povrat od strane pošiljaoca zahtjeva.

Otvaranje transakcionih računa pravnim licima (redovnih transakcionih računa pravnih lica, transakcionih računa organizacionog dijela pravnog lica ili transakcionih računa posebnih namjena) se vrši na osnovu dokumentacije dostavljene u originalu ili fotokopiji ovjerenoj od strane nadležnog organa. Informacija o potrebnoj dokumentaciji je navedena u informativnom listu ili je dostupna u prostorijama Banke. Prilikom otvaranja računa Klijent je obavezan da opredjeli glavni račun, ukoliko isti nije prije opredjelio u drugoj banci.

Otvaranjem računa, Klijent je Banku neporecivo ovlastio da za vrijeme trajanja poslovnog odnosa vrši isplate i uplate sa/na Klijentov račun. Isplate sa računa se obavljaju na osnovu naloga za plaćanje vlasnika računa ili ovlašćenog lica, u okviru limita stanja na računu (pokrića) ili raspoloživog stanja u visini zbira stanja i ugovorenog i odobrenog kredita po računu. Prijem naloga za plaćanje se vrši na šalterima Banke ili putem ugovorenih komunikacionih kanala.

Banka može izvršiti plaćanje sa računa bez naloga Klijenta samo u slučajevima propisanim zakonom ili ugovorom između Banke i Klijenta (npr. naplata naknade i kamate za bankarske usluge, sudskih i drugih izvršnih rješenja i naloga), bez posebne saglasnosti i uz naknadno obavješćavanje Klijenta.

Klijent je saglasan da Banka može, bez ikakvog daljeg zahtjeva i odobrenja od strane Klijenta, sva neizmirena potraživanja od Klijenta, po bilo kom pravnom osnovu, naplatiti iz svih sredstava Klijenta, kao i izvršiti isplatu ili prenos svih sredstava koja su greškom knjižena u korist Računa u toku bankarskog dana kada je pogrešno knjiženje izvršeno ili naknadano uz saglasnost klijenta.

Otvaranje i vođenje deviznog računa u stranoj valuti obavlja se u valutama navedenim na Internoj kursnoj listi Banke, dostupnoj na web portalu Banke i poslovnim prostorijama Banke

Sve prilive u stranoj valuti Banka knjiži i odobrava na devizni račun Klijenta u slučaju kada može izvršiti potpunu identifikaciju Klijenta i raspolaže sa informacijama o osnovama naplate iz inostranstva.

Sve prilive u stranoj valuti izvršene korišćenjem sistema plaćanja putem platnih kartica Banka knjiži i odobrava na Kartični račun u domaćoj valuti.

Banka evidentira promet na računu i nakon promjene, dnevno izrađuje izvod o prometu i stanju na računu, dostavljajući isti u prostorijama Banke ili na način za koji se Klijent opredjelio.

3.2 Platni promet i platni instrumenti

Za učesnike u platnom prometu (u zemlji i sa inostranstvom), Banka obavlja sljedeće usluge i aktivnosti:

- otvaranje i vođenje transakcionih računa u domaćoj i stranoj valuti i Kartičnih računa u domaćoj valuti
- izvršavanje platnih transakcija, kao i transakcija po osnovu prenosa sredstava sa jednog računa na drugi (na šalteru Banke, kao i putem elektronskih servisa i platnih kartica),
- otkup, prodaja i konverzija deviza (na šalteru Banke, kao i putem elektronskih servisa),
- poduzima mjere i radnje u cilju sprečavanja pranja novca,

- evidentira promjenu na računu i dostavlja izvještaje o prometu i stanju računa na dan izvršene promjene (u prostorijama Banke, kao i putem elektronske banke), kao i
- drugi poslovi koji mogu biti određeni Zakonom.

Platne transakcije i transakcije prenosa sredstava se obavljaju:

- gotovinski,
- bezgotovinski i
- obračunom međusobnih obaveza i potraživanja.

Pod gotovinskim oblikom platnih transakcija podrazumijevaju se plaćanja i naplate koje se vrše posredstvom gotovog novca (novčanice ili kovani novac).

Pod bezgotovinskim oblikom plaćanja podrazumijevaju se plaćanja i naplate koje se vrše bez posredstva gotovog novca, odnosno koje se vrše posredstvom depozitnog (žiralnog) novca, kao i posredstvom obračunskog novca.

Pod obračunskim oblikom platne transakcije podrazumijevaju se plaćanja i naplate u kojima se obaveze izmiruju pravima iz potraživanja, tako što se vrši njihovo međusobno obračunavanje (prebijanje). U okviru obračunskog oblika platne transakcije razlikujemo:

- prebijanje (kompenzacija),
- indosiranje (predaja) hartija od vrijednosti,
- promjena povjerioca, odnosno dužnika u određenom obligacionom odnosu (cesija, asignacija i sl.) i drugo.

Nalog za plaćanje se prihvata u zakonski propisanoj formi i sadržaju na samokopirajućem papirnom obrascu čime se obezbeđuje primjerak originalnog naloga klijenta i primjerak kopije istog naloga. Original zaprimljenog naloga se arhivira u evidencijama Banke kao dokaz date instrukcije od strane klijenta a kopija naloga se uručuje klijentu ka dokaz naloga podnesenog Banci za plaćanje.

Pored navedenih osnovnih oblika, plaćanja sa računa i uplate na račun vrše se i putem plaćanja i naplate po osnovu dokumentarnih poslova (inkaso poslovi, akreditivi i garancije).

Prilikom izvršenja transakcije, kojoj Klijent lično pristupa, obavlja se identifikacija Klijenta uvidom u jedan od identifikacionih dokumenata sa fotografijom.

Trajni nalog je instrument unutrašnjeg platnog prometa, pri čemu zaključenjem ugovora o trajnom nalogu Klijent daje ovlaštenje Banci da izvrši plaćanje ili prenos sredstava sa njegovih računa u fiksnom ili varijabilnom iznosu, trajno ili u određenom vremenskom roku, tako što će izvršiti zaduženje računa Klijenta u korist drugog računa.

Poslovi otkupa, prodaje i konverzije deviza, kao i mjenjački poslovi na šalteru Banke, obavljaju se u skladu sa Internom kursnom listom Banke.

3.2.1 Izvršenje naloga u unutrašnjem platnom prometu

Vrijeme realizacije naloga unutrašnjeg platnog prometa zasnovano je na terminskom planu RTGS/BPRV (sistem u realnom vremenu) i Žiro kliring sistema Centralne banke BiH.

Interni nalozi predstavljaju platne transakcije u korist računa kod Banke, a primaju se i izvršavaju istog bankarskog dana.

