OPŠTI USLOVI POSLOVANJA NOVE BANKE A.D. BANJA LUKA SA PRAVNIM LICIMA

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel. 051 330-300, Fax. 051 217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753312
Akcionarski kapital: 134.637.758,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TC9QKR72NU2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

Sadržaj

OPŠTE ODREDBE 4
1. UVOD 4
Predmet 4
Definicije 4
Pojam ugovora 7
Primjena i objavljivanje Opštih uslova poslovanja 7
2. STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE 8
Bankarska tajna i zaštita podataka 8
Komunikacija sa Klijentom 9
Identifikacija Klijenta 10
3. USPOSTAVLJANJE POSLOVNOG ODNOSA SA KLIJENTOM 11
Prava i obaveze Banke 11
Prava i obaveze Klijenta 13
4. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA 14
Zaključivanje ugovora 14
Prestanak ugovornog odnosa 15
Kamate i naknade 16
Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od Klijenta 18
Ustupanje potraživanja Banke 18
Kontrola namjenskog korišćenja plasmana i urednosti klijenta u sprovođenju ugovornih obaveza 19
Naplata dospjelih potraživanja Banke iz drugih sredstava Klijenta 19
Pravo Klijenta na prijevremenu otplatu kredita 19
Proglašenje obaveza dospjelim 19
Način rješavanja spornih situacija 19
Pravo Klijenta na prigovor 20
OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA 21
5. RAČUNI 21
Otvaranje i vođenje računa 21
Ovlašćenje za upravljanje i raspolaganje sredstvima na računu 21
Izvodi računa 22
Blokada i gašenje računa 22
6. PAKETI USLUGA 22
Pojam, otvaranje i zatvaranje usluge 22
7. DEPOZITI 23

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel. 051/333-300, Fax. 051/217-256
Žiro račun: 555-950-00000000-13, Reg. uložak broj: 0-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753312
Akcionarski kapital 134.537.768,30 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TC3QKRT3NL2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Pojam i vrste depozita 23
Razročenje depozita 24
8. PLASMANI 25
Krediti 25
Otkup potraživanja 26
Dokumentarni poslovi 26
Okvirni plasman 27
Ostali uslovi 27
9. BUSINESS KARTICA 27
Uslovi pod kojima Banka izdaje kartice i vrste kartica 27
Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a 28
Korištenje platne kartice 29
Digitalno plaćanje karticom 30
Vraćanje platne kartice-prestanak važenja 30
Postupanje u slučaju gubitka ili krađe kartice 30
Reklamacije 31
Saglasnost sa uslovima i nadležnost 31
10. PLATNI PROMET 32
Poslovi platnog prometa 32
Platni promet u zemlji 32
Platni promet sa inostranstvom 33
Naknada za usluge platnog prometa 34
11. POS TERMINALI I E- COMMERCE USLUGA 34
12. ELEKTRONSKO BANKARSTVO i ostali digitalni kanali plaćanja 34
Elektronsko bankarstvo 34
Ostali digitalni kanali plaćanja (usluga B2B i dr.) 35
13. OSTALI BANKARSKI POSLOVI 35
14. ZAVRŠNE ODREDBE 36

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 1-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753312
Akcionarski kapital: 184.837.758,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TCBQKR7BNL2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

NOVA BANKA A.D. BANJA LUKA
Broj: NO-R-VIII-5/26
Banja Luka, 27.10.2026. godine

Na osnovu člana 66. i 135. Zakona o bankama Republike Srpske ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 4/17, 19/18 i 54/19, 63/24 i 45/25), člana 113. Zakona o bankama ("Službene novine FBIH", broj 22/25) i člana 62. Statuta Nove banke a.d. Banja Luka, Nadzorni odbor Banke na redovnoj sjednici održanoj godine, donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA NOVE BANKE A.D. BANJA LUKA SA PRAVNIM LICIMA

Dio prvi
OPŠTE ODREDBE

1. UVOD

Predmet
Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Nove banke a.d. Banja Luka sa pravnim 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 Klijente, opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke, postupak komunikacije između Klijenta i Banke, kao i opšti uslovi za obavljanje platnih transakcija unutrašnjeg i međunarodnog platnog prometa, transakcija u poslovima davanja kredita, izdavanja garancija, svih oblika jemstava, prijema i davanja novčanih depozita, kupovine i prodaje strane valute, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korišćenja platnih kartica, kao i drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.
Pored Opštih uslova poslovanja Banka može za pojedine usluge, proizvod definisati posebne uslove za korištenje određene usluge, proizvoda.

Definicije
Član 2.

Klijent - u smislu odredbi ovih Opštih uslova poslovanja, je svako pravno lice, samostalni preduzetnik ili drugi oblik udruživanja koje stupa u odnos sa Bankom radi korišćenja usluga u svrhe koje su namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala;
Rezident – je (prema Zakonu o deviznom poslovanju): pravno lice koje je registrovano u Bosni i Hercegovini, osim predstavništava ovih lica koja se nalaze izvan Bosne i Hercegovine, ogranak - filijala stranih pravnih lica upisan u registar kod nadležnog organa u Bosni i Hercegovini, preduzetnik-pojedinac, koji samostalno obavlja djelatnost radi sticanja dobiti i registrovan je kod nadležnog organa, državni organ i organizacija, diplomatsko predstavništvo u inostranstvu i lice zaposleno u tom predstavništvu, kao i članovi njihovih porodica;
Nerezident – je pravno lice, predstavništvo pravnog lica, preduzetnik ili udruženje registrovano u inostranstvu, kao i drugi oblici organizovanja, a koji su Zakonom o deviznom poslovanju i drugim važećim zakonskim i podzakonskim propisima definisani kao nerezidenti;
Bankarske usluge – su finansijske usluge koje Banka pruža Klijentima u poslovima prijema i izvršenja bankarskih platnih naloga, odobravanja kredita, primanja depozita, otvaranja i vođenja računa, izdavanja platnih kartica, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom;
Poslovni odnos – je svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavi ili zaključi sa Klijentom i povezan je sa obavljanjem poslovne djelatnosti Banke;

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-000-00000000 13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1753312
Akcionarski kapital: 134.637.756,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TC8QKRT3NL2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

ISO 9001 CERTIFICATION INTERCERT

Akti Banke – su 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 odredbi FATCA-e (Foreign Accounts Tax Compliance Act). - američkog propisa o poreskoj usklađenosti računa u inostranstvu;
Bankarska tajna – 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 podacima, a čije bi otkrivanje neovlašćenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za Banku i njene klijente;
Račun - predstavlja bilo koji račun otvoren na osnovu ugovora između Klijenta i Banke, bilo da je riječ o transakcionom računu, računu depozita, kreditnom računu ili nekom drugom računu otvorenom u ad hoc odnosu u svrhu izvršenja pojedinačne platne transakcije;
Transakcioni račun – je račun koji Klijent, kao učesnik u platnom prometu, otvara kod Banke, a koji služi za obavljanje platnog prometa u konvertibilnim markama ili devizama;
Ugovor o otvaranju i vođenju računa - ima značenje utvrđeno u propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi i propisi koji uređuju poslove platnog prometa;
Vođenje računa – Banka održava račun Klijenta u skladu sa zaključenim ugovorom kako bi Klijentu omogućila da koristi novčana sredstva na tom platnom računu i usluge sa tim platnim računom;
Odgovarajuće pokriće - podrazumijeva iznos raspoloživih sredstava na računu dovoljan za izvršenje svih ispostavljenih naloga za plaćanje i plaćanje naknade Banci za izvršene naloge;
Raspoloživo stanje – je stanje sredstava na računu uvećano za dozvoljeno prekoračenje računa-overdraft kredit (ukoliko je isto ugovoreno);
Nalog za plaćanje – je bezuslovna instrukcija nalogodavca na obrascu platrnog prometa 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, pečat i potpis nalogodavca, odnosno digitalna potvrda ukoliko se plaćanje vrši elektronskim ili mobilnim bankarstvom;
Bezgotovinski prenos novčanih sredstava (KM, devizni) – Klijent kod svoje banke inicira prenos novčanih sredstava u konvertibilnim markama (u stranoj valuti) sa svog platnog računa u KM (ili deviznog računa) na platni račun primaoca;
Trajni nalog - Banka u skladu sa instrukcijom Klijenta izvršava periodične prenose unaprijed određenih/odredivih iznosa novčanih sredstava s računa Klijenta na drugi račun;
Žiro kliring (Giro Clearing – 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 multilateralna 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;
Elektronsko bankarstvo – podrazumijeva obavljanje bezgotovinskog plaćanja i mogućnost dobijanja informacija, elektronskim putem, posredstvom interneta, korišćenjem odgovarajućeg softvera na računaru;
Depoziti – su novčana sredstva u domaćoj i stranoj valuti koja Klijent polaže ili deponuje na svoju štednu partiju u Banci;

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-600, Fax: 051/217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1750312
Akcionarski kapital: 134 837 768,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T3QKR70NL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

ISO 9001 CERTIFICATION
INTERCERT

Račun oročenog depozita (oročeni depozit) – je pasivni račun preko kojeg Banka prima uplate i oročava sredstva Klijenta na određeni vremenski period. Oročeni depoziti razlikuju se po valutama, dužini trajanja, kao i po vrsti namjene;
Ugovor o depozitu – ima značenje utvrđeno u zakonu koji uređuje obligacione odnose i Zakonom o bankama Republike Srpske i Federacije BiH;
Kredit – je ekonomsko-pravni odnos u kojem se Banka obavezuje Klijentu- korisniku kredita staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno vrijeme, za utvrđenu namjenu ili bez utvrđene namjene, a korisnik kredita se obavezuje Banci plaćati ugovorenu kamatu i dobijeni iznos vratiti na vrijeme koje je predviđeno ugovorom;
Ugovor o kreditu - ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi, a obuhvata sve plasmane koje Banka vrši po osnovu kredita;
Garancija - je pravni posao kojim Banka–Garant na zahtjev drugog lica/nalogodavca i po njegovim instrukcijama preuzima samostalnu i neopozivu obavezu da trećem licu /korisniku garancije/ isplati iznos naveden u garanciji ako ispuni uslove navedene u samom tekstu garancije (Def. MTK Pariz Publ. URDG 758);
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 – je kredit koji Klijentu omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, može da povlači više puta pod istim uslovima, s tim što se neiskorišćeni dio kredita povećava za visinu otplata tog kredita;
Overdraft kredit- dozvoljeno prekoračenje po računu - na osnovu ugovora o overdraft kreditu Banka na tekući račun Klijenta stavlja na raspolaganje ugovoreni iznos novčanih sredstava koja Klijent može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstva. Ovaj proizvod osigurava Klijentu podršku u zadovoljavanju povremenih potreba za obrtnim sredstvima usljed neusklađenosti u prilivu i odlivu sredstava. Ugovorom o overdraft kreditu utvrđuje se najviši iznos novčanih sredstava koji Klijent može koristiti, kao i naknada i kamate, ako ih banka naplaćuje;
Nedozvoljeno prekoračenje po tekućem računu - je svako stanje računa koje nije pokriveno iznosom ili rokom dozvoljenog prekoračenja, a izazvano je nastajanjem zaduživanja računa po bilo kom osnovu Banci;
Platna Business 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 Klijentu- korisniku kartice i kartici, a koja Klijentu 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.
Korisnik kartice – je fizičko lice koje je prihvatilo ove Opšte uslove poslovanja i kome Banka izdaje karticu,a na zahtjev Klijenta pravnog lica, koje koristi karticu za plaćanje roba i usluga, te isplatu gotovine u zemlji i inostranstvu i čije ime je odštampano na kartici;
Kartični račun (račun za koji je vezana kartica) – je platni račun koji Banka otvara Klijentu i na kojem se vode sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica;
PIN (Personal Identification Number) – lični tajni identifikacioni broj korisnika kartice. Služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu i/ili POS terminalu i poznat je isključivo korisniku kartice;
Iznos sredstava na kartičnom računu – predstavlja maksimalni iznos kojim krajnji korisnik debitne kartice može raspolagati korištenjem kartice;
Kartična transakcija – znači bilo koje plaćanje roba/usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice;
Reizdavanje (obnavljanje) – znači izdavanje nove kartice po isteku roka važnosti izdane kartice;
Beskontaktna kartica – je platna kartica koja pored magnetnog zapisa, standardnog chip-a posjeduje i posebnu antenu koja omogućava beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju beskontaktni način plaćanja.
Naknade - označavaju sve provizije i druge troškove učinjene u vezi sa uslugama koje Klijent koristi u Banci, a Banka po tom osnovu naplaćuje;

