

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA NOVE BANKE AD BANJA LUKA SA FIZIČKIM LICIMA

FILIJALE: Banja Luka, Bijeljina, Doboj, Brčko, Zvornik, Sarajevo, I. Sarajevo, Foča, Trebinje, Prijedor, Ljubuški i Broker Nova.



www.novabanka.com
w a p.novabanka.com



besplatan info telefon
0800 50011



e-mail adresa:
office@novabanka.com



qualityaustria
Succeed with Quality

**NOVA BANKA AD BANJA LUKA
UPRAVA BANKE
Broj Odluke: 01-KU-I-V-01/12
Banja Luka, 14.02.2012. godine**

Na osnovu člana 62. I 63. Statuta Nove banke AD Banja Luka kolegij Uprave Banke na I vanrednoj sjednici održanoj dana 14.02.2012. godine, donosi:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA NOVE BANKE AD BANJA LUKA SA FIZIČKIM LICIMA

Dio prvi OPŠTE ODREDBE

I UVOD

Predmet

Član 1.

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

Pojam korisnika

Član 2.

U kontekstu Opštih uslova korisnikom se smatra fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korišćenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala (u daljem tekstu: korisnik).

Pojam ugovora

Član 3.

Ugovor u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova podrazumijeva saglasnost volja dviju strana odnosno:

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

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

Primjena i objavljivanje Opštih uslova

Član 4.

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

Opšte uslove, kao i njihove izmjene i dopune, Banka objavljuje najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene putem sredstava javnog informisanja, na internet stranici Banke www.novabanka.com ili na pogodnom mjestu u prostorijama Banke. Opšti uslovi su trajno dostupni na internet stranici Banke www.novabanka.com.

II PRAVA I OBAVEZE BANKE I KORISNIKA

Prava i obaveze Banke

Član 5.

Banka ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru korisnika;
- radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima raspolaže sredstvima na računima korisnika, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate;
- korisniku dostavlja obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, ako se pismeno izjasnio da želi takvu vrstu komunikacije;
- u periodu otplate kredita, u slučaju pogoršanja imovinskog stanja korisnika ili drugih okolnosti na koje korisnik ne može uticati, a na zahtjev korisnika, proglašiti zastoje u otplati (moratorij) za određeni period, i u tom periodu Banka ne obračunava zateznu kamatu na dospjelo, a neizmireno potraživanje;
- posebnim aktom definiše kriterije za proglašenje zastoja u otplati (moratorij);
- u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima trećim licima ustupi svoja potraživanja od korisnika i da ga o istome obavijesti;
- iz opravdanih razloga korisniku uskrati pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o revolving kreditu, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavijesti u pisanoj formi ili elektronskim putem odmah ili u naredna 3 (tri) dana, osim kada je obavještenje zabranjeno drugim propisima;
- otkaže ugovor o revolving kreditu, ako je tako ugovoreno, a uz obavezu pisanog obavještanja korisnika najmanje 30 (trideset) dana unaprijed;
- naplati stvarne troškove nastale zaključenjem ugovora prilikom odustanka korisnika od ugovora o kreditu koji je obezbijeđen hipotekom ili čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, a sa čim je dužna da upozna korisnika prije zaključenja ugovora;
- na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova u slučaju prijevremene otplate kredita.

Banka je u obavezi da:

- kao obveznik primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i referentnih internih akata, izvrši sve propisane radnje i aktivnosti određene odnosnim zakonom – bez saglasnosti korisnika;
- u obavljanju djelatnosti i pružanju usluga obezbijedi zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslova i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima zasnovanim na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku, pridržavajući se načela: savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza, ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom, zaštite od diskriminacije, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili određive i prava korisnika na prigovor i obeštećenje uz poštovanje ličnosti i integriteta korisnika;
- Opšte uslove oglašava na jasan i razumljiv način, dajući tačne, potpune, nedvosmislene i reprezentativnim primjerom prikazane standardne podatke, a koji su neophodni prosječnom korisniku za donošenje odgovarajuće odluke o korišćenju usluge, zasnivanju odnosa i zaključenju ugovora sa Bankom;
- Opšte uslove, kao i njihove izmjene i dopune, objavi i učini dostupnim korisniku na način predviđen zakonom, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Republici Srpskoj, najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene;
- u oglašavanju ne koristi netačne i neistinite podatke, podatke koji mogu da dovedu u zabludu prosječnog korisnika, kao i informacije koje mogu da stvore pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja usluge i navedu korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, te podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi konkurentu;
- pri oglašavanju ne koristi izraze kojima se usluga označava besplatnom ili slične izraze ukoliko je odobrenje korišćenja te usluge uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljena bilo čim što predstavlja trošak ili stvara drugu obavezu za korisnika;
- u pregovaračkoj fazi informiše korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanoj ili elektronskoj formi i sa obaveznim elementima koji propisuje zakon;
- na zahtjev korisnika razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi, na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca usluga, da sagleda prednosti, nedostatke i specifične rizike koje usluga može da prouzrokuje na njegov ekonomski položaj i procijeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke o korišćenju usluge;
- prije zaključenja ugovora korisniku predoči sve informacije o usluzi, odnosno učini dostupnim sve bitne uslove i elemente ugovora iz kojih su jasno vidljiva sva prava i obaveze ugovornih strana i na zahtjev korisnika, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke, u periodu koji je određen u standardnom informacionom listu;
- korisniku ukaže na devizne i druge rizike koje korisnik preuzima ukoliko se usluga ugovara u protivvrijednosti strane valute ili u stranoj valuti u skladu sa propisima o deviznom poslovanju;
- obezbijedi da zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje, iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da poznaju pravila struke, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom i poštuju ličnost i integritet korisnika;
- vrši kontinuiranu obuku i usavršavanje zaposlenih na poslovima prodaje usluga ili pružanja savjeta korisnicima, a u skladu sa potrebama i zahtjevima tržišta;
- prije zaključenja ugovora o kreditu, procijeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka;
- prije zaključenja ugovora o kreditu, uz prethodnu saglasnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, ih međusobno informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti. Ukoliko

