OPŠTI USLOVI POSLOVANJA NOVE BANKE AD BANJA LUKA SA FIZIČKIM LICIMA

Nova Banka a.d. Banja Luka
Broj: NO-R-IX-6/26
Banja Luka, 24.11.2026. godine

Na osnovu čl. 66, 123, 135. i 136. Zakona o bankama Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 4/17, 19/18, 54/19, 63/24 i 45/25), člana 113. Zakona o bankama („Službene novine Federacije BiH“, broj 27/17 i 22/25), člana 9. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj 31/14 i 59/26), te Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, 101/25) kao i člana 62. Statuta Nove banke a.d. Banja Luka, Nadzorni odbor Banke, 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 a.d. Banja Luka sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) uređuju se:

- standardni uslovi poslovanja koje Nova banka a.d. 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 platnih transakcija, transakcija u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korišćenja platnih kartica, korištenja mobilnog i web bankarstva, kao i drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

Definicije
Član 2.

Korisnik usluge – (u daljem tekstu Korisnik) u smislu odredaba ovih Opštih uslova poslovanja, predstavlja svako fizičko lice koje koristi ili je koristio ili koje se Banci obratio sa zahtjevom za korištenje njenih proizvoda i usluga, a proizvode i usluge koristi u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

Rezidenti fizička lica su:

1. Fizička lica sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini, osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine.
2. Fizička lica-strani državljani, koji na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize borave u Bosni i Hercegovini duže od 183 dana, osim stranih državljana zaposlenih u diplomatskim i konzularnim predstavništvima, kao i članovi njihovih porodica.
3. Lica zaposlena u državnim organima i organizacijama, diplomatskim predstavništvima u inostranstvu, kao i članovi njihovih porodica.

Nerezidenti su sva lica koja nisu navedena pod pojmom rezidenti.
Bankarske usluge: finansijske usluge koje Banka pruža Korisniku u poslovima prijema i izvršenja bankarskih platnih naloga, odobravanja kredita, odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu, primanja depozita, otvaranja i vođenja računa, izdavanja platnih kartica, korištenja mobilnog i web bankarstva, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom.
Poslovni odnos: svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavi ili zaključi sa Korisnikom i povezan je sa obavljanjem poslovne djelatnosti Banke.
Akti Banke: dokumenti koje po propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke, a uređuju prava, ovlaštenja i obaveze Korisnika, svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i same Banke.

FATCA FFI ugovor - FFI Ugovor: sporazum između Banke i Američke uprave javnih prihoda (IRS), čijim prihvatanjem se Banka obavezala na primjenu odredaba FATCA-e (Foreign Accounts Tax Compliance Act). - američkog propisa o poreskoj usklađenosti računa u inostranstvu.
Transakcioni račun stanovništva (tekući račun, žiro račun, devizni račun, račun u KM za VISA Internet karticu): račun koji fizičko lice kao učesnik platnog prometa otvara kod banke, a koji služi za obavljanje platnog prometa u konvertibilnim markama i devizama.
Osnovni platni račun u Republici Srpskoj: je račun sa osnovnim uslugama, koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u kovertibilnim markama a koji banka kao ovlašćena organizacija otvara na zahtjev fizičkog lica koje ima prebivalište u Republici Srpskoj u skladu sa zakonom kojim se uređuje prebivalište građana, ako isti nema otvoren drugi platni račun.
Osnovni račun u FBiH: Banka je dužna fizičkom licu koje ima zakonski boravak u Federaciji BiH, a nema otvoren račun za obavljanje platnog prometa – na njegov zahtjev omogućiti otvaranje i korištenje računa s osnovnim uslugama. Zakonski boravak u FBiH označava boravak fizičkog lica u Federaciji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa propisom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Federaciji u skladu sa propisima kojima se uređuju azil i izbjeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora.
Vođenje platnog računa: Banka održava platni račun korisnika u skladu sa zaključenim ugovorom kako bi korisniku omogućila da koristi novčana sredstva na tom platnom računu i usluge sa tim platnim računom.
Račun za obavljanje platnog prometa (platni račun): račun koji se koristi za plaćanje u skladu sa Zakonom o unutrašnjem platnom prometu Republike Srpske.
Depozit: novčana sredstva u domaćoj ili stranoj valuti koje fizičko lice polaže ili deponuje na svoju štednu partiju u Banci.
Partija za štednju: pasivni račun preko kojeg Banka prima uplate i oročava sredstva Korisnika na određeni vremenski period.
Elektronsko bankarstvo: Banka omogućava Korisniku korišćenje usluga povezanih sa platnim računom korišćenjem odgovarajućeg softvera na računaru.
Mobilno bankarstvo: Banka omogućava Korisniku korišćenje usluga povezanih sa platnim računom korišćenjem aplikacije na mobilnom telefonu.
Nalog za plaćanje: bezuslovna instrukcija nalogodavca data Banci za isplatu ili uplatu određene sume novca sa označenog računa na navedeni račun Korisnika sredstava. Može biti dostavljen lično ili e-bank sistemom i mora sadržavati sve bitne elemente: naziv nalogodavca i njegov broj računa, naziv Korisnika sredstava i broj računa, iznos, valutu, opis transakcije i datum, te, ako je dostavljen lično i potpis nalogodavca.
Bankarski dan: označava vremenski period tokom kojeg su bankarske filijale otvorene za rad sa klijentima i dodatno vrijeme u kojem banka aktivno obrađuje i izvršava finansijske transakcije (bankarski dan traje nekoliko sati duže od zatvaranje bankarske filijale sa najdužim radnim vremenom).
Odgovarajuće pokriće: dovoljan iznos raspoloživih sredstava na računu dovoljan za izvršenje svih ispostavljenih naloga za plaćanje.
Raspoloživo stanje: stanje sredstava na računu uvećano za dozvoljeno prekoračenje računa (ukoliko je isto ugovoreno).
Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u konvertibilnim markama: Korisnik kod svoje banke inicira prenos novčanih sredstava u konvertibilnim markama sa svog platnog računa na platni račun primaoca.
Bezgotovinski prenos novčanih sredstava sa deviznog računa: Korisnik kod svoje banke inicira prenos novčanih sredstava sa svog deviznog računa na platni račun primaoca plaćanja.
Trajni nalog: Banka u skladu sa instrukcijom korisnika izvršava periodične prenose unaprijed određenih/odredivih iznosa novčanih sredstava s računa korisnika na drugi račun.
Direktno zaduženje: Primalac plaćanja inicira prenos novčanih sredstava s računa Korisnika na svoj račun, na osnovu saglasnosti koju je dao Korisnik. Na osnovu tako inicirane platne transakcije, Banka Korisniku prenosi novčana sredstva primaocu plaćanja na datum ili datume koji/koje su Korisnik i primalac plaćanja međusobno ugovorili, pri čemu su novčana sredstva koja se prenose najčešće u primjenljivom iznosu.
Žiro kliring (Giro Cearing – GC) – predstavlja sistem koji služi za razmjenu i poravnanje eksternih platnih naloga manjih vrijednosti; vrijednosti manjih ili jednakih 10.000 KM koja se vrši preko Centralne

banke BiH, kao banke koja učestvuje u platnim transakcijama i koja omogućava multiraleralna bankarska poravnanja;
RTGS sistem (Real Time Gross Settlement) – predstavlja sistem poravnanja u realnom vremenu koji služi za razmjenu i poravnanje eksternih hitnih i platnih naloga velikih vrijednosti (preko 10.000 KM). RTGS sistem omogućuje Centralna banka BiH;
IPS sistem (Instant Payment System) – predstavlja platni sistem instant plaćanja čija pravila rada propisuje Centralna banka BiH. Instant plaćanje je platna transakcija izvršena putem IPS BIH kod koje se prenos novčanih sredstava, poravnanje između učesnika i stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu sredstava, izvršava po bruto principu u maksimalnom vremenu za okončanje transakcije od 10 sekundi, pri čemu je poravnanje neopozivo i konačno. Za instant plaćanje u IPS BIH je obavezno da su nalozi u KM valuti i maksimalni pojedinačni iznos transakcije je 5.000 KM;
Kredit: određeni iznos novčanih sredstava koji Banka, pod uslovima ugovora o kreditu, stavlja na raspolaganje Korisniku na određeno vrijeme, za utvrđenu namjenu ili bez utvrđene namjene, a Korisnik se obavezuje Banci plaćati ugovorenu kamatu i dobijeni iznos vratiti na vrijeme i način utvrđen ugovorom o kreditu.
Ugovor o kreditu: ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi, a obuhvata sve plasmane koje Banka vrši po osnovu kredita.
Garancija: instrument obezbjeđenja kojim Banka–garant na zahtev klijenta-principala i po njegovim instrukcijama preuzima samostalnu i neopozivu obavezu da trećem licu, korisniku garancije isplati iznos naveden u garanciji ako ispuni uslove navedene u njoj.
Ugovor o izdavanju bankarske garancije: ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi, a obuhvata sve poslove koje Banka vrši po osnovu izdavanja bankarskih garancija;
Revolving kredit: Ugovor kojim Banka stavlja na raspolaganje klijentu određeni iznos sredstava pod uslovom da ih klijent može koristiti u bilo koje vrijeme, prema svojim potrebama. Svaka upotreba smanjuje raspoloživa sredstva, a svaki povrat ponovo povećava raspoloživa sredstva do visine odobrenog limita. Povrat kredita se vrši u skladu sa mogućnostima klijenta, pri čemu mogu biti predefinisani minimalni iznosi uplate.
Dozvoljeno prekoračenje računa: Na osnovu ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa Banka na platnom računu Korisnika stavlja na raspolaganje ugovoreni iznos novčanih sredstava koja korisnik može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstva. Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju utvrđuje se najviši iznos novčanih sredstava koji korisnik može koristiti, kao i naknada i kamate, ako ih banka naplaćuje.
Nedozvoljeno prekoračenje po platnom računu: svako stanje platnog računa koje nije pokriveno iznosom ili rokom dozvoljenog prekoračenja, a izazvano je nastajanjem zaduživanja računa po bilo kom osnovu Banci.
Platna kartica: kartica izdata od strane Banke, koja je ovlašćena Mastercard ili VISA članica, a zaštićena je magnetnim ili mikroprocesorskim medijumom (čipom) na kome su zabilježeni relevantni podaci o Korisniku kartice i kartici, a koja Korisniku omogućava korišćenje sredstava sa računa. To je instrument bezgotovinskog plaćanja koju Banka izdaje korisniku kartice u skladu sa važećom ponudom, i koji može da se upotrebljava i za uslugu digitalni novčanik. Platne kartice korisnik može da pohrani u svoj digitalni novčanik i koristi ih za obavljanje beskontaktnih kartičnih transakcija.
Digitalni novčanik: način plaćanja koji korisnicima omogućava da digitalno čuvaju svoje podatke o plaćanju i vrše transakcije koristeći digitalne uređaje (sat, tablet, telefon…).
PIN kod: 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.
Izdavanje debitne kartice: Banka Korisniku izdaje platnu karticu koja je povezana s platnim računom Korisnika. Izdatom debitnom platnom karticom može plaćati robu i usluge i/ili podizati gotov novac na bankomatima i šalterima Banke do visine iznosa sredstava koje ima na računu, koji može da uključuje i dozvoljeno prekoračenje.
Izdavanje kreditne kartice: Banka izdaje kreditnu karticu koja je povezana sa platnim računom Korisnika. Kreditna kartica omogućava korišćenje novčanih sredstava kojima Banka kreditira Korisnika kartice, u skladu s prethodno zaključenim ugovorom, tako da se za ukupan iznos transakcija izvršenih tom karticom zadužuje platni račun u cjelosti ili djelimično na ugovoreni datum. Banka može obračunati i naplatiti korisniku kamatu i naknadu u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