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel. 051 333-300, Fax: 051 217-250
Žiro račun: 555-000-00000006-18, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1750[illegible]2
Akcionarski kapital 124 307 788,30 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300[illegible]
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

DCC (Dynamic Currency Conversion) - prilikom korištenja platnih kartica Banke na prodajnim mjestima ili bankomatima u inostranstvu korisnicima platnih kartica opciono može biti ponuđena, a prilikom obavljanja transakcije, mogućnost izbora dva načina zaduženja: isplata/kupovina u valuti zemlje u kojoj se nalazi korisnik platne kartice ili konverzija u protivvrijednost KM;
POS terminal je elektronski uređaj opremljen čitačem magnetne i smart kartice koji prihvata plaćanja roba i usluga korišćenjem platnom karticom.
E-commerce usluga predstavlja virtuelni POS terminal koji omogućava prihvat platnih kartica prilikom kupovine proizvoda ili plaćanja usluga na internet prodavnici Klijenta.
Nominalna kamatna stopa (NKS) – je procentualno izražen iznos novčanih jedinica koji Klijent plaća Banci po jedinici kredita, odnosno Banka deponentu po jedinici depozita. Kamatna stopa može biti promjenljiva i fiksna;
Efektivna kamatna stopa (EKS) – je stvarna cijena bankarske usluge koja, pored nominalne kamatne stope, uključuje i druge troškove koje klijent plaća, a u direktnoj su vezi sa korištenjem određene bankarske usluge;
Plan otplate, odnosno isplate - je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namjenjen informisanju Klijenta, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno, njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu;
Prigovor – je usmeno ili pisano obraćanje Klijenta Banci sa opisom spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je prema mišljenju Klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja Banke zakonskih i podzakonskih odredbi, zatim odredbi zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih opštih uslova poslovanja;
IOS – Izvod otvorenih stavki, pregled stanja po partijama i računima Klijenata u Banci;

Pojam ugovora
Član 3.

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

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 4.

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

1. ponudi, zahtjevu ili drugom dokumentu potpisanom od strane Klijenta,
2. zaključenog ugovora između Klijenta i Banke, i
3. drugih oblika poslovne saradnje između Klijenta i Banke, u slučajevima kada za zasnivanje poslovnog odnosa između Klijenta i Banke nije predviđeno zaključenje ugovora, u skladu sa relevantnim propisima i opštim aktima Banke.

Opšti Uslovi poslovanja su trajno dostupni Klijentu u periodu njihovog važenja.
Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja sa pravnim licima u skladu sa zakonom i poslovnom politikom Banke.
Opšti uslovi poslovanja su sastavni dio ugovora zaključenog između Klijenta i Banke.
Sastavni dio Opštih uslova poslovanja su i akti Banke kojim se propisuju uslovi poslovanja za pojedinačne vrste usluga uključujući i naknade i druge troškove pružanja usluga koji se naplaćuju klijentima, a koji su dostupni na način definisan za objedinjavanje i činjenje dostupnih Opštih uslova poslovanja.
U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Klijentom utvrđeni drugačiji uslovi od uslova definisanih Opštim uslovima poslovanja, primjenjivaće se odredbe pojedinačnog ugovora.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/300-300, Fax: 051/217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1750312
Akcionarski kapital: 134.837.768,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T03QKRT2NL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

ISO 9001 CERTIFICATION INTERCERT

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 putem sredstava javnog informisanja, na internet stranici Banke www.novabanka.com ili na vidnom pogodnom mjestu u prostorijama Banke.

Smatra se da je Klijent saglasan sa primjenom izmjena i dopuna ovih Opštih uslova poslovanja ako do početka njihove primjene ne obavijesti Banku da ne prihvata njihovu primjenu.

2. STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA BANKE

Bankarska tajna i zaštita podataka
Član 5.

U poslovnom odnosu sa Klijentom Banka poštuje tajnost podataka o klijentu 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 koji podatak, činjenicu ili saznanje koji 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.

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

Bankarskom tajnom smatraju se naročito:

- 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 ove ili druge banke i
- podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima fizičkih i pravnih lica otvorenih u banci.

Banka sljedeće podatke ne tretira kao tajne:

- javne i podatke koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- zbirni podaci na osnovu kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o pojedinačnim licima na koja se ti podaci odnose;
- podaci o akcionarima Banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima bez obzira na to jesu li oni klijenti Banke;
- 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.

Banka prikuplja, obrađuje, prenosi i štiti lične podatke Klijenta u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i podzakonskim aktima. Banka može obrađivati lične podatke zakonskih zastupnika, ovlaštenih lica, punomoćnika, stvarnih vlasnika, kontakt osoba i drugih fizičkih lica čiji su podaci neophodni za uspostavljanje i vođenje poslovnog odnosa sa Klijentom.. Banka ove podatke prikuplja i obrađuje u svrhu obavljanja svojih djelatnosti i radi vršenja ugovorenih ili drugih prava i obaveza, koji proizilaze ili su vezani za poslovni odnos Klijenta i Banke. Podatke koje pribavi prilikom zasnivanja poslovnog odnosa i u toku poslovnog odnosa 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 primjenjuje.

Podaci koje Banka obrađuje čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka Banke i koriste se od strane zaposlenih u Banci koji, u ime Banke, komuniciraju i sarađuju sa ovlaštenim zastupnikom Klijenta ili obavljaju poslove u svrhu zasnivanja i realizacije poslovnog odnosa, kao i u slučaju potrebe, od strane državnih organa, kao 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 vremenskom periodu koji je propisan zakonskim propisima i internim aktima Banke. Nakon isteka propisanih rokova podaci se brišu, uništavaju ili anonimizuju, u skladu sa primjenjivim propisima i internim procedurama Banke.
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.

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.
.
Takođe, pored navedenog, Banka čini izuzetke od čuvanja bankarske tajne u skladu sa Zakonom o bankama Republike Srpske i Zakonom o bankama Federacije BiH, a što je detaljno propisano navedenim zakonima.

Komunikacija sa Klijentom
Član 6.

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se pisanim putem, direktnim usmenim kontaktom, putem sredstava javnog informisanja, informativnog i reklamnog materijala, te putem interneta i telefona, pri čemu se vodi posebna pažnja o mjerama i načinu identifikacije i bezbjednosti prenosa podataka i informacija.

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 posljednje poznatu, odnosno prijavljenu adresu Banci od strane Klijenta;
- dostavljanjem na poslednje prijavljenu elektronsku adresu/broj telefona Klijenta (e-mail, SMS, Viber poruke i sl);
- internetske prezentacije (informacije dostupne na zvaničnoj web stranici Banke);
- putem marketinških aktivnosti i reklamnih oglašavanja u sredstvima javnog informisanja;
- putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (kontakt centar, elektronsko, mobilno bankarstvo, bankomat i sl).

Samo su pisani dokumenti od značaja za međusobne formalno-pravne i materijalne odnose. Klijent je u obavezi da sva obavještenja u vezi sa izvršenjem međusobnih obaveza, dostavlja Banci u pisanoj formi i to preporučenom pošiljkom sa povratnicom upućenom na adresu Banke, ličnom dostavom u filijalu Banke (uz obavezno stavljanje datuma prijema na podnesak od strane Banke) ili na drugi način koji je ugovoren između Banke i Klijenta (što podrazumijeva, pored ostalog, i dostavu putem ugovorenih elektronskih kanala).

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-[illegible], Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1750312
Akcionarski kapital: 134.637.768 [illegible], JIB: 4400374890002, LEI: 549300[illegible]
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Pisana komunikacija između Klijenta i Banke odvija se preko adrese sjedišta Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice ili filijale i adrese Klijenta koja je u sistemu Banke označena na osnovu referentne dokumentacije.

Sva obavještenja Banke smatraće se uredno dostavljenima ukoliko su upućena na posljednju adresu Klijenta prijavljenu Banci. Obaveza dostavljanja od strane Banke smatraće se izvršenom:

1. na dan predaje pošiljke pošti odnosno ovlaštenom pravnom licu registrovanom za poslove vršenja dostave angažovanom od strane Banke;
2. na dan kada je uređaj za elektronski prenos podataka zabilježio da je pisani materijal poslan primaocu, kod dostavljanja elektronskim putem;
3. na dan dostavljanja izvršenog na drugi pogodan način, a u skladu sa odredbama ugovora zaključenog sa Klijentom.

Klijent je obavezan, bez odlaganja, u pisanoj formi obavijestiti Banku o svim statusnim i drugim promjenama (promjena naziva ili adrese, ovlaštenih lica i druge promjene). Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio neko obavještenje Banke ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent obavjestio Banku.

Pisana komunikacija podrazumjevaće se primljenom od strane Banke kada se Klijentova kopija dokumenta ovjeri pečatom Banke po dospijeću ili kada se izda pisana potvrda o prijemu od strane filijale, ili odgovarajuće organizacione jedinice Banke u kojoj se vodi račun klijenta.

Identifikacija Klijenta
Član 7.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, Banka preduzima mjere identifikacije i praćenja kako slijedi:

- prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom;
- obavljanja transakcija u iznosu 30.000 KM ili više, bez obzira da li je transakcija obavljena u jednoj ili više povezanih transakcija koje se čine povezanim;
- obavljanja povremene transakcije koja predstavlja prenos novčanih sredstava u iznosu od 2.000 KM ili više
- postojanja sumnje u vjerodostojnost i adekvatnost prethodno dobijenih informacija o Klijentu ili stvarnom vlasniku;
- postojanja sumnje na pranje novca ili finansiranje terorističkih aktivnosti bez obzira na iznos transakcije ili sredstava i bez obzira na sva moguća odstupanja, izuzeća ili pragove;
- kada se rizik Klijenta mijenja (korišćenje novih proizvoda visokog nivoa rizika, promjena sjedišta osnivanja, promjena vlasništva, promjena upravljača, i dr.).