jedno lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, Banka je dužna da sa tom činjenicom upozna druga lica, izuzev kada je takvo saopštavanje podataka izričito zabranjeno posebnim propisima ili je suprotno ciljevima javnog poretka;

- ponovo procijeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita, a uz saglasnost ugovornih strana;
- u pregovaračkoj fazi upozna jemca sa predmetom jemčenja, oblikom jemstva koji se ugovorom zahtjeva, obimom jemčeve odgovornosti na koju se obavezuje davanjem izjave o jemčenju, te da mu predoči sve informacije, odnosno učini dostupnim sve bitne elemente ugovora iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana, i na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke;
- pribavi primjerak ugovora o davanju jemstva, zaključenog u pisanoj formi između korisnika i jemaca, a za čiji sadržaj nije odgovorna;
- bez prethodne saglasnosti jemca u pisanoj formi ne mijenja obavezne elemente ugovora kojima se povećava obim jemčeve odgovornosti.

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

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

Prava i obaveze korisnika

Član 6.

Korisnik ima pravo da:

- od Banke zahtjeva odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se odnose na Opšte uslove;
- neposredno dobije informacije o stanju kredita/depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa i u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom;
- jednom odobren iznos kredita, po ugovoru o revolving kreditu, u određenom periodu, povlači više puta pod istim uslovima, s tim što se neiskorišćeni dio kredita povećava za visinu otplate tog kredita;
- na uobičajeni način, u svakom trenutku i bez naknade, raskine ugovor o revolving kreditu, izuzev ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana;
- bez naplate posebne naknade podigne sredstva sa svog računa otvorenog u Banci, u visini raspoloživih sredstava na računu;
- podigne sredstva sa svog računa u gotovini odmah poslije evidentiranog priliva sredstava do iznosa od 10.000,00 KM (protivvrijednost od 5.000,00 EUR-a), a preko tog iznosa uz prethodnu najavu najmanje 24 sata prije zahtjevano isplate;
- na efikasnije i jeftinije mehanizme mirnog rješavanja sporova, kao alternative sudskim postupcima (ombudsman u bankarstvu).

Korisnik ima obavezu da:

- bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana nastanka promjene, ukoliko zakonom ili drugim propisom koji se odnosi na konkretan posao nije propisan drugi rok, obavijesti Banku o svim promjenama ličnog i porodičnog imena, statusa rezidentnosti, adrese prebivališta/boravišta, telefonskog broja i drugim promjenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju;
- bez odlaganja obavijesti Banku i o promjeni drugih elemenata koji su važni za ispunjavanje njegovih obaveza prema Banci, kao što su: promjena ili gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi koji su bitni za izmirivanje ugovornih obaveza;
- o svojoj namjeri odustanka od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju i ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora, te je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obavještenja vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita;
- dostavi Banci istinitu, jasnu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke;
- provjeri tačnost i potpunost izvoda tekućeg ili drugih računa, obavijesti o izvršenju naloga kao i ostala bankarska saopštenja te u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijema obavijesti uputi pismenu reklamaciju Banci. Propust roka za reklamaciju se tumači kao odobravanje navoda iz bankarskog saopštenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta sa prigovorom;
- bez odgađanja informiše Banku o izostanku izvoda, obavijesti o izvršenju naloga ili ostalih bankarskih saopštenja. U suprotnom Banka ne odgovara za štetu.

Korisnik snosi svu štetu koja nastane usljed nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih naloga i datih instrukcija Banci, kao i usljed nepridržavanja obaveza obavještavanja Banke u skladu sa ugovorom i Opštim uslovima.

Korisnik ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim opštim uslovima i drugim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je korisnik zaključio sa Bankom.

III UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

Zaključivanje ugovora

Član 7.

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

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

Obavezni elementi ugovora koji se zaključuju sa korisnikom definisani su Zakonom o bankama i biće sadržani u nacrtu ugovora, odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa korisnikom.

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, izuzev na pismeni zahtjev Korisnika, koji može biti naveden i u tekstu ugovora.

U odnosima između Banke i korisnika obavezujuće su odredbe zaključenog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova, pa odredbe drugih akata Banke.

Korisnik je dužan da o svojoj namjeri odustanka od ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora.

Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu kreditnog zahtjeva za slučaj odustanka Korisnika od zaključenog ugovora o kreditu, a koja nije veća od naknade u slučaju kada korisnik ne odustane od kredita.

Kamate i naknade

Član 8.

