

Opći uslovi poslovanja sa fizičkim licima

	elektronskog ugovaranja kredita u okviru mBanking usluge.			
--	---	--	--	--

**Sparkasse Bank dd BiH,
Zmaja od Bosne 7, 71000 Sarajevo**

Polazeći od člana 50. Statuta Sparkasse Bank dd BiH broj 844/2a-02-02-18 od 10. 01. 2018.godine, te člana 4. stav 2. tačka 8. Poslovnika o radu Nadzornog odbora Sparkasse Bank dd BiH broj 786/8/2/1a-02-02-18 od 10.01.2018. godine, a u skladu sa članom 142. Zakona o obligacionim odnosima, Nadzorni odbor Sparkasse Bank dd BiH, usvaja akt

OPĆI USLOVI POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA

I-OPCE ODREDBE

1. Uvod i opći pojmovi

Član 1.

Opći uslovi poslovanja sa fizičkim licima primjenjuju se na fizička lica koja koriste ili su se Sparkasse Bank dd BiH obratila radi korištenja usluga koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

Član 2.

Za potrebe ovih Općih uslova navedeni pojmovi imaju slijedeće značenje:

Banka – označava Sparkasse Bank dd BiH;

Klijent – fizičko lice koje koristi ili je koristilo Bankarske usluge, ili se Banci obratilo radi korištenja tih usluga i kojeg je Banka kao takvog identifikovala, a Bankarske usluge koristi u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti;

Punomoćnik – označava lice koje je Klijent ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun poduzme jednu ili više radnji vezanih za Bankarsku uslugu, da takve radnje poduzima u određenom roku ili vremenski neograničeno (do opoziva). Sve radnje Punomoćnika Klijent priznaje kao svoje i cijeniće se kao da ih je sam poduzeo;

Bankarska usluga – označava uslugu koju Banka pruža Klijentima u poslovima odobravanja kredita (na osnovu

ugovora o kreditu) , primanja novčanih depozita u uloga na štednju (na osnovu ugovora o depozitu/štednji), otvaranja i vođenja računa (na osnovu ugovora o otvaranju računa), odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu, izdavanja platnih kartica, kao i druge usluge koje Banka pruža Klijentima u okviru bankarskih poslova i djelatnosti za koje je Banka registrovana i za koje ima dozvolu nadležnog organa;

Poslovni odnos – označava svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavlja ili zaključuje sa Klijentom vezano za Bankarske usluge;

Kredit je određeni iznos novčanih sredstava koji se Banka obavezuje, pod uslovima ugovora o kreditu, staviti na raspolaganje Klijentu na određeno ili neodređeno vrijeme, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, dok se Klijent obavezuje Banci plaćati ugovorenu kamatu i dobijeni novčani iznos vratiti na vrijeme i način utvrđen ugovorom o kreditu;

Depozit je novčani iznos koji se Klijent obavezao položiti kod Banke a Banka se obavezala primiti od Klijenta, sve prema uslovima iz ugovora zaključenog između Banke i Klijenta. Ugovorom koji se odnosi na Depozit, Banka stiče pravo raspolaganja položenim novčanim sredstvima Klijenta, te se ista obavezuje vratiti prema ugovorenim uslovima;

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

Platna kartica Klijenta je svaka kartica koja Klijentu omogućava raspolaganje sredstvima sa računa ili sredstvima odobrenog kredita, bez obzira da li se radi o debitnoj ili kreditnoj kartici, kartici sa odgođenim plaćanjem ili revolving kartici i bez obzira na kartičarsku kuću čijem sistemu Platna kartica pripada;

PIN - skraćenica od „Lični identifikacijski broj“, označava lični broj, odnosno šifru kojom se Klijent identifikuje prilikom pružanja Bankarskih usluga koje zahtijevaju korištenje PIN broja. Ukucan PIN broj potvrđuje da je transakcija vezano za Bankarsku uslugu nesporno autentifikovana od strane Klijenta-korisnika usluge;

