



Opšti uslovi poslovanja NLB Banke d.d., Sarajevo

Deseto izdanje, August 2026. godine

Definicija pojmova i kratica

Pojmovi u Opštim uslovima poslovanja, Opštim uslovima poslovanja za pojedine usluge, informativnim listovima i ugovorima, 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 druge finansijske usluge koje Banka može obavljati u skladu sa važećim zakonskim propisima;

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;

Reklamacija je lična, telefonska, pismena ili na drugačiji način data izjava neslaganja sa određenom aktivnosti Banke,

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;

Pokriće je pozitivno stanje na računu;

Raspoloživo stanje je pokriće i stanje odobrenog kredita za prekoračenje po računu, umanjeno za obaveze i rezervisanja;

Platni nalog je instrukcija Klijenta za transfer sredstava sa ili na njegov račun;

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 certifikat). Pod EIP-om smatraju se kartice za plaćanje (kreditne i debitne kartice) kao i primjena elektronskog bankarstva;

Faktoring je pravni posao kupoprodaje postojeće nedospjele ili buduće kratkoročne novčane tražbine nastale iz osnova ugovora o prodaji robe ili pružanja usluga u zemlji i inozemstvu, koja se prenosi na faktora ugovorom i koji preuzima tražbinu od prodavca da je naplati u svoje ime i za svoj račun.

Na osnovu odredaba člana 113. Zakona o bankama ("Službene novine Federacije BiH", broj: 27/17 i 22/25) i članova 65. i 102. Statuta NLB Banke d.d., Sarajevo, Nadzorni odbor NLB Banke d.d., Sarajevo na 4. redovnoj sjednici održanoj dana 20.08.2026.godine donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA NLB Banke d.d., Sarajevo

Deseto izdanje

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Uvod

Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) NLB Banke d.d., Sarajevo, Koševo 3, 71000 Sarajevo, uređuju se osnovna pravila poslovanja koja se primjenjuju u poslovanju između NLB Banke d.d., Sarajevo (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, poslovi faktoringa, sefovi, reklamacije i prigovori kao i drugi poslovi koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

Uz ugovor sa klijentom primjenjuju se ovi Opšti uslovi zajedno sa Opštim uslovima za pojedine usluge i informativni listovi usluga Banke. U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Klijentom utvrđeni uslovi drugačiji od uslova definisanih Opštim uslovima ili Opštim uslovima za pojedine usluge, 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.

2. OSNOVNA PRAVILA U POSLOVANJU IZMEĐU KLIJENTA I BANKE

2.1. Primjena Opštih uslova Banke

Poslovni odnosi između Banke i Klijenta nastaju po osnovu:

- a) pisanog ugovora zaključenog između Banke i Klijenta,
- b) 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 koji nisu određeni ugovorom, neposredno se primjenjuju Opšti uslovi.

2.2. Prava, obaveze i odgovornosti Banke

Banka je odgovorna za postupke i aktivnosti svojih radnika, 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 uslovima, Opštim uslovima za pojedine usluge, 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 sa istih, broj telefona, kao i ostale potrebne podatke i dokumente 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, Kljentovog 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 Kljent 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 Kljenta.

Banka po pravilu zaključuje ugovore sa Kljentima 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 Kljenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Kljentu;
- b) bez saglasnosti Kljenta 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 i po osnovu zaključenog ugovora.

2.3. Prava, obaveze i odgovornosti Kljenta

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

Kljent 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 ugovorom o:

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

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

Kljent je dužan, da u roku od 8 dana, obavijesti Banku i po potrebi dostavi dokaz o bitnim promjenama:

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

Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtjevima Banke u toku trajanja poslovnog odnosa, Kljent 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 Opštim uslovima za pojedine usluge.

Kljent je obavezan da Banci dostavi dokumentaciju u skladu sa FATCA regulativom.

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 Kljent zahtijeva 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 Kljent 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 obaveza definisanih Opštim uslovima ili Opštim uslovima za pojedine usluge, informativnim listom ili ugovorom.

2.4. Bankarska tajna

Obaveza Banke i Klijenta je da čuvaju poslovnu tajnu. Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu. Bankarskom tajnom se smatraju sve informacije o poslovnim odnosima između Banke i Klijenta.

Bankarskom tajnom Banke smatraju se, između ostalog, akta, isprave i podaci o njenom poslovanju, čije bi saopštavanje neovlaštenim licima izazvalo ili moglo da izazove teže štetne posljedice za interese klijenata Banke, a naročito:

- podaci o odobrenim kreditima, garancijama i drugim poslovima zaključenim sa klijentima Banke;
 - podaci o finansijskom stanju klijenata Banke;
 - podaci o poslovanju klijenata preko tekućih i žiro-računa i podaci o stanju na tim računima;
 - podaci o štednim ulozima i drugim novčanim depozitima;
 - dokumentacija korisnika kredita, garancija i avala, dioničara i svih drugih subjekata koji imaju poslovni odnos sa Bankom;
 - ostali podaci i isprave, koje se proglašavaju kao poslovna tajna opštim ili pojedinačnim aktima Banke.
- Bankarsku tajnu dužni su da čuvaju članovi organa Banke, kao i svi zaposleni u Banci.

Dužnost čuvanja bankarske tajne traje i po prestanku funkcije u organima Banke, odnosno i po prestanku radnog odnosa u Banci, odnosno prestanka statusa na osnovu kojeg su ostvarili pristup tim podacima.

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

- na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnih organa, u skladu sa važećim zakonskim propisima;
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- regulatornim i kontrolnim organima Bosne i Hercegovine;
- shodno zahtjevima Bazel II sporazuma unutar NLB Grupe, a koji su obavezni čuvati poslovnu tajnu;
- u vezi sa izvršnim i imovinsko-pravnim postupkom na imovini klijenta od strane nadležnog državnog organa;
- Poreznoj upravi Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service - IRS), ukoliko je Klijent potpisom izjave dao saglasnost Banci da pristaje da se svi njegovi lični i finansijski podaci mogu prenositi ovoj instituciji u skladu sa FATCA regulativom;
- državnim organima Bosne i Hercegovine i njenih entiteta i to pravosudnim organima, organima gonjenja i organima koji vrše javna ovlaštenja na njihov zahtjev, u skladu sa važećim zakonskim propisima, kao i u svim drugim slučajevima kada je to potrebno radi zaštite prava i interesa Banke.
- u drugim slučajevima propisanim članom 4. Zakona o bankama FBiH.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci, koji su zainteresovanim licima, sa opravdanim razlogom dostupni iz drugih izvora;
- konsolidovani podaci, na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet Klijenta;
- javni podaci iz jedinstvenog registra računa.

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 u bilo kojem trenutku, da mu se šalju obavještenja direktnim marketingom.