Eksterni nalozi predstavljaju platne transakcije u korist računa otvorenih kod drugih banaka. Eksterni nalozi se, u zavisnosti od iznosa naloga ili hitnosti istog, izvršavaju kroz žirokliring platni sistem ili kliring sistem u realnom vremenu (tzv. RTGS/BPRV sistem).

Lično podneseni Eksterni nalozi za izvršenje u žirokliring sistemu (iznosi do 10.000,00KM) primljeni do 13h izvršavaju se isti dan, dok se nalozi primljeni poslije 13h izvršavaju najkasnije sljedećeg bankarskog dana, u jutarnjim časovima.

Lično podneseni RTGS/BPRV nalozi (nalozi sa iznosom preko 10.000,00 KM) i svi nalozi sa oznakom „hitno“, primljeni do 15.30h i izvršavaju se odmah. RTGS/BPRV nalozi i nalozi sa oznakom hitno primljeni poslije 15.30h izvršavaju se najkasnije sljedećeg bankarskog dana, u jutarnjim časovima. Subotom se primaju i interni i eksterni nalozi, a izvršavaju se samo interni, dok se eksterni nalozi izvršavaju sljedeći bankarski dan, u jutarnjim časovima.

Elektronski nalozi se primaju 24 časa.

Interni elektronski nalozi primljeni u Banku radnim danom do 19h i subotom do 13:30h izvršavaju se isti dan. Interni elektronski nalozi primljeni nakon navedenih vremena izvršavaju se isti dan ali sa datumom valute sledećeg bankarskog dana. Eksterni elektronski nalozi primljeni u Banku radnim danom do 14.30h se izvršavaju isti radni dan, dok se elektronski nalozi primljeni nakon navedenog vremena izvršavaju najkasnije sljedećeg bankarskog dana, u jutarnjim časovima.

Elektronski RTGS/BPRV nalozi i nalozi sa oznakom hitno primljeni u Banku do 15.30h se izvršavaju odmah.

Elektronski RTGS/BPRV nalozi i nalozi sa oznakom hitno primljeni poslije 15.30h izvršavaju se najkasnije sljedećeg bankarskog dana, u jutarnjim časovima.

Vrsta naloga	Izvršavanja naloga primljenih radnim danom	Izvršavanja naloga primljeni subotom	Izvršavanja naloga primljenih nedeljom i praznikom
Interni ispostavljeni na šalteru Banke	na dan prijema naloga	na dan prijema naloga	ne primaju se nalozi
Eksterni do 10.000 KM ispostavljeni na šalteru Banke	nalozi primljeni do 13 časova/isti dan; nalozi primljeni nakon 13 časova/najkasnije sljedeći radni bankarski dan	sljedeći radni bankarski dan	ne primaju se nalozi
RTGS (preko 10.000 KM) i hitni ispostavljeni na šalter Banke	nalozi primljeni do 15.30 časova/isti dan; nalozi primljeni nakon 15.30 časova/najkasnije sljedeći radni bankarski dan	sljedeći radni bankarski dan	ne primaju se nalozi

Elektronski interni	nalozi primljeni do 19 časova/isti dan; nalozi primljeni nakon 19 časova/ isti dan ali sa datumom valute sledećeg radnog bankarskog dana	nalozi primljeni do 13:30 časova/isti dan; nalozi primljeni poslije 13:30 časova/ isti dan ali sa datumom valute sledećeg radnog bankarskog dana	isti dan ali sa datumom valute sledećeg radnog bankarskog dana
Elektronski eksterni do 10.000 KM	nalozi primljeni do 14.30 časova/isti dan nalozi primljeni nakon 14.30 časova/najkasnije sljedeći radni bankarski dan	sljedeći radni bankarski dan	sljedeći radni bankarski dan
Elektronski RTGS (preko 10.000 KM) i hitni	nalozi primljeni do 15.30 časova/isti dan Nalozi primljeni nakon 15.30 časova/najkasnije sljedeći radni bankarski dan	sljedeći radni bankarski dan	sljedeći radni bankarski dan

Nalozi, izvršeni u skladu sa gore navedenim vremenima, evidentiraju se na izvodu računa klijenta pod datumom kada su primljeni odnosno na dan valute izvršenja naloga zavisno od toga koji je od ta dva dana kasniji.

3.2.2 Izvršenje naloga u platnom prometu sa inostranstvom

U skladu sa odredbama primjenjivih zakona, Banka vrši plaćanje u inostranstvo po nalogu klijenta a u skladu sa primljenom instrukcijom klijenta i uz prethodnu provjeru datuma valute, iznosa i svrhe transakcije. Smatra se da je Banka izvršila svoju obavezu izvršenja naloga, davanjem naloga za plaćanje ino banci u skladu sa instrukcijom klijenta. Potvrda izvršenja naloga od strane Banke je izvještaj o promjenama stanja računa klijenta i potvrda o izvršenom plaćanju (kopija SWIFT poruke).

Na potrebno vrijeme od davanja naloga do isplate primaoca Banka ne može uticati niti je odgovorna za eventualno zadržavanje transakcije kod ino banaka a na putu do primaoca sredstava jer su transakcije platnog prometa sa inostranstvom predmet različitih provjera a u skladu sa politikama svake banke i regulativom zemlje banke i zemlje krajnjeg primaoca.

U slučaju zadržavanja izvršavanja transakcije kod ino banke, obaveza Banke je da na osnovu informacija dobijenih od klijenta odgovara na upite ino banaka za dostavu dodatne dokumentacije i podataka o transakciji ili klijentu a u cilju izvršavanja plaćanja.

Banka ne preuzima obavezu nadoknade eventualne štete klijentu uzrokovane zadržavanjem transakcije plaćanja kod ino banke na putu do krajnjeg primaoca.

Uplate iz inostranstva u korist računa klijenata Banka izvršava prema datumu valute ukoliko su svi podaci na nalogu ispravni, a najkasnije sledeći radni dan.

Ukoliko nedostaju određeni podaci neophodni za obradu uplate, sredstva ostaju neraspoređena na računu Banke sve do momenta dok od strane banke nalogodavca ne budu dostavljeni dodatni podaci.

Odobrenje računa primaoca sredstava iz transakcije uplate iz inostranstva/klijenta Banke može biti odloženo do dostave osnova naplate od strane primaoca sredstava/klijenta Banke, a u skladu sa odredbama Zakona o deviznom poslovanju i Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kojim je utvrđena obaveza utvrđivanja svrhe transakcije uplate.

Svaki nalog za plaćanje u inostranstvo zaprimljen u prostorije Banke, a ukoliko zadovoljava zakonske uslove i ima obezbijeđeno pokriće, će biti izvršen u skladu sa sledećim terminima:

- do 14:00 časova, izvršava se istog radnog dana,
- poslije 14:00 časova, izvršava se istog radnog dana, a najkasnije sutradan.