DCC (Dynamic Currency Conversion): opcionalna usluga na bankomatima i POS uređajima banaka u inostranstvu koja nudi konverziju iznosa transakcije iz ino valute zemlje u kojoj se vrši isplata/plaćanje u valutu uz koju je kartica vezana (domaća valuta).
Naknade: označavaju sve provizije i druge troškove učinjene u vezi sa uslugama koje su povezane sa platnim računom, koje fizička lica plaćaju ovlašćenoj organizaciji.
Elektronski novac: označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrijednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca.
Nominalna kamatna stopa (NKS): procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji Korisnik plaća Banci po jedinici kredita, odnosno Banka deponentu po jedinici depozita. Kamatna stopa može biti fiksna i promjenljiva.
Efektivna kamatna stopa (EKS): stvarna cijena bankarske usluge koja, pored nominalne kamatne stope, uključuje i druge troškove koje Korisnik plaća a u direktnoj su vezi sa korištenjem određene bankarske usluge, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou.
Plan otplate, odnosno isplate: tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namjenjen informisanju Korisnika, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno, njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu.
Reprezentativni primjer: primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se određena usluga Banke pruža i koristi.
Prigovor: usmeno ili pisano obraćanje Korisnika Banci sa opisom spornog odnosa između Korisnika i Banke koji je prema mišljenju Korisnika nastao kao posljedica nepridržavanja Banke odredaba pozitivno-pravnih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih opštih uslova poslovanja.
Reklamacija: iskazano nezadovoljstvo postojećeg, potencijalnog ili bivšeg klijenta/korisnika (žalba, pritužba, primjedba) u odnosu na postupak Banke u vezi sa njenom bankarskom ili finansijskom uslugom, odnosno nezadovoljstvo u vezi sa postupanjem zaposlenog Banke, organizacijom rada, kvalitetom proizvoda i usluge, kanala distribucije ili poslovanja Banke u cjelini.
IOS: izvod otvorenih stavki, pregled stanja po svim partijama i računima Korisnika u Banci.

Pojam Korisnika

Član 3.

U kontekstu Opštih uslova poslovanja 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).

Komunikacija između Korisnika i Banke

Član 4.

Komunikacija između Korisnika i Banke može biti pismena i usmena.
Komunikacija se može obavljati na sljedeći način:

- usmenom komunikacijom koja se obavlja direktno u poslovnim prostorijama Banke ili putem telefona,
- direktnom pismenom komunikacijom (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke)
- dostavljanjem na poslednje poznatu, odnosno prijavljenu adresu Banci od strane Korisnika;
- dostavljanjem na poslednje prijavljenu elektronsku adresu/broj telefona Korisnika (e-mail, SMS, Viber poruke, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja);
- internetske prezentacije (informacije dostupne na zvaničnoj web stranici Banke),
- putem marketinških aktivnosti i reklamnih oglašavanja u sredstvima javnog informisanja ili na drugi način.

Samo pisani dokumenti su od značaja za međusobne formalno - pravne i materijalne odnose.

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 e-mail-a/SMS-a/ Viber poruke.

Pisana korespondencija od strane Banke prema Korisniku će se upućivati samo na posljednju poznatu adresu (uključujući telefonski broj i/ili elektronsku adresu, ukoliko postoje) prijavljenu Banci od strane Korisnika. U slučaju da Korisniku poslato obavještenje Banke ne bude uručeno zbog promenjene adrese, smatraće se da mu je isto uručenu, ako je upućen na posljednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Banku.
Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treće osobe zbog toga što Korisnik nije primio neku bančinu obavijest ili dopis iz razloga što Banku nije obavjestio o promjeni adrese stanovanja, promjeni elektronske adrese ili broja telefona.

Svaka pisana dokumentacija dostavljena Banci smatra se primljenom od datuma evidentiranja prijema pošiljke ili ako je lična dostava nakon što se Korisnikova kopija dokumenta ovjeri pečatom Banke ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane Banke.

Banka ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu izvornosti, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, štetnih posljedica koje mogu proisteći u vezi sa korišćenjem pisanog materijala nepodobnog za takva dokumenta, tačnog tumačenja ili prevoda.

Banka će Korisnika usluge o promjenama uslova i osnovnih elemenata ugovora obavijestiti na način predviđen ugovorom. Obaviještenje koje Banka uputi na posljednju adresu Korisnika smatraće se uredno isporučenim po isteku uobičajenog vremena neophodnog za dostavljanje pošte, odnosno na dan kada je elektronska poruka/SMS/Viber poruka poslata Korisniku.
Korisnik ima pravo da od Banke, u pisanoj formi, dobije informacije, podatke i instrukcije vezane za njegov ugovorni odnos sa Bankom, na način i u rokovima predviđenim ugovorom. Banka će na zahtjev Korisnika dostaviti ove informacije uz pravo na naknadu za takve zahtjeve, a u skladu sa ugovorom i Tarifom naknada.
Banka ima pravo da podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora i/ili drugog odgovarajućeg akta, koristi radi dostavljanja Korisniku obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Pojam ugovora

Član 5.

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

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

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

Primjena i objavljivanje Opštih uslova poslovanja

Član 6.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na odnose između Korisnika i Banke zasnovane na:

1. ponudi, zahtjevu ili drugoj vrsti pristupnice potpisane od strane Korisnika,
2. zaključenog ugovora između Korisnika i Banke, i

3. drugih oblika poslovne saradnje između Korisnika i Banke, u slučajevima kada za zasnivanje poslovnog odnosa između Korisnika i Banke nije predviđeno zaključenje ugovora, u skladu sa relevantnim propisima i opštim aktima Banke.

Opšti uslovi poslovanja su trajno dostupni Korisniku u periodu njihovog važenja, u svim poslovnim prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici www.novabanka.com.
Banka zadržava pravo izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja u skladu sa zakonom i poslovnom politikom Banke.

Pored ovih Opštih uslova poslovanja, Banka svojim aktima propisuje posebne uslove poslovanja za pojedinačne vrste usluga uključujući naknade i druge troškove pružanja usluga, a koji su primjenjivi za sve klijente Banke i isti su dostupni na način definisan za objavljivanje i činjenje dostupnih Opštih uslova poslovanja.
U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Korisnikom utvrđeni uslovi drugačiji od uslova definisanih Opštim uslovima poslovanja, primjenjivaće se odredbe pojedinačnog ugovora.
Ukoliko su aktima Banke kojim se definišu posebni uslovi poslovanja za pojedinačne vrste usluga određeni uslovi utvrđeni drugačije od uslova definisanih Opštim uslovima poslovanja, primjenjivaće se odredbe pojedinačnih akata.

Opšte uslove poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune, Banka objavljuje najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene na internetskoj stranici Banke www.novabanka.com i na vidnom mjestu u prostorijama Banke.
Smatraće se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako u roku od 15 dana, od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni, ne obavijesti Banku da ne prihvata njihovu primjenu.
U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa klijentom i ovih Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe ugovora.

Ukoliko su izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja u korist Korisnika bankarskog proizvoda i/ili usluge, smatra se da je Korisnik saglasan sa primjenom izmjena i dopuna ovih Opštih uslova poslovanja ako do početka njihove primjene ne obavijesti Banku da ne prihvata njihovu primjenu. U tom slučaju, opet će se primjenjivati odredbe pojedinačnog ugovora.

II USPOSTAVLJANJE POSLOVNOG ODNOSA SA KORISNIKOM

Poslovni odnos između Korisnika i Banke uspostavlja se zaključivanjem ugovora u pisanoj formi ili popunjavanjem zahtjeva ili drugog dokumenta bez zaključenja posebnog ugovora u skladu sa pozitivno-pravnim propisima i aktima Banke, na način koji podrazumijeva obostranu saglasnost o međusobnim pravima i obavezama (u daljem tekstu: ugovor). Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, internim aktima Banke i dobrim poslovnim običajima. Ugovor između Korisnika i Banke sačinjava se u pisanoj formi. Svaka ugovorna strana dobija svoj primjerak.

Prava i obaveze Banke

Član 7.

Banka ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru korisnika sa kojim će stupiti u poslovni odnos bez obaveze obrazloženja odluke. Navedeno uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa ili izvršenje transakcije, a ako je poslovni odnos sa Korisnikom već uspostavljen, i pravo Banke da prekine postojeći poslovni odnos i bez saglasnosti Korisnika;
- od Korisnika, pored propisane dokumentacije, zahtjeva i dodatnu dokumentaciju i informacije predviđene propisima i pozitivnom međunarodnom praksom kao uslov za uspostavljanje novog ili održavanje već postojećeg poslovnog odnosa;
- u svrhu preduzimanja mjera za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti koje su propisane Zakonom ili prihvaćenim međunarodnim ugovorima ili određene pozitivnom

međunarodnom praksom, odloži ili odbije pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika;
- vrši plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, te da 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;
- posebnim aktom definiše kriterije za proglašenje zastoja u otplati (moratorij) za određeni period, i u tom periodu Banka ne obračunava zateznu kamatu na dospjelo, a neizmireno potraživanje;
- 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) radna dana, osim kada je obavještenje zabranjeno drugim propisima;
- otkaže ugovor o revolving kreditu, ako je tako ugovoreno, a uz obavezu pisanog obavještavanja 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;
- da naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kog računa Korisnika u Banci, bez Korisnikovog daljeg znanja i saglasnosti, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim zakonskim propisima;
- da vrši povrat primljenih penzija sa računa Klijenta penzionera, a na zahtjev pošiljaoca Fonda i/ili njegovih korespondentnih banaka, u traženom iznosu ili iznosu koji je zatečen na računu ukoliko je zatečeni iznos manji od traženog;
- da prekine poslovni odnos sa Korisnikom odnosno da prekine pružanje jedne ili više usluga, u cjelosti ili djelimično, u skladu sa propisima te internim pravilima Banke, a kojima se uređuje oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, primjena međunarodnih ugovora i pozitivne međunarodne prakse, primjena međunarodnih sankcija izrečenih prema određenim državama, entitetima ili pojedincima, kao i primjena sankcija određenim državama, entitetima ili pojedincima izrečenih od strane pojedinih država, organizacija ili inostranih korporacija a koje mogu prema procjeni Banke negativno uticati na njenu poslovnu reputaciju i poslovne odnose uopšte;
- da prekine pružanje jedne ili više usluga u cjelosti ili djelimično usljed opravdanih razloga kao što su zloupotrebe računa, platnih kartica i sl., i u slučajevima kad to nije zaključenim ugovorom predviđeno;
- otkaže i jednostrano raskine Ugovor o oročenoj štednji uz uslov da obračuna i pripiše kamatu po ugovorenoj kamatnoj stopi do datuma jednostranog raskida Ugovora ukoliko: isto bude naloženo od strane pravosudnih organa i/ili isto bude naloženo odlukom poreskog ili drugog kontrolnog organa i/ili ukoliko nastanu razlozi na strani klijenta koji bi zbog sprečavanja pranja novca, finansiranja terorističkih organizacija, ili trgovine ljudima uzrokovali smetnje za nastavak ugovornog odnosa;
- sve podatke Korisnika (uključujući i kopiju identifikacionog dokumenta), kao i sve podatke koji će u okviru ovog poslovnog odnosa postati poznati Banci (naročito, ime, adresa, datum rođenja, zanimanje, broj računa, podaci o računu, načinu otplate kredita, faze u vezi raskida ugovornog odnosa) koristi po uobičajenom bankarskom načinu, što podrazumjeva njihovo prosljeđivanje na druge kreditno-finansijske institucije, ustanove o zaštiti povjerioca, leasing društva, osiguravaoce kredita i osiguravajuća društva, uključujući i brokera Banke u osiguranju, a sve to radi obavljanja bankarskih poslova, za rejting, za svrhe arhiviranja, upravljanje i povezivanje podataka kao i za čuvanje zaštite povjerioca;
- da prenosi u inostranstvo lične podatke o Korisniku kartice ovlaštenom procesoru u cilju odobravanja kartice i ispunjavanja ugovornih obaveza iz ugovora o korištenju kartice;

- da Korisniku platne kartice ne stavi na raspolaganje sredstva po osnovu kartičnih priliva, ukoliko ukupan mjesečni iznos priliva po svim karticama Korisnika prelazi 10.000,00 KM, sve dok Korisnik ne obezbijedi potrebnu dokumentaciju kao osnov za priliv.