2.5. Zaštita ličnih podataka

Banka obrađuje podatke o ličnosti klijenata, punomoćnika i zakonskih zastupnika klijenata, stvarnih vlasnika pravnih lica, potencijalnih klijenata i drugih lica u okviru pružanja svojih proizvoda i usluga, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Lični podataka je svaki podatak se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi; neposredno ili posredno, posebno pomoću identifikatora kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili pomoću jednog ili više faktora svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski,

mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet tog lica, koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda, koji se nalazi u zahtjevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom, za koje Banka sazna na osnovu toga što klijentu pruža bankarske usluge i sa njima povezane usluge, odnosno koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih ličnih podataka.

Obrada ličnih podataka je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavlja na ličnim podacima ili na skupovima ličnih podataka, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su: prikupljanje, evidentiranje, organizacija, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, ostvarivanje uvida, upotreba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničenje, brisanje ili uništavanje;

Banka je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit, pravičan i transparentan način. Lični podaci mogu se prikupljati u svrhu koja je konkretno određena, izričita, opravdana i zakonita i dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Lični podaci moraju da budu primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade, da budu tačni kao i ažurirani. Banka će preduzeti sve razumne mjere kojima se obezbjeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave.

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.

Podaci moraju biti obrađivani tako da se osigurava odgovarajuća sigurnost ličnih podataka, uključujući i zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacionih mjera.

Podaci moraju biti čuvani u formi koja omogućava identifikaciju nosioca podataka i to ne duže nego što je potrebno u svrhe u koje se lični podaci obrađuju.

Banka će podatke o ličnosti obrađivati u svrhu i na način koji je neophodan u obavljanju svoje djelatnosti.

Obrada je zakonita ako je ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- lice na koje se podaci o ličnosti odnose je pristalo na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha (obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka);
- obrada je neophodna za izvršenje ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili radi preduzimanja radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora;
- obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Banke;
- ako je obrada neophodna radi zaštite ključnih interesa nosioca podataka ili drugog fizičkog lica;
- obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose, a koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ukoliko je lice na koje se podaci odnose maloljetno lice.

Pravila privatnosti NLB Banke su javno dostupna na stranici NLB Banke: <https://www.nlb-fbih.ba/politika-privatnosti>

2.6. Ugovorni odnos između Banke i Klijenta

2.6.1. 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, Informativni list za usluge otvaranja i vođenja računa za pravna 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.

Kod ponuda Banke kod kojih se ne zahtijeva zaključenje posebnog ugovora (npr. u slučajevima korišćenja bankarskih usluga za koje nije neophodno potpisivanje posebnih ugovora, kao što su korišćenje usluge (WEB E-Bank/SMS E-Bank/M Bank servisa i sl.), samo podnošenje zahtjeva klijenta za korišćenje određene usluge smatra se izjavom volje da je klijent saglasan sa korišćenjem tražene usluge po

objavljenim uslovima, a kao datum odobrenja zahtjeva od strane Banke smatra se dan aktiviranja tražene usluge.

2.6.2. Procjena kreditne sposobnosti Klijenta fizičkog lica

Banka, prije zaključenja ugovora o kreditu ili kreditnoj kartici, vrši procjenu kreditne sposobnosti Klijenta ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Klijenta, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od Klijenta i drugog lica, te 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 saglasne da se, u toku otplate kredita, promijene ugovorni uslovi u smislu povećanja iznosa kreditne zaduženosti ili perioda trajanja ugovora, Banka vrši ponovno procjenjivanje kreditne sposobnosti Klijenta, kao i kreditne sposobnosti sudužnika ili drugih lica koje lično obezbjeđuju kreditno zaduženje. Na novo zaduženje svi učesnici u inicijalnom kreditnom poslu daju saglasnost.

2.6.3. 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.

Promjenljivi elementi ugovora su elementi koji se objavljuju prije početka primjene a čija promjenjivost ovisi od javno objavljenih elemenata kao npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo.

Novčana obaveza je vremenski odrediva ako se na osnovu ugovorenih 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.

Klijent fizičko lice je dužan 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 naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu.

Ugovori o novčanom depozitu, otvaranju i vođenju računa, kreditu po transakcionom računu i ostalim kreditima sadrži obavezne elemente propisane zakonom: vrsta usluge, podaci o ugovornim stranama, uslovi za korišćenje usluge sa iznosom i oznakom valute, naknade za vođenje računa, perioda ugovaranja, visina nominalne i efektivne kamatne stope, metoda koja se primjenjuje za obračun kamate, stopa zatezne kamate i ostalih naknada za neispunjenje obaveza, upozorenja o posljedicama u slučaju propuštanja izmirenja obaveze 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 ili faktoringu, kamate, naknade i drugi troškovi, ako su promjenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih 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, faktoringu ili depozitu Banka uz ugovor uručuje Klijentu jedan primjerak plana otplate kredita, dospijeca faktoringa odnosno isplate depozita, dok prilikom zaključenja ugovora o kreditu po transakcionom računu, Banka uručuje Klijentu pregled obaveznih elemenata i osnovnih podataka o tom kreditu ili faktoringu. Plan otplate kredita, plan dospijeca faktoringa odnosno plan isplate depozita smatraju se sastavnim dijelovima ugovora.

Oročeni novčani depozit se može ugovoriti sa klauzulom automatskog produženja Ugovora, a što podrazumjeva da se depozit po isteku ugovorenog roka oročenja može automatski produžiti na isti rok i pod uslovima utvrđenim aktima Banke važećim na dan isteka oročenja, a u skladu sa važećom Odlukom o kamatnim stopama NLB banke d.d. Sarajevo. U slučaju automatskog produženja oročenja– Banka će Klijenta putem e-mail adrese obavijestiti najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja 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 30 dana od dana prijema tog obavještenja, bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period. Ukoliko Klijent ne koristi mail, te nema e-mail adresu na koju Banka može poslati obavijest o uslovima automatskog reoročenja, ista će biti dostavljena Klijentu putem pošte na posljednju prijavljenu adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku. Nakon isteka trajanja navedenog ugovora, isti se automatski produžava za naredni ugovoreni period, bez zaključivanja posebnog aneksa, sve dok Klijent ili Banka ne otkazu dalje produžavanje ugovora. U naprijed navedenim slučajevima, kada Klijent ne želi da se izvrši automatsko reoročenje, oročenje ističe zadnjeg dana ugovorenog roka, te je Klijent ovlašten raspolagati novčanim sredstvima najranije slijedećeg radnog dana nakon isteka perioda oročenja.