Token - za potrebe Općih uslova označava sredstvo kojim se verifikuje transakcija i potvrđuje da je ista nesporno autentifikovana od strane Klijenta-korisnika usluge prilikom korištenja određenih Bankarskih usluga koje zahtijevaju korištenje tokena. Pojam token za

potrebe Općih uslova označava mini Token kao posebno sredstvo identifikacije i mToken kao sredstvo identifikacije koje se instalira na mobilni uređaj/mobilni telefon;

Statička lozinka - lozinka koja se dobije aktivacijom usluge. Klijent ima mogućnost izmjene lozinke kroz samu aplikaciju koja zahtjeva ovaj vid lozinke. Prilikom prvog pristupa aplikaciji Klijent ima obavezu da lozinku izmjeni;

Dinamička lozinka – jedinstvena lozinka koja je vremenski ograničen niz brojeva. Dinamička lozinka se generiše putem mTokena/Mini tokena (OTP - one time password) i služi za identifikaciju Klijenta u svrhu pristupa Sparkasse **netBanking usluzi**; **Elektronski potpis** - su podaci u elektronskom obliku koji prate druge podatke u elektronskom obliku ili su s njima logički povezani i omogućavaju utvrđivanje identiteta potpisnika;

Prekoračenje po tekućem računu – označava ugovoreni iznos sredstava kredita koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu po njegovom tekućem računu otvorenom kod Banke u skladu sa ugovorenim uslovima. Visina prekoračenja je izražena u određenom/odredivom iznosu;

Nominalna kamatna stopa (NKS) – označava, procentualno izražen iznos na godišnjem nivou koji Klijent plaća Banci ili Banka Klijentu po osnovu ugovora o korištenju Bankarskih usluga. NKS može biti fiksna ili promjenjiva;

Efektivna kamatna stopa (EKS) – označava, kamatnu stopu koja iskazuje ukupne troškove koji se odnose na određenu Bankarsku uslugu. Troškovi su izraženi kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou;

Interkalarna kamata – označava kamatu koja se plaća na iznos kredita za razdoblje od dana isplate kredita do dana kada se kredit stavlja u otplatu;

Platni nalog je безусловna instrukcija Klijenta izdana elektronski ili u pisanoj formi za prenos novčanih sredstava sa ili na njegov račun ili безусловna instrukcija u pisanoj formi za gotovinsku isplatu novčanih sredstava;

Trajni nalog predstavlja безусловnu instrukciju koju Klijent daje Banci da sa njegovog računa otvorenog kod Banke, u određenim vremenskim periodima, prenosi određeni iznos novca sa određenom svrhom na račun koji u svom zahtjevu odredi Klijent;

Pokrićem na računu smatra se stanje na Računu od prethodnog dana uvećano za priliv sredstava tokom dana i za sredstva o dozvoljenom negativnom saldu na računu, umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja pokrića;

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

Bankovni dan za potrebe ovih Općih uslova označava dio radnog dana tokom kojeg je Banka otvorena za prijem, obradu i prenos naloga za plaćanje i ostalih obavijesti u vezi sa platnim transakcijama;

Pristupnica označava zahtjev Klijenta ili drugi obrazac koji se odnosi na Bankarsku uslugu popunjen i potpisan od strane Klijenta čijim prihvatanjem ili odobrenjem od strane Banke se smatra da je između Banke i Klijenta zaključen ugovor o pružanju Bankarske usluge;

Propisi o zaštiti korisnika finansijskih usluga označavaju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga Federacije BiH, Zakona o bankama Republike Srpske i podzakonskih akata Agencija za bankarstvo oba entiteta kojima su definisani posebni uslovi koji se primjenjuju na određene Bankarske usluge i Klijente kao njihove korisnike;

Internet stranica Banke – označava web adresu stranice Banke www.sparkasse.ba

2. Primjena, dostupnost i izmjene Općih uslova

Član 3.

Opći uslovi se primjenjuju na ugovorne odnose Banke i Klijenta nastale povodom ili u vezi sa Bankarskim uslugama, osim ukoliko ugovorom ili na drugi način primjena Općih uslova za određenu Bankarsku uslugu nije izričito isključena.

Primjenu Općih uslova Klijent prihvata stupanjem u ugovorni odnos povodom ili u vezi sa Bankarskom uslugom.