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

Kamate na kredite i depozite Banka ugovara na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou, kao fiksne ili promjenjive, a obračun kamate vrši se uz primjenu konformne ili proporcionalne metode za prosječan ili stvarni broj dana u godini i prosječan ili stvarni broj dana u mjesecu. Banka primjenjuje isti metod obračuna kamate na depozit koji je primijenjen i na obračun kamate na odobreni kredit ako korisnik radi dobijanja kredita ima obavezu da kod Banke položi namjenski depozit sa ugovorenom kamatom.

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

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

Promjenjiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promjenjivih elemenata, odnosno promjenjivih i fiksnih, s tim što su promjenjivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i na koja se ne može uticati jednostranom voljom nijedne od ugovornih strana. Kamatna stopa može biti izražena kao ukupna kamatna stopa ili kao zbir određene referentne kamatne stope i marže Banke. Ukoliko se kao promjenjivi element ugovara referentna kamatna stopa, ista može biti izražena kao mjesečni/tromjesečni/šestomjesečni EURIBOR/LIBOR (Banka može da koristi i druge referentne kamatne stope) za kredite/depozite sa valutnom klauzulom, kao i za kredite/depozite u devizama. Dinamika usklađivanja promjenjive kamatne stope može biti

najmanje dnevno, u toku ili na kraju ugovorenog obračunskog perioda, a što se reguliše ugovorom zaključenim sa korisnikom. Banka na odgovarajućem mjestu u svojim poslovnim prostorijama javno objavljuje i čini dostupnim korisniku podatke o kretanju referentnih kamatnih stopa, indeksa potrošačkih cijena i drugog.

Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove usluge koju plaća, odnosno prima korisnik, pri čemu je izražena kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou, a utvrđuje se po metodologiji koju nalaže Agencija za bankarstvo RS (u daljem tekstu: Agencija).

Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog korisnika utvrđuje svojom odlukom Uprava ili Kreditni odbor Banke. Vrsta i visina kamatne stope, način obračuna iste, visina ili iznos naknade i drugi troškovi su sadržani u svakom ugovoru koji Banka zaključuje sa korisnikom.

U slučaju dcnje, na dospjele a neizmirene obaveze korisnika Banka primjenjuje ugovorenu zateznu kamatu. Obračun zatezne kamate se vrši mjesečno od dana dospjelog potraživanja do dana plaćanja dospjelog potraživanja, a po metodi po kojoj se obračunava i redovna kamata.

Banka utvrđuje i ugovara visinu naknada, način i period naplate, kao i visinu ostalih troškova u zavisnosti od tržišnih i makroekonomskih uslova, a u skladu sa aktima Banke koji utvrđuju naknade Banke i u skladu sa ugovorom. Pored naknade za određene poslove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova.

Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od korisnika

Član 9.

Banka sa korisnikom ugovara sljedeće instrumente obezbjeđenja potraživanja:

- namjenski depozit
- mjenica
- jemstvo pravnog ili fizičkog lica
- ručna zaloga na pokretnoj imovini
- zaloga na hartijama od vrednosti
- hipoteka na nepokretnosti
- osiguranje plasmana
- druge vrste obezbeđenja prihvatljive za Banku u skladu sa odlukom nadležnog organa Banke

Vrijednost pokretne i nepokretne imovine koja se zalaže kao instrument obezbeđenja mora biti procijenjena od strane ovlašćenog procjenjivača prihvatljivog za Banku i u skladu sa internim aktima Banke.

Banka ugovorom definiše obavezu osiguranja pokretne i nepokretne imovine na kojoj se uspostavlja instrumenti obezbjeđenja i vinkulira polisa osiguranja u korist Banke.

Ukoliko se prije izmirenja svih obaveza po ugovoru, promijene zakoni ili drugi propisi koji regulišu instrumente obezbjeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbjeđenja postanu nevažeći ili Banka iskoristi ugovorene i dostavljene instrumente, korisnik se obavezuje da Banci odmah dostavi nove instrumente obezbjeđenja naplate potraživanja Banke.

Banka može zahtjevati od korisnika da dostavi nove instrumente obezbjeđenja u ugovorenom roku, ukoliko prije izmirenja svih obaveza korisnika po ugovoru o plasmanu utvrdi da pokazatelji finansijskog poslovanja imaju negativnu tendenciju u odnosu na pokazatelje na osnovu kojih je Banka odobrila plasman, odnosno da je došlo do smanjenja tržišne vrijednosti dostavljenih instrumenata obezbjeđenja u odnosu na tržišnu vrijednost instrumenata obezbjeđenja u trenutku odobravanja plasmana i/ili aktiviranjem istih Banka nije u mogućnosti da izvrši naplatu potraživanja.

Zamjena instrumenata obezbjeđenja može se izvršiti na osnovu pisanog zahtjeva korisnika i odluke nadležnog organa Banke o usvajanju zahtjeva, a u skladu sa aktima Banke.

Ustupanje potraživanja Banke

Član 10.

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

Kontrola namjenskog korišćenja plasmana i urednosti korisnika u sprovođenju ugovornih obaveza

Član 11.

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

Naplata dospjelih potraživanja Banke iz drugih sredstava korisnika

Član 12.

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

Pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita

Član 13.

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

U slučaju prijevremene otplate kredita, Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa i ako iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godinu dana veći od iznosa granične vrijednosti

koju utvrđuje Agencija. Uslove prijevremene otplate kredita utvrđuje Agencija posebnom Odlukom.

Banka ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu: ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđenje otplate, u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa i ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenjiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita koji su obezbijeđeni hipotekom ili čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti.

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

Izmjena obaveznih elemenata ugovora

Član 14.