Banka je u obavezi da:

- prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Korisnikom kao i prije, u toku ili nakon obavljanja transakcije, preduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kao i radnje i mjere propisane FATCA FFI Ugovorom, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Korisnika, pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije;
- 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 poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima zasnovanim na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema Korisniku,
- se pridržava načela: savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza, ravnopravnog odnosa Korisnika sa Bankom, zaštite od diskriminacije, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive i prava Korisnika na prigovor i obeštećenje uz poštovanje ličnosti i integriteta Korisnika;
- Opšte uslove poslovanja oglašava na jasan i razumljiv način, dajući tačne, potpune, nedvosmislene i reprezentativnim primjerkom 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 poslovanja, 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 Bosni i Hercegovini, najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene;
- da listu najreprezentativnijih usluga povezanih sa platnim računom za korisnike finansijskih usluga učini lako dostupnim u svojim poslovnim prostorijama (filijalama), i na svojoj internet stranici;
- 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 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 neće uspostaviti poslovni odnos niti izvršiti bilo kakvu aktivnost iniciranu od strane Korisnika ako nije u mogućnosti da utvrdi identitet klijenta i provjeru njegovog identiteta na osnovu dokumenta, podatka ili informacija dobijenih iz autentičnih i objektivnih izvora.

Banka neće uspostavljati poslovni odnos sa fizičkim licima koja imaju namjeru obavljati transakcije kupoprodaje digitalnih/kripto valuta, odnosno imaju namjeru poslovati sa kripto mjenjačnicama, kao i pravnim licima koja se bave trgovanjem i posredovanjem kripto/digitalnim valutama.
Ukoliko u toku trajanja poslovnog odnosa, Banka utvrdi da se Korisnik bavi navedenim aktivnostima, Banka zadržava pravo da prekine postojeći poslovni odnos i bez saglasnosti Korisnika.

Banka ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, Opštim uslovima poslovanja 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 8.

Korisnik ima pravo da:
- u pravnom i poslovnom odnosu sa Bankom koristiti ili potpis kao na identifikacionom dokumentu ili potpis koji je deponovao;
- od Banke zahtijeva i dobije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se odnose na Opšte uslove poslovanja, kao i da Banka na zahtjev Korisnika dostavi Opšte uslove poslovanja, koji su u vezi sa tim zahtjevom;

- 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;
- bez prethodne najave podigne raspoloživa sredstva sa svog računa u gotovini do iznosa 20.000,00 KM (protivvrijednost 10.000,00 EUR), a preko tog iznosa uz prethodnu najavu najmanje 24 sata prije zahtijevane isplate pri čemu Banka zadržava pravo da ukoliko u određenoj filijali ne raspolaže dovoljnom količinom sredstava, Korisnika uputi u drugu najbližu filijalu radi realizacije njegovog zahtjeva;

Korisnik ima obavezu:

- da se prije zaključenja ugovora sa Bankom upozna sa Opštim uslovima poslovanja Banke;
- da Banci dostavi potrebne podatke i dokumentaciju za zasnivanje poslovnog odnosa, te da iste zanavlja u kontinuitetu – najmanje jednom u dvije godine. U skladu sa vlastitom Procjenom rizika, Banka ima pravo zahtijevati od Korisnika zanavljanje dokumentacije i jednom godišnje. Banka obezbjeđuje da Korisnik bude obaviješten o vrsti, sadržini i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.), načinu ovjere i ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i prema FATCA FFI ugovoru koji je Banka prihvatila;
- da nakon identifikovanja i prihvatanja stupanja u poslovni odnos od strane Banke, pored neophodne dokumentacije, potpiše obrazac kao na identifikacionom dokumentu i deponuje svoj potpis;
- 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;
- Za područje Federacije BiH: 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 glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita;
- Za područje Republike Srpske: Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustajanje, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenog ugovora, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi kreditna sredstva;
- Korisnik 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 odustajanja Korisnika od zaključenog ugovora o kreditu, Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu kreditnog zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada korisnik ne odustane od 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 pisanu reklamaciju Banci. Propust roka za reklamaciju se tumači kao odobravanje navoda iz

bankarskog saopštenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa reklamacijom;
- 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 poslovanja.

Korisnik ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Opštim uslovima poslovanja 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 9.

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

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

Obavezni elementi ugovora koji se zaključuju sa Korisnikom definisani su Zakonom o bankama Republike Srpske, Zakonom o bankama Federacije BiH, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH i drugim zakononskim i podzakonskim aktima i biće sadržani u nacrtu ugovora, odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa Korisnikom.

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

Za područje Republike Srpske:
Korisnik kredita ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora o kreditu, pod uslovom da nije počeo da koristi kreditna sredstva. Korisnik kredita je dužan da o svojoj namjeri da odustane od ugovora obavjestiti 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. U slučaju odustanaka Korisnika kredita od ugovora o kreditu obezbijeđenog hipotekom, Banka ima pravo na naknadu svih stvarnih troškova nastalih zaključenjem ugovora sa čim je dužna da upozna Korisnika prije zaključenja ugovora.

Za područje Federacije BiH:
Korisnik kredita ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora. Korisnik kredita je dužan da o svojoj namjeri da odustane od ugovora obavjestiti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. U slučaju odustanka Korisnika kredita od

ugovora, isti je dužan odmah a najkasnije u roku 30 (trideset) dana od dana slanja obavještenja vratiti Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita.

Kamate i naknade, provizije i drugi troškovi

Član 10.

Banka po depozitnim, kreditnim i drugim poslovima sa Korisnicima Banke ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate, naknade, provizije i druge troškove u skladu sa ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke.

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 poslovanja.

Kamate na kredite i depozite Banka ugovara na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou, kao fiksne ili promjenjive, a obračun kamate vrši se uz primjenu dekurzivnog ili anticipativnog načina obračuna, 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, 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 Republike Srpske/Federacije BIH (u daljem tekstu: Agencija), odnosno predstavlja sve troškove, uključujući i kamate, provizije, takse i sve druge naknade koje Korisnik mora platiti u vezi sa ugovorom o kreditu.

Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog Korisnika utvrđuje svojom odlukom Uprave Banke ili Kreditnog odbora 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 docnje, na dospjele a neizmirene obaveze Korisnika Banka na teritoriji Republike Srpske i Brčko Distrikta primjenjuje zateznu kamatnu stopu 10,95%, dok na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine zateznu kamatnu stopu koja iznosi 10%. 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. Ako je stopa ugovorene kamate po ovom ugovoru viša od stope zatezne kamate, ugovorena kamata teče i poslije docnje Korisnika u skladu sa članom 277. stav 2. Zakona o obligacionim odnosima.

Banka utvrđuje i ugovara visinu naknada i provizija, 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, troškovi SWIFT-a, provizije i troškove koje zaračunavaju inostrane banke, troškove premije osiguranja, troškove registracije u registru zaloga i druge slične troškove i naknade.
Banka ne naplaćuje naknade za slanje opomene u slučaju kašnjenja i naknade za slanje obavještenja o raskidu ugovora.

Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od Korisnika

Član 11.

Banka sa Korisnikom ugovara sljedeće instrumente obezbjeđenja potraživanja:

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

Vrijednost pokretne i nepokretne imovine koja se zalaže kao instrument obezbjeđenja mora biti procijenjena od strane ovlašćenog nezavisnog procjenitelja prihvatljivog za Banku i u skladu sa internim aktima Banke.
Procjena vrijednosti imovine koja se nudi kao kolateral se inicira od strane Banke, a na zahtjev Korisnika, po osnovu vlasničke dokumentacije koju klijent dostavlja, te se naknada plaća unaprijed, prije procesiranja kredita.
Banka ne može prihvatiti Izvještaj o procjeni vrijednosti ponuđene imovine za čiju izradu je korisnik kredita direktno angažovao procjenitelja.
Banka ugovorom definiše obavezu osiguranja pokretne i nepokretne imovine na kojoj se uspostavljaju instrumenti obezbjeđenja i vinkulira polisa osiguranja u korist Banke.

Ukoliko se prije izmirenja svih obaveza po ugovoru, promijene zakoni ili drugi propisi koji regulišu instrumente obezbjeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbjeđenja postanu nevažeći 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 12.

Banka ima pravo da ustupi potraživanje iz ugovora o tekućem/žiro računu, ugovora o deviznom računu, ugovora o paketu računa, ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice drugoj banci ili finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu nadležne Agencije za bankarstvo za rad u skladu sa propisima (u daljem tekstu: Prijemnik). Korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može drugom prijemniku istaći, osim prigovora koji ima prema njemu, i one prigovore koje je ima prema Banci iz ugovora, a Prijemnik ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik zbog toge ne može biti izložen dodatnim troškovima. Banka je dužna Korisnika obavjestiti o ustupanju potraživanja, izuzev ako je nastavila da za ime i za račun Korisnika vrši naplatu ustupljenog potraživanja od Korisnika.

Kontrola namjenskog korišćenja plasmana i urednosti Korisnika u sprovođenju ugovornih obaveza
Član 13.

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 14.

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 15.

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 pismeno obavijesti Banku u roku od 3 (tri) radna dana.

Za područje Republike Srpske:
U slučaju prijevremene otplate kredita, Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godinu dana veći od 10.000,00 KM.

Za područje Federacije BiH:
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 nominalna kamatna stopa a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenljiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000,00 KM.
Uslovi prijevremene otplate i visina naknada za prijevremenu otplatu kredita utvrđeni su ugovorom o kreditu u skladu sa važećim zakonskim/podzakonskim propisima.