Opće odredbe Općih uslova shodno se primjenjuju se na sve Bankarske usluge.

Posebne odredbe Općih uslova primjenjuju se na Bankarske usluge na koje se te posebne odredbe odnose.

Član 4.

Pozitivni propisi oba entiteta kojima je regulisana zaštita korisnika finansijskih usluga za pojedine Bankarske usluge definišu posebne uslove uspostavljanja, trajanja ili prekida Poslovnog odnosa, uključujući obavezne elemente ugovora.

Primjena takvih propisa i posebnih uslova, ukoliko se definiše kroz Opće uslove, biće posebno naglašena.

Član 5.

Izmjene i dopune Općih uslova vrše se isključivo pisanim putem.

Izmjenjene i dopunjene Opće uslove Banka je dužna objaviti i učiniti dostupnim Klijentu na način i u rokovima propisanim pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima.

Opći uslovi su Klijentu dostupni na internet stranici Banke www.sparkasse.ba te u svakoj poslovnoj jedinici Banke u BiH.

Opći uslovi i njihove izmjene i dopune primjenjuju se 15 dana nakon objave Općih uslova na internet stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke.

Smatra se da je Klijent prihvatio izmjene, odnosno primjenu izmjenjenih i dopunjenih Općih uslova ukoliko

u periodu od 15 (petnaest) dana, od dana kad su izmjene i/ili dopune postale dostupne, nije u pismenom obliku odbio njihovu primjenu, ili primjenu pojedinih odredaba Općih uslova.

Klijent može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu Općih uslova.

Banka je obavezna Klijentu na njegov zahtjev dostaviti Opće uslove.

Član 6.

Uz Opće uslove za pojedine Bankarske usluge Banka može donijeti i posebne uslove poslovanja. Ukoliko se posebni uslovi poslovanja odnose na Bankarske usluge iz ovih Općih uslova ti posebni uslovi poslovanja dopunjavaju ove Opće uslove i čine njihov sastavni dio.

U slučaju neusaglašenosti posebnih uslova poslovanja sa Općim uslovima u dijelu koji se odnosi na uslove pružanja Bankarske usluge, prednost u primjeni imaju posebni uslovi poslovanja.

U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa Klijentom i Općih uslova, primjenjuju se odredbe ugovora.

Odredbe Općih uslova imaju prednost u primjeni u odnosu na dispozitivne odredbe propisa koji regulišu obligacione i druge odnose, pod uslovom da navedeni propisi nisu imperativne prirode.

3. Identifikacija Klijenta i posebni slučajevi identifikacije

Član 7.

U skladu sa propisima koji se odnose na bankarsko poslovanje i pružanje Bankarskih usluga, sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti, te u skladu sa internim aktima Banke, Banka je u obavezi izvršiti identifikaciju Klijenta, lica koje na bilo koji način zastupa interese Klijenta (skrbnika, zakonskog zastupnika, staratelja i sl.), njegovog punomoćnika i lica koja se po osnovu navedenih akata smatraju licima koja su povezana sa Klijentom.

U skladu sa navedenim Banka od Klijenta može tražiti da prije stupanja u poslovni odnos, u momentu stupanja u poslovni odnos, kao i za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, Banci dostavi određene podatke ili dokumentaciju.

Banka je ovlaštena od Klijenta zatražiti ili pribaviti dodatne isprave ili podatke o Klijentu ako su isti potrebni radi utvrđivanja nekog njegovog statusa (npr. rezident/nerezident) ili obima njegovih prava ili obaveza, odnosno, ako to zatraže ili odrede, u skladu sa svojim ovlaštenjima, državni organi koji provode nadzor nad poslovanjem Klijenta ili Banke ili drugi državni organi. Prihvatanjem primjene Općih uslova Klijent se obavezuje pomenute podatke i dokumentaciju Banci dostaviti.