Ako Banka namjerava da izmijeni neki od obaveznih elemenata ugovora zaključenog sa korisnikom, dužna je da pribavi pisanu saglasnost korisnika prije primjene te izmjene, izuzev za primjenu promjenjive kamatne stope. Ukoliko korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u slučajevima koji su predviđeni propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi.

Banka je dužna da u slučaju ugovorene promjenjive kamatne stope, o izmjeni te stope, pisanim putem ili na drugi ugovoreni način, obavijesti korisnika prije početka primjene izmijenjene kamatne stope i u obavještenju navede datum od kada se izmijenjena kamatna stopa primjenjuje. Uz obavještenje Banka dostavlja i izmijenjeni plan otplate kredita nakon primjene nove kamatne stope.

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

Izmjena drugih elemenata ugovora

Član 15.

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

Proglašenje obaveza dospjelim

Član 16.

Banka može da proglasi sve obaveze korisnika prema Banci dospjelim ukoliko je tako ugovoreno i u skladu sa zakonom i drugim opštim aktima Banke.

Način rješavanja spornih situacija

Član 17.

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

Korisnik, jamac ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunenje obaveza korisnika ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredba Zakona o bankama, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i zaključenog ugovora.

Korisnik kredita prigovor dostavlja Banci koja je dužna da u roku od najkasnije 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora dostavi odgovor podnosiocu prigovora.

Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku navedenom u prethodnom stavu ovog člana, odnosno ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor, podnosilac zahtjeva ima pravo da pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, pri Agenciji za bankarstvo Republike Srpske.

Postupak rješavanja po prigovoru definisan je posebnim aktom Banke.

IV KOMUNIKACIJA SA KORISNIKOM

Član 18.

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

- uručenjem neposredno korisniku;
- dostavljanjem na poslednje poznatu, odnosno prijavljenu adresu Banci od strane korisnika;
- dostavljanjem na poslednje prijavljenu elektronsku adresu korisnika (e-mail);
- dostavljanjem podataka na trajnom nosaču podataka (CD, USB, SMS i sl.) lično na ruke korisniku ili slanjem trajnog nosača putem pošte preporučenim putem.

Obavještenja Banke smatraće se uredno dostavljenim ukoliko su poslata na poslednju adresu korisnika koja je poznata Banci na dan predaje pisanog obavještenja, odnosno trajnog nosača podataka pošti ili privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave, odnosno na dan slanja faksa/mail-a.

Usmena komunikacija se obavlja direktno u poslovnim prostorijama Banke ili putem telefona.

Komunikacija između korisnika i Banke vrši se i putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u prostorijama Banke, internet stranice Banke, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, elektronskim putem i SMS-om.

Komunikacija sa korisnicima uključuje i marketinške aktivnosti i reklamna oglašavanja u sredstvima javnog informisanja ili na drugi način.

V TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O KORISNICIMA

Član 19.

U poslovnom odnosu sa korisnikom Banka poštuje tajnost podataka o korisniku u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Nadzorni odbor, Uprava, svi zaposleni, kao i svako lice koje se angažuje za rad u Banci po bilo kom osnovu, dužna su da čuvaju poslovnu tajnu vezanu za bilo koju informaciju koju su saznali u toku obavljanja poslova za Banku i ne mogu je koristiti za ličnu korist, niti pružati drugim licima osim Agenciji za bankarstvo, uključujući kontrolore i revizore, lica u Ombudsmanu za bankarski sistem i drugih lica koja ovlašćuje ili imenuje Agencija i drugim nadležnim organima u skladu sa zakonom. Isti su obavezni da čuvaju poslovnu tajnu i nakon prestanka rada u Banci, odnosno obavljanja funkcije.

Banka sljedeće podatke tretira kao tajne:

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

Banka sljedeće podatke ne tretira kao tajne:

- javne i podatke koji su zainteresovanim licima sa opravdanim pravnim interesom dostupni iz drugih izvora
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet korisnika
- podaci o akcionarima Banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju: organima sudske vlasti, drugim državnim organima i organizacijama, a u skladu sa ovlašćenjima koja su propisana zakonom.

Banka prikuplja, obrađuje, prenosi i štiti lične podatke korisnika u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i podzakonskim aktima.

Banka obezbjeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe ličnih podataka kojima raspolaže u svojim zbirkama podataka.

Dio drugi OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

VI RAČUNI

Otvaranje i vođenje računa

Član 20.

Banka na osnovu zahtjeva za otvaranje računa, pristupnice i ugovora otvara i vodi račune u KM i stranoj valuti za novčana sredstva po viđenju i oročena novčana sredstva, s tim da se svakom računu dodjeljuje jedinstveni broj.

Banka otvara račun i zaključuje ugovor na osnovu zahtjeva za otvaranje računa i dokumentacije koja je potrebna u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

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

Banka zadržava kopiju ličnog dokumenta na osnovu koga je izvršila identifikaciju korisnika ili ovjerena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način.

Prilikom otvaranja tekućeg računa korisniku fizičkom licu, Banka korisniku uz ugovor izdaje i karticu računa i/ili platnu karticu.

Ukoliko je novčani depozit primljen kao ulog na štednju po viđenju, odnosno kao oročeni depozit, Banka korisniku pored ugovora može da izda i štednu knjižicu.

Ovlašćenje za upravljanje i raspolaganje sredstvima na računu

Član 21.