U skladu sa nalogom klijenta, moguće valute za izvršavanje plaćanja u inostranstvo su:

- T+2 (dva bankarska radna dana od datuma izvršenja) za naloge zaprimljene do 16 časova,
- T+1 (sljedeći bankarski radni dan) za naloge zaprimljene do 16:00 časova,
- T+0 (tekući radni dan) za naloge zaprimljene do 10:00 časova

Nalozi za plaćanje podnose se najkasnije na dan valute, odnosno u skladu sa rokovima prijema naloga. Ako je datum valute (tj. dan izvršenja naloga) praznik, odnosno neradni dan u BiH, RS, ili neradni dan u mjestu izvršenja naloga ili dan kad Banka u skladu sa svojim internim aktima ne radi, nalog će se izvršiti prvog radnog dana koji slijedi iza dana naznačenog u nalogu. Prilikom izvršavanja naloga za plaćanje u inostranstvo, Banka zadržava pravo izmjene datuma valute, ako je dan izvršenja naloga u odredišnoj zemlji primaoca neradni dan.

3.3 Elektronski instrumenti plaćanja (EIP)

3.3.1 Osnovne odredbe

Elektronski instrumenti plaćanja se koriste za obavljanje transakcija elektronskim putem, korišćenjem elektronskih servisa i platnih kartica. Usluge elektronskih servisa, pored toga, omogućavaju prijem informacija i obavještanja, a koje Klijent koristi u skladu sa zaključenim ugovorom. Pod transakcijama se podrazumijevaju finansijske transakcije u platnom prometu (pristup finansijskim sredstvima na računu kod Banke) i ostale poslovne transakcije koje mogu biti i nefinansijske.

3.3.2 Uslovi po kojima Banka obavlja poslove elektronskih servisa

Prijem informacija i obavještenja o elektronskim servisima dostupni su posredstvom sljedećih kanala:

- Web portala Banke;
- SMS poruka;
- elektronske pošte.

Radi povećanja sigurnosti elektronskih transakcija, Banka dodjeljuje Klijentu za korišćenje usluga elektronskih servisa odgovarajuću lozinku, PIN, sigurnosni uređaj, digitalni certifikat, OneTimePassword/OTP – jednokratna lozinka (sigurnosnu SMS poruku sa lozinkom), mobilni token i sl. (u daljem tekstu sigurnosni paket) koji se koristi za jednu ili više usluga.

Klijent je obavezan da sigurnosni paket koristi na način propisan korisničkim uputstvom, kao i da ga čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

3.3.3 Obaveze i prava Banke i Klijenta kod korišćenja usluga elektronskih servisa

Za svaku uslugu elektronskog servisa Banka je obavezna da omogućiti Klijentu uvid u informacije, kao i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Posebnim uslovima, pristupnici i korisničkim uputstvima.

Banka identifikuje Klijenta na osnovu sigurnosnog paketa ili drugih registrovanih podataka o Klijentu (broja telefona, mobilnog telefona ili adrese elektronske pošte kod Banke) i na osnovu uspješne identifikacije stavlja na raspolaganje podatke o računima, platnim karticama i drugim uslugama Banke koje koristi, u obimu i na način definisan korisničkim uputstvima.

Banka zadržava pravo izmjene obima i sadržaja pojedine usluge elektronskog servisa, o čemu Klijenta obavještava putem Interneta, pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, objavom ili drugim kanalom komunikacije.

Klijent je obavezan da čuva kao tajnu sve autorizacije i autentifikacione podatke, lozinke i uređaje koje koristi za pristup uslugama elektronskih servisa. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi Klijent.

Banka arhivira sve poruke u vezi transakcija koje Klijent dostavi nekim od raspoloživih kanala (uključujući: logove sa servera, elektronsku poštu, SMS poruku i sl.).

Klijent ima obavezu da vodi računa o izvještajima dobijenim od Banke o svim promjenama na računu i da ih pregleda, i obavezu da obavijesti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u dogovorenim ili propisanim rokovima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da je nalog odbijen u sistemu platnog prometa zbog pogrešnih instrukcija u nalogu ili ukoliko je nalog dat u suprotnosti sa zakonskim propisima.

Kada je u pitanju korišćenje usluge SMS-obavještenja, Banka će odobriti korišćenje usluge ako korisnik SMS servisa dostavi Banci sve neophodne informacije i postupi u skladu sa ugovorenim načinom rada, Opštim i posebnim uslovima poslovanja i informativnim listovima.

Korisnik usluge SMS-obavještenja dužan je odmah obavijestiti o svim izmjenama koje se odnose na njegove lične podatke, broj mobilnog telefona ili odjavljivanje mobilnog telefona. Banka SMS servis pruža preko mobilnih operatera koji ne garantuju korisniku pouzdanost i sigurno slanje SMS-obavještenja, a na šta Banka ne može da utiče. Korisnik se odriče bilo kakvih zahtjeva u vezi sa tim, posebno, ali ne isključivo, u slučaju otkrivanja sadržaja SMS-obavještenja od strane drugih neovlašćenih lica ili ako SMS-obavještenje ne dobije.

Ako korisnik ne primi SMS-obavještenje za ugovorene usluge korišćenja SMS servisa ili prilikom korišćenja kartice, dužan je odmah obavijestiti Banku.

3.3.4 Obustava i blokada korišćenja usluga elektronskog servisa

Obustavu usluga elektronskih servisa Banka će izvršiti na zahtjev Klijenta koji se može podnijeti u poslovnim prostorijama Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen Opštim uslovima, Posebnim uslovima kao i korisničkim uputstvom za svaku od pojedinačnih usluga.

Na zahtjev Klijenta, Banka može blokirati mogućnost korišćenja usluga elektronskog servisa, djelimično ili u cjelosti.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta obustavi pružanje usluge, odnosno onemogućiti mogućnost korišćenja usluga elektronskog servisa, privremeno ili trajno, djelimično ili u cjelosti, sa ili bez raskida ugovora:

- a) ako posumnja u kompromitaciju identifikacionih i autentifikacionih podataka (personalizovanog sigurnosnog paketa), kanala komunikacije (npr. emaila) i sl.
- b) ako posumnja da Klijent ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- c) ako se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi;
- d) ako Klijent ne koristi uslugu u vremenskom periodu dužem od godinu dana, u koji rok se i uračunava vrijeme nekorisćenja usluge zbog nepridržavanja ugovornih odredbi.

Banka je obavezna da Klijenta obavijesti o obustavljanju pružanja usluge, odnosno o onemogućavanju korišćenja usluga elektronskog servisa.

Banka će u slučajevima opisanom pod a) i b) ovog člana blokirati mogućnost korišćenja usluga elektronskog servisa, djelimično ili u cjelosti, čak i u situacijama kada nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika na posljednje brojeve telefona, faksa, adresu i/ili e-mail, a kako bi spriječila eventualne zloupotrebe.