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 (za područje Federacije BiH: osim kod kredita čiji je predmet kupovina 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 vraćen.
Za područje Federacije BiH: Banka ne može niti u jednom slučaju obračunati naknadu za prijevremenu otplatu kredita u procentualnom iznosu većem od procentualnog iznosa koji je primjenjen prilikom obrade kredita.

Izmjena obaveznih elemenata ugovora

Član 16.

Ako Banka namjerava da izmijeni neki od obaveznih elemenata ugovora zaključenog sa Korisnikom, dužna je da pribavi pisanu saglasnost Korisnika, odnosno svih učesnika u kreditu, prije primjene te izmjene, izuzev za primjenu promjenjive kamatne stope. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka ne može jednostrano izmjeniti 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 17.

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

Proglašenje obaveza dospjelim

Član 18.

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 19.

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 riješi na način definisan zakonom, odnosno ugovorom.

Korisnik, jemac ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunenje obaveza Korisnika ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o bankama Republike Srpske/Federacije BiH, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i zaključenog ugovora.

Za područje Republike Srpske: Prigovor se podnosi Banci koja je dužna da u roku od najkasnije 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora dostavi odgovor podnosiocu prigovora.

Za područje Federacije BiH: Prigovor se podnosi 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/Federacije BIH.
Postupak rješavanja po prigovoru definisan je posebnim aktom Banke.

Prekidanje poslovnog odnosa

Član 20.

Korisnik i Banka, kao ugovorne strane mogu u bilo kom momentu raskinuti međusobni poslovni odnos – jednostrano pisanom izjavom jedne od ugovornih strana, osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno važećim zakonima i drugim propisima.

Pored jednostranog raskida ugovornog odnosa, Banka i Korisnik mogu isti raskinuti i sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi bilo putem aneksa ugovora ili posebnog sporazuma kojim će se neopozivo saglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoji sporni odnos.

Banka ima pravo, u bilo kom momentu, jednostrano prekinuti poslovni odnos sa Korisnikom u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- kada je to određeno propisima koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti, kao i prihvaćenim međunarodnim ugovorima i referentnom, pozitvnom, međunarodnom praksom;
- ako Korisnik Banci pruži netačne ili nepotpune podatke, odnosno lažne izjave i dokumenta i ne obnovi traženu dokumentaciju na zahtjev Banke;
- ako se finansijska situacija Korisnika značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena;
- ako Korisnik ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtjevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbjeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši reprocjenu realnih sredstava obezbjeđenja potraživanja Banke na kojima je Banka zasnovala založno pravo, u ugovorenom roku u skladu sa zakonom, odnosno ugovorom;
- ako vrijednost postojećih instrumenata obezbjeđenja predviđenih ugovorom sa Korisnikom izgubi pravnu valjanost ili promjeni vrijednost u smislu da postane niža od ugovorenog na osnovu procjene Banke, a Korisnik na zahtjev Banke ne obezbijedi zamjenu i/ili dopunu drugim instrumentom obezbeđenja;
- u slučaju nenamenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Korisniku,
- u slučaju povrede odredaba važećih zakona i drugih propisa od strane Korisnika,
- ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljao reputacioni rizik za Banku,
- ako Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- u drugim slučajevima predviđenim konkretnim ugovorom sa Korisnikom.

Ugovor se smatra raskinutim, to jest pravne posljedice raskida nastupaju po prijemu pisanog obaveštenja lično ili preporučenom pošiljkom od strane druge ugovorne strane. Ukoliko je Banka u nemogućnosti da uruči Korisniku obaveštenje o raskidu isto će se smatrati uručenim ukoliko je upućeno na poslednju poznatu adresu korisnika na način, pod uslovima i uz dejstva definisana odredbama člana 4 ovih opštih uslova.

U slučaju raskida ugovora od strane Banke sve obaveze Korisnika po tom ugovoru Banka proglašava dospelim i o tome je u obavezi da pismeno obavesti Korisnika i to :

- o vrsti i visini obaveze Korisnika po ugovoru koji se raskida na dan sačinjavanja obračuna, sa napomenom da se visina obaveze uvećava za obračun do dana isplate;
- o roku u kome je Korisnik dužan da izmiri svoje obaveze po raskinutom ugovoru;

- o pravu Banke da u slučaju da Korisnik ne izmiri svoju obavezu u roku iz prethodne alineje, po svom opredjeljenju aktivira instrumente obezbjeđenja predate Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom.

Nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Korisnika i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Korisnika prema Banci, preostala sredstva na računima Korisnika biće mu stavljena na raspolaganje.
Banka zadržava i pravo na naplatu svih potraživanja od Korisnika i drugih odgovornih lica po osnovu mjenica i/ili čekova u smislu prava na punu naknadu predmetnih iznosa kao i pratećih potraživanja, a do potpunog pokrića eventualnog minusa na računu.

Ovde sadržane odredbe koje se primenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i Korisnika shodno se primenjuju i na djelimičan raskid poslovnih odnosa između Banke i Korisnika.
Odredbe ovih Opštih uslova će se shodno primjenjivati i nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Korisnika, a sve do konačnog izmirenja međusobnih prava i obaveza.

Pravo Korisnika na prigovor

Član 21.

Korisnik (Korisnik, jemac ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika) ima pravo da uputi prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora i to na jedan od slijedećih načina:
- u usmenoj formi u svakoj poslovnoj jedinici Banke u okviru radnog vremena poslovne jedinice i to dolaskom u poslovnu jedinicu;
- elektronskoj formi na e-mail adresu: reklamacije@novabanka.com;
- pisanoj formi.

Prigovor treba da sadrži podatke o Korisniku i razloge podnošenja prigovora (u slučaju da je Korisnik u posjedu odgovarajućih dokaza u vezi sa navedenim razlozima, isti se mogu priložiti uz prigovor u cilju njegovog bržeg i potpunog rješavanja).

Odredba za klijente na području Republike Srpske
U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora, Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Banci.
Banka po prigovoru odlučuje u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke ili Banka ne dostavi odgovor na prigovor, isti ima pravo uputiti pismeni prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo na adresu – Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vladike Platona 1/A, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili proteka roka za dostavljanje odgovora od strane Banke. U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.
Banka je u obavezi da po prijemu dopisa od Agencija odgovori u roku od 15 (petnaest) dana u pisanoj formi i izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora.

Odredba za klijente na području Federacije BiH
U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora, Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Banci.
Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja 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 prigovora ima pravo da pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, pri Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, sa sjedištem u Sarajevu, ulica Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo sve u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora od strane Banke. Ako Korisnik bez prethodnog podnošenja pisanog prigovora Banci pismeno obavijesti ili uloži prigovor Ombudsmanu, takav prigovor Ombudsman neće razmatrati i bez odlaganja

će dostaviti davaocu usluga radi razmatranja i dostavljanja odgovora Korisniku, u skladu sa zakonom i propisima Agencije.
Ukoliko je prigovor Korisnika potpun, blagovremen i podnesen od strane ovlaštenog lica, Agencija će dopisom zahtijevati od Banke da se u roku od 8 (osam) dana od prijema zahtjeva, u pisanoj formi izjasni o svim navodima iz prigovora, uz dostavu relevantne dokumentacije kojom potvrđuje svoje postupanje.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.
Banka je u obavezi da po prijemu dopisa od Agencija odgovori u roku od 8 (osam) dana u pisanoj formi i izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora.

Banka neće Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

IV BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Član 22.

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, dužni su da čuvaju bankarsku 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.

Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica ili saznanje do kojih su došli članovi organa i odbora Banke, akcionari, zaposleni u Banci obavljajući poslove i izvršavajući dužnosti iz svoje nadležnosti, kao i lica privrednog društva koja vrše spoljnu reviziju Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup tim podacima, a čije bi otkrivanje neovlašćenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za Banku i njene klijente.

Bankarskom tajnom smatraju se naročito:
1) podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze fizičkih i pravnih lica klijenata te ili druge banke i
2) podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima fizičkih i pravnih lica otvorenih u Banci.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:
1) javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora,
2) zbirni podaci na osnovu kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o pojedinačnim licima na koja se ti podaci odnose,
3) podaci o akcionarima Banke, visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima bez obzira na to da li su oni klijenti Banke i
4) javni podaci iz jedinstvenog registra računa.
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. Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji i kod obaveza Banke o preduzimanju aktivnosti određenih FATCA FFI Ugovorom.
Izuzeci od čuvanja bankarske tajne su detaljno definisani Članom 128. Zakona o bankama Republike Srpske i Članom 104. Zakona o bankama Federaciji Bosne i Hercegovine.

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, neovlaštene promjene i objavljivanja i svake druge zloupotrebe ličnih podataka kojima raspolaže u svom poslovanju.Podatke koje pribavi prilikom zasnivanja poslovnog odnosa i u toku poslovnog odnosa sa Korisnikom, a koji se smatraju ličnim podacima, Banka obrađuje i čuva u skladu sa odredbama važećeg zakona kojim se uređuje oblast zaštite ličnih podataka u Bosni i Hercegovini, podzakonskim aktima, drugim relevantnim propisima koje Banka obavezno primjenjuje i internim aktima Banke.

Podaci koje Banka pribavi prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom, čuvaju se u elektronskim i drugim evidencijama Banke, te se koriste od strane zaposlenih u Banci koji, u ime Banke, komuniciraju i sarađuju sa Korisnikom ili obavljaju poslove u svrhu zasnivanja i realizacije poslovnog odnosa sa Korisnikom, kao i u slučaju potrebe, od strane državnih organa, te se mogu dostavljati i licima koja za Banku pružaju određene usluge kao obrađivači podataka, članicama bankarske grupe, nadležnim organima i drugim primaocima kada je to propisano zakonom ili neophodno za ostvarivanje svrhe obrade.

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 rokovima propisanim zakonskim i podzakonskim propisima, kao i internim aktima Banke. Nakon isteka propisanih rokova podaci se brišu, uništavaju ili anonimizuju, u skladu sa primjenjivim propisima i internim procedurama Banke.

Korisnik kao nosilac ličnih podataka ima pravo prigovora Agenciji za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini u skladu sa zakonom, kao i sva druga prava garantovana odredbama zakona, podzakonskih akata i drugih propisa koje Banka obavezno primjenjuje, a kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite ličnih podataka.

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

Detaljnije informacije o obradi ličnih podataka dostupne su na internet stranici Banke https://www.novabanka.com/sr/stranica/201/politika-privatnosti

Dio drugi
OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

V RAČUNI
Otvaranje i vođenje računa
Član 23.

Banka na osnovu pismenog zahtjeva Korisnika za otvaranje računa 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 pismenog zahtjeva Korisnika za otvaranje računa i dokumentacije koja je potrebna u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Prilikom otvaranja računa Korisniku, Banka utvrđuje identitet Korisnika 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, JMB, 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) .
Korisnik odgovara za autentičnost i istinitost svih informacija koje je dostavio Banci.
Banka zadržava kopiju ličnog dokumenta na osnovu koga je izvršila identifikaciju Korisnika.

Prilikom otvaranja transakcionog računa Korisniku fizičkom licu, Banka Korisniku uz ugovor izdaje i karticu računa.