Banka kontinuirano preduzima mjere identifikacije i praćenja za sve postojeće klijente, a na osnovu materijalnosti i rizika.
Postupak identifikacije i praćenja postojećeg odnosa sprovodi se uzimajući u obzir da li su i kada mjere identifikacije i praćenja prethodno realizovane, kao i adekvatnost tako dobijenih podataka.
Postupak identifikacije razlikuje se od ocjene rizika poslovnog odnosa sa klijentom. U zavisnosti od ocjene rizika Banka primjenjuje proporcionalne mjere identifikacije klijenta, a iste mogu biti: pojednostavljene i pojačane.
Ocjena rizika poslovnog odnosa, odnosno profil rizika, može biti: nizak, srednji ili visoki nivo rizika. U skladu sa ocjenom (profilom) rizika, Banka prilagođava i zahtjeve za identifikovanje ili dokumentovanje i to na način da se od klijenta koji se smatra visokorizičnim potražuje najviše informacija ili dokumentacije, od klijenta srednjeg nivoa rizika standardan, a za klijenta niskog rizika, pojednostavljeni set informacija ili dokumentacije.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 330-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB 1753312
Akcionarski kapital: 134.637.758,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T3QKP73NL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Banka obezbjeđuje da Klijent bude obaviješten o vrsti, sadržaju i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.), kao i starosti dokumenta, načinu ovjere i ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija, te je Klijent obavezan da Banci dostavi potrebnu dokumentaciju ukoliko Banka i Klijent stupaju u poslovni odnos, odnosno odluče da zaključe određen pravni posao.
Pokazatelj neposrednog vlasništva u pravnom licu vlasništvo je 25% ili više poslovnih udjela, glasačkih ili drugih prava, na osnovu kojih se ostvaruje pravo upravljanja pravnim licem ili vlasništvo 25% ili više akcija/dionica. Pokazatelj posrednog vlasništva je vlasništvo ili kontrola od strane istog fizičkog lica ili više njih nad jednim ili više pravnih lica ili trustova koji pojedinačno ili zajedno imaju 25% ili više poslovnih udjela, glasačkih ili drugih prava na osnovu kojih ostvaruje ili ostvaruju pravo upravljanja ili 25% ili više akcija/dionica u pravnom licu.

Pored mjera identifikacije predviđenih Zakonom i relevantnim podzakonskim aktima, Banka sprovodi i identifikaciju klijenta u skladu sa FATCA zahtjevima. U tu svrhu, a zavisno od ispunjenosti specifičnih uslova, klijenti moraju da popune i odgovarajuće FATCA formulare za dokumentovanje njihovih statusa, a kako bi Banka mogla da izvrši obavezno informisanje IRS SAD (U.S. IRS- eng. Internal Revenue Service) o računima američkih poreskih obveznika.
Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.
Banka ima pravo da, iz razloga preduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, odloži ili odbije pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta.

Banka primjenjuje ograničenja u pogledu poslovnih aktivnosti vezanih uz određene zemlje, organizacije, lica, subjekte ili robu koja su propisana pravilima iz oblasti finansijskih sankcija.
Banka neće uspostaviti poslovni odnos niti izvršiti bilo kakvu aktivnost iniciranu od strane postojećeg Klijenta ako nije u mogućnosti da utvrdi identitet klijenta i provjeri njegovog identitet na osnovu dokumenta, podatka ili informacija dobijenih iz autentičnih i objektivnih izvora.

3. USPOSTAVLJANJE POSLOVNOG ODNOSA SA KLIJENTOM

Član 8.

Poslovni odnos između Klijenta i Banke uspostavlja se zaključivanjem Ugovora, kao i pružanjem usluga Klijentu od strane Banke bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmjenu odgovarajućih dokumenata, naloga i obavještenja koji čine sastavni dio i dokaz usluge/transakcije koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Klijenta, a na način koji podrazumijeva obostranu saglasnost o međusobnim pravima i obavezama.
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 Klijenta i Banke sačinjava se u pisanoj formi.
Svaka ugovorna strana dobija svoj primjerak.

Prava i obaveze Banke
Član 9.

Banka ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru klijenta 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 Klijentom već uspostavljen, i pravo Banke da prekine postojeći poslovni odnos i bez saglasnosti klijenta;
- da od Klijenta, pored propisane dokumentacije, zahtijeva i dodatnu dokumentaciju, kao i informacije predviđene propisima i pozitivnom međunarodnom praksom, kao uslov za uspostavljanje novog ili održavanje već postojećeg poslovnog odnosa;

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753312
Akcionarski kapital: 134.837.788,20 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T3BOKR79NL2946
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

ISO 9001 CERTIFICATION
INTERCERT

- da 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 usluge i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta;
- vrši plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima raspolaže sredstvima na računima Klijenta, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate;
- Klijentu dostavlja obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, ako se pismeno izjasnio da želi takvu vrstu komunikacije;
- u periodu otplate kredita, u slučaju pogoršanja finansijskog i imovinskog stanja Klijenta ili drugih okolnosti na koje Klijent ne može uticati, a na zahtjev klijenta, proglasi zastoj u otplati (moratorij) za određeni period, i u tom periodu Banka ne obračunava zateznu kamatu na dospjelo, a neizmireno potraživanje;
- posebnim aktom definiše kriterije za proglašenje zastoja u otplati (moratorij);
- u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima trećim licima ustupi svoja potraživanja od klijenta i da ga o istome obavijesti;
- iz opravdanih razloga klijentu uskrati pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o kreditu po revolving principu, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavijesti u pisanoj formi ili elektronskim putem, osim kada je obavještenje zabranjeno drugim propisima;
- otkaže ugovor o kreditu po revolving principu, ako je tako ugovoreno, a uz obavezu pisanog obavještavanja Klijenta navodeći razloge donošenja odluke.
- naplati stvarne troškove nastale zaključenjem ugovora prilikom odustanka klijenta od ugovora o kreditu;
- na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova u slučaju prijevremene otplate kredita;
- da naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kojeg računa Klijenta u Banci, bez njegovog daljeg znanja i saglasnosti, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim zakonskim propisima;
- da sve podatke Klijenta, kao i sve podatke koji će u okviru ovog poslovnog odnosa postati poznati koristi po uobičajenom bankarskom načinu, te naročito da iste može prosljeđivati 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 "interni rejting model", na zahtjev eksterne revizije i nadležnih regulatora, za svrhe arhiviranja, upravljanje i povezivanje podataka kao i za čuvanje zaštite povjerioca,
- da prenosi u inostranstvo lične podatke o klijentu, korisniku kartice ovlaštenom procesoru u cilju odobravanja kartice i ispunjavanja ugovornih obaveza iz ugovora o korištenju kartice;
- da Klijentu, korisniku platne kartice ne stavi na raspolaganje sredstva po osnovu kartičnih priliva, sve dok Klijent ne obezbijedi potrebnu dokumentaciju kao osnov za priliv.
- da može da prekine poslovni odnos sa Klijentom odnosno da prekine pružanje jedne ili više usluga, u cjelosti ili djelimično, u skladu sa standardima, propisima te internim pravilima Banke, a kojima se uređuje oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, primjena međunarodnih ugovora i pozitivne međunarodne prakse kao i 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 slobodnoj ocjeni Banke negativno uticati na njenu poslovnu reputaciju i poslovne odnose uopšte
- da može 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.

Banka je u obavezi da:

- prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom 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,

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 339-300, Fax: 051 217 256
Žiro račun: 555 [illegible], Reg. uložak broj: 3-08-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 1[illegible]
Akcionarski kapital: [illegible] KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T3BQKR7JNL2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Klijenta, 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 Klijenta;
- u obavljanju djelatnosti i pružanju usluga obezbijedi zaštitu prava i interesa Klijenta 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 Klijentu, pridržavajući se načela: savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza, ravnopravnog odnosa Klijenta sa Bankom, zaštite od diskriminacije, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive i prava Klijenta na prigovor i obeštećenje uz poštovanje identiteta integriteta Klijenta;
- Opšte uslove poslovanja oglašava na jasan i razumljiv način, dajući tačne, potpune, nedvosmislene podatke, a koji su neophodni Klijentu za donošenje odgovarajuće odluke o korišćenju usluge, zasnivanju odnosa i zaključenju ugovora sa Bankom;
- na zahtjev klijenta razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi;
- jednom godišnje usaglašava stanje sa Klijentom, dostavlja Klijentu Izvod otvorenih stavki (IOS). U slučaju da klijent ne dostavi potvrđen ili primjedbovan IOS, Banka će smatrati da je klijent saglasan sa navedenim stanjem obaveza i potraživanja između Banke i klijenta;
- u pregovaračkoj fazi informiše Klijenta o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi i sa obaveznim elementima propisanih zakonom;
- prije zaključenja ugovora Klijentu 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 klijenta.

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 Klijentom.

Banka neće uspostavljati poslovni odnos sa klijentima 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, te klijentima koji se bave zabranjenim poslovima ili poslovima koji nisu regulisani važećim propisima kao što su npr. proizvodnja i prodaja oružja za masovno uništenje, proizvodnja i prodaja nelegalnih droga, nelegalno klađenje i kockanje i/ili je na bilo koji način povezan sa ovim aktivnostima
Ukoliko u toku trajanja poslovnog odnosa, Banka utvrdi da se Klijent bavi navedenim aktivnostima, Banka zadržava pravo da prekine postojeći poslovni odnos i bez saglasnosti Klijenta.

Banka odgovara za propuste svojih zaposlenih i drugih lica koja angažuje radi izvršenja ugovornih obaveza prema Klijentu, 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 Klijenta
Član 10.