3.3.5 Platne kartice

Banka izdaje debitne i kreditne platne kartice Klijentima Banke pod uslovima utvrđenim ovim i Posebnim uslovima.

Kartica se izdaje na ime korisnika i neprenosiva je. Banka izdaje i Prepaid platne kartice koje ne sadrže ime korisnika i prenosive su.

Kartice se mogu koristiti na svim prodajnim mjestima i bankomatima, u zemlji i inostranstvu gde je takva mogućnost naznačena. Prepaid platne kartice se ne mogu koristiti na bankomatima.

Zbog sigurnosti korišćenja Klijent je obavezan da karticu čuva i sa njom odgovorno postupi. Klijent snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice izdate na njegovo ime, uključujući i sve dodatne kartice.

Banka nije odgovorna za kvantitet i kvalitet roba i usluga koje Klijent plaća karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom nedostataka po tom osnovu. Klijent neposredno na prodajnom mjestu reklamira nedostatke na robu ili uslugama.

Klijent je obavezan da izmiri obaveze po osnovu korišćenja platne kartice, bez obzira na spor sa trgovcem ili davaocem usluge.

Banka zadržava pravo da privremeno ili trajno blokira korišćenje kartica u određenim zemljama ili terminalima zemlje, a po uslovima opisanim u Posebnim uslovima.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu plaćanjem robe ili usluga putem Interneta elektronske trgovine ili telefona. Kako bi se povećala sigurnost korišćenja kartica na Internetu i smanjila mogućnost zloupotrebe putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, Banka je uvela poseban sistem zaštite. Sistem podrazumijeva upravljanje plaćanjima putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, pri čemu Klijent kontroliše period u kojem je transakciju moguće izvršiti. Transakcije putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona biće izvršene ukoliko Klijent prije obavljanja transakcije omogući izvršenje transakcije, što je detaljno propisano Posebnim uslovima ili Korisničkim uputstvom odabranog elektronskog servisa. Omogućavanje izvršenja transakcije se vrši putem elektronskih servisa Banke (WEB Info, SMS i mKlik mobilnog i eKlik elektronskog bankarstva). O načinu upravljanja ovom uslugom, Banka je objavila uputstvo na Web portalu Banke i WEB Info servisu.

Banka će obezbijediti da isključivo Klijent ima pristup ličnom identifikacionom broju (PIN kodu) do uručjenja platne kartice.

Klijent je obavezan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i da od Banke zahtjeva blokadu njene dalje upotrebe, u skladu sa Posebnim uslovima.

Klijent snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva - PIN kod.

Klijent, fizičko lice, ima pravo da ugasi platne kartice bez obračuna naknade.

Banka ima pravo da Klijentu koji se na bilo koji način ne pridržava ugovora, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i o tome ga pisano obavijesti.

Banka će najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostaviti Klijentu, obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditnoj kartici.

3.4 Depoziti

3.4.1 Osnovne odredbe

Depozit je novac, izražen u domaćoj ili u stranoj valuti, koji Klijent Banke kao Deponent polaže u Banku na odgovarajući račun, u ovom slučaju depozita, sa namjenom ili bez namjene, pri čemu se u ugovoru o depozitu Banka obavezuje da će novčana sredstva depozita, isplatiti u roku i pod uslovima utvrđenim ugovorom.

Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Deponenta uređuju se ugovorom, a odnose se na minimalni iznos depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja, način isplate i ostale uslove oročavanja depozita.

Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu, Banka uz ugovor dostavlja i jedan primjerak plana isplate depozita i kamate, sa podacima o nominalnim i efektivnim kamatnim stopama. Drugi primjerak plana isplate depozita i kamate Banka zadržava za svoje potrebe.

Depozit može biti po viđenju i oročeni depozit.

Štedni depoziti po viđenju su depoziti s kojima Deponent slobodno raspolaže u granicama raspoloživog iznosa koji se vodi u poslovnim knjigama Banke. Štedni depoziti po viđenju se isplaćuju na šalteru Banke na osnovu usmenog zahtjeva Deponenta uz izdavanje potvrde o isplati, odnosno bezgotovinski prenose na druge račune u Banci u vlasništvu Deponenta prema pisanom nalogu Deponenta (na šalteru), odnosno prenose na druge račune Deponenta u Banci elektronskim servisima ili putem trajnih naloga.

Ukoliko se na račun po viđenju vrše uplate penzije, invalidnine i drugih socijalnih davanja, Banka na pismeni zahtjev pošiljaoca navedenih uplata, u skladu sa ugovornim obavezama vrši povrat primljenih penzija, invalidnina i drugih socijalnih davanja sa računa Deponenta u traženom iznosu ili iznosu koji je zatečen na računu, ukoliko je zatečeni iznos manji od traženog, bez posebne saglasnosti Deponenta.

Oročeni štedni depoziti su oni kod kojih se ugovorom utvrđuje period na koji se štedni depoziti oročavaju, a Deponent štednim depozitima može raspolagati po isteku perioda utvrđenog ugovorom o oročenju ili ranije u skladu sa odredbama ugovora o oročenju.

Oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni.

Oročeni depoziti prema načinu isplate kamate i depozita mogu biti:

- sa jednokratnom isplatom glavnice i kamate;
- sa isplatom kamate, a uz automatsko produženje oročenja glavnice;
- sa automatskim produženjem glavnice uz pripisanu kamatu ili
- sa mjesečnom isplatom kamate (rentna štednja).

Oročeni depoziti prema načinu uplate novčanih sredstava mogu biti:

- sa jednokratnom uplatom depozita i obračunom kamate istekom perioda oročenja (oročena štednja);
- sa periodičnim uplatama na depozit u periodu oročenja (kumulativna štednja);
- sa kontinuiranim uplatama na depozitni račun u periodu oročenja (postepena štednja).

Novčani depozit može biti instrument obezbjeđenja potraživanja Banke od Deponenta, a u skladu sa posebnim ugovorom.

Deponent može u Banci imati više zaključenih ugovora o štednim depozitima.

Za novčani depozit Deponenta fizičkih lica Banka izdaje štednu knjižicu koja može biti u štampanom ili elektronskom obliku, po izboru Deponenta. U štednu knjižicu se unose sve uplate i isplate novca. Upisi u štednu knjižicu potvrđeni pečatom Banke i potpisom Deponenta su dokaz o uplatama, odnosno isplatama i stanju na računu. Za Deponenta koji su odabrali štampanu štednu knjižicu, gotovinske transakcije (polozi i isplate sa štednih računa) se mogu obavljati samo uz prezentaciju štedne

knjižice. Prilikom prezentacije knjižice u štampanom obliku, unose se sve promjene na depozitnom računu po viđenju (prilivi na račun, trajni nalozi, uplate kamata...) i sve promjene na oročenim štednim računima (prenosi glavnice, povećanje uloga, pripis kamate, isplate kamate). Stanje na knjižici se usaglašava sa stanjem u poslovnim knjigama Banke.