Ukoliko je novčani depozit primljen kao ulog na štednju po viđenju, odnosno kao oročeni depozit, Banka Korisniku pored ugovora izdaje i štednu knjižicu u štampanom obliku. Ukoliko Korisnik usluge ne želi da koristi štednu knjižicu u štampanom obliku Banka će korisniku izdati elektronsku štednu knjižicu.

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu

Član 24.

Korisnik može prilikom otvaranja računa ili naknadno opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na računu. Formu punomoći određuje Banka. U pogledu raspolaganja sredstvima na računu opunomoćenik ima ista prava i obaveze kao i Korisnik, ako drugačije ili eksplicitno nije definisano u punomoći, osim prava na otkaz ugovora.

Punomoć mora da sadrži rok na koji je data tj. na određeno vrijeme ili na neodređeno vrijeme, odnosno do opoziva. Pravo raspolaganja dato po ovlašćenju prestaje smrću vlasnika računa, opozivom ovlašćenja od strane vlasnika računa ili istekom roka na koje je dato ili iz drugih zakonom propisanih razloga. U slučaju punomoći kod kojih je ugovorom sa uplatiocem sredstava regulisano obnavljanje punomoći (isplata penzija), obavezno je da se iste obnavljaju u definisanom i ugovorenom roku.

Punomoć se može izdati u prostorijama Banke u prisustvu vlasnika računa/partije kao davaoca punomoći, ovlašćenog lica kao primaoca punomoći i službenika Banke. Davalac i primalac punomoći moraju deponovati svoje potpise na predviđenim obrazcima koje izdaje Banka u prisustvu službenika Banke, a identitet lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih dokumenata. Ovlašćena lica su u obavezi da se upoznaju sa sadržajem Opštih uslova poslovanja.

Punomoć koja se izdaje u BiH, a koja se u Banku dostavlja bez prisustva davaoca punomoći, mora biti ovjerena od strane notara ili drugog nadležnog organa za ovjere.
Punomoć izdata u inostranstvu mora biti ovjerena od strane Ambasade BiH ili nadležnog organa u zemlji u kojoj se daje, sa apostile pečatom osim u slučajevima gdje postoji međudržavni ugovori kojima je regulisano priznavanje ovjera izvršenih kod nadležnih organa strane države (Srbija, Crna Gora, Hrvatska, Slovenija, Austrija, Belgija, Mađarska, Grčka, Rumunija, Češka, Ruska Federacija, Mongolija, Libija, Italija, Francuska, Kipar, Bugarska i Turska).

Ovlašćeno lice ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja.

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 pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo licu, odnosno licima, imenovanim u navedenim dokumentima, odnosno transferisati iznos sa računa Korisnika na račun pravnih sljedbenika ostavioca ili izvršiti gotovinsku isplatu.

Punomoć prestaje važiti:

- pisanim opozivom od strane Korisnika
- pisanim otkazom od strane punomoćnika
- smrću Korisnika ili gubitkom poslovne sposobnosti
- smrću punomoćnika ili gubitkom poslovne sposobnosti raspolaganjem u visini ograničenog iznosa sredstava (ako je izdata do ograničenog iznosa raspolaganja),
- prijevremenim raskidom ili istekom ugovora,

- zatvaranjem računa/partije
- protekom vremena na koje je izdata (kod punomoći izdatih na određeno vrijeme)
- protekom vremena ugovorenog sa uplatiocem sredstava za Korisnike koji imaju uplate sredstava u korist računa od strane uplatilaca sredstava sa kojim Banka ima zaključene ugovore a kojim je obavezana na ograničavanje perioda važenja punomoćja
- jednokratnim raspolaganjem (kod jednokratnih punomoći)

Izvodi računa

Član 25.

Banka korisnicima izdaje izvode računa na šalterima filijala ili ih šalje elektronskom/hibridnom poštom, a na osnovu zahtjeva Korisnika.

Banka je dužna da bez naknade izdaje i na ugovoreni način dostavlja izvod najmanje jednom 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 koju reklamaciju koju Korisnik može imati u vezi sa neispravnošću ili nepotpunošću izvoda mora podnijeti u roku i na način određen ovim Opštim uslovima poslovanja 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 26.

Blokada računa i zabrana raspolaganja sredstvima

Banka vrši blokadu računa po osnovu sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova, a u skladu sa zakonom, drugim propisima.

Na osnovu rješenja nadležnih državnih organa, koje nadležni organ dostavlja Banci kod koje se vodi račun Korisnika, banka vrši obustavu isplate, zapljenu i prenos sredstava sa računa. Blokada se provodi po nalogu nadležnog državnog organa i bez oduzimanja štedne knjižice. Banka na osnovu rješenja nadležnog organa u svom sistemu stavlja klauzulu o zabrani isplate sa računa i o tome obavještava nadležni organ i Korisnika računa.

Banka može izvršiti privremenu zabranu raspolaganja sredstvima po računima korisnika i u skladu sa internim aktima Banke. Osnov za stavljanje interne zabrane raspolaganja po računima mogu biti različiti, kao što su: dobijanje obavještenja o smrti vlasnika, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice ili platne kartice, intena blokada raspolaganja depozitom koji služi kao bezbjeđenje (zalog) po plasiranom kreditu, izdatoj kreditnoj kartici, garanciji i sl.

Gašenje računa

Banka gasi račun na lični pisani zahtjev Korisnika 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 12 mjeseci, izuzev ukoliko račun Korisnika ima status osnovnog platnog računa, u kom slučaju Banka vrši gašenje usljed neaktivnosti u trajanju dužem od 24 uzastopna mjeseca

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

Dužnost Banke je da Korisniku, bez naknade obezbijedi dostupnost izvještaja o svim naknadama za usluge povezane sa platnim računom, na ugovoreni način, najmanje jednom godišnje. Izuzetak od

navedenog propisan je za slučaj gašenja platnog računa. Banka je dužna da nakon gašenja platnog računa korisniku bez odlaganja dostavi izvještaj o naplaćenim naknadama i to najkasnije u roku od 30 dana gašenja platnog računa.

Za klijente na području Brčko Distrikta BiH Banka izdaje svakih šest mjeseci obavijest o svim neaktivnim depozitnim računima u najmanje jednom dnevnom listu dostupnom na teritoriji Republike Srpske, Federacije Bosne i Hercegovine i Distrikta.

VI PAKET RAČUN

Član 27.

Paketi računa su proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, dodatne pogodnosti kroz brojne popuste u Banci, te nebankarske usluge u vidu posebnih pogodnosti u zavisnosti od modela Paketa računa.
Paket računa je vezan za tekući račun Korisnika u KM i može ga ugovoriti fizičko lice čiji tekući račun nije u blokadi ili u nedozvoljenom minusu. Paket se ne otvara ako se račun koristi za jednokratne uplate.

Banka na osnovu zahtjeva za otvaranje paketa računa i ugovora otvara jedan od paketa računa, u zavisnosti od potrebnih proizvoda unutar paketa računa. Sve pojedinačne proizvode i usluge unutar paketa računa Banka otvara uz dokumentaciju koja je potrebna u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i propisanom dokumentacijom u zavisnosti od proizvoda ili usluge Banke.

U slučaju da Banka ne može obezbjediti neku od nebankarskih usluga koje su sadržane u paket računu iz objektivnih razloga, Banka će ukinuti tu uslugu uz umanjenje cijene koštanja paket računa za pripadajući iznos te usluge i obavjestiti Korisnika o istom.
Ugovor o paketu prestaje jednostranim otkazom ugovora od strane Banke ili Korisnika kao i sporazumnim raskidom. U slučaju jednostranog otkaza od strane Korisnika, Korisnik podnosi pismeni zahtjev banci o otkazu usluge Paket račun.
Prilikom zatvaranja usluge paket računa, nije obavezno zatvoriti usluge koje je Korisnik koristio u paketu.
U slučaju neaktivnosti računa 3 (tri) mjeseca i duže, Banka će otkazati jednostrano ugovor o paketu izuzev ukoliko račun korisnika ima oznaku „osnovnog platnog računa“ u kom slučaju Banka ugovor otkazuje usljed neaktivnosti u trajanju dužem od 24 uzastopna mjeseca.

U slučaju neaktivnosti računa u periodu 3 (tri) mjeseca i duže neprekidno, Banka će, bez posebne obavijesti Korisniku, jednostrano otkazati ugovor o paketu. U navedenom slučaju, Korisnik će koristiti pojedinačne bankarske proizvode i ostale usluge koje je koristio unutar paketa, ali po tarifama koje su važeće za pojedinačne proizvode i usluge, izuzev usluge asistencije čije korištenje prestaje otkazom ugovora o paketu i ne može se koristiti kao pojedinačna usluga.
Potpisivanjem ugovora o paketu Korisnik ovlašćuje Banku da može zaduženjem računa bez njegovog daljnjeg znanja i saglasnosti izvrši naplatu svih naknada i troškova.
Korisnik je upoznat sa uslovima odobravanja korištenja usluga iz paketa računa i visinom naknada koje se obračunavaju i naplaćuju u toku otvaranja, korištenja i prestanka korištenja paketa proizvoda.

Korišćenje usluge Paket račun direktno je vezana za otvaranje i korišćenje tekućeg računa.
Usluga Paket računa u skladu sa Ugovorom postaje aktivna od dana zaključenja ugovora, pod uslovom da je Korisnik usluge imao novčane prilive po tekućem računu u periodu od 2 (dva) mjeseca prije zaključenja Ugovora o korišćenju paket računa. U slučaju da Korisnik usluge nije imao novčanih priliva u periodu od 2 (dva) mjeseca prije zaključenja Ugovora, usluga Paket račun postaje aktivna danom evidentiranja prvog priliva sredstava po tekućem računu Korisnika usluge, a sve prema odredbama Ugovora o Paket računu.

VII DEPOZITI

Član 28.

Pod novčanim depozitima podrazumjevaju se novčana sredstva koja Korisnik deponuje kod Banke na osnovu ugovora ili na osnovu obaveze utvrđene zakonom.
Banka zadržava pravo, da u skladu sa svojom poslovnom politikom propisuje minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja i ostale uslove.
Banka može, u zavisnosti od statusa Korisnika, vrste, namjene, visine depozita i roka ugovarati različite uslove deponovanja novčanih sredstava.
Uslovi deponovanja novčanih sredstava, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke uređuju se ugovorom o depozitu.
Depoziti mogu biti**:**

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

Depozit se otvara na osnovu pismenog zahtjeva Korisnika i to:

- poslovno sposobnom licu na lično ime, na lični zahtjev;
- licu pod starateljstvom na lično ime, na osnovu Rješenja starateljskog organa;
- maloljetnom licu, na lično ime, na osnovu zahtjeva zakonskog zastupnika;
- licu koje je nepismeno ili sa invaliditetom, na lično ime, na lični zahtjev.

Prekid oročenog depozita može da se izvrši po osnovu:

- isteka perioda oročenja,
- zahtjeva Korisnika za prijevremeno razročenje,
- postupanjem po rješenju o nasleđivanju ili
- zbog ispunjenja uslova zbog kojih je ugovoren depozit, kada je riječ o namjenskom depozitu.

Razročenje depozita

Član 29.

Ukoliko Korisnik ima dospjelih obaveze prema Banci, te ukoliko je ugovorom dao saglasnost da Banka može naplatiti svoje dospjele obaveze sa svih računa i depozita Korisnika u Banci, Banka ima pravo, u slučaju razročenja depozita, naplatiti sva svoja potraživanja iz depozita te preostali dio sredstava isplatiti Korisniku.
Ugovor prestaje da važi istekom ugovorenog roka oročenja ili raskidom.