Korisnik može ovlastiti lice koje će raspolagati sredstvima na računu u okviru datog ovlašćenja. Pravo raspolaganja dato po ovlašćenju prestaje smrću vlasnika, opozivom ovlašćenja od strane vlasnika računa ili istekom roka na koje je dato ili iz drugih zakonom propisanih razloga.

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

Ovlašćeno lice ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja niti je ovlašćeno da ugasi račun korisnika, osim ukoliko u samom punomoćju izričito nije navedeno da je ovlašćeno i za tu radnju.

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

Po prispjeću pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju na osnovu pravosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo licu, odnosno licima, imenovanim u navedenim dokumentima, odnosno transferisati iznos sa računa korisnika na račun pravnih sljedbenika ostavioca.

Izvodi računa

Član 22.

Banka korisnicima izdaje izvode računa na šalterima filijala ili ekspozitura ili ih šalje elektronskom poštom, a na osnovu zahtjeva korisnika.

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

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

Blokada i gašenje računa

Član 23.

Banka blokira račun po dobijanju obavještenja o smrti vlasnika, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice ili platne kartice, kao i na osnovu sudskog rešenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka gasi račun na lični zahtjev korisnika ili po osnovu namjenski ovjerenog ovlašćenja, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i odredbama ugovora, kao i na osnovu rješenja suda i drugih nadležnih organa uz obavezu da o istome obavijesti korisnika u najkraćem roku. Gašenje računa vrši se bez naknade.

Banka ima pravo da raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa korisnika po službenoj dužnosti:

- u slučaju kada nije u mogućnosti da sprovede identifikaciju korisnika saglasno zakonu i drugim propisima
- u slučaju da je račun korisnika neaktivan, odnosno ukoliko račun nije imao promjena duže od godinu dana

Banka ne može da izvrši gašenje računa koji su blokirani u skladu sa zakonskim propisima i račune otvorene na ime stare devizne štednje (trajni transakcioni računi).

VII DEPOZITI

Član 24.

Pod novčanim depozitima podrazumjevaju se novčana sredstva koja korisnik deponuje kod Banke na osnovu ugovora ili na osnovu obaveze utvrđene zakonom.

Depoziti mogu biti:

- po viđenju i oročeni
- nenamjenski i namjenski
- kamatonosni i nekamatonosni
- u KM-u (sa ili bez devizne klauzule u EUR-ima)
- u stranoj valuti

Depoziti po viđenju predstavljaju način prikupljanja sredstava koja su raspoloživa u svakom momentu. Oročeni depozit je deponovanje sredstava na tačno definisan ugovoren vremenski period, pri čemu mogu biti kratkoročni i dugoročni, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, sa posebnom namjenom ili bez namjene.

Vrste depozitnih proizvoda su:

- a vista štednja
- oročeni depoziti
- rentna štednja
- otvorena štednja
- dječija otvorena štednja
- stepenasta štednja (korak po korak)
- slobodna oročena štednja
- dječija slobodna oročena štednja

Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i korisnika uređuju se ugovorom.

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

VIII PLASMANI

Član 25.

Banka odobrava korisnicima kredite, overdraft kredite, kreditne kartice, dozvoljena prekoračenja, garancije, akreditive i ostale plasmane u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka odobrava dugoročne i kratkoročne plasmane u konvertibilnim markama, konvertibilnim markama sa valutnom klauzulom i devizama, za namjene u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka korisnicima odobrava sljedeće vrste kredita:

- stambene
- nenamjenske
- poljoprivredne
- robne
- studentske
- auto kredite
- dozvoljena prekoračenja

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

Kreditni ugovori sa valutnom klauzulom koriste se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa CB BiH u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan korišćenja kredita, odnosno

stavljanja kredita na raspolaganje korisniku, a vraćaju se u konvertibilnim markama, uz primjenu srednjeg kursa CB BIH u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan vraćanja kredita, odnosno na dan ispunjenja novčane obaveze korisnika, ako nije drugačije ugovoreno.

Otplata kredita indeksiranog u stranoj valuti vrši se po istom tipu kursa koji je primijenjen pri isplati kredita (kupovni ili prodajni kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine ili zvanični srednji kurs ili kupovni ili prodajni kurs Banke).

Uslovi korišćenja odobrenog plasmana, kao i prava i obaveze Banke i korisnika uređuju se ugovorom. Banka je dužna da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje, bez naknade dostavi korisniku pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i iznosu preostalog duga.

Prije zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da kreditnu sposobnost korisnika procjeni na osnovu podataka koje dobije od korisnika i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika izvršenog uz pisanu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose.

Banka razmatra svaki uredno podnijeti zahtjev korisnika i u primjerenom roku obavještava korisnika o donijetoj odluci.

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

Banka ne primjenjuje odredbe zakona koji se odnose na zaštitu korisnika u poslovima odobravanja kredita na:

- ugovore o kreditu u iznosu manjem od 400,00 KM i većem od 150.000,00 KM;
- ugovore o lizingu kod kojih nije ugovorena mogućnost da primalac lizinga stekne pravo svojine na predmetu lizinga;
- ugovor o kreditu preko tekućeg računa (dozvoljeno prekoračenje) sa obavezom otplate u roku od 30 dana;
- ugovore o kreditu zaključene u postupku poravnjanja pred sudom ili pred nekim drugim organom određenim zakonom;
- ugovore o odgađanju plaćanja postojećeg duga po kreditu, bez plaćanja naknade;
- ugovore o kreditu kod kojih ne postoji obaveza plaćanja bilo kakvih troškova i ugovore kod kojih se kredit mora otplatiti u roku od tri mjeseca, uz plaćanje samo zanemarljivih ukupnih troškova kredita;
- ugovore o kreditu koji su obezbijeđeni založnim pravom na pokretnosti ako je odgovornost korisnika strogo ograničena na vrijednost založne stvari.