Banka može Deponentu omogućiti uvid u elektronsku štednu knjižicu putem elektronskih servisa ili štamptom izvoda iz elektronske štedne knjižice. Deponent može od Banke tražiti štampani izvod iz elektronske štedne knjižice koji će biti potvrđen pečatom Banke i potpisom ovlaštenih lica Banke kao dokaz o uplatama, odnosno isplatama te stanja računa.

Deponentima je omogućeno korišćenje elektronskih servisa - elektronsko bankarstvo mKlik, Eklik, SMS plus, trajni nalog, WEB info i slično.

Deponenti koji se odluče za elektronsku knjižicu, a već posjeduju i štednu knjižicu u štampanom obliku, obavezni su da štednu knjižicu u štampanom obliku donesu na poništenje u Banku ili da Banci daju izjavu da su štednu knjižicu izgubili kako bi se proglasila nevažećom.

Obrazac štedne knjižice je jedinstven za štedne depozite u domaćoj valuti i štedne depozite u stranoj valuti.

Štedni depoziti u domaćoj valuti i štedni depoziti u stranoj valuti se evidentiraju u odvojenim štednim knjižicama. Ako Deponent ima na štednji više stranih valuta, evidentiraju se u istoj štednoj knjižici na odvojenim stranama. Podaci o oročenim depozitima se evidentiraju u drugoj polovini knjižice, po pravilu na istoj stranici ukoliko je ugovor o oročenom štednom depozitu istekao.

U slučaju oročenja sa opcijom reoročenja, Deponent se u ugovoru izjašnjava o načinu dostavljanja obavještenja o izmjenjenim uslovima reoročenog štednog depozita. Deponent svojim potpisom na ugovoru potvrđuje izabranu opciju.

Za ugovore o oročenom štednom depozitu zaključene prije 19.03.2012. godine je potrebno da Deponent koji se odlučio za dostavljanje obavještenja o izmjenjenim uslovima reoročenog depozita na šalteru Banke, potpisuje odgovarajuću izjavu.

Uzimajući u obzir odredbe Zakona o bankama, Deponent koji je izabrao opciju preuzimanja obavještenja na šalteru Banke, preuzima obavezu da će najkasnije 7 (sedam) dana prije isteka roka na koji je zaključen Ugovor o novčanom depozitu lično doći u prostorije Banke, kako bi se informisao o roku na koji se produžava predmetni Ugovor o novčanom depozitu i po kojoj kamatnoj stopi ili se može informisati o visini kamatne stope uvidom u važeće kamatne stope koje se nalaze na web portalu Banke. Banka nema obavezu da na neki drugi način obavještava Deponenta o uslovima pod kojima će se postojeći Ugovor o novčanom depozitu produžavati i po kojoj kamatnoj stopi.

Deponent može ovlastiti Opunomoćenika da raspolaže računima štednje koja su u vlasništvu Deponenta na način i u obimu koji je definisan sa punomoći koji potpisuje Deponent.

Na pisani zahtjev Deponenta, Opunomoćenika (u skladu sa opisom raspolaganja sredstvima u Punomoći) ili Staratelja, koji odobrava Banka, ugovor o oročenom depozitu se može raskinuti i prije isteka ugovorenog perioda oročenja iz ugovora, kao i u slučaju kada se ugovori o depozitu smatraju raskinutim po sili zakona u slučajevima prinudne naplate.

U slučaju prijevremenog raskida ugovora o oročenju, Banka obračunava kamatu po uslovima koji su definisani odredbama posebnog ugovora.

U slučaju raskida ugovornog odnosa prije isteka ugovorenog perioda oročenja sredstava na osnovu obavještenja Banke, Banka obračunava kamatu prema kamatnoj stopi iz ugovora za ostvareni period oročenja.

Banka će najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka svakog automatskog produžavanja trajanja Ugovora na svom web portalu i u poslovnim prostorima Banke objaviti visinu kamatne stope i korišćenje usluga, koje će se primjenjivati za novi ugovorni period.

Deponent se obavezuje da prije isteka roka trajanja Ugovora izvrši uvid u visinu kamatne stope na deponovana sredstva i korišćenje usluga koje će se primjenjivati za novi ugovorni period, te da će ukoliko nije saglasan sa novim uslovima poslati pismeni zahtjev za otkazivanje Ugovora, a u suprotnom se podrazumjeva da je saglasan sa automatskim produženjem Ugovora po novim uslovima.

3.4.2 Osiguranje depozita

Na osnovu Zakona o osiguranju depozita u bankama BiH, Agencija za osiguranje depozita BiH osigurava sve prikladne depozite u bankama članicama u BiH. Zakon o osiguranju depozita u bankama BiH definiše koji se depoziti imaju smatrati prikladnim.

Najveći iznos osiguranog depozita zajedno s obračunatom kamatom, koji isplaćuje Agencija za osiguranje depozita BiH po Klijentu odnosno Deponentu po banci članici, iznosi prikladan depozit umanjen za zakonski ili ugovorni dug deponenta prema banci članici najviše do iznosa utvrđenog odlukom Agencije za osiguranje depozita BiH, a koji u trenutku važenja ovih Opštih uslova iznosi 70.000,00 KM.

Sve izmjene zakonskih i podzakonskih propisa i odluka vezanih za osigurani depozit i visinu osiguranog depozita će se primjenjivati na ugovorni odnos između Banke i Klijenta bez zaključivanja posebnih aneksa ugovora ili izmjena ovih Opštih uslova poslovanja.

Za svrhe isplate, sva sredstva deponenta u stranoj valuti preračunavaju se u KM na osnovu prosječnog deviznog kursa Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan slučaja koji zahtijeva isplatu osiguranja depozita u skladu s odredbama Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine (slučaj osiguranja).

Prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:

- 1) depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protivzakonitim radnjama i koji nisu predmet dalje žalbe;
- 2) depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominovani depoziti;
- 3) depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka;
- 4) depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohranjivanja s bankom, osim namjenskih depozita;
- 5) depoziti drugih domaćih ili stranih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun;
- 6) depoziti domaćih ili stranih vladinih organa;
- 7) depoziti domaćih i stranih osiguravajućih društava;

- 8) depoziti domaćih i stranih organa za kolektivna ulaganja;
- 9) depoziti domaćih i stranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim organima;
- 10) depoziti lica u posebnom odnosu s bankom kako je definisano entitetskim zakonima o bankama;
- 11) depoziti kompanija iste grupe kao i banka članica;
- 12) depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinijeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice;
- 13) depoziti preduzeća koja mogu biti isključena iz pokrića osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinim uputstvom;
- 14) dužničke hartije od vrijednosti koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizlaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica;
- 15) depoziti mikrokreditnih organizacija.