Klijent ima pravo da:
- od Banke zahtjeva odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se odnose na Opšte uslove poslovanja;
- 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, ukoliko je kredit ugovoren na revolving principu, u određenom periodu, povlači više puta pod istim uslovima, s tim što se neiskorišćeni dio kredita povećava za visinu otplate tog kredita;

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 33A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-500-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TC9JOKP7DNU284
Akcionarski kapital: 134.337.783,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TC9JOKP7DNU284
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

- na efikasnije i jeftinije mehanizme mirnog rješavanja sporova, kao alternative sudskim postupcima (ombudsman u bankarstvu);

Klijent ima obavezu da:

- dostavi pravni dokument kojim dokazuje svoj pravni subjektivitet i poslovanje, dokument o predstavnicima klijenta, ovlaštenim licima za zastupanje, kao i ostale dokumente koje Banka smatra potrebnim prema aktuelnim propisima Banke, kao i dokumentaciju i informacije predviđenu propisima i pozitivnom međunarodnom praksom (potrebne podatke i dokumentaciju);
- Klijent je dužan dostaviti sve potrebne dokumente u orginalu ili u fotokopiji ovjernoj od strane nadležnog organa;
- 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 statusnim i drugim promjenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju i poslovnu saradnju;
- bez odlaganja obavijesti Banku o nastupu ili mogućnosti nastupa okolnosti koje bi mogle nepovoljno uticati na uredno ispunjavanje ugovornih obaveza ili po bilo kojem drugom pravnom osnovu, kao što su: smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi koji su bitni za izmirivanje ugovornih obaveza;
- dostavi Banci istinitu, jasnu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke;
- provjeri tačnost i potpunost izvoda transakcionog ili drugih računa, obavijesti o izvršenju naloga kao i ostala bankarska saopštenja te u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijema obavijesti uputi pismenu reklamaciju Banci. Propust roka za reklamaciju se tumači kao odobravanje navoda iz bankarskog saopštenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta sa prigovorom;
- bez odgađanja informiše Banku o izostanku izvoda, obavijesti o izvršenju naloga ili ostalih bankarskih saopštenja. U suprotnom Banka ne odgovara za štetu;
- Snosi troškove uzrokovane dodatnim pravno savjetodavnim mišljenjima kao dokaz njegovog pravnog subjektiviteta i poslovanja;
- prije zaključivanja ugovora upozna se sa Opštim uslovima poslovanja;
- da Banci dostavi potrebne podatke i dokumentaciju, te da iste zanavlja u kontinuitetu u skladu sa profilom rizika. U skladu sa vlastitom procjenom rizika, Banka ima pravo zahtijevati od Klijenta zanavljanje dokumentacije i jednom godišnje. Banka prilagođava i zahtjeve za identifikovanje ili dokumentovanje i to na način da se od klijenta koji se smatra visokorizičnim potražuje najviše informacija ili dokumentacije, od klijenta srednjeg nivoa rizika standardan, a za Klijenta niskog rizika, pojednostavljeni set informacija ili dokumentacije.. Banka obezbjeđuje da Klijent 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.

Klijent 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.
Klijent 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 klijent zaključio sa Bankom.

4. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

Zaključivanje ugovora
Član 11.

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

Klijent je dužan da o svojoj namjeri odustanka od ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, prije aktiviranja ugovora (plasiranja kreditnih sredstava, sredstava po otkupu potraživanja, aktiviranja garancije, akreditiva, okvirnog plasmana, oročavanja depozita), 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 Klijenta od zaključenog ugovora o kreditu.

Prestanak ugovornog odnosa
Član 12.

Prestanak ugovorenog odnosa između Banke i Klijenta može biti u sljedećim situacijama:
- istekom ugovorenog roka
- ispunjenjem ugovorenih obaveza
- prestankom postojanja Klijenta
- jednostranim ili sporazumnim raskidom ugovora ili otkazom ugovora

Klijent i Banka mogu raskinuti ugovor, međusobni poslovni odnos jednostrano pisanom izjavomjedne od ugovornih strana, osim kada je drugačije definisano ugovorom, odnosno važećim zakonima i drugim propisima.
Pored jednostranog raskida ugovornog odnosa, Klijent i Banka mogu isti raskinuti i sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi bilo putem aneksa ugovora ili posebnog sporazuma kojim će se neopozivo usaglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorm koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoji sporni odnos.

Banka ima pravo izvršiti jednostrano raskid ugovora u bilo kom trenutku:
- ako klijent ne poštuje odredbe zaključenog ugovora;
- ako je poslovni odnos zaključen na osnovu netačnih i/ili lažnih podataka ili isprava koje je Klijent pružio i dostavio;
- ako Klijent nije ispunio ili neuredno ispunjava bilo koju obavezu prema Banci ili drugom povjeriocu;
- ako iz bilo kojeg razloga bilo koje sredstvo obezbjeđenja predviđeno zaključenim ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promijeni vrijednost tako da po mišljenju Banke više ne pruža dovoljno osiguranje za obaveze Klijenta, a Klijent na poziv Banke, u primjerenom roku koji će odrediti Banka, to sredstvo obezbjeđenja ne dopuni ili zamijeni drugim, koje po mišljenju Banke u dovoljnoj mjeri osigurava njene tražbine prema klijentu;
- ukoliko Banka proglasi prijevremeno dospijeće (ili drugu odgovarajuću sankciju u slučaju garancija ili sličnih instrumenata) drugih plasmana Banke Klijentu;
- ako nad Klijentom bude otvoren postupak stečaja ili likvidacije;
- ukoliko nastupe okolnosti ili stanja, koje/a bi po procjeni Banke mogle ugroziti sposobnost Klijenta da ispuni ili ispunjava bilo koju obavezu po osnovu zaključenog Ugovora, kao što je pogoršanje finansijskog ili poslovnog stanja Klijenta (npr. blokade duže od tri dana, pogoršanja finansijskih izvještaja, otuđenja imovine Klijenta bez poslovnog razloga, slabe naplate potraživanja Klijenta i slično), uključujući sve informacije o nesolventnosti Klijenta u skladu sa Zakonima kojima je regulisano obavljanje unutrašnjeg platnog prometa i finansijsko poslovanje, kao i odluka, uputstava i drugih podzakonskih akata Agencije za bankarstvo Republike Srpske/FBiH, opštih i pojedinačnih, koje po mišljenju Banke bitno mijenjaju uslove pod kojim je postojeće potraživanje odobreno;
- Nadležni organ koji vrši upis založnog prava, hipoteke ili bilo kog drugog instrumenta obezbjeđenja odbije upis;
- kada je to određeno propisima koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti, kao i prihvaćenim međunarodnim ugovorima i referentnom, pozitvnom, međunarodnom praksom;

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-000, Fax: 051 217-260
Žiro račun: 565-200-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753312
Akcionarski kapital: 194.837.788,28 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549200T3JOKR7ZNL2846
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

- ako se povrede odredbe relevantnih zakona i drugih propisa od strane Klijenta;
- ako se kreditna sredstva odobrena Klijentu koriste nenamjenski;
- ako se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljao reputacioni rizik za Banku;
- ako Klijent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i ugrožava poslovni proces Banke;
- u ostalim slučajevima predviđenim konkretno zaključenim ugovorom sa klijentom.

Ugovor se smatra raskinutim, odnosno pravne posljedice raskida nastupaju po prijemu pisanog obavještenja lično ili preporučenom pošiljkom od strane druge ugovorne strane. Ukoliko je Banka u nemogućnosti da uruči Klijentu obavještenje o raskidu, isto će se smatrati uručenim Klijentu ukoliko je upućeno na posljednju poznatu adresu klijenta na način, pod uslovima i uz dejstva definisana odredbama člana 6 ovih Opštih uslova poslovanja.

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

- vrsti i visini obaveze Klijenta po ugovoru koji se raskida na dan sačinjavanja obračuna, sa napomenom da se visina obaveze uvećava za obračun do dana isplate;
- roku u kome je Klijent dužan da izmiri svoje obaveze po raskinutom ugovoru;
- pravu Banke da u slučaju da Klijent 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 Klijenta i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta prema Banci, preostala sredstva na računima Klijenta biće mu stavljena na raspolaganje.
Banka zadržava i pravo na naplatu svih potraživanja od Klijenta 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 primjenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i Klijenta shodno se primenjuju i na djelimičan raskid poslovnih odnosa između Banke i Klijenta.
Odredbe Opštih uslova poslovanja će se primjenjivati i nakon raskida poslovnog odnosa između Banke i Klijenta, a sve do potpunog izmirenja međusobnih prava i obaveza.

Kamate i naknade
Član 13.

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 ugovorom zaključenim između klijenta i Banke i ovim Opštim uslovima poslovanja.

Prema kriterijumu promjenljivosti, Banka u poslovanju primjenjuje:

- Fiksne kamatne stope
- Promjenjive kamatne stope

Banka ugovara sljedeće vrste kamata:

- Redovnu kamatu
- Interkalarnu kamatu
- Zateznu kamatu

Redovne kamate mogu biti aktivne (kamate na kredite) i pasivne (kamate na depozite).

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217 256
Žiro račun: 555-0[illegible]0000000[illegible]18, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1[illegible]
Akcionarski kapital: 194.537.788 BAM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300[illegible]
e-mail: office@[illegible]banka.com, www.novabanka.com

Interkalarna kamata predstavlja kamatu koja se obračunava na iskorišteni iznos kredita do stavljanja istog u fazu otplate (period u kojem počinje otplata glavnice).

Zatezna kamate je kamata koja se plaća na dospjele, a neizmirene obaveze. 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.

Kod kredita sa slobodnom, proizvoljnom otplatom, otplatom glavnice na datum isteka kredita, kamata se obračunava na kraju mjeseca te se odgovarajući obračunski kamatni list dostavlja klijentu.

Kamatne stope na kredite i depozite Banka ugovara na godišnjem, mjesečnom ili dnevnom nivou, a obračun kamate vrši se uz primjenu konformne ili proporcionalne metode, za prosječan ili stvarni broj dana u godini, i prosječan ili stvarni broj dana u mjesecu.
Banka primjenjuje isti metod obračuna (linearni ili konformni) kamate na depozit koji je primjenjen i na obračun kamate na odobreni kredit ukoliko je predmetni depozit obezbjeđenje po tom kreditu.

Pored navedenih kamatnih stopa, Banka u poslovima otkupa potraživanja ugovara diskontne kamatne stope. Diskontna kamatna stopa se obračunava od datuma otkupa potraživanja do dospijeća obaveze po otkupu potraživanja.

Fiksna kamatna stopa podrazumijeva 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.

Promjenjiva kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promjenjivih elemenata, odnosno promjenjivih i fiksnih. Kamatna stopa može biti izražena kao ukupna kamatna stopa ili kao zbir određene referentne kamatne stope i marže Banke. Ukoliko se kao promjenjivi element ugovara referentna kamatna stopa, ista može biti izražena kao mjesečni/tromjesečni/šestomjesečni EURIBOR/LIBOR (Banka može da koristi i druge referentne kamatne stope) za kredite/depozite sa valutnom klauzulom, kao i za kredite/depozite u devizama. Dinamika usklađivanja promjenjive kamatne stope može biti najmanje dnevno, u toku ili na kraju ugovorenog obračunskog perioda, a što se reguliše ugovorom zaključenim sa Klijentom.

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

Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove usluge koje plaća, odnosno prima Klijent, 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).
Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog Klijenta utvrđuje svojom odlukom Uprava ili Kreditni odbor Banke. Vrsta i visina kamatne stope, način obračuna iste, visina ili iznos naknade i drugi troškovi su sadržani u svakom ugovoru koji Banka zaključuje sa klijentom.