Banka zadržava pravo da ne produži Ugovor o oročenom novčanom depozitu sa klauzulom „automatskog reoročenja“ u kojem slučaju se obavezuje najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka perioda oročenja dostaviti Deponentu pisanu obavijest o tome, čime se Ugovor neće automatski produžiti, a novčana sredstva Deponenta će se prebaciti na partiju iz člana 2. ovog Ugovora, te će se na ista od momenta isteka oročenja obračunavati kamata na avista sredstva u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama NLB banke d.d. Sarajevo.

Banka će na izmjene i dopune obaveznih elemenata ugovora pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u kreditnom odnosu, prije primjene te izmjene, izuzev ako se radi o izmjeni ugovorne promjenljive kamatne stope. Ukoliko Banka ne dobije tražene saglasnosti ne može jednostrano izmijeniti ili otkazati ugovor, izuzev iz razloga predviđenih propisima o obligacionim odnosima ili ukoliko dođe do promjene zakonskih propisa koji imaju uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora.

Banka će o izmjeni ugovorene promjenljive kamatne stope obavijestiti Klijenta na način utvrđen ugovorom prije početka primjene izmijenjene stope i u obavještenju navesti datum od koga se primjenjuje izmijenjena stopa.

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

2.6.4. Identifikacija i potpisivanje ugovorne dokumentacije Klijenata koji su slijepi, slabovidni, gluhi, nijemi ili gluho nijemi i/ili nepismeni

Prilikom uspostave poslovnog odnosa odnosno potpisivanja ugovorne dokumentacije sa namjerom korištenja proizvoda i usluga Banke, ukoliko Klijent ili lice povezano sa Klijentom nije u mogućnosti da se lično upozna (pročita) i potvrdi da je saglasan sa sadržajem naprijed navedene dokumentacije, potpisivanje ugovorne dokumentacije vrši se na jedan od slijedećih načina:

- ukoliko je Klijent slijep, slabovidan, nepismen:
 - o u Banci uz prisustvo dva svjedoka, pri čemu je radnik Banke dužan Klijentu pročitati ugovornu dokumentaciju, a Klijent potvrditi da je ista pročitana, da ju je razumio i da je saglasan, nakon čega se ugovorna dokumentacija potpisuje od strane Klijenta i prisutnih svjedoka, koji potvrđuju da je dokumentacija pročitana. U slučaju da je Klijent nepismen ili zbog slabovidnosti nije u mogućnosti svojeručeno potpisati dokumentaciju umjesto potpisa na ugovornu dokumentaciju stavlja otisak prsta ili
 - o u notarskom uredu, kojom prilikom će notar Klijentu pročitati ugovornu dokumentaciju prije nego što ovjeri potpis, a ako notar ne zna jezik na kome je ugovorna dokumentacija napisana, ugovornu dokumentaciju će pročitati sudski tumač, što će se navesti u ovjeri.
- ukoliko je Klijent gluh, nijem, gluho nijem:
 - o u Banci uz prisustvo dva svjedoka, koji koriste i razumiju znakovni jezik, pri čemu je radnik Banke dužan Klijentu pročitati ugovornu dokumentaciju, uz istovremeno tumačenje dokumentacije znakovnim jezikom od strane prisutnih svjedoka, koja su lica od povjerenja Klijenta, te uz potvrđivanje Klijenta i svjedoka da je dokumentacija pročitana, da je Klijent istu razumio i da je saglasan, nakon čega se ugovorna dokumentacija potpisuje od strane Klijenta i prisutnih svjedoka. U slučaju da je Klijent nepismen umjesto potpisa na ugovornu dokumentaciju stavlja otisak prsta ili
 - o u notarskom uredu, kojom prilikom će u ured notara pristupiti svjedok i jedna osoba od povjerenja Klijenta koja se s njome može znacima sporazumjeti, a koja ima i svojstva svjedoka, u kojem slučaju se potpisivanje i ovjera potpisa vrši u skladu sa zakonskim propisima koji regulišu rad notara.

U naprijed navedenim slučajevima potpisivanja ugovorne dokumentacije u Banci svjedoci će potpisom izjave na ugovoru, potvrditi da je Klijentu ugovor pročitao, te da je Klijent izjavio da je razumio isti.

U svojstvu svjedoka može biti lice koje je punoljetno, pismeno (zna čitati i pisati), te mu je poznat jedan od službenih jezika Bosne i Hercegovine. U svojstvu svjedoka ne može biti osoba koja svjedočenjem ostvaruje ličnu korist ili je radnik Banke, kao ni osoba kojoj je oduzeta poslovna sposobnost.

2.6.5. Raskid ugovora između Banke i Klijenta

Klijent i Banka mogu raskinuti zaključeni ugovor:

- a) sporazumom u pisanoj formi;
- b) jednostrano – pisanom izjavom o otkazu jedne od ugovornih strana, a u skladu sa odredbama iz ugovora. Banka posebno može raskinuti ugovor:

- kada se ustanovi da je ugovor sa Klijentom zaključen na osnovu netačnih podataka, odnosno lažne izjave i dokumenata;
- kada Klijent ne ispunjava obaveze u rokovima utvrđenim zaključenim ugovorom;
- kada Klijent ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtjevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbjeđenja u roku koji je Banka odredila;
- u slučaju utvrđivanja nenamjenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila Klijentu;
- kada su nastupile ili je izvjesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Klijenta da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja rizične ocjene dužnika prema propisu regulatora o klasifikaciji aktive banaka;
- kada Klijent izvrši povredu bilo koje ugovorne odredbe, Opštih uslova i Opštih uslova za pojedine usluge koji regulišu međusobno poslovanje;

Banka može jednostrano raskinuti poslovni odnos kada klijent ne postupa u skladu sa zakonskim odredbama kojima se reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, ukoliko postoje indicije ili sumnja da klijent usluge/proizvode Banke koristi ili može koristiti za nedozvoljene ili nelegalne aktivnosti, uključujući i pranje novca i finansiranje terorizma ili ukoliko se utvrdi da se klijent nalazi na listama koje Banka priznaje u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma:

- UN (Vijeće sigurnosti Ujedinjenih nacija),
- EU (Evropska unija ili Vijeće Evrope),
- OFAC (Ured Trezora Sjedinjenih Država za kontrolu strane imovine i druge liste sankcija SAD),
- FINCEN (Sjedinjene Američke Države – Mreža za borbu protiv finansijskog kriminala; najmanje lista »FinCEN Enforcement Actions«),
- HMT (Ujedinjeno Kraljevstvo – Trezor njenog veličanstva).
- u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili ugovorom između Banke i Klijenta.

U slučaju raskida ugovora sve obaveze Klijenta prema Banci po tom ugovoru dospijevaju na naplatu u skladu sa zaključenim ugovorom.