IX PLATNE KARTICE

Uslovi pod kojima Banka izdaje platne kartice i vrste kartica

Član 26.

Banka izdaje platne kartice punoljetnim licima ili maloljetnim licima koja ispunjavaju zakonske uslove za otvaranje računa ili maloljetnim licima uz saglasnost roditelja/staratelja pod uslovima utvrđenim aktima Banke i u skladu sa važećim propisima. Izdate platne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime korisnika i nisu prenosive na druga lica. Banka može izdati jednu osnovnu

karticu koja glasi na ime vlasnika računa, te dvije dodatne kartice. Platna kartica korisniku omogućava korištenje sredstava sa računa ili odobrenog kreditnog limita.

Kartice koje Banka izdaje mogu biti debitne i kreditne iz programa VISA i MasterCard. Debitnim karticama se koriste sredstva sa transakcionog računa do visine stanja na računu uvećanog za dozvoljeno prekoračenje, a kreditnom karticom se koristi odobreni kreditni limit pod uslovom da korisnik redovno izmiruje dospjele obaveze.

Kartice se mogu koristiti za plaćanje roba ili usluga putem POS terminala ili podizanje gotovine na bankomatima ili Cash POS terminalima u zemlji i inostranstvu. Korisnik MasterCard i/ili VISA kartice može plaćati robu i/ili usluge ili zahtjevati gotovinsku isplatu putem telefona, Interneta ili telefonskog govornog automata po postupku predviđenom za obavljanje ovih usluga, kod organizacija koje su registrovane kod MC i/ili VISA za takvu vrstu naplate.

PIN kod je lični identifikacioni broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika pri plaćanju roba i usluga i podizanju gotovine karticom i poznat je isključivo korisniku kartice, pri čemu je korisnik dužan da PIN kod drži u tajnosti. Banka je u obavezi da obezbijedi da samo korisnik ima pristup PIN-u do uručjenja platne kartice.

Lice koje želi da postane korisnik kartice podnosi zahtjev za izdavanje kartice, pri čemu Banka zadržava pravo da provjeri navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva. Banka zadržava pravo da zahtjev odbije bez obrazloženja.

Osnovni korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu platnu karticu najkasnije u roku od 6 (šest) mjeseci od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom, smatraće se da je osnovni korisnik kartice odustao od ugovora i u tom slučaju je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale na osnovu korišćenja dodatnih platnih kartica. Nije dozvoljeno ostavljanje kartice kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja plaćanja.

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

Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a

Član 27.

Reizdavanje je izdavanje nove platne kartice po isteku roka važenja prethodno izdate platne kartice, pri čemu je rok važenja datum do koga se može koristiti platna kartica i predstavlja posljednji dan u mjesecu koji je naveden. Platna kartica kojoj je istekao rok važenja se ne može koristiti. Reizdavanje platnih kartica se vrši automatski nakon 3 (tri) godine bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika platne kartice, pri čemu Banka može odbiti reizdavanje kartice.

Reizdavanje platne kartice neće biti urađeno automatski ako:

- korisnik pismeno odustane od reizdavanja platne kartice najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja platne kartice,
- kartica nije korištena duže od godinu dana,
- je neizmirenje dospjelog duga po kreditnoj kartici duže od 90 (devedeset) dana ili ako je kartica iz bilo kog drugog razloga blokirana.

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

Zamjena je izdavanje nove platne kartice umjesto izgubljene ili ukradene platne kartice, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika ili na inicijativu Banke ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena platna kartica se izrađuje sa novim brojem, a prethodna stavlja van snage trajnim blokiranjem. Kartica zamijenjena na zahtjev korisnika u slučaju oštećenja, te u nekim drugim opravdanim slučajevima se izrađuje sa brojem i rokom važenja identičnim onim koji su bili na platnoj kartici za koju je tražena izrada nove platne kartice. Prethodno izdata kartica se predaje Banci radi fizičkog uništavanja.

Zamjena PIN-a je izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se, istovremeno, stavlja van snage.

Korištenje platne kartice

Član 28.

Korisnik kartice je dužan da potpiše platnu karticu na traci za potpis na poleđini kartice odmah po prijemu, a u prisustvu ovlaštenog radnika Banke. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi osnovni korisnik.

Korisnik kartice je dužan da poštuje limite koji su odobreni po kartičnom računu.

Korisnik je dužan da na zahtjev prodavca roba i usluga – prihvatioca kartica preda platnu karticu kojoj je na zahtjev Banke uskraćeno pravo korišćenja.

Sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po kursu kartične organizacije na dan obrade transakcije.

Banka ima pravo da, iz sigurnosnih razloga, privremeno blokira karticu. Korisnik može na lični zahtjev dobiti informaciju o privremenoj blokadi.

Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kog trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvatanje ove vrste kartice. Banka ni u kom smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između trgovca i korisnika kartice.

Vraćanje platne kartice-prestanak važenja

Član 29.