- *Redovno razročenje dospjelih depozita (po isteku perioda oročenja)*

Depozit je na datum dospijeća raspoloživ Korisniku i sa istim Korisnik može raspolagati. Po isteku redovnog oročenja depozit će se automatski reoročiti.
Ukoliko je ugovor zaključen na području Republike Srpske, u slučaju automatskog reoročenja novčanog depozita, Banka je dužna da najkasnije 7 dana prije isteka roka oročenja, Korisnika obavijesti o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i novoj kamatnoj stopi, a Korisnik može da ugovor raskine najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema tog obavještenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.
Ukoliko je ugovor zaključen na području Federacije BiH, u slučaju automatskog reoročenja novčanog depozita, Banka je dužna, najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja Korisnika obavijestiti o roku na koji se produžuje ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a Korisnik ima pravo ugovor raskinuti najkasnije u roku 30 dana od dana prijema tog obavještenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

- *Prekid nenamjenskog oročenja prije isteka ugovorenog roka (prijevremeno razročenje depozita)*

Korisnik može u roku od 15 (petnaest) dana računajući od dana oročenja depozita raskinuti Ugovor.
Svaki zahtjev za prekidom oročenog depozita po isteku 15 (petnaest) dana od datuma oročenja, smatraće se prijevremenim razročenjem depozita. Prijevremeno razročenje depozita na zahtjev Korisnika se vrši na taj način što Korisnik podnosi pismeni zahtjev za prijevremeno razročenje Banci na propisanom obrazcu.

Banka može odobriti prijevremeno razročenje ugovora na pisani zahtjev Korisnika, ukoliko Korisnik ima opravdane razloge za raskid ugovora. Opravdanim razlozima za raskid se smatraju okolnosti koje opravdavaju Korisnikovu potrebu za korištenjem depozita, a koje Korisnik nije mogao predvidjeti u vrijeme zaključenja ugovora (npr. smrt ili bolest člana porodice, gubitak posla i drugi opravdani razlozi). Zahtjev za prijevremeno razročenje depozita, Korisnik podnosi u bilo kojoj filijali Banke, uz navođenje razloga za prijevremeno razročenje depozita. Korisnik će dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju koja dokazuje postojanje okolnosti koje opravdavaju prijevremeno razročenje depozita (npr. izvod iz matične knjige, rješenje o otkazu ugovora o radu) odnosno drugu dokumentaciju, izjave ili isprave koje, prema ocjeni Banke, predstavljaju osnovan razlog za prijevremeno razročenje depozita.

Banka može otkazati i jednostrano raskinuti Ugovor o oročenoj štednji uz uslov da obračuna i pripiše kamatu po ugovorenoj kamatnoj stopi do datuma jednostranog raskida Ugovora ukoliko:

- isto bude naloženo od strane pravosudnih organa i/ili isto bude naloženo odlukom poreskog ili drugog kontrolnog organa i/ili
- ukoliko nastanu razlozi na strani klijenta koji bi zbog sprečavanja pranja novca, finansiranja terorističkih organizacija, ili trgovine ljudima uzrokovali smetnje za nastavak ugovornog odnosa.

- *Postupanjem po rješenju o nasleđivanju*

Banka po prijemu rješenja o nasleđivanju, nakon utvrđivanja pravosnažnosti i svih drugih elemenata bitnih za postupanje po rješenju, postupa na način da nasledniku/naslednicima, a prema njihovom zahtjevu vrši isplatu ili prenos sredstava sa svih štednih i depozitnih partija navedenih iz rješenja. Isplata sredstava se vrši u omjeru, odnosno srazmjeri kako je navedeno u pravosnažnom rješenju o nasleđivanju.
Naslednik, odnosno naslednici kako su iz rješenja o nasleđivanju ostvarili i preuzeli svoja prava, takođe preuzimaju i sve obaveze iza pokojnika u skladu sa važećim pozitivnim propisima.
U slučaju postojanja bilo kakvih dugovanja prema Banci naslednik ili naslednici su u obavezi da sve dospjele i nedospjele obaveze izmire.
Ukoliko postoji oročena štednja, naslednik može tražiti da se depozit ne razročava do dospjeća, odnosno isteka ugovorenog perioda, kako ne bi izgubio pravo na ugovorenu kamatnu stopu. Ukoliko naslednik odluči da odmah raspolaže sa oročenim depozitom gubi pravo na ugovorenu kamatu i depozit se razročava po uslovima prijevremenog razročenja.

- *Prekid oročenja zbog ispunjenja uslova zbog kojih je ugovoren (namjenski depozit)*

Kada zalogodavac izvrši sve obaveze iz Ugovora o plasmanu, Banka je obavezna da po zahtjevu Zalogodavca vrati sredstva namjenskog depozita sa partije namjenskog depozita najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana izmirenja svih obaveza.

Blokada i zatvaranje partija štednje

Član 30.

Banka blokira sredstva na partiji vlasnika nakon saznanja o smrti vlasnika, gubitka ili krađe štedne knjižice, te na zahtjev nadležnih organa koji su za to ovlašteni u skladu sa zakonom. Blokada partije se vrši i u slučaju kada su sredstva namjenski deponovana i služe za obezbjeđenje po plasiranom kreditu, izdatoj kreditnoj kartici, garanciji i sl. na osnovu posebno zaključenog ugovora sa Korisnikom temeljem kojeg Banka stiče pravo zaloge na sredstvima i prvenstvenog namirenja. Banka blokira partiju i na osnovu rješenja/naloga nadležnog organa. U slučaju da Banka namiruje svoja potraživanja iz deponovanih sredstava, kao i u slučaju da je odlukom/nalogom nadležnog organa naređena isplata sa partije, namirivanje i isplata se provode bez upisa u izdatu štednu knjižicu i u tim slučajevima za utvrđivanje stanja sredstava na računu mjerodavan je izvod iz poslovnih knjiga Banke.

Zatvaranje partije štednje može se izvršiti na osnovu zahtjeva Korisnika, zakonskog zastupnika, staratelja ili ovlaštenog lica (oročena štednja). Zatvaranje partije štednje vrši se i na osnovu pravnosnažnog rješenja o nasleđivanju nakon raspoređivanja sredstava nasljedniku ili nasljednicima u skladu sa istim.
Prilikom zatvaranja računa vrši se sravnjenje stanja na partiji sa knjigovodstvenim stanjem uz obračun kamate od dana posljednjeg obračuna do dana zatvaranja.
Pored zatvaranja računa u prethodno navedenim slučajevima, zatvaranje se vrši i u slučaju da je partija neaktivna. Pod neaktivnom partijom štednje se podrazumijeva partija preko kojeg nisu vršene uplate i isplate u zadnjih 12 (dvanaest) mjeseci.

Osiguranje depozita

Član 31.

Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“ broj 32/20, 75/26). Štedni ulozi, do 100.000,00 KM, osigurani su prema Zakonu o osiguranju depozita.

Banka, kao članica Agencije za osiguranje depozita, garantuje da su ukupni prikladni depoziti Deponenta osigurani na maksimalni iznos 100.000,00 KM koji je propisan Zakonom o osiguranju depozita u bankama BiH i odlukama Agencije za osiguranje depozita.
Prikladni depozit je ukupan iznos svih sredstava koji rezultiraju iz depozita, štednih računa ili certifikata banke koje je deponent deponovao u banci članici umanjeno za isključenja predviđena Zakonom o osiguranju depozita u bankama BiH.
Prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:
a) depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protivzakonitim radnjama i koji nisu predmet dalje žalbe;
b) depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominirani depoziti;
c) depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka;
d) depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohranjivanja s bankom, osim namjenskih depozita;
e) depoziti drugih domaćih ili stranih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun;
f) depoziti domaćih ili stranih vladinih organa;
g) depoziti domaćih i stranih osiguravajućih društava;
h) depoziti domaćih i stranih organa za kolektivna ulaganja;
i) depoziti domaćih i stranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim organima;
j) depoziti lica u posebnom odnosu s bankom kako je definisano entitetskim zakonima o bankama;
k) depoziti kompanija iste grupe kao i banka članica;
l) depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinijeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice;
m) depoziti preduzeća koja mogu biti isključena iz pokrića osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinim uputstvom;
n) dugovni vrijednosni papiri koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizilaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica;
o) depoziti mikrokreditnih organizacija.

Banka korisnicima pruža informacije o osiguranju depozita, o visini i načinu isplate iznosa osiguranog depozita.

Štedna knjižica

Član 32.

Banka je obavezna Korisniku izdati štednu knjižicu.
Za štedne uloge domaćih fizičkih lica, Banka izdaje štednu knjižicu. Posebno se izdaje štedna knjižica za štednju u domaćoj valuti, a posebno za deviznu štednju.

Štednu knjižicu moguće je izdati i stranim fizičkim licima ukoliko se radi o oročenom štednom ulogu. U štednu knjižicu se unose sve uplate i isplate. Upisi u knjižicu potvrđeni pečatom Banke i potpisom ovlašćenog lica Banke su dokaz o uplatama, odnosno isplatama u odnosima između Banke i Korisnika.
Zamjena štedne knjižice se vrši u slučajevima kada se popuni sav prostor za unos promjena, kada je fizički oštećena, u slučaju krađe/gubitka štedne knjižice, na zahtjev Korisnika, a zbog promjene ličnih podataka, ukoliko Banka uvodi novu tehnologiju rada.
Prije izdavanja nove štedne knjižice, vrši se provjera stanja sredstava prema analitičkoj kartici, te se takvo stanje upisuje u novoizdatu štednu knjižicu.

Ukoliko Korisnik ne želi štednu knjižicu u štampanoj formi Banka izdaje elektronsku štednu knjižicu. Banka će Korisniku prilikom svake promjene na štednoj partiji i na njegov lični zahtjev štampati elektronsku štednu knjižicu, te ovjeriti pečatom i potpisom ovlašćenog lica Banke.
Korisnik kojem je izdata štedna knjižica u obavezi je da prilikom svake uplate, isplate, upisa kamate, razročenja donese na uvid knjižicu, a radnik je u obavezi da u istu upiše novonastale promjene i sve promjene koje do tada nisu upisane.

VII PLASMANI

Član 33.

Banka odobrava korisnicima kredite, kreditne kartice, dozvoljena prekoračenja, garancije i ostale plasmane u skladu sa aktima Banke, zakonom i drugim propisima.
Banka odobrava dugoročne i kratkoročne plasmane u konvertibilnim markama (bez valutne klauzule) i konvertibilnim markama sa valutnom klauzulom i devizama, za namjene u skladu sa aktima Banke, zakonom i drugim propisima.
Krediti u devizama se ugovaraju u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju za kredite odobrene na teritoriji Republike Srpske, odnosno za kredite odobrene na području Federacije BiH u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju Federacije BiH, te se u skladu sa istim, plaćanje i naplaćivanje vrši u konvertibilnim markama.

IX KREDITI

Član 34.

Banka vrši plasman kredita pod uslovima utvrđenim aktima Banke, zakonom i drugim propisima.