U slučaju da Banka raskida ugovorni odnos sa Klijentom dužna je da pisanim putem obavijesti Klijenta obezbjeđujući, ukoliko je moguće, potvrdu da je Klijent primio obavještenje. Obavještenje se šalje na posljednju prijavljenu adresu koju je Klijent dostavio Banci i dostava na istu će se smatrati urednom dostavom.

Banka ima pravo da u slučaju da Klijent ne izmiri svoje obaveze u naznačenom roku, po svom opredjeljenju aktivira instrumente obezbjeđenja predane Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom.

Izmirivanjem obaveza u skladu sa obavještenjem o raskidu ugovornog odnosa, Banka se ne odriče svog prava na naknadu eventualne štete u skladu sa zakonom.

Nakon raskida ugovornog odnosa Banka Klijentu stavlja na raspolaganje njegova preostala sredstva kod Banke koja su povezana sa raskinutim ugovornim odnosom (novčana sredstva, instrumente obezbjeđenja i dr.), pod uslovom da je Klijent u cjelini izmirio sve obaveze prema Banci.

2.7. Kamatne stope i naknade za bankarske usluge

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

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

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje mogu biti fiksne ili promjenljive što se reguliše zaključenim ugovorom.

Kamatne stope i naknade primijenjene i obračunate za bankarske poslove, transakcije i tarife za učinjene usluge određene su na osnovu važećih odluka i drugih internih akata Banke koje regulišu područje kamatnih stopa, naknada i drugih troškova.

Visina kamatne stope, način obračuna i pripisa kamata, te naplata naknada i troškova koje Banka obračunava za obavljanje određenih poslova i pružanje bankarskih usluga, utvrđeni su Odlukom o kamatnim stopama Banke i Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

Kamatne stope i naknade, rokovi i način obračuna, plaćanja i naplata istih ugovaraju se ugovorom između Banke i deponenta, odnosno korisnika kredita ili korisnika faktoringa.

EKS je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa – obračun konformnom metodom, s tim što se pri obračunu EKS na kredite koristi korektivni faktor za diskontovane novčane prilive i odlive sredstava depozita položenog kao sredstvo obezbjeđenja tih kredita.

Sa efektivnom kamatnom stopom Banka upoznaje klijenta prije primanja zahtjeva za odobrenje kredita, odnosno polaganja depozita, kao i prije sklapanja ugovora o kreditu, odnosno depozitu.

U slučaju promjene EKS Banka će prije početka primjene EKS o tome upoznati Klijenta dostavljanjem pisane ili elektronske obavijesti i novog otplatnog plana.

Kamata na dospjela nenaplaćena potraživanja Banke (zatezna kamata) zaračunava se na dospjela potraživanja Banke od dana dospelja do dana naplate.

Nominalne i efektivne kamatne stope i tarife su dostupne putem web portala Banke, te u poslovnim prostorijama Banke i na informativnim listovima.

2.8. 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.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom, raskine takav poslovni odnos, odloži ili odbije izvršavanje transakcije, po nalogu ili za račun Klijenta, u slučaju procjene koja je obavljena u skladu sa zakonskim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

2.9. 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, reklamnih SMS poruka, putem mail komunikacije, reklamne kampanje korišćenjem sredstava javnog informisanja, Posebnih uslova, kroz mobilno bankarstvo i sl. 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 i druge objektivne elemente od kojih zavisi promjenljivost kamatne stope, nominalne i efektivne kamatne stope za usluge, provizije i naknade za sve usluge, te ostale relevantne akte Banke.

U poslovanju sa Klijentima fizičkim licima, a u skladu sa Zakonom o bankama FBiH i odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, Banka objavljuje informacije o uslovima i bitnim karakteristikama usluga putem standardnog informacionog 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 formalnim i neformalnim kanalima komunikacije. Formalni kanali komunikacije su svi oni koji su unaprijed dogovoreni sa Bankom i putem kojih se nedvosmisleno može utvrditi identitet klijenta. Formalnim načinima komunikacije se razmjenjuju informacije bez ograničenja.

Formalni načini komunikacije su:

- u prostorijama Banke - kada je Klijent lično prisutan - identifikacijom pomoću ličnih dokumenata,
- putem pošte/telefaksa/popunjavanjem obrasca u prostorijama Banke - kada je Klijent dostavio pisanu reklamaciju/prigovor, odnosno kada se obraća pisanim putem Banci - na osnovu vlastoručnog potpisa za fizička lica, odnosno vlastoručnog potpisa ovlašćenog lica i pečata za pravna lica/preduzetnike, koji su u skladu sa deponovanim potpisima Klijenta kojima Banka raspolaže, kao i na osnovu ostalih podataka koji su identični onima koje Banka posjeduje u svom aplikativnom softveru,
- kada se Klijent obraća na način ugovoren/dogovoren sa Bankom (putem elektronskih servisa, e-mail-a, putem telefona, i sl. koji su poznati Banci)

Neformalni načini komunikacije se mogu odvijati i drugim kanalima i bez nedvosmislenog utvrđivanja identiteta Klijenta, ali u ovakvim slučajevima razmjenjivat će se samo opšte informacije. Opšte informacije se izmjenjuju neformalnim kanalima. Kod neformalnih kanala komunikacija se obično ostvaruje putem telefona, web portala, e-maila i putem formalnih kanala komunikacije, kada nije moguće sa sigurnošću utvrditi identitet pošiljaoca.

2.9.1. 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 (email, elektronskim servisom, SMS-om, telefaks porukama ili putem digitalnih kanala), 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.

U slučaju dostavljanja Obavještenja putem digitalnih kanala Klijent je obavezan imati pristup internet mreži koja je uslov za primanje notifikacija putem digitalnih kanala. Također, klijent je u obavezi da u postavkama uređaja/telefona omogući prijem notifikacija koje se isporučuju putem aplikacija Banke.

Banka nije odgovorna za nastanak štete u slučajevima kada ista nastane kao rezultat neobavješćavanja ili izostanka pravovremenog obavješćavanja klijenta u slučajevima kada klijent na uređaju nema pristup internet mreži ili je onemogućio prijem obavještenja u postavkama telefona.

Ako je ugovorena promjenljiva kamatna stopa Banka je dužna da o izmjeni kamatne stope obavijesti Klijenta na ugovoren način navodeći datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje, uz dostavljanje izmijenjenog plana otplate kredita.

Banka će korisnika o promjenama kamatne stope, naknade i troškova, obavijestiti najmanje 15 dana prije početka primjene nove kamatne stope, naknade i troškova. 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 odobrenja dozvoljenog prekoračenja po računu, Banka najmanje jedanput mjesečno dostavlja Klijentu, obavještenje – izvod o svim promjenama na računu Klijenta bez naknade. Pored navedenog na zahtjev Klijenta Banka će dostaviti to obavještenje bez odgađanja uz naplatu naknade. Obavještenje obavezno sadrži sve podatke utvrđene zakonom.