Vraćanjem platne kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja platne kartice, vratiti karticu, uz pismeni zahtjev za gašenje kartice, a u slučaju kada se radi o korisniku osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije reizdavanje ili zamjenu kartice.

U slučaju smrti korisnika kartice, osnovna i dodatne kartice prestaju da važe na dan i u vrijeme smrti osnovnog korisnika.

Postupanje u slučaju gubitka ili krađe kartice

Član 30.

Korisnik kartice je dužan da preduzme sve razumne mjere da platna kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korišćenje drugoj osobi.

U slučaju krađe ili gubitka kartice ili PIN-a korisnik kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku na sljedeće brojeve telefona:

- +387(0)55 208 132 ili +387(0)55 208 134
- ili Call Centar Nove banke AD 0800 50011

uz navođenje datuma rođenja i adrese stanovanja zbog privremenog blokiranja kartice. Banka do telefonske prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korišćenje kartice samo na uređajima koji zahtjevaju dobijanje elektronske autorizacije za transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtjevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave. Banka je dužna da omogući korisniku da u svakom trenutku prijavi Banci gubitak ili krađu platne kartice.

Korisnik je dužan da Banci u roku od dva dana, od dana blokiranja/aktiviranja kartice u pismenoj formi potvrdi prijavu.

Korisnik je dužan da karticu pronađenu poslije prijave krađe ili gubitka presječenu vrati Banci.

Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom radniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena ili ukradena ili da je bilo koja neovlašćena osoba saznala PIN ili broj kartice.

Ukoliko usljed neopreznog korišćenja kartice, od strane Korisnika, dođe do zloupotrebe kartice, njenog falsifikovanja ili dupliranja od strane trećeg lica, Banka neće odgovarati za štetu koja bude prouzrokovana ovakvim i sličnim događajima.

Reklamacije

Član 31.

Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve kopije/slipove transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima dobijenim na izvodima. Bilo koja neusaglašenost iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu u roku od 90 dana od dana prijema izvoda. U narednih 30 dana banka će prihvatiti ili odbiti reklamaciju. Bez obzira na podnesenu reklamaciju, korisnik kartice je dužan platiti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana odobriće račun korisnika kartice.

Reklamacije koje nisu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi korisnik.

U slučaju neopravdane reklamacije, za sve operativne troškove Banka će zadužiti korisnika prema važećoj tarifi.

Banka ne prihvata odgovornost za finansijske posljedice koje mogu nastati usljed korišćenja kartica za transakcije putem Interneta, telefona, pošte ili govornih automata.

X PLATNI PROMET

Poslovi platnog prometa

Član 32.

Banka obavlja poslove platnog prometa u konvertibilnim markama i stranoj valuti, u zemlji i sa inostranstvom, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Međusobna prava i obaveze Banke i korisnika u poslovima platnog prometa definisani su ugovorom o otvaranju i vođenju računa kod Banke, zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Platni promet u zemlji

Član 33.

Banka prima bezgotovinske i gotovinske naloge korisnika. Banka izvršava naloge pod uslovom da postoje sredstva za izvršenje plaćanja i da nalog sadrži: potpis nalogodavca, podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, svhu plaćanja ili uplate/isplate. Banka ne snosi odgovornost za pravnu valjanost i vjerodostojnost dokumenata i ne odgovara za štetu prouzrokovanu korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, odnosno radnji korisnika ili treće strane.

Ukoliko se izvrše knjiženja nastala greškom Banke, Banka može bez posebnog naloga i saglasnosti korisnika stornirati tako nastala knjiženja na računu. O izvršenoj ispravci korisnika će obavijestiti u pisanoj formi, i to ukoliko korisnik zatraži objašnjenje izvršene ispravke.

Istovremeno sa primjenom pravila platnih sistema, u oblasti platnog prometa u zemlji, primjenjuju se i odnosne odredbe Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti. Pomenute odredbe se međusobno ne isključuju. Navedeno je posebno značajno prilikom prikupljanja podataka o porijeklu novca ili imovine te osnova za izvršenje transakcija.

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

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

Banka je obavezna izvršiti instrukcije sadržane u nalogu istog bankarskog dana kada je nalog primila ili na dan valute, ako postoji, zavisno koji je od ta dva dana kasniji. Svi eksterni nalozi koje Banka primi izvršavaju se u toku tekućeg bankarskog dana, a nalozi koji se prime poslije 13:30 izvršavaju se sljedećeg bankarskog dana. Banka može utvrditi i drugo vrijeme do koga će se smatrati da su nalozi ili instrukcije primljeni tog bankarskog dana, ali koje nije duže od vremena koje utvrdi Centralna banka BiH za naloge u domaćem platnom prometu.

Sve gotovinske uplate i isplate, kao i interni nalozi u okviru korisnika Banke izvršavaju se istog bankarskog dana.

Potpis i pečat Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema naloga, a ne potvrdom izvršenja datog naloga ili instrukcije.

Platni promet sa inostranstvom

Član 34.

Banka je ovlaštena da obavlja poslove platnog prometa sa inostranstvom i iste obavlja u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Platni promet sa inostranstvom obuhvata plaćanja, naplaćivanja i prenose po tekućim i kapitalnim poslovima u devizama i KM između rezidenata i nerezidenata, u skladu sa odredbama zakona, drugim propisima i aktima Banke.