Za sve proizvode i usluge koje nudi, Banka utvrđuje i ugovara visinu naknada, način i period naplate, kao i visinu ostalih troškova u zavisnosti od tržišnih i makroekonomskih uslova, a u skladu sa aktima Banke koji utvrđuju naknade Banke i u skladu sa ugovorom. Pored naknade za određene poslove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova kao što su troškovi SWIFT-a, provizije i ostali troškovi koje zaračunavaju inostrane banke, naknada CBBiH, troškovi premije osiguranja koje Banka plati umjesto Klijenta, troškove izvještaja CRK-a i ostali stvarni troškovi koje Banka realizuje.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 566-[illegible]0000000[illegible]18, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, PIB: 1[illegible]3512
Kodenarski kapital: [illegible]94 637,[illegible]68 [illegible]0 KM, JIB: 4400074890002, LEI: 549300[illegible]3QKP[illegible]9NU2346
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od Klijenta
Član 14.

Banka sa Klijentom ugovara sljedeće instrumente obezbjeđenja potraživanja:

- namjenski novčani depozit
- mjenica
- jemstvo pravnog ili fizičkog lica
- zalog na pokretnoj imovini
- zalog na hartijama od vrijednosti
- hipoteka na nepokretnosti
- polisa osiguranja vinkulirana u korist Banke
- garancija druge banke ili drugog pravnog lica, države
- cesija (preuzimanje potraživanja)
- druge vrste obezbjeđenja prihvatljive za Banku u skladu sa odlukom nadležnog organa Banke.

Vrijednost pokretne i nepokretne imovine koja se zalaže kao instrument obezbeđenja mora biti procijenjena od strane nezavisnog ovlašćenog procjenjivača 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 Klijenta, po osnovu vlasničke dokumentacije koju Klijent dostavlja, te se naknada naplaćuje unaprijed, prije procesiranja kredita.
Banka ne može prihvatiti Izvještaj o procjeni vrijednosti ponuđene imovine za čiju izradu je korisnik kredita direktno angažovao procjenitelja.
Banka može prihvatiti procjenu vrijednosti nekretnine koju je pripremio procjenitelj koga je direktno angažovala neka druga Banka, ako od datuma procjene nije prošlo više od šest mjeseci, ako nije došlo do značajnih promjena u imovini koja je predmet procjene, te ako je izvršena provjera kvaliteta procjene I ista zadovoljava uslove definisane internim aktima Banke.

Procjena mora biti izvršena u skladu sa međunarodno prihvaćenim standardima procjene. U izvještaju o procjeni moraju biti navedeni međunarodno priznati standardi koji su korišteni.
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, Klijent se obavezuje da Banci odmah dostavi nove instrumente obezbjeđenja naplate potraživanja Banke.
Banka može zahtjevati od Klijenta da dostavi nove instrumente obezbjeđenja u ugovorenom roku, ukoliko prije izmirenja svih obaveza klijenta 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 Klijenta i odluke nadležnog organa Banke o usvajanju zahtjeva, a u skladu sa aktima Banke.

Ustupanje potraživanja Banke
Član 15.

Banka ima pravo da ustupi potraživanje iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, drugoj banci ili finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije za bankarstvo za rad u skladu sa propisima (u daljem tekstu: Prijemnik). Klijent 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

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217-256
Žiro račun: 555-100-00000000-19, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1753312,
Akcionarski kapital: 134.837.756,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TC8QK8T3WL2946
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

ima prema Banci iz ugovora, a Prijemnik ne može Klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima. Banka je dužna Klijenta obavijestiti o ustupanju potraživanja, izuzev ako je nastavila da za ime i za račun klijenta vrši naplatu ustupljenog potraživanja od klijenta.

Kontrola namjenskog korišćenja plasmana i urednosti klijenta u sprovođenju ugovornih obaveza
Član 16.

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

Naplata dospjelih potraživanja Banke iz drugih sredstava Klijenta
Član 17.

Banka može za naplatu dospjelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa Klijentom, koristiti sva sredstva Klijenta koja se vode na KM i deviznim računima kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa, u skladu sa potpisanim ugovorom ili sličnim dokumentom.

Pravo Klijenta na prijevremenu otplatu kredita
Član 18.

Klijent ima pravo da vrati kredit, u potpunosti ili djelimično, prije roka određenog za vraćanje (prijevremena otplata) kod kredita koji nisu sa slobodnom ili proizvoljnom otplatom, ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijesti Banku u roku od 15 (petnaest) dana.

Banka će naplatiti preostali iznos glavnice kredita po otplatnom planu bez ugovorenih kamata iz otplatnog plana.

Na preostali iznos glavnice kredita koji se prijevremeno vraća Banka će naplatiti naknadu za prijevremeni povrat u skladu sa zaključenim ugovorom.

Proglašenje obaveza dospjelim
Član 19.

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

Način rješavanja spornih situacija
Član 20.

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i Klijenta dođe do sporne situacije ili različitih stavova po jednom pitanju, Banka će nastojati da samostalno riješi nesporazum ili će se nesporazum nastojati riješiti mirnim putem i duhu dobrih poslovnih običaja. U slučaju spora nastalog iz odnosa Banke i Klijenta nadležan je sud prema sjedištu Banke.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel. 051/333-300, Fax: 051/217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753512
Akcionarski kapital: 134.837.700,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TCBQKP7INU2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Pravo Klijenta na prigovor
Član 21.

Klijent, jemac ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Klijenta ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o bankama, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i zaključenog ugovora. Klijent može podnijeti prigovor na jedan od sljedećih 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 Klijentu i razloge podnošenja prigovora (u slučaju da je Klijent 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 i Brčko Distrikta
U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora, Klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci. Banka po prigovoru odlučuje u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. U slučaju da je Klijent nezadovoljan odgovorom Banke ili Banka ne dostavi odgovor na prigovor, isti ima pravo uputiti pisani prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo, 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, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.
Banka je u obavezi da po prijemu dopisa od Agencije 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, Klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci.
Banka je dužna dostaviti pisani odgovor Klijentu 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, u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora od strane Banke. Ako Klijent 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 Klijentu, u skladu sa zakonom i propisima Agencije.
Ukoliko je prigovor Klijenta 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 dokumentaciju kojom potvrđuje svoje postupanje

.
U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent 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.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-[illegible]0000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 1755012
Akcionarski kapital: 134.437.768,36 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T3QQK8T2NU2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

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

Dio drugi
OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

5. RAČUNI

Otvaranje i vođenje računa
Član 22.

Banka na osnovu zahtjeva Klijenta za otvaranje računa i ugovora otvara i vodi račune u domaćoj i stranoj valuti za novčana sredstva po viđenju i oročena novčana sredstva, s tim da se svakom računu dodjeljuje jedinstveni broj.
Banka otvara račun i zaključuje ugovor na osnovu zahtjeva za otvaranje računa i dokumentacije koja je potrebna u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Prilikom otvaranja računa Klijentu, Banka utvrđuje identitet ovlaštenog lica uvidom u važeća i vjerodostojna lična dokumenta i ostale elemente identifikacije i praćenja (evidencije iz Zakona o SPN i FTA) .
Banka zadržava kopiju ličnog dokumenta na osnovu koga je izvršila identifikaciju Klijenta ili ovjerena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Klijent je dužan sve dokumente potrebne za otvaranje računa dostaviti u originalu ili fotokopiji ovjerene od strane nadležnog organa. Zahtjev za otvaranje računa Klijenta kao i druga prateća dokumenta moraju biti potpisana od strane zakonskog zastupnika ili ovlaštenog lica i ovjerena zvaničnim pečatom Klijenta.
Klijent odgovara za autentičnost i istinitost svih informacija koje je dostavio Banci.
Banka je ovlaštena odbiti zahtjev za otvaranje računa bez navođenja razloga.
Naknade po osnovu računa, Banka naplaćuje Klijentu prema važećim tarifama naknada definisanim aktima Banke kojim se utvrđuju naknade.

Ovlašćenje za upravljanje i raspolaganje sredstvima na računu
Član 23.

U skladu sa datim ovlaštenjima klijenta, samo lica koja imaju deponovane potpise u Banci mogu da upravljaju računom bez ograničenja ili sa definisanim ograničenjima, ukoliko ista postoje u kartonu deponovanih potpisa. Kod deponovanja potpisa ovlaštenog lica evidentiraju se sljedeći podaci:

- Puno ime i prezime
- Osnovni podaci iz lične karte (sa kopijom lične karte)
- Vrsta ovlaštenja
- Pečat klijenta.

Kod bilo koje izmjena ovlaštenih lica (promjena lične karte, prezimena, prebivališta i sl.) ili izmjene ovlaštenih lica koja zastupaju klijenta, Banka mora biti informisana u roku od 8 (osam) dana od dana izmjene u nadležnim registrima. U tom slučaju formira se novi karton deponovanih potpisa sa pratećim podacima i dokumentima.
Ovlaštena lica iz kartona deponovanih potpisa su dužna da se upoznaju sa Opštim uslovim poslovanja.

U slučaju da klijent želi da ovlasti treće lice putem punomoći da vrši određene radnje prema klijentovom računu, punomoć koja se izdaje u BiH, a koja se u Banku dostavlja bez prisustva davaoca punomoći, mora biti ovjerena od strane notara ili opštine. Punomoć izdata u inostranstvu mora biti ovjerena od strane Ambasade BiH ili nadležnog organa u zemlji u kojoj se ista sačinjava, sa apostile pečatom osim u slučajevima gdje postoji međudržavni ugovori kojim je regulisano priznavanje ovjera izvršenih kod nadležnih organa strane države.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217-256
Žiro račun: 555-000-00000000-[illegible], Reg. ulozak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T59OKR73NL2946
Akcionarski kapital: 134.537.788,30 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T59OKR73NL2946
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

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

U slučaju opoziva punomoći ili bilo kakve promjene lica ovlaštenih za postupanje po transaksionom računu, Klijent je dužan o istom bez odlaganja, pisanim putem obavjestiti Banku. Momentom dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom ili prijemom pouzdane i provjerljive informacije Banka će onemogućiti licu kojem je prestalo ovlaštenje da raspolaže sredstvima na računu. 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.

Izvodi računa
Član 24.

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

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

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

Blokada i gašenje računa
Član 25.

Banka blokira račun po dobijanju obavještenja na osnovu sudskog rešenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka gasi račun na zahtjev klijenta ili po osnovu namjenski ovjerenog ovlašćenja, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i odredbama ugovora, kao i na osnovu rješenja suda i drugih nadležnih organa uz obavezu da o istom obavijesti Klijenta u najkraćem roku.
U slučaju gašenja računa, s ovom aktivnošću gase se i ostale usluge koje je Klijent koristio, koje su bile vezane za račun (paket usluga, elektronsko bankarstvo, kartice i drugo).

Banka ima pravo da raskine ugovor o otvaranju računa klijenta po službenoj dužnosti:

- primjenjujući individualni pristup u slučaju kada nije u mogućnosti da sprovede identifikaciju Klijenta saglasno zakonu i drugim propisima ili kada postoji sumnja u vlasničku strukturu pravnog lica,
- u slučaju da je račun Klijenta neaktivan, odnosno ukoliko račun nije imao promjena.
- Banka ne može da izvrši gašenje računa koji su blokirani u skladu sa zakonskim propisima.