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

2.9.2. 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 ili notara da je fotokopija vjerna originalu ili u formi elektronskog dokumenta na način koji je regulisan pozitivnim propisima;
- b) sa prevodom na jedan od službenih jezika u Federaciji BiH, ovjerenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- c) sa ovjerom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porijekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

2.9.3. Elektronska razmjena podataka

Banka i Klijent mogu da dogovore razmjenu podataka i komunikaciju elektronskim servisima (npr. Telefonski putem SMS-a, WAP-a, putem mobilnog i web bankarstva i sl.) ili elektronsku razmjenu podataka (Internetom ili posebnim kanalima).

Ukoliko nije drugačije dogovoreno, elektronske transakcije se obavljaju u skladu sa potpisanim ugovorom sa Klijentom i Zakonima o elektronskom dokumentu, elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu. Za upotrebu elektronskog dokumenta, prema Zakonu o elektronskom dokumentu, potrebno je da svoju slobodno izraženu volju o prihvatanju elektronskog dokumenta pisano ugovore Banka i Klijent, odnosno druga zainteresovana strana.

Uslovi upotrebe elektronskih komunikacionih kanala se posebno propisuju Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja. Za sigurnu elektronsku razmjenu podataka Banka će upotrijebiti sredstva kojima se omogućava pouzdano identifikovanje Klijenta, putem identifikacionog koda ili drugog odgovarajućeg načina identifikovanja.

Banka i Klijent se obavezuju da će dosljedno poštovati sigurnosne mjere kako bi se minimizirao neovlašćen pristup, izmjena ili gubitak podataka. Banka će upoznati Klijenta sa načinom upotrebe svakog posebnog komunikacionog kanala sa preporučenim sigurnosnim mjerama i uputstvima za upotrebu preko drugih medija (npr. Elektronsko bankarstvo).

Svaka elektronska razmjena podataka između Banke i Klijenta koja je obavljena prema ugovoru smatraće se vjerodostojnom. 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 ili opreme koja nije pod kontrolom Banke.

2.10. Reklamacije i prigovori

Banka ima uspostavljen sistem obrađivanja reklamacija klijenata koji podrazumijeva određena načela, rokove, zahtjeve, kompetenciju i odgovornost za efikasno obrađivanje i rješavanje reklamacija klijenata. Pisana Reklamacija ili Prigovor Klijenta prosljeđena formalnim kanalima komunikacije obavezno sadrži:

- ime i prezime, prebivalište ili boravište i adresu, broj telefona kao i druge kontakt podatke (e-mail i sl.)
- potpun i tačan opis spornog odnosa, uključujući i vrijeme i mjesto njegovog nastanka,
- potpis Klijenta (zakonskog zastupnika ili Opunomoćenika)
- Uz pisanu obavijest i/ili prigovor Klijenta iz prethodnog stava korisnik će priložiti:
 - raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknut i 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.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa kojima se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja, Klijent ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Banci na adresu: NLB Banka d.d., Sarajevo, Koševo br. 3, Sarajevo. Ukoliko Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka ga je dužna uputiti o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 8 dana, ako je prigovor izjavljen od strane fizičkog lica, odnosno 15 dana ako je prigovor izjavljen od strane pravnog lica, u svakom slučaju najkasnije u roku od 30 dana, i to od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je Klijent podnio prigovor. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan sa istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo F BiH na adresu Zmaja od Bosne br. 47b Sarajevo (u daljem tekstu: Agencija), da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, koji je provela Banka ili uložiti Agenciji prigovor na rad Banke

u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ukoliko Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

Ukoliko se nastali spor ne bi mogao riješiti na naprijed navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu. Podnosilac prigovora ima mogućnost i pokrenuti postupak posredovanja u svrhu vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Klijenti Banka će sva eventualno sporna pitanja pokušati riješiti sporazumno, a ukoliko to nije moguće, za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

3. OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE POJEDINAČNIH BANKARSKIH USLUGA

3.1. Računi

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

Klijent je dužan da prilikom otvaranja računa Banci dostavi dokumentaciju koju Banka zahtijeva u skladu sa važećim propisima, Opštim uslovima i informativnim listovima.

Banka će Klijentu koji namjerava da s njom zaključi Ugovor o računu, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacrtu tog ugovora.

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

Banka od Klijenta naplaćuje provizije i naknade utvrđene aktima Banke objavljenim na web portalu i u prostorijama Banke, odnosno na informativnom listu.

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 na gašenje računa bez naplaćivanja 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 zaposlenik Banke, koji je identifikovao vlasnika računa. 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 općinski ili starateljski organ, ambasada, konzularna predstavništva...) se u originalnom primjerku zadržava u Banci.

Identifikacioni dokumenti vlasnika računa i Opunomoćenika se skeniraju u digitalnom obliku sukladno pozitivnim propisima ili u izuzetnim slučajevima kopiraju.

Opunomoćenik Klijenta fizičkog lica ne može da prenese ovlašćenje, odnosno ovlasti treće lica. Prekid punomoći (ovlašćenja) postaje punovažan od dana kada Banka pisanim putem bude obaviještena o prekidu.

Isplata sa računa umrlog lica može se izvršiti samo nasljednicima uz dostavu pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju.

Otvaranje transakcionih računa pravnim licima (redovnih transakcionih računa pravnih lica, transakcionih računa dijela pravnog lica i transakcionih računa izdvojenih sredstava) 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.

Otvaranjem računa, Klijent je Banku neopozivo 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).

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.

Otvaranje i vođenje deviznog računa u stranoj valuti obavlja se u valutama navedenim na internoj kursnoj listi 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.

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

3.2. Postupanje banke sa neaktivnim računima

Banka je kod ugovaranja proizvoda i usluga dužna klijentu dati informaciju o uslovima pod kojima račun postaje neaktivan i pod kojim se gasi.

Ugovori o bankarskim računima moraju sadržavati odredbu iz koje nedvosmisleno proizilazi pod kojim uslovima se račun smatra neaktivnim, uslovima ponovnog aktiviranja neaktivnog računa i pod kojim uslovima Banka vrši gašenje neaktivnog računa.

Neaktivnim računom smatra se račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica u period od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti.

Banka će vlasniku računa dostaviti obavjest u pisanoj formi, na zadnju poznatu adresu, odnosno elektronskim putem ili na drugi ugovoreni način (SMS i sl.), da je račun stekao uslov za proglašenje u neaktivan.