Banka odobrava kredite u domaćoj valuti sa ili bez valutne klauzule.

Prije zaključenja ugovora o kreditu (Korisniku, sudužniku, jemcu ili drugom licu koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Korisnika kredita) u pregovaračkoj fazi, predočavaju se smisao i posljedice tog pravnog posla kao i prava i obaveze ugovorenih strana koje proizilaze iz predmetnog pravnog posla.

Namjena kredita se utvrđuje u zavisnosti od vrste kredita. Kada je Korisniku odobren namjenski kredit, Banka je ovlaštena da u svako doba može vršiti kontrolu namjenskog korišćenja kredita.

Banka korisnicima odobrava sljedeće vrste kredita:

- nenamjenske kredite
- namjenske (stambene, poljoprivredne, robne, auto kredite i sl.) i
- dozvoljena prekoračenja po tekućem računu.

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.

Krediti ugovoreni 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 te plan otplate kredita ukoliko nije došlo do promjene istog.

U slučaju ugovorene promjenjive kamatne stope, banka je dužna da o izmjeni te stope, pisanim putem ili na drugi ugovoreni način, obavjesti Korisnika prije početka primjene izmijenjene kamatne stope, u obavještenju navede datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje, te uz obavještenje dostavi i plan otplate.
Prije zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da kreditnu sposobnost Korisnika (korisnika kredita, jemca i drugih lica u skladu sa zakonom) 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. Na isti način, Banka procjenjuje i kreditnu sposobnost jemca i sudužnika ukoliko su učesnici kredita. Banka je dužna sva lica koja učestvuju u kreditu međusobno informisati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.
Banka razmatra svaki uredno podnijeti zahtjev Korisnika i u primjerenom roku obavještava Korisnika o donijetoj odluci.
Banka ima diskreciono pravo da obustavi dalje korišćenje plasmana 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 plasmana/okvirnog ugovora, a na način kako je ugovoreno.

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit pisani zahtjev Korisnika.
Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu/dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu/kreditnoj kartici u roku koji je definisan Zakonom bez navođenja razloga za odustanak.

Dozvoljeno prekoračenje računa je proizvod kojim Banka na osnovu Ugovora o dozvoljenom prekoračenju stavlja određeni iznos sredstava na račun Korisnika, koja Korisnik može da troši.
Nedozvoljeno prekoračenje predstavlja svako stanje tekućeg računa koje nije pokriveno iznosom ili rokom dozvoljenog prekoračenja, a izazvano je nastajanjem troškova po bilo kom osnovu u Banci. U slučaju nedozvoljenog prekoračenja odnosno kašnjenja u izmirenju ugovorenih obaveza Banka obračunava ugovorenu zateznu kamatu koja se obračunava na isti način kao i redovna kamata i čiji obračun se vrši mjesečno, od dana dospjelosti obaveza da dana njihovog izmirenja.
Banka najmanje jednom mjesečno dostavlja Korisniku bez naknade u pisanom obliku ili elektronskim putem obavještenje – izvod o svim promjenama na njegovom računu
Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku vratiti dozvoljeno prekoračenje računa u potpunosti ili djelimično i prije roka određenog za vraćanje istog, ali je dužan o namjeri prijevremenog izmirenja dozvoljenog prekoračenja obavijestiti Banku najkasnije 3 (tri) dana prije datuma planiranog izmirenja.
Banka nema pravo naplate naknade u slučaju prijevremenog zatvaranja dozvoljenog prekoračenja.

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 računa) sa obavezom otplate u roku od 30 (trideset) dana;
- ugovore o kreditu zaključene u postupku poravnanja 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.

Opšti uslovi poslovanja, pored gore navedenih kredita, na području Federacije BIH ne pimjenjuju se na:

– kredite kod kojih je potraživanje osigurano hipotekom na nekretnini ili drugim uporedivim sredstvom osiguranja na nekretnini, odnosno drugim pravom na nekretnini, osim na ugovore o kreditu čija je svrha renoviranje postojećih zgrada ili povećanje njihove vrijednosti
– kreditu kada je kredit namijenjen za sticanje ili zadržavanje prava vlasništva na postojećoj ili pnairanoj nekretnini/zgradi;
– kredite koji se odobravaju užoj javnosti prem zakonskim odredbama radi opšteg interesa i po nižim kamatnim stopama od onih koje prevladavaju na tržištu ili oslobođene plaćanja kamata ili prema nekim drugim uslovima koji su povoljniji za Korisnika od onih koji prevladavaju na tržištu, te po kamatnim stopama koje nisu više od onih koje prevladavaju na tržištu.

X PLATNE KARTICE

Uslovi pod kojima Banka izdaje platne kartice i vrste kartica
Član 35.

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. Platne kartice Nove banke a.d. Banja Luka su kreditne i debitne kartice iz programa kartičnih kuća VISA i Mastercard. Izdate platne kartice su vlasništvo Banke, glase na ime Korisnika i nisu prenosive na druga lica, izdaju se na period od 3 (tri) ili 4 (četiri) godine, a zatim se produžavaju na sljedeće 3 (tri) ili 4 (četiri) godine, pod uslovima definisanim ugovorom o izdavanju debitne i kreditne kartice. Banka može izdati jednu osnovnu karticu koja glasi na ime vlasnika računa, te dvije dodatne kartice. Dodatni Korisnik je fizičko lice čije je ime upisano na kartici, a koje Korisnik imenuje u Zahtjevu za izdavanje platne kartice Nove banke a.d. Banja Luka. Platna kartica Korisniku omogućava korištenje sredstava sa računa ili odobrenog kreditnog limita.

Debitnim karticama se koriste sredstva sa transakcionog računa do visine stanja na računu uvećanog za dozvoljeno prekoračenje računa, a kreditnom karticom se koristi odobreni kreditni limit pod uslovom da Korisnik redovno izmiruje dospjele obaveze. Dnevni limit je dozvoljeni limit potrošnje u konvertibilnim markama po pojedinačnoj kartici u toku jednog dana.

Platne kartice se mogu koristiti za:

- plaćanje roba i usluga putem POS terminala i na Internetu,
- za podizanje gotovine na bankomatima i Cash POS terminalima u zemlji i inostranstvu, na mjestima koja imaju istaknute oznake Mastercarda i VISA, do visine dnevnog limita i
- kartične prilive.

Korisnik Mastercard i VISA kartice može podizati gotovinu i plaćati robu i usluge putem telefona, Interneta, telefonskog govornog automata po postupku predviđenom za obavljanje ovih usluga, kod organizacija koje su registrovane kod Mastercard-a i VISA-e za takvu vrstu naplate.

U slučaju plaćanja robe i usluga kreditnom karticom, Korisnik ima mogućnost da samostalno podjeli transakciju na rate a prema uslovima i na načinu definisanom od strane Banke zavisno od vrste kreditne kartice, iznosa transakcije i broja rata, sa kojim uslovima je klijent upoznat putem ugovora i/ili pripadajućih priloga, informacionog lista i sl.

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.

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. Odluku o izdavanju kartice donosi Banka, bez obaveze da podnosiocu Zahtjeva da obrazloženje o svojoj odluci. Banka ima pravo da zahtjev za izdavanje kartice odbije bez obrazloženja. Ukoliko Banka ocijeni da podnosilac Zahtjeva zadovoljava kriterijume za izdavanje kartice, sa njim će se zaključiti Ugovor o izdavanju i korištenju kartice. Banka se obavezuje da će sve podatke za koje je saznala u vezi sa Korisnikom čuvati kao tajnu, u skladu sa zakonskim propisima.

Osnovni Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu debitnu karticu najkasnije u roku od 6 (šest) mjeseci, a kreditnu karticu najkasnije u roku od 3 (tri) mjeseca, od datuma odobravanja zahtjeva za karticu.

Naknade za izdavanje i korišćenje platnih kartica utvrđuju se u skladu sa aktom Banke kojim se uređuju tarife naknada koje Banka naplaćuje. U slučaju opoziva kartice od strane Banke, kao i u slučaju opoziva kartice od strane Korisnika, Korisnik kartice nema pravo na povrat naplaćene članarine.

Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a
Član 36.

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) ili 4 (četiri) 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,
- debitna kartica nije korištena duže od šest mjeseci,
- 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.

Zamjena PIN-a je izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg (uključuje i izradu nove kartice), a na pismeni zahtjev Korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN i kartica se izrađuju sa novim brojevima, a prethodni se, istovremeno, stavljaju van snage. Korisnik, uz naknadu definisanu po tarifniku Banke, može samostalno izmjeniti PIN na bilo kom bankomatu Nove banke a.d. Banja Luka.

Ukoliko Banka u ponudi nema karticu koju je klijent prethodno koristio u sva tri gore opisana slučaja (reizdavanje, zamjena platne kartice ili zamjena PIN-a) Banka zadržava pravo da izda karticu koja je po karakteristikama slična kartici koju je klijent prethodno koristio.

Korišćenje platne kartice

Član 37.

Korisnik kartice je dužan da potpiše platnu karticu na traci za potpis na poleđini kartice odmah po prijemu, a u prisustvu ovlašćenog radnika Banke. Potpis Korisnika na kartici se upoređuje sa potpisom na odgovarajućem identifikacionom dokumentu ili sa važećim deponovanim potpisom. 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 kartice preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu izdatih kartica dodatnim korisnicima.

Sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po kursu kartične organizacije na dan obrade transakcije, uvećane za iznos provizije po tarifama Banke. Korisnicima kreditnih i debitnih kartica, prilikom plaćanja ili podizanja gotovine u inostranstvu na ATM ili POS terminalima, može biti ponuđena opcija DCC (Dynamic Currency Conversion). Ova opcija podrazumijeva da Korisniku može biti prikazan iznos transakcije u BAM-u, na ekranu bankomata ili POS terminala. Izborom ponuđene opcije DCC-a Korisniku će iznos transakcije biti dodatno uvećan za iznos DCC provizije koju obračunava banka na čijem se ATM ili POS terminalu obavlja transakcija.

Banka ima pravo da, iz sigurnosnih razloga, privremeno ili trajno blokira karticu. Korisnik se u oba slučaja obavještava SMS porukom o blokadi kartice. Kod privremene blokade, koja nastaje iz razloga sumnjivih transakcija, korisnik se dodatno poziva da bi se utvrdilo da li je on inicirao transakcije, te se u skladu s odgovorom kartica deblokira (korisnik inicirao transakcije), odnosno trajno blokira (korisnik nije inicirao transakcije). Kod trajne blokade, koja nastaje iz razloga sumnje na zloupotrebu, klijentu se trajno blokira kartica i izdaje nova kartica, a klijent se dodatno poziva da bi mu se detaljnije objasnili razlozi blokade. Ukoliko Banka u ponudi nema karticu koju je klijent koristio, Banka zadržava pravo da izda karticu koja je po karakteristikama slična kartici koju je prethodno koristio.

Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kog trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja ili neke od funkcionalnosti kartice i pored toga što postoji istaknut znak za prihvat ove vrste kartice ili njenih funkcionalnosti. 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. Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu dobara i usluga koje su zabranjene zakonima Republike Srpske, Federacije BiH i Brčko Distrikta i zakonom Bosne i Hercegovine, odnosno zabranjene zakonom zemlje u kojoj se kupovina dobara i usluga obavlja.