Da bi u navedenim slučajevima ostvario svoje pravo po osnovu osiguranja depozita, Klijent je obavezan da uz zahtjev za isplatu osiguranog iznosa depozita priloži i dokaz zakonskog vlasništva nad depozitom (npr. ugovor o novčanom depozitu, o štednom ulogu, o bankarskom tekućem računu, štednu knjižicu, rješenje o nasljeđivanju i dr.).

Stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, Klijent potvrđuje da je upoznat sa odredbama ovog člana koje se odnose na osiguranje depozita, čime je Banka izvršila obavezu informisanja o visini i načinu isplate osiguranih depozita kao i prikladnosti depozita tj. primjenjivim isključenjima iz zaštite programa osiguranja depozita.

3.5 Prava i raspolaganja sredstvima u slučaju smrti Klijenta fizičkog lica ili statusnih promjena pravnog lica

3.5.1 Klijenti fizička lica

Na osnovu primljenog dokumentovanog (smrtnica ili Izvod iz matične knjige umrlih) ili usmenog obavještenja o smrti Klijenta fizičkog lica, Banka će onemogućiti Opunomoćenicima ili drugim ovlašćenim licima raspolaganje sredstvima na svim računima Klijenta u Banci do okončanja ostavinske rasprave.

Prijemom obavještenja o smrti Klijenta fizičkog lica – vlasnika računa, sva punomoćja i druga ovlašćenja za upravljanjem i raspolaganjem sa računom prestaju da važe. Sve ovlašćene osobe su obavezne sve instrumente za raspolaganje sa sredstvima vratiti u Banku. Banka će dozvoliti upravljanje i raspolaganje računom samo na osnovu pravosnažne i izvršne odluke suda ili obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa u skladu sa zakonom. Ukoliko na pravosnažnoj i izvršnoj odluci nisu navedeni svi računi koje Klijent ima kod Banke, potrebno je zahtijevati dopunu rješenja o nasljeđivanju.

Na pisani zahtjev postupajućeg suda i/ili postupajućeg notara koji vodi ostavinsku raspravu, Banka izdaje potvrdu o brojevima svih depozitnih računa (depoziti po viđenju i oročeni depoziti), transakcionih i kreditnih računa Klijenta koji je preminuo. Potvrda se može koristiti isključivo u svrhu ostavinske rasprave. Potvrda može sadržavati i druge podatke koje u pisanom zahtjevu zatraži postupajući sud i/ili postupajući notar.

Banka ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raspolaganja sredstvima na računima Klijenta ukoliko nije obavještena o smrti Klijenta.

3.5.2 Klijenti pravna lica i preduzetnici

Klijent je obavezan da o nastalim statusnim i drugim promjenama (promjena firme, sjedišta, adresa, djelatnost, promjene u organizovanju, promjene lica ovlašćenih za zastupanje i dr.) odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana upisa u nadležni registar, odnosno od dana nastale promjene koja se ne upisuje u registar, pisanim putem obavijesti Banku. Uz obavještenje vlasnik računa obavezan je priložiti dokaz o izvršenim statusnim i drugim promjenama, odnosno izvod iz Jedinственог регистра o promjeni koji izdaje Republički zavod za statistiku.

U slučaju prestanka postojanja/gašenja pravnih lica, prestanku rada preduzetnika ili drugih ograničenja u pravu raspolaganja sa sredstvima, Banka će postupati prema važećim zakonskim propisima.

Transakcioni račun se zatvara na osnovu zahtjeva Klijenta i u skladu sa zakonom, kada je prestala potreba za tim računom ili kada su ispunjeni uslovi za njegovo zatvaranje.

Ukoliko se račun zatvara na osnovu zahtjeva Klijenta, kada je došlo do prestanka obavljanja registrovane djelatnosti, uz zahtjev za zatvaranje računa, Klijent prilaže odgovarajuću dokumentaciju u originalu ili ovjerenoj fotokopiji:

- Rješenje o brisanju iz sudskog registra, ako je upisan u sudski registar;
- Odluka ili drugi akt o brisanju vlasnika računa iz evidencije nadležnog organa;
- Izvod o brisanju iz jedinstvenog registra nadležnog statističnog organa;
- Potvrda o ispisu iz registra kod Poreske uprave;
- Nalog za prenos novčanih sredstava sa transakcionog računa koji se gasi.

Ukoliko se račun zatvara na osnovu zahtjeva Klijenta, a Klijent i dalje obavlja registrovanu djelatnost, Klijent dostavlja zahtjev za gašenje računa i nalog za prenos novčanih sredstava sa transakcionog računa koji se gasi.

Klijent je obavezan, prije zatvaranja računa, da izmiri sve dospjele obaveze prema Banci.

Banka ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raspolaganja sredstvima na računima Klijenta ukoliko nije obavještena o statusnoj ili drugoj promjeni kod Klijenta.

3.6 Kreditni poslovi

3.6.1 Uslovi pod kojima Banka odobrava plasmane Klijentu

Banka odobrava plasmane putem kreditnih poslova, otkupa potraživanja, izdavanja garancija, avala, drugih oblika jemstva i otvaranja akreditiva.

Plasmani koje Banka odobrava Klijentu, u zavisnosti od roka otplate, mogu biti kratkoročni (do 12 mjeseci) i dugoročni (preko 12 mjeseci).

Banka odobrava plasman Klijentu koji ispunjava uslove kreditne sposobnosti, saglasno važećim propisima i internim aktima Banke.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa Klijentom se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se definišu uslovi korišćenja i povrata odobrenog plasmana.

3.6.2 Instrumenti obezbeđenja naplate potraživanja Banke Klijentima

U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka će sa Klijentom ugovoriti predaju, odnosno zasnivanje jednog ili više za Banku prihvatljivih instrumenta plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja Banke kao što su:

- a) blanko mjenice, potpisane od strane Klijenta, a kod pravnog lica i ovjerene, sa mjeničnom izjavom;
- b) ovjerena administrativna zabrana Klijenta fizičkog lica;
- c) solidarno jemstvo pravnog ili fizičkog lica;
- d) novčani (garantni) depozit, oročen kod Banke od strane Klijenta ili trećeg lica (pravnog ili fizičkog);
- e) zaloga nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- f) hipoteka na nepokretnostima, shodno važećim propisima;
- g) ustupanje potraživanja koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- h) garancije stranih ili domaćih banaka i mjenice avalirane od strane banaka, prihvatljive za Banku;
- i) osiguranje plasmana Banke kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- j) polisa osiguranja korisnika kredita
- k) zalog polise životnog osiguranja
- l) garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih u Bosni i Hercegovini;
- m) drugi instrumenti koje Banka zatraži od Klijenta, u skladu sa procjenom rizika po određenom plasmanu.