Ukoliko na računu nema sredstava, Banka će u roku 15 dana od dana prijema obavijesti ugasiti račun i sve proizvode vezane za račun (kao što su trajni nalozi i drugo), ukoliko po osnovu istih nema dospjelih neizmirenih obaveza. Izuzetak su računi koji su vezani za oročene depozite koje Banka neće ugasiti, dok su vezani za oročeni depozit. U slučaju kada na neaktivnom računu ima sredstava, Banka je ovlaštena, da u skladu sa internim procedurama, izvrši otkazivanje Ugovora, uz otkazni rok od 30 dana. Nakon isteka otkaznog roka, ukoliko Klijent nije podigao sredstva sa računa ili aktivirao račun, Banka će izvršiti prenos sredstava na račun ostalih obaveza iz osnova sredstava sa neaktivnih računa i račun ugasiti. Prenesena novčana sredstva će se po zahtjevu Klijenta isplatiti, uz prezentaciju i uvid u lični dokument Klijenta. Naknadne uplate sredstava na ugašene račune neće biti moguće, a eventualni bezgotovinski prilivi sredstava će se vratiti na račun uplatioca. Banka će troškove slanja obavjesti obračunavati u visini naknade za vođenje računa i naplaćivati iz sredstava neaktivnog računa automatskim terećenjem istog.

Neaktivni račun se aktivira radnjama klijenta (vlasnika računa) ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanje ili povlačenje sredstava sa računa. Pri aktiviranju računa, Banka će izvršiti ponovnu provjeru identiteta klijenta, te zahtjevati dostavljanje potrebne dokumentacije u skladu sa procedurama važećim za otvaranje računa i standardima za sprečavanje pranja novca.

Banka će troškove obavijesti obračunavati u visini naknade za vođenje računa i naplaćivati iz sredstava neaktivnog računa.

3.3. Platni promet i platni instrumenti

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

- otvaranje i vođenje transakcionih računa u domaćoj i stranoj valuti,
- izvršavanje platnih transakcija, kao i transakcija po osnovu prenosa sredstava sa jednog računa na drugi (na šalteru Banke, kao i putem elektronskih servisa),
- 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 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 platne transakcije 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.

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, kojim Klijent daje ovlašćenje 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. Klijentima je putem mobilnog bankarstva omogućeno izvršavanje transakcija unaprijed, koje mogu biti jednokratne ili ponavljajuće. Klijent samostalno u okviru mobilnog i elektronskog bankarstva definiše uslove transakcija unaprijed, kao što su račun/partija sa kojeg prenosi sredstva, račun/partija na koji se prenose sredstva, iznos transakcije, datum transakcije, kao i broj ponavljanja. Klijent u svakom trenutku može otkazati transakciju unaprijed, dan prije nego je definisano izvršenje naredne transakcije.

Trajni nalog ugovoren u poslovnici Banke će biti prikazan u mobilnom i elektronskom bankarstvu a otkaz ugovora o trajnom nalogu ugovoren u poslovnici se može izvršiti isključivo na način opisan u ugovoru o trajnom nalogu.

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

3.4. Elektronski instrumenti plaćanja

3.4.1. Osnovne odredbe

Elektronski instrumenti plaćanja se koriste za obavljanje transakcija elektronskim putem, korištenjem elektronskih servisa. Usluge elektronskih servisa, pored toga, omogućavaju prijem informacija i obavještanja, a koje Klijent koristi u skladu sa zaključenim ugovorom odnosno Opštim uslovima poslovanja po pojedinim proizvodima i uslugama. 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.

3.4.2. Uslovi po kojima Banka obavlja poslove elektronskih servisa

Usluge elektronskih servisa dostupne su putem sljedećih kanala:

- elektronskog bankarstva;
- SMS poruka;
- mobilne aplikacije;
- drugih elektronskih kanala.

Radi povećanja sigurnosti elektronskih transakcija putem elektronskih servisa Banka Klijentu dodjeljuje: lozinku, PIN, sigurnosni uređaj, digitalni certifikat, korisničko ime te eventualno druge elemente zaštite koji se mogu koristiti, a sukladno vrsti elektronskog servisa koji Klijent koristi.

Klijent je dužan da sve sigurnosne uređaje koristi na način propisan korisničkim uputstvom, kao i da ga čuva od gubitka, oštećenja, zloupotrebe i neovlaštenog korištenja.

3.4.3. Obaveze i prava Banke i Klijenta kod korištenja 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 Opštim uslovima, zahtjevu, pristupnici i korisničkim uputstvima.

Banka identifikuje Klijenta na osnovu sigurnosnih uređaja 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, pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom ili drugim kanalom komunikacije. Klijent je dužan da čuva kao tajnu sve lozinke koje koristi za pristup uslugama elektronskih servisa. Eventualnu štetu nastalu nepoštivanjem ove odredbe snosi Klijent.

Klijent ima obavezu da vodi računa o izvještajima dobijenim od Banke o svim promjenama na računu i da ih pregledava, i obavezu da obavijestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja. 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.

3.4.4. Obustava i blokada korišćenja usluga elektronskog servisa

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

Na zahtjev Klijenta, Banka može blokirati mogućnost korištenja usluga elektronskog servisa, djelimično ili u cijelosti. Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korištenja usluga elektronskog servisa, privremeno ili trajno, djelimično ili u cijelosti, sa ili bez raskida ugovora ako:

- posumnja da Klijent ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- se Klijent ne pridržava propisanih odredbi;
- Klijent tri puta uzastopno unese pogrešno korisničko ime i lozinku.

Banka je dužna da Klijenta obavijesti o blokadi korišćenja usluga elektronskog servisa, izuzev ako je do blokade došlo zbog postupanja Klijenta.

3.4.5. Platne kartice

Banka izdaje debitne i kreditne platne kartice Klijentima Banke pod uslovima utvrđenim ovim i opštim uslovima poslovanja debitnim, kreditnim i business karticama.

Kartica se izdaje na ime korisnika i neprenosiva je. Kartice se mogu koristiti na svim prodajnim mjestima i bankomatima, u zemlji i inostranstvu gde je takva mogućnost naznačena. Zbog sigurnosti korištenja Klijent je dužan da karticu čuva i sa njom odgovorno postupi. Klijent snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašteno korištenje 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 dužan da izmiri obaveze po osnovu korištenja platne kartice, bez obzira na spor sa trgovcem ili davaocem usluge.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu plaćanjem robe ili usluga putem Interneta.

Banka će obezbijediti da isključivo Klijent ima pristup ličnom identifikacionom broju (PIN-u).

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 opštim uslovima poslovanja debitnim, kreditnim i business karticama.

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 korištenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Klijent ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

Banka će Klijentu koji namjerava da s njom zaključi ugovor o kartici, na njegov zahtjev, bez naknade dati nacrt tog ugovora.