6. PAKETI USLUGA

Pojam, otvaranje i zatvaranje usluge
Član 26.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/303-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-500-00000000-13, Reg. ulozak broj: 1-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1763312
Akcionarski kapital: 164.537.752,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T39QKP73NU2846
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Paket usluga (u daljem tekstu: Paket) je 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 .
Paket je vezan za transakcioni račun Klijenta u KM i može ga ugovoriti Klijent čiji transakcioni 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 i Ugovora otvara jedan od paketa, u zavisnosti od potrebnih proizvoda unutar Paketa. Sve pojedinačne proizvode i usluge unutar Paketa 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.

Ugovor o Paketu prestaje jednostranim otkazom ugovora od strane Banke ili Klijenta kao i sporazumnim raskidom. U slučaju iniciranja raskida Ugovora od strane Klijenta, isti je dužan uputiti pisani zahtjev Banci o otkazu Paketa.

Prilikom zatvaranja usluge Paketa, nije potrebno obavezno zatvoriti usluge koje je Klijent koristio u Paketu.
Banka ima pravo da raskine ugovor o paketu i zatvori račune Klijenta i sve druge proizvode iz paketa, bez otkaznog roka u slučaju neaktivnosti transakcionog računa.
Račun će se smatrati neaktivnim računom ukoliko na istom nije bilo aktivnosti od strane Klijenta, uključujući, deponovanje i povlačenje sredstava sa računa, u periodu od jedne godine od dana posljednje promjene na računu. Gašenjem transakcionog računa za redovno poslovanje Klijenta, prestaju da važe sve odredbe ugovora o Paketu i Banka će izvršiti gašenje svih proizvoda uključenih u Paket.

Potpisivanjem ugovora o Paketu Klijent daje Banci neopozivu saglasnost da može zaduženjem računa izvršiti naplatu svih naknada i troškova koji proizilaze iz ovog Ugovora.
Klijent je upoznat sa uslovima odobravanja korištenja usluga iz Paketa i visinom naknada koje se obračunavaju i naplaćuju u toku otvaranja, korištenja i prestanka korištenja Paketa.

Korišćenje Paketa direktno je vezano za otvaranje i korišćenje tranakcionog računa.
Usluga Paketa u skladu sa Ugovorom o paketu postaje aktivna od dana zaključenja ugovora.

7. DEPOZITI

Pojam i vrste depozita
Član 27.

Pod novčanim depozitima podrazumjevaju se novčana sredstva koja klijent 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 klijenta, vrste, namjene, visine depozita i roka ugovarati različite uslove deponovanja novčanih sredstava. Uslovi deponovanja novčanih sredstava, međusobna prava i obaveze klijenta 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 valutne klauzule u EUR-ima)
- ustranoj valuti

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka Tel: 051/333-300 Fax: 051/217-266
Žiro račun: 555-000-00000000-13 Reg. uložak broj: 1-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka MB: 1753512
Akcionarski kapital: 134.637.788 KM JIB: 4400374890002 LEI: 549300T3BQK8T2NUZS48
e-mail: office@novabanka.com www.novabanka.com

Depoziti po viđenju predstavljaju način prikupljanja sredstava koja su raspoloživa u svakom momentu. Oročeni depozit predstavlja novčana sredstva na posebnim depozitnim računima, oročena na određeni vremenski rok, sa ili bez automatskog produžavanja, na koja banka deponentu može da daje određenu kamatu.

Depozit se otvara na osnovu pisanog zahtjeva klijenta.

Prekid oročenog depozita može da se izvrši po osnovu:
- isteka perioda oročenja,
- zahtjeva klijenta za prijevremeno razročenje ili
- zbog ispunjenja uslova zbog kojih je ugovoren depozit, kada je riječ o namjenskom depozitu
- Naloga za prinudnu naplatu predviđen aktulenim zakonskim propisima
- Drugih zakonskih propisa

Razročenje depozita
Član 28.

Ugovor o depozitu prestaje da važi istekom ugovorenog roka oročenja ili raskidom ugovora.
Depozit je na datum dospjeća raspoloživ Klijentu i sa istim Klijent može raspolagati. Po isteku redovnog oročenja depozit će se automatski reoročiti.

Klijent je dužan u roku predviđenim ugovorom prije isteka oročenja izjasniti se o namjeri povlačenja depozita. Ukoliko se Klijent u navedenom roku ne izjasni depozit će se po isteku redovnog oročenja reoročiti ili će se staviti na raspolaganje Klijentu prema ugovorenim odredbama. Ukoliko se Klijent izjasni da ne želi nastaviti oročavanje depozita, depozit je na datum dospjeća raspoloživ Klijentu i sa istim Klijent može raspolagati.

Klijent oročeni depozit može prijevremeno razročiti samo uz saglasnost Banke. Ukoliko klijent želi da prijevremeno razroči depozit, dužan je dostaviti Banci zahtjev za razročenje na propisanom obrascu Banke. Banka se obavezuje izjasniti na zahtjev za razročenje depozita u roku od 5 (pet) dana od dana prijema zahtjeva. Banka može odobriti prijevremeno razročenje na zahtjev Klijenta, pri čemu je otkazni rok 31 dan.
Kada se radi o namjenskom depozitu, razročenje je moguće samo u slučaju da su sve obaveze po plasmanu (po kom je namjenski depozit bio obezbjeđenje) izvršene prema Banci, odnosno Klijent ne raspolaže sredstvima namjenskog depozita dok se ne izmire ukupna potraživanja Banke po obezbjeđenom plasmanu. Banka je obavezna da Klijentu vrati sredstva namjenskog depozita sa partije namjenskog depozita, a po izmirenju svih obaveza po plasmanu. Namjenski depoziti se registruju u Centralnom registru zaloga. Vrijeme trajanja namjenskog depozita je vezano za vrijeme trajanja plasmana za koji je namjenski depozit obezbjeđenje, odnosno obaveza namjenskog depozita traje dok i obaveze po plasmanu egzistiraju.
Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom.
Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine.

Banka kao članica Agencije za osiguranje depozita, garantuje da su ukupni prikladni depoziti Deponenta u Banci osigurani na maksimalan iznos koji je propisan Zakonom o osiguranju depozita u bankama BIH I odlukama Agencije za osiguranje depozita BIH.
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
Sistem osiguranja depozita štiti depozite pravnih lica u banci, osim isključenja u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 57A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 338-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. ulozak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 4400374890002, LEI: 549300C3QKP7ZNL2B46
Akcionarski kapital: 134.537.750 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300C3QKP7ZNL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

Depoziti koji se isključuju od osiguranja su:

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.

8. PLASMANI

Krediti
Član 29.

Banka Klijentima odobrava sljedeće vrste kredita:

- Krediti za obrtna sredstva;
- Krediti za osnovna sredstva ;
- Krediti za projektno finansiranje;
- Overdraft krediti (dozvoljeno prekoračenje po transakcionom računu);
- Zamjenski krediti za refinansiranje ranije odobrenih kredita.

Uslovi odobravanja (iznos kredita, način otplate, određivanje visine nominalne kamatne stope i metod obračuna kamate, visina naknada i drugih troškova, visina kamate koja se primenjuje u periodu kašnjenja i drugi uslovi i kriterijumi) definisani su važećim Katalogom proizvoda za pravna lica (u zavisnosti od interne segmentacije klijenta u Banci), dok su kod kredita koje Banka odobrava iz stranih kreditnih linija ili u zajedničkim poslovima kreditiranja sa drugim bankama, pravnim licima, fondovima ili državnim institucijama, definisani 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 Centralne banke Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: CB BIH) u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan korišćenja kredita, odnosno stavljanja kredita na raspolaganje Klijentu, 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 Klijenta, 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 CB BIH ili zvanični srednji kurs ili kupovni ili prodajni kurs Banke).

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1753512
Akcionarski kapital: 134 537 798,30 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T39QK427ML2846
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Uslovi korišćenja odobrenog kredita, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom.

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

Banka razmatra svaki uredno podnesen zahtjev Klijenta i u primjerenom roku obavještava Klijenta o donesenoj odluci.

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

Otkup potraživanja
Član 30.

Otkup potraživanja je finansijski posao ili usluga u kojem Banka kupuje potraživanja za prodatu robu ili izvršenu uslugu prije dospijeća za naplatu. Banka otkupljuje potraživanja koja Klijent ima od kupaca - dužnika na osnovu dokumenata kojima se dokazuje postojanje potraživanja (fakture, situacije, otpremni dokumenti, carinske deklaracije i sl.).

Uslovi korišćenja odobrenog otkupa potraživanja, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom o otkupu potraživanja.

Dokumentarni poslovi
Član 31.

Banka u domenu dokumentarnog poslovanje pruža sljedeće usluge:
- bankarske garancije koje obuhvataju:
  - Činidbene garancije - (licitacione - tenderske garancije, garancije za povrat avansa, garancije za dobro izvršenje posla, garancije za kvalitet izvedenih radova),
  - Plative garancije i
  - Carinske garancije,
- akreditivi (nostro, loro, dokumentarni akreditiv sa odloženim plaćanjem, dokumentarni akreditiv sa položenim pokrićem i stand-by akreditiv), i
- inkaso poslovi,.

Banka otvara akreditiv/izdaje garancije na osnovu Klijentovog naloga/zahtjeva koji sadrži pečat i potpis ovlaštenog lica, a u skladu sa važećom zakonskom regulativom i usvojenom bankarskom procedurom. Rok važenja bankarske garancije, akreditiva se utvrđuje ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke.
Banka ne snosi odgovornost za gubitke/štetu koji mogu da nastanu zbog pogrešnih instrukcija Klijenta niti preuzima bilo koju obavezu ili odgovornost za količinu, težinu, kvalitet, stanje, pakovanje, isporuku ili vrijednost robe, usluga ili druge činidbe opisane u bilo kom dokumentu. Banka ne preuzima obavezu ili odgovornost za posljedice koje nastanu zbog prekida njenog poslovanja zbog više sile, pobuna, građanskih nemira, ratova, dejstva terorizma ili bilo kojih štrajkova ili obustava rada ili drugih uzroka.
Banka vrši aviziranje loro garancija i loro akreditiva za klijente.
U slučaju da Banka izvrši plaćanje bilo kojeg iznosa po osnovu izdate garancije ili akreditiva, Klijent je obavezan naredni dan namiriti Banci plaćeni iznos u skladu sa zaključenim ugovorom.
Uslovi korišćenja odobrene garancije/akreditiva, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom.
Namjena inkaso posla je da na zahtjev izvoznika Banka bude svojevrsni kolektor plaćanja na inotržištima. Inkaso posao može biti izvozni i uvozni.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217 268
Žiro račun: 555 [illegible] Reg. uložak broj: 5/38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1[illegible]
Akcionarski kapital: [illegible] JIB: 4400074890002, LEI: 549300T39QKR7JNU2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Okvirni plasman
Član 32.

Okvirni plasman predstavlja specifičan proizvod koji omogućava klijentima kombinovanje različitih usluga u određenim okvirima plasmana. Radi se o mogućoj kombinaciji kredita, garancija i akreditiva, odnosno korištenju većeg broja partija navedenih usluga u datim limitima finansijskog praćenja. Uslovi okvirnog plasmana, kao i prava i obaveze Banke i klijenta okvirnog plasmana uređuju se ugovorom o okvirnom plasmanu.