3.6.3 Naplata dospjelih potraživanja Banke

Za naplatu dospjelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa Klijentom, Banka može koristiti sva raspoloživa sredstva Klijenta koja se vode kao depoziti na računima kod Banke, kao i hartije od vrijednosti i druga sredstva data na čuvanje Banci, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.

Banka je ovlašćena da pristupi realizaciji bilo kojeg sredstva obezbeđenja radi naplate dospjelih potraživanja u saglasnosti sa važećim zakonskim propisima.

3.6.4 Kontrola namjenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila Klijentu

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja sredstava koja je odobrila Klijentu i urednosti Klijenta u sprovođenju obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenom važećim propisima i ugovorom sa Klijentom.

3.6.5 Prijevremena otplata obaveze po kreditu

Korisnik kredita može da vrati kredit, u potpunosti ili djelimično, prije roka ugovorenog za vraćanje, pod uslovom da o namjeri prijevremene otplate kredita pisanim putem unaprijed obavijesti Banku u ugovorenom roku, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškove za preostali period trajanja ugovora.

Prijevremena otplata kredita odobrenog Klijentu, pravnom licu, vrši se uz plaćanje naknade u ugovorenoj visini, a Banka će obračunati i pripisati kamatu za vrijeme od dana posljednjeg obračuna do dana prijevremene otplate.

Prijevremena otplata kredita odobrenog Klijentu, fizičkom licu vrši se u skladu sa Odlukom o uslovima prijevremene otplate kredita fizičkih lica koji nisu namijenjeni njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti propisanom od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske.

3.6.6 Izvod o stanju kreditnog zaduženja

Banka je obavezna da jednom godišnje, bez naknade, dostavi Klijentu fizičkom licu, obavještenje o stanju duga po ugovoru o kreditu i jednom mjesечно o stanju duga po kreditnoj kartici.

3.6.7 Lista isključenja

Prilikom trajanja ugovornog odnosa iz područja kreditnog-garancijskog poslovanja, Klijent neće obavljati sledeće aktivnosti/poslove (direktno ili posredno):

- Pribavljanje termoenergetskog uglja ili kapaciteta za proizvodnju električne energije na ugalj na bilo koji način, uključujući sva prelazna poboljšanja;
- Djelatnost ili aktivnost političkih stranaka;

- Trgovina robom bez potrebnih izvoznih ili uvoznih dozvola ili drugih dokaza o dozvoli tranzita iz zemalja izvoza, uvoza i po potrebi tranzita;
- Aktivnosti koje su zabranjene zakonima Republike Srpske, Federacije Bosne i Hercegovine, Distrikta Brčko, Bosne i Hercegovine, te međunarodnim konvencijama o zaštiti biološke raznolikosti ili resursa kulturnog nasljeđa;
- Transport naftom ili drugim opasnim materijama u tankerima koji ne ispunjavaju zahtjeve IMO (International Maritime Organization – Međunarodna pomorska organizacija);
- Proizvodnja ili trgovina bilo kojim proizvodom ili bilo kojom djelatnošću koja nije u skladu sa lokalnim zakonodavstvom ili se međunarodnim konvencijama smatra zabranjenim ili nezakonitim, kao što su nedozvoljeni farmaceutski proizvodi, pesticidi/herbicidi, supstance koje oštećuju ozonski omotač, PCB (Polihlorovani bifenili – grupa visoko otrovnih hemikalija), proizvodnja ili trgovina divljači ili proizvoda od divljači regulisanih Konvencijom o trgovini ugroženim vrstama (CITES), prekograničnim kretanjem otpada zabranjenim međunarodnim pravom;
- Proizvodnja ili trgovina oružjem i municijom
- Proizvodnja ili trgovina alkoholnim pićima (isključujući pivo i vino);
- Proizvodnja ili trgovina duvanom;
- Aktivnosti povezane sa kockanjem ili sličnim aktivnostima;
- Aktivnosti u ciklusu proizvodnje nuklearnog goriva (vađenje urana, proizvodnja, obogaćivanje, skladištenje ili transport nuklearnih goriva) i proizvodnja ili trgovina radioaktivnim materijalom. Predmetno se ne odnosi na nabavku medicinske opreme, opreme za kontrolu (mjerenje) kvaliteta i bilo koje opreme za koju IFC (International Finance Corporation) smatra da je izvor radioaktivnosti beznačajan i/ili adekvatno zaštićen.
- Proizvodnja ili trgovina nevezanim azbestnim vlaknima. Predmetno se ne odnosi na kupovinu i upotrebu vezanih azbestno-cementnih pokrivača/ploča gdje je sadržaj azbesta manji od 20%;
- Morski ribolov u morskom okruženju pomoću mreža dužih od 2,5 km;
- Proizvodnja ili aktivnosti koje uključuju štetne ili eksploatacijske oblike prisilnog rada ili štetni rad djece;
- Komercijalne sječe za upotrebu u primarnim tropskim vlažnim šumama,
- Proizvodnja, upotreba ili trgovina postojećim organskim zagađivačima (POP);
- Aktivnosti prinudnih deložacija;
- Aktivnosti koji se odnose na rane faze procesa istraživanja nafte;
- Projekti razvoja nafte u ranim fazama, osim u rijetkim i izuzetnim okolnostima kada prihvati projekta isključivo ciljaju na smanjenje emisija gasova sa efektom staklene baste (GHG gasova) ili spaljivanja iz postojećih proizvodnih polja;
- Aktivnosti koje uključuju prisilno hranjenje pataka i gusaka;
- Držanje životinja za primarnu svrhu proizvodnje krzna ili bilo koje aktivnosti koje uključuju proizvodnju krzna;
- Proizvodnja, stavljanje na tržište i upotreba azbestnih vlakana, te proizvoda i mješavina koje sadrže ova vlakna koja su dodana namjerno;
- Izvoz žive i živinih jedinjenja, kao i proizvodnja, izvoz i uvoz širokog spektra proizvoda sa dodatkom žive;
- Proizvodnja ili trgovina drvetom ili drugim proizvodima od drveta, osim u održivo uređenim šumama;
- Avio-kompanije (klijenti koji posjeduju i upravljaju avionima i pružaju usluge redovnog vazdušnog prevoza putnika i tereta). Ovo se ne odnosi na kompanije koje organizuju čarter letove, školske avione pilota i sve aktivnosti vezane za pružanje pomoći u hitnim slučajevima (prva pomoć, gašenje požara, poplave, itd...).
- Ukoliko se radi o mikrofinansiranju koje je definisano u Ekološko socijalnom standardu podrazumjeva i sledeće djelatnosti:
- Proizvodnja, trgovina, skladištenje ili transport značajnih količina opasnih hemikalija ili upotreba opasnih hemikalija u komercijalnim razmjerama. Opasne hemikalije uključuju benzin, kerozin i druge naftne derivate;
- Proizvodnja ili aktivnosti koje utiču na zemljišta u vlasništvu domaćinstva ili zemljišta na koja se polaže pravo po presudi, bez potpunog dokumentovanog pristanka tog stanovništva.