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, prije provođenja transakcije, ali i tokom trajanja poslovnog odnosa, obavezno se utvrđuje prihvatljivost klijenta u skladu sa važećim Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, relevantnim podzakonskim propisima kojima se reguliše ova oblast, te internim aktima Banke donesenim u skladu sa istima. Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili da jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se Klijent i/ili učesnik u transakciji nalazi na međunarodnim sankcijskim listama Američke agencije za kontrolu inostranih sredstava (OFAC), Ujedinjenih nacija (UN) i Evropske unije (EU) vezanih za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kao i iz drugih razloga ukoliko takav razlog proizilazi iz pozitivnih propisa i/ili drugih akata na čiju je primjenu Banka obavezna ili je pristala na njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo da odbije izvršenje transakcije u slučaju da klijent nije u mogućnosti dokumentovati izvor sredstava ili osnov transakcije u skladu sa internim aktima Banke.

Klijent se obavezuje da neće koristiti sredstva iz plasmana obezbijeđenih od Banke za poslovne aktivnosti koje bi mogle prouzrokovati povredu ili bi se mogle tumačiti kao da Banka prouzrokuje povredu sankcija ili embarga uspostavljenih od strane UN, EU, OFAC ili drugih međunarodnih ili inostranih državnih institucija.

Klijent se obavezuje da će u slučaju potrebe utvrđivanja njegovog eventualnog FATCA¹ statusa na poziv Banke potpisati i dostaviti Banci sve neophodne izjave i/ili dokumente, te dostaviti Banci svu potrebnu dokumentaciju koja je istoj neophodna za utvrđivanje FATCA statusa Klijenta, te na koje dokumentacijske standarde je Banka obavezana FATCA regulativom i od strane Grupacije kojoj pripada. Obrasci svih potrebnih izjava su dostupni u poslovnicama Banke. U naprijed navedenom slučaju Klijent se obavezuje da će potpisati odgovarajuće izjave kojima nepozivo ovlašćuje Banku

¹ FATCA (Foreign account Tax Compliance Act) status ima osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje porezni zakon Sjedinjenih Američkih Država o inostranim

računima, usmjeren na sprečavanje američkih poreznih obaveznika da korištenjem inostranih računa izbjegniju plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na www.irs.com

da može sve njegove podatke, kao i podatke o svim njegovim računima otvorenim kod Banke, dostaviti Odjelu Riznice Sjedinjenih Američkih Država - Internal Revenue Service (u nastavku: IRS).

Ukoliko Klijent, prije sklapanja ili u toku trajanja ugovornog odnosa, na poziv Banke ne dostavi potpisane izjave i/ili zahtjevanu dokumentaciju i/ili ne da neophodna ovlaštenja, Banka je ovlaštena odbiti zaključenje ugovora ili takav ugovor i Bankarsku uslugu jednostrano raskinuti/otkazati, uz otkazni rok od 30 dana, koji teče od dana kada je obavijest o raskidu/otkazu ugovora Klijentu poslana preporučenom poštanskom pošiljkom (osim ukoliko je ugovorom sa Klijentom predviđen drugačiji otkazni rok).

Odgovarajući stavovi ovog člana primjenjuju se i za slučaj da Banka zakonskim ili podzakonskim propisima ili nekim drugim aktom (međunarodnim sporazumom, procedurama grupe, itd.) bude obavezana na dodatne dokumentacijske standarde i/ili u slučaju da se pojave indicije da je Klijent oporeziv prema pravu neke druge države, odnosno da se na Klijenta, u pogledu obaveza iz osnova poreza ili drugih javnih prihoda, primjenjuje poseban standard koji je Banka obavezna ili se obavezala primijeniti.

4. Ugovaranje Bankarskih usluga

Član 8.

Banka u pregovaračkoj fazi Klijenta informiše o uslovima i bitnim karakteristikama Bankarske usluge koju nudi.

Ukoliko se na Bankarsku uslugu primjenjuju Propisi o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka je dužna Klijentu pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama Bankarske usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku, a koji se odnosi na ugovor o novčanom depozitu/kreditu, o dozvoljenom prekoračenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju Platne kartice, na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji i koji Klijenta nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Član 9.

Banka će na zahtjev Klijenta istom razjasniti podatke, pružiti informacije i dati adekvatna obavještenja u vezi sa uslugom koju nudi.

Prije zaključenja ugovora o korištenju Bankarske usluge Banka je dužna Klijentu predložiti sve informacije o usluzi. Banka je dužna na zahtjev Klijenta i bez naknade istom predati nacrt ugovora o Bankarskoj usluzi.