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

Banka će jednom mjesečno obavještavati Klijenta (krajnjeg korisnika) o učinjenim troškovima u BiH i inostranstvu putem izvoda.

3.5. Depoziti

3.5.1. Osnovne odredbe

Depozit je novac, izražen u domaćoj ili u stranoj valuti, koji Klijent Banke kao Deponent polaže u Banku na odgovarajući račun 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.

Banka može, u skladu sa zahtjevom klijenta ugovoriti različite uslove deponovanja, u smislu vrste, namjene, visine depozita i roka deponovanja.

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.

Novčani depozit može biti po viđenju i oročeni depozit.

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

Novčanim sredstvima koja se nalaze na računu maloljetnika raspolažu zakonski zastupnici, pri čemu su isti dužni postupati u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, uvažavajući Porodični zakon, a ne ograničavajući se na isti.

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

Oročeni novčani depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni.

Oročeni novčani 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 periodičnim isplatama depozita u periodu oročenja (slobodna štednja);
- sa automatskim produženjem glavnice uz pripisanu kamatu ili
- sa periodičnom isplatom kamate (rentna štednja).

Oročeni novčani depoziti prema načinu uplate sredstava mogu biti:

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

Novčani depozit može biti instrument obezbjeđenja potraživanja Banke od Deponenta, a u tom slučaju novčana sredstva prenose se na račun Banke na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o kreditnom ili drugom obliku zaduženja. Deponent može u Banci imati više zaključenih ugovora o depozitima u zavisnosti od vrste proizvoda i namjene depozita.

Za proizvode koji su ugovoreni kao štedni ulozi Banka Deponentu fizičkom licu izdaje štednu knjižicu, a ako je proizvod ugovoren kao novčani depozit Banka ne vrši izdavanje štedne knjižice. U štednu knjižicu se unose sve uplate i isplate novca. Upisi u štednu knjižicu potvrđeni pečatom Banke i potpisom zaposlenika Banke su dokaz o uplatama, odnosno isplatama i stanju na računu. Gotovinske transakcije (polozi i isplate sa štednih računa) se mogu obavljati samo uz prezentaciju štedne knjižice.

Deponentima je omogućeno korišćenje elektronskih servisa koje Banka ima u svojoj ponudi usluga. Obrazac štedne knjižice je jedinstven. Štedni ulozi 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.

Deponente koji su sa Bankom prije početka primjene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga zaključili ugovore o oročenju novčanog depozita, sa klauzulom o automatskom reoročenju, Banka će najmanje 15 dana prije isteka oročenja, obavijestiti o roku na koji se produžuje ugovor i novoj kamatnoj stopi sa poukom da najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja ima pravo da raskine ugovor bez naknade uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

Odredba iz prethodnog stava je sastavni dio ugovora o oročenju novčanih depozita, koje Banka zaključuje nakon početka primjene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Na zahtjev vlasnika računa ili Opunomoćenika, koji je za navedeno izričito ovlašten u punomoći, ugovor o oročenom novčanom depozitu se može raskinuti i prije isteka ugovorenog perioda oročenja iz ugovora.

U slučaju prijevremenog raskida ugovora o oročenju, Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi koja je definisana odredbama ugovora o oročenju.

3.5.2. Osiguranje depozita

Na osnovu Zakona o bankama i Zakona o osiguranju depozita, ulozi su osigurani kod Agencije za osiguranje depozita i garantovani u iznosima prema važećim zakonskim propisima.

Najveći iznos osiguranog depozita, zajedno s obračunatom kamatom, koji Agencija može isplatiti po banci članici je prikladan depozit umanjen za zakonski ili ugovoreni dug fizičkog lica prema banci članici od najviše zakonom propisanog koji na dan objave Opštih uslova iznosi 70.000,00 KM, umanjeno za isključenja definisana odredbama Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine.

Prikladan depozit je ukupan iznos svih sredstava koji rezultiraju iz depozita, štednih računa ili sertifikata banke koje je Deponent deponirao u banci članici, umanjeno za isključenja iz člana 6. Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine.

Informativni obrazac Agencije za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, sa osnovnim informacijama za zaštitu depozita čini sastavni dio ugovora. Predmetni obrazac nalazi se, također, na zvaničnoj web stranici Agencije za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine <https://www.aod.ba>.

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

3.6.1. Klijenti fizička lica

Na osnovu primljenog dokumentovanog obavještenja o smrti Klijenta fizičkog lica (smrtovnica), Banka će onemogućiti Opunomoćenicima ili drugim ovlaštenim licima raspolaganje sredstvima na svim računima Klijenta u Banci do okončanja ostavinske rasprave.

Prijemom pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom 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 i izdati potvrdu o brojevima svih depozitnih, transakcionih i kreditnih računa kod Banke.

Na pisani zahtjev suda ili ovlaštenog notara, Banka izdaje potvrdu o brojevima svih depozitnih računa (depoziti po viđenju i oročeni depoziti), transakcionih i kreditnih računa kod Banke. Nasljednik depozitnih

računa je istovremeno nasljednik kreditnih i ostalih obaveza prema Banci. Potvrda obavezno sadrži napomenu da služi isključivo u svrhu ostavinske rasprave.

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

3.6.2. 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 8 (osam) dana od dana upisa u nadležni registar, odnosno od dana nastale promjene koja se ne upisuje u registar, pisano obavijesti Banku. Uz obavještenje vlasnik računa dužan je priložiti dokaz o izvršenim statusnim i drugim promjenama, odnosno izvod iz registra društava koji izdaje nadležni sud i/ili drugi nadležni organ (npr. nadležni 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 ovjerenomj 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;
- Rješenje nadležnog organa o ukidanju organizacionih dijelova poslovnog subjekta
- 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.

3.7. Kreditni poslovi i poslovi faktoringa

3.7.1. Uslovi pod kojima Banka odobrava plasmane Klijentu

Banka odobrava plasmane putem kreditnih poslova, poslova faktoringa, izdavanja garancija, avala, drugih oblika jemstva i otvaranja akreditiva. Banka može vršiti i otkup potraživanja.

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

Factoring se može odobriti na maksimalno 180 dana.

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.

Korisnik kredita ili faktoringa, i/ili Sudužnik imaju pravo odustati od Ugovora u roku od 14 dana od dana zaključivanja o čemu je Korisnik kredita ili faktoringa i/ili Sudužnik dužan pisano obavijestiti Banku, bez navođenja razloga za odustanak, u kojem roku je dužan Banci dostaviti pisanu obavijest o odustanku i to na način iz koga je vidljivo da je Banka obavijest o odustanku zaprimila u navedenom roku. U slučaju odustanka od Ugovora datum prijema obavijesti od strane Banke se smatra datumom odustanka od ugovora.