Klijent garantuje da je pribavio i održava sva neophodna odobrenja, dozvole, licence propisane kao neophodne prema važećim ekološkim i socijalnim zakonima, i usklađen je sa državnim zakonodavstvom koje propisuje zaštitu životne sredine i zdravstvenu i socijalnu sigurnost.

Klijent će Banci odmah dostaviti informacije o bilo kojem ekološkom incidentu (uključujući bez ograničenja bilo kakvu eksploziju, izlivanje ili nesreću na radnom mjestu koja rezultira smrću, ozbiljnim ili višestrukim povredama ili značajnom kontaminacijom okoline) ili bilo kojem socijalnom incidentu (uključujući bez ograničenja bilo kakve nasilne radne nemire ili sporove sa lokalnim zajednicama), koji se dogodio u vezi sa aktivnostima Klijenta, koji ima značajan negativan uticaj na životnu sredinu, zdravlje ili sigurnost. Izveštaj treba da sadrži najmanje sledeće informacije: opšti opis incidenta, vrijeme incidenta, obim materijalnog uticaja na ekološke i društvene faktore, mjere preduzete da se kontroliše situacija, koraci za ublažavanje posljedica incidenta i plan korektivnih mjera kako bi se spriječila ponovna pojava. Klijent će, odmah po saznanju, pisanim putem, obavijestiti Banku o bilo kojoj postojećoj ili potencijalnoj značajnoj tužbi ekološke ili socijalne prirode protiv njega.

Klijent će osigurati etičko i društveno odgovorno poslovanje na svakom tržištu i poštovati najmanje sljedeće principe: pravo na slobodan izbor zaposlenja, zabrana iskorištavanja dječijeg rada, zabrana diskriminacije, zabrana rada na crno, pravo na odgovarajuću naknadu, pravo na odgovarajuće radno vrijeme, pravo na udruživanje u sindikate i kolektivno pregovaranje, pravo na poštovanje ljudske ličnosti i dostojanstva, pravo na zdravlje i sigurnost, pravo na različitost, zabranu prinudnog rada ili uslova rada sličnih ropstvu i osiguravanje da se ljudska prava ni na koji način ne krše.

Klijent će obavljati poslovne aktivnosti odgovorno s ciljem postizanja održivog razvoja u skladu sa principima poštovanja životne sredine i prava budućih generacija. Usmjeriće finansijske tokove ka razvoju koji ima za cilj smanjenje emisije gasova



sa efektom staklene bašte i povećanje otpornosti na klimatske promjene, čime se obezbjeđuje usklađenost sa ciljevima Pariškog sporazuma o klimatskim promjena u okviru svojih mogućnosti.

3.7 Sefovi

Banka izdaje u zakup sefove za čuvanje ličnih predmeta i dokumenata, izuzimajući predmete ili proizvode koji su kvarljivi, samozapaljivi, podložni eksploziji ili koji mogu ugroziti sigurnost Banke, radnika Banke ili drugih lica ili sefova.

Banka može da otkáže ugovor o zakupu bez roka, ako zakupac ne koristi sef u skladu sa navedenim uslovima. Klijent odgovara za svaku štetu nastalu zbog nedozvoljenog korišćenja sefa, pa i u slučaju kad nije znao za opasna svojstva predmeta.

Sef mogu zakupiti pravna i fizička lica zaključivanjem ugovora o zakupu sefa, u skladu sa informativnim listom.

Zakupac ne može vršiti iznajmljivanje sefa koji je uzeo u zakup.

Visina naknade je određena i definisana u Tarifama Banke koje su satavni dio Informativnog lista, a zavisi od veličine sefa i vremenskog perioda na koji se sef iznajmljuje.

Pravo korišćenja sefa ima samo Klijent koji zakupi sef ili lice/lica koje/a ovlasti.

U slučaju smrti zakupca sefa, Banka će dozvoliti pristup sefu, samo na osnovu izdatog rješenja o nasljeđivanju nadležnog suda.

3.8 Ostale usluge i poslovi

Banka, pored usluga i poslova opisanih u dijelu ovih Opštih uslova 3.1 do 3.7 pruža i usluge korišćenja POS terminala, mjenjačke poslove, poslove zastupanja u osiguranju kao i druge poslove iz svoje registrovane djelatnosti.

4. Završne odredbe

U slučaju izmjene, Banka će revidirane Opšte uslove objaviti na web portalu Banke i u poslovnim prostorijama Banke, 15 dana prije početka njihove primjene.

Za sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primjenjivati će se odredbe ugovora, Posebni uslovi i zakonski propisi.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune svojih usluga, Opštih uslova i Posebnih uslova u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postane nepunovažna ili neprimjenjiva, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće se dovoditi u pitanje. U slučaju neslaganja Opštih uslova poslovanja i zaključenog ugovora, članovi ugovora imaju jaču pravnu snagu od Opštih uslova poslovanja koji važe ili su važili u momentu zaključenja ugovora.

Bilo kakav izuzetak od primjene odredbi ovih Opštih uslova poslovanja može biti primijenjen jedino ukoliko je odgovarajuća izmjena prethodno sporazumno postignuta između Banke i odnosnog Klijenta u pisanoj formi.

Pored ovih Opštih uslova, u prostorijama Banke Klijenti mogu dobiti brošure i informativne listove Banke koje, između ostalog, sadrže i Posebne uslove poslovanja za pojedinačne usluge Banke.

Klijent može od Banke tražiti dodatna objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova. U slučaju da Klijent ne traži dodatna objašnjenja ili ne raskine poslovni odnos, smatra se da je prihvatio ove Opšte uslove, odnosno da je prihvatio izmjene Opštih uslova koje su objavljene u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova. Sporovi nastali iz poslovnih odnosa rješavaju se sporazumno, a u suprotnom prihvata se mjesna nadležnost suda u sjedištu Banke, ukoliko Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova stavljaju se van snage Opšti uslovi poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka, verzija 11.0 od 24.02.2025. godine.

Datum objavljivanja: 30.07.2025. godine

Datum početka važenja: 15.05.2025. godine

Broj : NO – 134 / 2025
Datum, 24.04.2025. godine


Andreas Burkhardt
Predsjednik Nadzornog odbora