Ostali uslovi
Član 33.

Potpisivanjem ugovora Klijent daje saglasnost za dostavljanje podataka o bilansnim i vanbilansnim zaduženjima nadležnim institucijama-Centralni registar kredita (u daljem tekstu: CRK), kao i pribavljanja izvještaja o Klijentu iz istih.
Klijent je obavezan na zahtjev Banke uraditi finansijski pregled preduzeća (review) odnosno finansijsku reviziju preduzeća od strane revizorske ili konsalting kuće koja je prihvatljiva od strane Banke.
Obaveza Klijenta je da u toku trajanja ugovora o plasmanu na zahtjev Banke, a na svoj trošak izvrši reviziju procjene kolaterala i to na način da Banka angažuje procjenitelja a Klijent snosi nastale troškove. Ukoliko je kao kolateral ponuđena nekretnina u izgradnji, Klijent je obavezan da se u roku od 3 mjeseca po okončanju gradnje obrati Banci kako bi ista angažovala procjenitelja radi utvrđivanja tržišne vrijednosti predmetnog kolaterala, pri čemu se obavezuje Banci predujmiti troškove angažovanja procjenitelja prema tarifama koje budu važile u trenutku izrade procjene. Ukoliko Klijent ne postupi na opisani način, ovlašćuje Banku da može samostalno izvršiti procjenu predmetnih nekretnina, pri čemu je Banka ovlaštena za tako nastale troškove zadužiti bilo koji račun Klijenta otvoren kod Banke.

9. BUSINESS KARTICA

Uslovi pod kojima Banka izdaje kartice i vrste kartica
Član 34.

Banka izdaje business kartice pod uslovima utvrđenim aktima Banke i u skladu sa važećim propisima. Izdate platne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime klijenta, pravno lice sa sjedištem u Bosni i Hercegovini i nisu prenosive na druga lica, izdaje se na period od 3 (tri) godine, a zatim produžava na sljedeće 3 (tri) godine. Korisnik je fizičko lice čije je ime upisano na kartici, a koje klijent, pravno lice imenuje u Zahtjevu za izdavanje Business/Poslovne kartice Nove banke i za koju određuje limit potrošnje u zemlji i inostranstvu. Dnevni limit je dozvoljeni limit potrošnje u KM-u po pojedinačnoj kartici, a u okviru raspoloživog stanja na transakcionom računu.

Business kartice koje Banka izdaje mogu biti debitne VISA Business i MasterCard Business platne kartice. Debitnim karticama se koriste sredstva sa transakcionog računa do visine stanja na računu, a u skladu sa određenim dnevnim limitima potrošnje.

Kartice se mogu koristiti za plaćanje roba ili usluga putem POS terminala ili podizanje gotovine na bankomatima ili Cash POS terminalima u zemlji i inostranstvu, na mjestima koja imaju istaknute oznake MasterCarda i VISA, za internet plaćanja, a do visine dnevnog limita, kao i za kartične prilive. Klijent, korisnik MasterCard i/ili VISA kartice može plaćati robu i/ili usluge ili zahtjevati gotovinsku isplatu, vršiti plaćanje roba/usluga putem telefona, Interneta ili telefonskog govornog automata po postupku predviđenom za obavljanje ovih usluga, kod organizacija koje su registrovane kod MC i/ili VISA za takvu vrstu naplate. Klijent, korisnik kartice pri kupovini robe i usluga, te isplati gotovine na šalteru

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel. 051/333-300, Fax. 051/217-256
Žiro račun: 555-000-00000003-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB 1[illegible]
Akcionarski kapital: 134.637.768,00 KM, JIB: 4400074890002, LEI: 549300[illegible]
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

banke zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju. Isplata gotovine na bankomatima obavlja se uz naknadu troškova koji su regulisani Katalogom proizvoda.

Klijent, korisnik kartice je dužan da podizanje gotovine putem business kartice vrši u skladu sa odredbama Uredbe o uslovima i načinu plaćanja gotovim novcem („Službeni glasnik Republike Srpske" broj 86/12 i 7/23, „Službene novine FBiH" br. 72/15 i 82/15) i u skladu sa Zakonom o platnim transakcijama Brčko Distrikta BiH („Službeni glasnik Brčko Distrikta BiH" br. 5/01 i 32/16).

Korisnik kartice dužan je da PIN kod kartice drži u tajnosti i odgovoran je za nesavjesno postupanje sa istim Banka je u obavezi da obezbijedi da samo klijent, korisnik ima pristup PIN-u do uručenja platne kartice.

Poslovni subjekt koji 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. Podnosilac može zahtijevati i da se izda više kartica, u skladu sa Poslovnom politikom Banke.
Odluku o izdavanju kartice donosi Banka, bez obaveze da podnosiocu Zahtjeva da obrazloženje o svojoj odluci. 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 klijentom, korisnikom držati povjerljivim, u skladu sa zakonskim propisima.

Klijent, korisnik kartice je dužan da odmah obavijesti Banku o svakoj promjeni adrese ili drugih podataka koji mogu uticati na pravilno korišćenje kartice.

Klijent, korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu platnu karticu najkasnije u roku od 6 (šest) mjeseci od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom, smatraće se da je klijent, korisnik kartice odustao od ugovora i u tom slučaju je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove. Nije dozvoljeno ostavljanje kartice kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja plaćanja. Kartice i PIN-ovi se preuzimaju u Banci od strane klijenta, Korisnika kartice ili osobe ovlaštene za zastupanje klijenta ili drugog
lica koje ima njegovu punomoć.
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 klijenta, korisnika, klijent, korisnik kartice nema pravo na povrat uplaćene članarine.

Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a
Član 35.

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

Reizdavanje platne kartice neće biti urađeno automatski ako:

- Klijent, korisnik pismeno odustane od reizdavanja platne kartice najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja platne kartice,
- kartica nije korištena duže od 6 mjeseci,
- ako je kartica iz bilo kog razloga blokirana.

Sve obaveze Klijenta- korisnika kartice nastale prije odbijanja reizdavanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217-256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB 1760013
Akcionarski kapital: 104.837.768 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T08QKR73NL2546
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

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

Klijent- korisnik kartice, uz naknadu a prema internim aktima Banke kojim se definišu naknade, može samostalno izmjeniti PIN na bilo kom bankomatu Nove banke a.d. Banja Luka.
U slučaju potrebe za izdavanjem novog PIN-a, na pisani zahtjev Klijenta, Banka izrađuje novu karticu sa novim PIN kodom.

Ukoliko Banka u ponudi nema karticu koju je Klijent prethodno koristio u gore opisanim slučajevima (reizdavanje, zamjena platne kartice) Banka zadržava pravo da izda karticu koja je po karakteristikama slična kartici koju je Klijent prethodno koristio.

Korištenje platne kartice
Član 36.

Klijent, 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 Klijenta na kartici se upoređuje sa potpisom na odgovarajućem identifikacionom dokumentu ili sa važećim deponovanim potpisom u Banci. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Klijent, korisnik.

Klijent, korisnik kartice je dužan da poštuje limite koji su odobreni po kartičnom računu.

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. Klijentima, korisnicima business 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 klijentu, korisniku može biti prikazan iznos transakcije u BAM-u, na ekranu bankomata ili POS terminala. Izborom ponuđene opcije DCC-a, klijentu, 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. Klijent, korisnik kartice se u oba slučaja obavještava SMS porukom o blokadi kartice.
Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kog trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvat ove vrste kartice. Banka ni u kom smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između trgovca i klijenta, korisnika kartice. Klijent, korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu dobara i usluga koje su zabranjene zakonom 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 Klijent, korisnik kartice obavijesti Banku (ili lice koje Banka odredi) o gubitku ili krađi platne kartice, korisnik kartice nije odgovoran za posljedice koje nastanu nakon prijavljivanja, osim u slučaju krajnje nepažnje, korisničke prevare, kršenja zakona, Opštih uslova poslovanja ili ugovora od strane klijenta, korisnika platne kartice.
Klijent, korisnik platne kartice nije odgovoran ako je platna kartica upotrebljena bez njegovog prisustva ili bez njegove identifikacione kartice, nakon prijave gubitka ili krađe kartice na način definisan u prethodnom stavu.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 1-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 1753012
Akcionarski kapital: 134.537.768,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T3QKP7DNL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

ISO 9001 CERTIFICATION
INTERCERT

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 37.

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 38.

Vraćanjem platne kartice prestaje njeno važenje. Klijent, korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja platne kartice, vratiti karticu, uz pisani zahtjev za gašenje kartice, pri čemu je dužan izmiriti sve obaveze nastale korišćenjem iste. Ukoliko Klijent ne vrati karticu do isteka roka važenja, kartica se po isteku tog roka automatski gasi. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije reizdavanje ili zamjenu kartice.

U slučaju smrti korisnika kartice, kartica prestaje da važi na dan i u vrijeme kada Banka primi obavijest o smrti korisnika kartice.

Postupanje u slučaju gubitka ili krađe kartice
Član 39.

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 klijenta, 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.

Klijent, korisnik kartice je dužan da, u slučaju:

- gubitka ili krađe kartice ili sredstava koje omogućava njena upotreba ili postojanja osnovane sumnje da kartica može biti zloupotrebljena;
- knjiženja neodobrenog prenosa novčane vrijednosti na njegovom računu i
- svaku grešku i svaku nepravilnost vođenja računa kod Banke

bez odlaganja 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

Banka do telefonske prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korišćenje kartice samo na uređajima koji zahtjevaju dobijanje elektronske autorizacije za transakcije. Klijent, 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 Banka je dužna da omogući klijentu, korisniku kartice da u svakom trenutku prijavi Banci gubitak ili krađu platne kartice.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-000, Fax: 051 217 266
Žiro račun: 555 [illegible] Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 4400374890002, LE: [illegible]
Akcionarski kapital: 124 837 768,00 KM, JIB: 4400374890002, LE: [illegible]
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

Klijent, korisnik je dužan da Banci u roku od dva dana, od dana blokiranja kartice, u pismenoj formi putem obrasca, u poslovnici Banke, potvrdi gubitak kartice, koji je prethodno prijavio telefonskim putem. U suprotnom kartica ostaje i dalje blokirana, bez mogućnosti deblokade.

Klijent, korisnik je dužan da karticu pronađenu poslije prijave krađe ili gubitka vrati Banci.

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

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

Reklamacije
Član 40.

Klijent, korisnik kartice obavezan je da sačuva sve kopije/slipove transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onim dobijenim na izvodima. Bilo koja neusaglašenost iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu u roku od 60 (šezdeset) dana od dana izvršenja transakcije. Klijent, korisnik kartice od strane ovlaštenog radnika Banke dobija obrazac za prijavu reklamacije, koji lično popunjava i prosljeđuje radniku Banke za dalju obradu. U narednih 30 (trideset) dana banka će prihvatiti ili odbiti reklamaciju. Bez obzira na podnesenu reklamaciju, Klijent, korisnik kartice je dužan platiti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana odobriće račun Klijenta, korisnika kartice.