Kada Korisnik platne kartice obavijesti izdavaoca platne kartice ili lice koje izdavalac odredi o gubitku ili krađi platne kartice, Korisnik platne kartice nije odgovoran za posljedice koje nastanu nakon prijavljivanja, osim u slučaju krajnje nepažnje, korisničke prevare, kršenja zakona, odredaba ovih Opštih uslova poslovanja ili odredaba ugovora od strane Korisnika platne kartice.
Korisnik platne kartice nije odgovoran ako je platna kartica upotrijebljena bez njegovog prisustva ili bez njegove identifikacione kartice,nakon prijave gubitka ili krađe kartice na način definisan u prethodnom stavu.
Primjena povjerljive šifre ili drugog identifikacionog sredstva nije dovoljna za odgovornost Korisnika platne kartice, nakon prijave gubitka ili krađe kartice na način definisan u prethodnom stavu.

Digitalno plaćanje karticom

Član 38.

Banka svojim klijentima pruža mogućnost digitalizacije platne kartice, što klijentima omogućava obavljanje kartičnih transakcija u zemlji i inostranstvu bez fizičke upotrebe platne kartice. Nakon digitalizacije kartice klijenti mogu izvršiti plaćanja putem raznih kanala koji zamjenjuju karticu kao što su telefon, sat i slično, a sve u skladu sa pravilima i uslovima definisanim za svaki pojedinačni oblik digitalizacije kartice.

Pravila i uslove za svaki pojedinačni oblik digitalizacije Banka propisuje u vidu posebnih uslova korištenja predmetne usluge.

Vraćanje platne kartice - prestanak važenja

Član 39.

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. U slučaju kada se radi o Korisniku osnovne kartice, moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu je Korisnik platne kartice dužan izmiriti sve obaveze nastale korištenjem platne kartice. 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 40.

Korisnik kartice dužan je da upotrebljava karticu u skladu sa uslovima koji važe za izdavanje i upotrebu kartice i da preduzme sve razumne mjere da bi se platna kartica i njena upotreba učinila bezbjednom, a posebno podatke koji omogućavaju upotrebu platne kartice, kao što su: lični identifikacioni broj ili drugu šifru.

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

Korisnik kartice je dužan da, u slučaju:

a) gubitka ili krađe kartice ili sredstava koje omogućava njena upotreba,
b) knjiženja neodobrenog prenosa novčane vrijednosti na njegovom računu i
c) svaku grešku i svaku nepravilnost vođenja računa kod Banke

bez odgađanja obavijesti Banku, uz navođenje datuma rođenja i adrese stanovanja zbog privremenog blokiranja kartice, na sljedeće brojeve telefona:

- +387(0)51 333 350
- ili Kontakt centar Nove banke a.d. Banja Luka 0800 50011

Korisnik kartice ne smije zabilježiti u prepoznatljivom obliku svoj lični identifikacioni broj ili drugu šifru, a naročito ne na karticu, niti na bilo kojem predmetu, koji sa karticom, nosi sa sobom. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korišćenje kartice samo na uređajima koji zahtjevaju dobijanje elektronske autorizacije za transakcije. Banka je dužna da omogući Korisniku da u svakom trenutku prijavi Banci gubitak ili krađu platne kartice.

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

Reklamacije

Član 41.

Korisnik kartice je obavezan da sačuve sve kopije/slipove transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima dobijenim na izvodima. Bilo koju neusaglašenost iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, Korisnik kartice mora prijaviti Banci bez odlaganju, a najkasnije u roku od 60 (šezdeset) dana od dana izvršenja transakcije. Korisnik kartice je dužan da prijavi reklamaciju Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu. U narednih 30 (trideset) dana Banka će obavijestiti Korisnika o statusu reklamacije. 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.

Saglasnost sa uslovima i nadležnost

Član 42.

Opšti uslovi poslovanja, kao i sve naknadne promjene, su dostupni u svim organizacionim jedinicama Banke, te na internet stranici Banke www.novabanka.com. Korisnik koji ne pristane na izmjenjene Opšte uslove poslovanja, obavezan je karticu vratiti Banci. Ukoliko to ne učini smatra se da je prihvatio izmjenjene odredbe.

Naknade, provizije i druge troškove vezane uz korišćenje kartice Banka će naplaćivati u skladu sa aktima Banke i pravilima određenim od strane kartičnih kuća.

Svako korišćenje kartice suprotno ovom Opštim uslovima poslovanja povlači automatsko oduzimanje kartice, a Banka je ovlašćena protiv Korisnika preduzeti sve zakonske mjere.

Nadležnost suda u slučaju spora definisana je ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika.

XI PLATNI PROMET

Poslovi platnog prometa

Član 43.

Banka obavlja poslove platnog prometa u konvertibilnim markama i stranoj valuti, u zemlji i inostranstvu, 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 44.

Banka prima bezgotovinske i gotovinske platne naloge Korisnika. Banka izvršava platne naloge pod uslovom da postoje dovoljna sredstva (pokriće) 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 plaćanja nastala greškom Banke, Banka može bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika stornirati tako nastala knjiženja plaćanja na računu. O izvršenoj ispravci Korisnika će obavijestiti u pisanoj formi, i to ukoliko Korisnik zatraži objašnjenje izvršene ispravke.

Istovremeno se u oblasti platnog prometa u zemlji, pored zakonskih odredaba vezanih za platni promet 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 platnom nalogu istog bankarskog dana kada je nalog primila do propisanog roka ili na dan valute, ako postoji, zavisno koji je od ta dva dana kasniji.
Eksterni nalozi (nalozi kod kojih je banka zaduženja različita od banke odobrenja) do 5.000,00 KM koji se realizuju putem IPS sistema se realizuju 24 sata dnevno svaki dan u godini za banke koje učestvuju u IPS sistemu plaćanja. Za banke koje nisu u IPS sistemu, realizacija naloga će ići putem žiro-kliring sistema Centralne banke (GC).
Svi eksterni nalozi za prenos sa iznosom do 10.000,00 KM (koji se izvršavaju putem GC sistema), koje Banka primi do 12.00 časova biće izvršeni u toku tekućeg bankarskog dana. Eksterni nalozi sa iznosom većim od 10.000,00 KM i nalozi koji imaju status "HITNO" (ovi nalozi izvršavaju se putem RTGS sistema), a koje Banka primi do 14.15 časova biće izvršeni u toku tekućeg bankarskog dana. Izvršenje naloga zaprimljenih od strane Banke nakon navedenih vremena (u zavisnosti od visine i statusa naloga) će se obaviti sljedećeg bankarskog dana u prvoj sesiji prema Centralnoj banci BiH.
Svi eksterni nalozi koje Banka primi do 12 časova izvršavaju se u toku tekućeg bankarskog dana, a nalozi koji se prime poslije 12:00 časova izvršavaju se sljedećeg bankarskog dana.

Sve gotovinske uplate i isplate, kao i interni nalozi u okviru računa 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 45.

Banka je ovlašćena da obavlja poslove platnog prometa sa instranstvom 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, automatskim prenosom sredstava na devizni račun 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 korespodentne banke, a u skladu sa propisima odnosne strane države, Banka neće snositi odgovornost u pogledu izvršenja instrukcija.

U slučaju gubitka ili štete ili promjene kurseva valuta ili vrijednosti sredstava plaćanja nastale zbog kašnjenja ili pogrešnog upućivanja naloga zbog radnji ili propusta Korisnika ili treće strane ili zbog pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, Banka neće snositi odgovornost.
U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlašćena 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 ovlašćena 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, prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci). U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun Korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika.

Naknada za usluge platnog prometa

Član 46.

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.

XII DIGITALNI PAKET SMART NOVA (mobilno i web bankarstvo)

Član 47.

Usluga SMART Nova predstavlja brze, jednostavne, efikasne i pouzdane sisteme koji Korisnicima omogućavaju da putem web i mobilne aplikacije pristupe svojim računima i uslugama Banke, nezavisno od vremena rada Banke, 24 časa dnevno, sedam dana u sedmici.
Usluga Smart Nova obezbjeđuje korisniku obavljanje različitih bankarskih usluga koje podrazumjevaju bezgotovinska plaćanja u zemlji i inostranstvu, kreiranje trajnog naloga i šablona plaćanja, pregled stanja i prometa, uvid u detalje transakcije i detalje računa. Usluga obezbjeđuje korisnicima i niz drugih nestandardnih funkcionalnosti kao što su isplata gotovine na ATM uređajima u mreži banke bez upotrebe platne kartice, promjena limita po platnim karticama, dobijanja informacija o aktuelnim proizvodima i katalog proizvoda sa mogućnosti apliciranja, kreiranje vlastitog imenika korisnika i drugo.

Banka realizuje naloge izdate korišćenjem usluga SmartNova na način utvrđen aktima i u skladu sa zakonom.
Banka zadržava pravo izmjene obima, sadržaja i broja klijenata kojima će biti omogućeno korišćenje usluga Smart Nova, u skladu sa svojim poslovnim ciljevima, o čemu će pojedinačno obavjestiti Korisnika putem internet stranice Banke, pisanom i elektronskom obliku, putem SMS ili Viber porukom ili drugim pogodnim načinom komunikacije.

Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem digitalnih kanala od Korisnika traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena.
Transakcije inicirane nakon isteka bankarskog dana izvršavaju se istog kalendarskog dana, ali sa datumom valute i uslovima važećim na sledeći radni bankarski dan.

Korisnik putem digitalnih kanala ima uvid u stanja po svim transakcionim računima i partijama otvorenom kod Banke, te može vršti plaćanja sa transakcionog računa i prenose na partije drugih Korisnika kao i interne prenose između svojih ličnih račune.
Banka prilikom izvršenja naloga Korisnika upućenih putem digitalnih kanala 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 digitalnih kanala, održavanje paketa Smart Nova, naknadu za gašenje i sve ostale usluge bliže definisane ugovorom za korištenje usluga digitalnog bankarstva i u tom smislu ovlašćuje Banku da automatski bez dalje saglasnosti zaduži račun Korisnika za iznose dospjelih nenaplaćenih naknada.

Korisnik snosi sve posljedice i štetu koja nastane nepridržavanjem Opštih uslova poslovanja. Korisnik je dužan da čuva tajnost svih pristupnih podataka koje mu omogućuju da koristi digitalne kanale, ukoliko neovlašćeno lice na bilo koji način zloupotrebi pristupne podatke, Korisnik odgovara za nastalu štetu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne može koristiti usluge digitalnog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti koje su van kontrole Banke.
Banka zadržava pravo jednostranog otkaza usluga elektronskog bankarstva Korisniku, ukoliko se isti ne pridržava ovih Opštih uslova poslovanja.

XIII OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Član 48.

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.

XIV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 49.

Ovi Opšti uslovi poslovanja objavljuju se na zvaničnoj web stranici Banke www.novabanka.com i dostupni su na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i zvaničnoj web stranici Banke a primjenjuje se protekom perioda od 15 dana od dana objavljivanja. Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano bankarsko poslovanje sa fizičkim licima. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova poslovanja, prestaju se primjenjivati Opšti uslovi poslovanja broj: NO-R-VI-13/25 od 27.08.2025. godine.

PREDSJEDNIK
NADZORNOG ODBORA
NOVE BANKE AD BANJA LUKA
Goran Radanović