Plaćanje prema inostranstvu Banka izvršava na osnovu naloga za plaćanje korisnika koji sadrži podatke propisane u skladu sa odredbama relevantnih zakona, drugih propisa i akata Banke i za koji je obezbjeđeno pokriće, u roku koji je dogovoren sa korisnikom, a koji ne smije biti duži od 48 bankarskih radnih sati.

U slučaju suspenzije plaćanja, primjene relevantnih i međunarodnih obavezujućih propisa, pravila koja važe za Banku ili njene povezane kompanije, moratorija korespondentne banke, a u skladu sa propisima odnosno strane države, Banka neće snositi odgovornost u pogledu izvršenja instrukcija.

U slučaju gubitka ili štete ili promjene kurseva valuta ili vrijednosti sredstava plaćanja nastale zbog kašnjenja ili pogrešnog upućivanja naloga zbog radnji ili propusta korisnika ili treće strane ili zbog pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, Banka neće snositi odgovornost.

U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlaštena da, po osnovu sopstvenog diskrecionog prava, izvršava instrukcije korisnika preko mreže svojih korespondentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje.

Korisnik može otkazati nalog za plaćanje koji je dao, u vrijeme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira prije izvršenja instrukcije korisnika sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da nalog nije već izvršen. Banka ne može garantovati da će taj pokušaj biti uspješan i ne snosi posljedice. Banka će zaračunati posebnu naknadu za opoziv ili poništenje naloga.

Banka je ovlaštena da prihvati uplate na račun korisnika, u skladu sa zakonom, na devizne račune – u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke) ili devizama (priliv po osnovu loro doznake, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama, naplata loro čeka ili prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci). U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti korisnika.

Banka će isplatiti sredstva po osnovu čekova primljenih na inkaso tek pošto sama izvrši naplatu po istim. Banka može i da prije izvršene naplate otkupi ček i odobri račun korisnika za sredstva po osnovu čekova koji su joj prezentovani na naplatu u skladu sa svojim internim aktima. Ukoliko su Banci vraćeni čekovi, plativi u inostranstvu, koji nisu mogli biti naplaćeni zbog relevantnih odredaba mjerodavnog stranog zakona, u slučaju krađe ili falsifikata, ili zbog sporazuma postignutog sa stranim bankama, a po osnovu kojih je Banka već odobrila sredstva, Banka je ovlaštena da može da zaduži sve račune korisnika u ukupnom iznosu za unaprijed isplaćeni iznos čeka i eventualne troškove inostranih banaka, s tim što je dužna dao tome obavijesti korisnika.

Naknada za usluge platnog prometa

Član 35.

Za usluge domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom Banka naplaćuje naknadu u skladu sa aktima Banke kojima se definišu tarife naknada za pojedine proizvode i usluge Banke, automatski sa računa korisnika sa svih njegovih KM i deviznih računa.

XI ELEKTRONSKO BANKARSTVO

Član 36.

Usluge elektronskog bankarstva podrazumjevaju obavljanje bezgotovinskog plaćanja i mogućnost dobijanja informacija, elektronskim putem, posredstvom interneta. Banka realizuje naloge izdate korišćenjem usluga elektronskog bankarstva na način utvrđen aktima, u skladu sa zakonom.

Banka zadržava pravo izmjene obima, sadržaja i broja korisnika kojima će biti omogućeno korišćenje usluga elektronskog bankarstva, u skladu sa svojim poslovnim ciljevima, o čemu će korisnika obavjestiti putem internet stranice Banke, pisanom, elektronskom, SMS porukom ili drugim pogodnim načinom komunikacije.

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

Korisnik je dužan da Banci nadoknadi sve dospjele mjesečne naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, održavanje paketa elektronskog bankarstva, naknadu za gašenje i sve ostale usluge definisane ovim uslovima vezane za elektronsko bankarstvo, u slučaju otkaza ili gašenja paketa elektronskog bankarstva na drugi način i u tom smislu ovlašćuje Banku da automatski bez dalje saglasnosti zaduži račun korisnika za iznose navedenih naknada.

Korisnik snosi sve posljedice i štetu koja nastane nepridržavanjem Opštih uslova. Korisnik je dužan da čuva tajnost svih podataka za pristup koje koristi i bezbjednosne opreme, a ukoliko neovlašćeno lice na bilo koji način zloupotrebi lozinku ili bezbjednosnu opremu, korisnik odgovara za nastalu štetu.

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

Korisnik je obavezan da odmah prijavi gubitak / krađu sigurnosnog uređaja Banci i dužan je da u roku od dva dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu gubitka / krađe sigurnosnog uređaja. Ukupan iznos štete nastao gubitkom/krađom sigurnosnog uređaja snosi korisnik. Sigurnosni uređaj pronađen posle prijave nestanka ne smije se koristiti i mora se vratiti Banci.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza usluga elektronskog bankarstva korisniku, ukoliko se isti ne pridržava ovih Opštih uslova.

XII OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Član 37.

Banka obavlja i poslove investicionog bankarstva, mjenjačke i ostale devizno – valutne poslove, poslove sa finansijskim institucijama, depo poslove, poslovanje sa sefovima, kastodi banke, kupovine i prodaje hartija od vrijednosti, posredovanje u osiguranju u skladu sa propisima koji uređuju posredovanje u osiguranju, kao i druge poslove u skladu sa zakonom.

Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu aktima Banke.

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 38.

Ovi opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Banke i Internet stranici Banke www.novabanka.com.

PREDSJEDNIK UPRAVE NOVE BANKE
Mr Milan Radović