3.7.2. Instrumenti obezbjeđenja 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 obezbjeđenja naplate potraživanja Banke kao što su:

- bjanko mjenice, potpisane od strane Klijenta, a kod pravnog lica i ovjerene, sa mjeničnom izjavom;

- saglasnost o zapljeni na primanja klijenta ovjerena od nadležne institucije;
- sudužništvo pravnog ili fizičkog lica;
- novčani (garantni) depozit, oročen kod Banke od strane Klijenta ili trećeg lica (pravnog ili fizičkog);
- zaloga nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, shodno važećim propisima;
- ustupanje potraživanja koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih ili domaćih banaka i mjenice avalirane od strane banaka, prihvatljive za Banku;
- osiguranje plasmana Banke kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih u Bosni i Hercegovini;
- drugi instrumenti koje Banka zatraži od Klijenta, u skladu sa procjenom rizika po određenom plasmanu.

3.7.3. Naplata dospjelih potraživanja Banke

Za naplatu dospjelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa Klijentom, Banka može koristiti sva njegova raspoloživa sredstva 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 ukoliko su definisana kao instrument obezbjeđenja po plasmanu ili je Klijent ugovornim odnosom dao neopozivo ovlaštenje Banci da iste može koristiti u svrhu naplate dospjelih potraživanja.

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

3.7.4. 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.

3.7.5. Prijevremena otplata obaveze po kreditu

Ako drugačije nije ugovoreno, Klijent ima pravo da vrati kredit u cjelosti i prije roka dospelja pod uslovom da o toj namjeri pisanim putem obavijesti Banku u ugovorenom roku prije prijevremene otplate uz plaćanje naknade u ugovorenoj visini.

Prijevremenim povratom kredita se smatra samo povrat glavnice kredita u cijelosti sa svim dospjelim iznosima kamata i naknadom za prijevremeni povrat koja se obračunava i naplaćuje u procentu od salda prijevremeno vraćene glavnice kredita. Obračun i naplata naknade za prijevremeni povrat se vrši prilikom prijevremenog povrata kredita.

Naknada za prijevremeni povrat kredita za fizička lica se naplaćuje se u slučajevima prijevremenog povrata:

- kredita sa fiksnom kamatnom stopom u momentu prijevremene otplate kredita i
- kredita za kupovinu nepokretnosti, sa fiksnom ili promjenljivom nominalnom kamatnom stopom, ukoliko je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000 KM i to maksimalno do visine propisane važećim zakonskim propisima.

Za fizička lica koja raniji povrat kredita finansiraju iz novoodobrenog kredita u Banci ne obračunava se naknada za prijevremeni povrat kredita.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi klijent fizičko lice platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen, te procentualnog iznosa naknade naplaćene za obradu kredita.

Banka neće naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat kredita fizičkih lica u slučajevima:

- ako je otplata bila izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđivanje otplate;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.
- smrti korisnika kredita u kojim slučajevima prijevremenu otplatu vrši porodica, firma uposlenja ili treća osoba.

3.7.6. Izvod o stanju kreditnog zaduženja

Banka je na zahtjev Klijenta fizičkog lica dužna, bez naknade, dostaviti obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu i kreditnoj kartici u pisanom obliku ili elektronskim putem.

3.8. 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 sefa, 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 lica, koja kod Banke imaju otvoren minimalno račun za redovno poslovanja i fizička lica, koja kod Banke imaju otvoren tekući račun odnosno paket usluga, zaključivanjem ugovora o zakupu sefa, gdje se u predugovaračkoj fazi upoznaje sa svim bitnim elementima i uslovima zakupa sefa. Zakupac ne može vršiti iznajmljivanje sefa koji je uzeo u zakup. Visina naknade je određena i definisana u Tarifama Banke, 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 on ovlasti.

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

3.9. Paket proizvoda i usluga

Paket predstavlja skup proizvoda i usluga Banke namijenjenih fizičkim licima, odnosno set pogodnosti koje se odnose na bankarske i nebankarske usluge. Za korištenje paketa proizvoda i usluga, korisnik plaća mjesečnu naknadu koja je definisana ugovorom.

Pogodnosti koje otvaruje zaključenjem Ugovora o paketu, sadržane su u samom ugovoru. Banka će Klijentu koji namjerava da s njom zaključi ugovor o paketu proizvoda i usluga, na njegov zahtjev, bez naknade dati nacrt tog ugovora.

Klijent fizičko lice ima pravo na gašenje paketa bez naplaćivanja naknade.

3.10. Ostali bankarski poslovi

Banka obavlja poslove sa POS terminalima, mjenjačke poslove, poslove savrijednosnim papirima, brokersko dilerke poslove, kao i druge poslove iz svoje registrovane djelatnosti.

4. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uvjeti za poslovanje sastavni su dio Ugovora. Potpisom ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Opštim uvjetima, te da je saglasan s njima. Banka zadržava pravo promjene Opštih uvjeta.

Ovi Opšti uvjeti, kao i sve izmjene i dopune, objavljuju se na web portalu i poslovnim prostorijama Banke, 15 dana prije početka njihove primjene.

Smatrat će se da je Klijent prihvatio izmjene Opštih uvjeta ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmjenjeni Opšti uvjeti postali dostupni.

Za sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primjenjivati će se odredbe ugovora, Opšti uslovi za pojedine usluge i zakonski propisi. Banka zadržava pravo izmjene i dopune svojih usluga, Opštih uslova i Opštih uslova za pojedine usluge u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova poslovanja postane nepunovažna ili neprimjenjiva, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće se dovoditi u pitanje.

Bilo kakav izuzetak od primjene odredbi ovih Opštih uslova poslovanja može biti primjenjen 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 Opšte uslove poslovanja za pojedinačne usluge Banke.

Klijent može od Banke tražiti dodatna objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu 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.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja a primjenjuju se počev od 07.09.2026. godine.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova poslovanja NLB Banke d.d., Sarajevo prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja NLB Banke d.d., Sarajevo broj broj I-500-3-7.14/25 od 21.11.2025..12.2024.godine.

5. IZJAVA VLASNIKA INTERNOG AKTA O USKLAĐENOSTI I ODOBRENJU INTERNOG AKTA

Vlasnik internog akta potvrđuje da je interni akt pregledan, usklađen i potvrđen od strane organizacionih jedinica u Banci koje su učestovale u njegovoj izradi, na koje ima uticaj predloženi interni akt ili njegove izmjene i dopune i na njega daju saglasnost. Sa navedenim organizacionim jedinicama, interni akt je usklađen na način da je njegov sadržaj jasan i u skladu sa drugim internim dokumentima i propisima i da nije u suprotnosti sa ostalim internim dokumentima Banke.