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

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

Saglasnost sa uslovima i nadležnost
Član 41.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja MasterCard i VISA Business kartice su sastavni dio Ugovora o izdavanju i korišćenju MasterCard i VISA Business kartice.
Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova izdavanja i korišćenja MasterCard i VISA Business kartice. Ovi Opšti uslovi poslovanja, kao i sve naknadne promjene, su dostupni u svim organizacionim jedinicama Banke, te na internet stranici Banke www.novabanka.com. Klijent, korisnik koji ne pristane na izmjenjene Opšte uslove izdavanja i korišćenja MasterCard i VISA Business kartice obavezan je karticu prerezati i vratiti Banci. Ukoliko to ne učini smatra se da je prihvatio izmijenjene odredbe.

Troškove članarine, te naknade, provizije i druge troškove vezane uz korišćenje kartice Banka će naplaćivati u skladu sa važećim Katalogom i pravilima određenim od strane kartičnih kuća.
Svako korišćenje kartice suprotno ovom Opštim uslovima povlači automatsko oduzimanje kartice, a Banka je ovlašćena protiv klijenta, korisnika preduzeti sve zakonske mjere.

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

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/330-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 1-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 1750312
Akcionarski kapital: 184.537.794,00 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300T38QKR72NU2946
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

10. PLATNI PROMET

Poslovi platnog prometa
Član 42.

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

Međusobna prava i obaveze Banke i klijenta 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 43.

Banka prima bezgotovinske i gotovinske platne naloge Klijenta. Banka izvršava naloge pod uslovom da postoje sredstva za izvršenje plaćanja i da nalog sadrži: potpis i pečat nalogodavca koji su deponovani na kartonu deponovanih potpisa, podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim računima, svrhu plaćanja ili uplate/isplate.
Nalozi za plaćanje moraju biti čitko ispisani na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini, potpisani od strane ovlaštenog lica i moraju sadržavati tačan broj računa primaoca i sve potrebne detalje neophodne za realizaciju tog naloga. Banka ne snosi odgovornost za pravnu valjanost i vjerodostojnost dokumenata i ne odgovara za štetu prouzrokovanu Klijentu ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, odnosno radnji Klijenta ili treće strane. Banka će prilikom izvršenja naloga Klijenta navesti i svrhu plaćanja, koju je Klijent naveo u svom nalogu, ali je ista za Banku neobavezujuća i isključivo se tiče internog odnosa Klijenta sa primaocem plaćanja.
Klijent je dužan dostaviti Banci nalog u pisanoj ili elektonskoj formi i u originalu. Banka je dužna primiti nalog za plaćanje i drugu dokumentaciju platnog prometa ako su popunjeni i predati na propisan način (potpisani i ovjereni). Banka je obavezna izvršiti nalog samo onda ukoliko Klijent na svom računu ima potpuno pokriće za izvršenje istog uključujući i proviziju Banke za njegovo izvršenje i ukoliko na računu Klijenta ne postoji zabrana raspolaganja sredstvima (blokada).

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

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

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

Banka je obavezna izvršiti instrukcije sadržane u nalogu istog bankarskog dana kada je nalog primila ili na dan valute, ako postoji, zavisno koji je od ta dva dana kasniji.
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).

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 332-300, Fax: 051 217-256
Žiro račun: 555 [illegible] Reg. ulozak broj: 1-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1733512
Akcionarski kapital: 134 837 752 [illegible] JIB: 4400374890002, LEI: 549300TCBQKR7BNL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

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.
Banka može utvrditi i drugo vrijeme do koga će se smatrati da su nalozi ili instrukcije primljeni tog bankarskog dana, ali koje nije duže od vremena koje utvrdi Centralna banka BiH za naloge u domaćem platnom prometu. Nalozi primljeni poslije predviđenog vremena biće izvršeni narednog bankarskog dana, a do visine pokrića na Klijentovom računu i prema redoslijedu zakonskih prioriteta. Banka će odbiti da izvrši nalog Klijenta koji nije u skladu sa važećim propisom.
Sve gotovinske uplate i isplate, kao i inter ni nalozi u okviru klijenta 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 44.

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

Plaćanje prema inostranstvu Banka izvršava na osnovu naloga za plaćanje klijenta koji sadrži podatke propisane u skladu sa odredbama relevantnih zakona, drugih propisa i akata Banke i za koji je obezbijeđeno pokriće, automatskim prenosom sredstava na devizni račun.
Banka je obavezna izvršiti nalog samo onda ukoliko Klijent na svom računu ima potpuno pokriće za izvršenje istog uključujući i proviziju Banke za njegovo izvršenje i ukoliko na računu Klijenta ne postoji zabrana raspolaganja sredstvima (blokada).
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 klijenta 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 klijenta preko mreže svojih korespondentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje.

Klijent može otkazati nalog za plaćanje koji je dao, u vrijeme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira prije izvršenja instrukcije klijenta 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 klijenta, u skladu sa zakonom, na devizne račune – u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke) ili devizama (priliv po osnovu loro doznake, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama, naplata loro čeka ili prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci). U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun klijenta, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti klijenta.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel. 051/333-300, Fax: 051/217-256
Žiro račun: 556-500-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, MB: 1755512
Akcionarski kapital: 134.537.756,00 KM, JIB: 4400674890002, LEI: 549300T3AQKRTJNL3548
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

CERTIFICATION ISO 9001 INTERCERT

Naknada za usluge platnog prometa
Član 45.

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 Klijenta sa svih njegovih KM i deviznih računa, ukoliko ugovorom ili posebnom odlukom nije drugačije navedeno.

11. POS TERMINALI I E- COMMERCE USLUGA

Član 46.

Banka pruža Klijentima uslugu prihvatanja platnih instrumenata na POS terminalima na Prodajnim mjestima i putem e-commerce usluge na Internet prodajnim mjestima.
POS terminal i E-commerce funkcionišu na način da se automatski provjerava validnost kartice i na osnovu stanja na računu korisnika ili na osnovu limita koji definiše banka, autorizuje, odnosno odobrava ili odbija plaćanje karticom.

Prava i obaveze Klijenta i Banke po osnovu poslovanja sa POS terminalima i e-commerce uslugom se definišu posebnim ugovorom.

12. ELEKTRONSKO BANKARSTVO i ostali digitalni kanali plaćanja

Elektronsko bankarstvo
Član 47.

Usluge elektronskog bankarstva podrazumjevaju obavljanje bezgotovinskog plaćanja i mogućnost dobijanja informacija, elektronskim putem, posredstvom interneta. Banka realizuje naloge izdate korišćenjem usluga elektronskog bankarstva na način utvrđen aktima, u skladu sa zakonom. Da bi Banka omogućila Klijentu korištenje elektronskog bankarstva, potrebno je da Klijent ima otvoren transakcioni račun, ispuni osnovne hardverske i softverske zahtjeve, dostavi pravilno popunjenu potrebnu dokumentaciju za koristenje usluge elektronskog bankarstva.

Banka zadržava pravo izmjene obima, sadržaja i broja klijenta kojima će biti omogućeno korišćenje usluga elektronskog bankarstva, u skladu sa svojim poslovnim ciljevima, o čemu će klijenta obavjestiti putem internet stranice Banke, pisanom, elektronskom, SMS porukom ili drugim pogodnim načinom komunikacije.
Kod ove usluge nalozi se izvršavaju na način propisan aktima o platnom prometu, važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prenosa. Uvidom u promete po računu, Klijent je dužan pratiti ishod finansijskih transakcija obavljenih putem ove usluge. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, a zbog pogreške Klijenta.

Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem elektronskog bankarstva od klijenta traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena. Klijent putem elektronskog bankarstva može raspolagati sredstvima na računu otvorenom kod Banke i sredstvima dozvoljenog prekoračenja, odobrenih po tom računu. Banka prilikom izvršenja naloga klijenta upućenih putem elektronskog bankarstva neće snositi odgovornost za povrat sredstava ukoliko klijentu nalog za plaćanje unese pogrešne podatke, a Banka takav nalog izvrši. Klijent je obavezan voditi vlastitu evidenciju o prometima po računima, a izvod po računu i ovjerena potvrda o obavljenom plaćanju od strane Banke, koja se izdaje na zahtjev Klijenta, jedini su valjani dokumenti o sprovedenim poslovnim promjenama.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051 333-300, Fax: 051 217 256
Žiro račun: 555-000-00000000-13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 11555 2
Akcionarski kapital: 124 437 758 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300TCAQKR7QNL2B46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

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

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

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

Ostali digitalni kanali plaćanja (usluga B2B i dr.)
Član 48.

Digitalni kanali plaćanja omogućavaju Banci bolju integraciju sa korporativnim klijentima. Banka na ovaj način omogućava korporativnim klijentima integraciju njihovih core aplikacija sa informacionim sistemom banke i razmjenu podataka sa podacima iz poslovnih aplikacija Nove Banke.
Preduslov za pristup ovom servisu je uspostava VPN tunela prema sigurnosnim standardima Banke čime se postiže zadovoljavajuća sigurnost komunikacije. Servis je zasnovan na integraciji putem API-a izloženom prema poslovnom subjektu, kroz prethodno uspostavljen siguran kanal komunikacije prema globalnim standardima, a usklađen sa pravilima definisanim od strane lokalnih regulatora.

Banka putem na ovaj način omogućava Klijentu pristup svim ili nekoj od sljedećih bankarskih usluga:
- dostavljanje izvoda o promjenama na računu Klijenta;
- iniciranje transakcija unutrašnjeg platnog prometa;
- iniciranje transakcija platnog prometa sa inostranstvom;
- konverzije po računima Klijenta;
- elektronske razmjene naloga, te plaćanje u korist računa trećih lica;
- druge usluge čiju dostupnost Banka omogući i o istom obavijesti Korisnika usluge uz dostavljanje uslova korištenja iste.

13. OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Član 49.

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.

NOVA BANKA AD BANJA LUKA, Kralja Alfonsa XIII 37A, 78000 Banja Luka, Tel: 051/333-300, Fax: 051/217-258
Žiro račun: 556 0[illegible]0000000[illegible]13, Reg. uložak broj: 3-38-00 Okružni privredni sud Banja Luka, JIB: 1753512
Akcionarski kapital: 194.537.798,30 KM, JIB: 4400374890002, LEI: 549300[illegible]3QKP[illegible]2N46
e-mail: office@novabanka.com, www.novabanka.com

14. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 50.

Opšti uslovi poslovanja Nove banke a.d. Banja Luka sa pravnim licima, se primjenjuju po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Banke i internet stranici Banke www.novabanka.com. Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano bankarsko poslovanje sa pravnim licima. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivaće 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, usvojeni odlukom Nadzornog odbora broj NO-R-VII-6/25 od 29.09.2025. godine.

PREDSJEDNIK
NADZORNOG ODBORA
NOVE BANKE
Goran Radanović

NOVA BANKA AKCIONARSKO DRUŠTVO BANJA LUKA