Član 10.

Uplatu ili isplatu značajnijeg iznosa sredstava na/sa računa u Sparkasse Banci, Klijent je dužan najaviti Banci unaprijed.

Banka blagovremeno Klijentima dostavlja instrukcije, za koje novčane iznose i u kojim rokovima je potrebno unaprijed izvršiti najavu priliva/odliva većih novčanih sredstava na račun, putem sredstava komunikacije kako je definisano u okviru tačke 6. Način komunikacije.

Član 11.

Ugovor o korištenju Bankarske usluge između Klijenta i Banke zaključuje se u pisanoj formi, uključujući i zaključenje ugovora prihvatom Pristupnice.

Ugovor između Banke i Korisnika mora sadržavati sve bitne elemente predviđene primjenjivim propisima kojima se regulišu obligacioni odnosi, uključujući i Propise o zaštiti korisnika finansijskih usluga tamo gdje su primjenjivi.

Novčana obaveza u skladu sa ugovorom o korištenju Bankarske usluge mora biti određena odnosno određiva.

Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva, ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Član 12.

Devizno poslovanje u smislu ovih Općih uslova obuhvaća poslovanje rezidenata i nerezidenata u različitim sredstvima plaćanja koja nisu domicilno sredstvo plaćanja (KM) prema važećim propisima.

Potraživanja Banke mogu biti izražena u stranim ili domaćim sredstvima plaćanja. U pravilu se obaveze Klijenta podmiruju u sredstvima plaćanja na koja glase, tj. u valuti obaveze.

Za preračunavanje stranih u domaća sredstva plaćanja (valutnih/deviznih kvota u nacionalnu valutu) i obrnuto, primjenjuje se kursna lista Banke, ugovoreni kurs koji važi u trenutku zaključenja pravnog posla ili prilikom korištenja sredstava, odnosno na dan plaćanja, tj. izvršenja novčane obaveze, ako pojedinačnim ugovorom nije određeno drukčije. Ugovorom može biti predviđena upotreba kursnih lista Centralne banke BiH ili neke druge banke, ako to nije u suprotnosti s važećim propisima.

Kod kreditno-garancijskih poslova ugovorenih uz valutnu klauzulu, sredstva se stavljaju na raspolaganje i koriste u konvertibilnim markama (BAM), uz korištenje kursne liste Banke i uz primjenu ugovorenog kursa za određenu valutu (npr. prodajni kurs za EUR), dok se povrat istih vrši uz primjenu ugovorenog kursa koji vrijedi na ugovoreni dan dospjeća ili dan ispunjenja obaveze prema odredbama pojedinačnog ugovora.

5. Uspostavljanje poslovnog odnosa i realizacija usluga za Klijente koji su slijepi, slabovidni, gluhi, nijemi ili gluhonijemi, i/ili nepismeni

Ukoliko se potpisuje ugovor o kreditu, prateći Standardni informacijski list (SIL) i mjenica sa Klijentom koji ima poteškoće da lično pročita i potvrdi da je saglasan sa sadržajem predmetnih dokumenata iz razloga što je slijep, slabovidan ili nepismen, ili iz razloga što nije pismen, a gluha je, nijem ili gluhonijem, dužan je ovjeriti potpis/rukoznak/otisak prsta kod nadležnog notara u skladu sa zakonskim propisima kojima se reguliše rad notara.

Obaveza notarske obrade vrijedi i za punomoć koju lica iz prethodnog stava daju trećim licima za potpisivanje predmetne dokumentacije.

Ukoliko se vrši potpisivanje druge dokumentacije, primjenjivaće se pravila kako slijedi:

5.1. Gluh, nijem ili gluhonijem Klijent koji je pismen

Član 13.

U slučaju da se uspostavlja poslovna saradnja i/ili da se ugovara potpisivanje bilo kojeg ugovora/aneksa u vezi pružanja usluga od strane Banke sa Klijentom koji je gluha, nijem ili gluhonijem, a koji je pismen, Klijent mora lično pročitati sadržaj ugovora i potpisati izjavu na ugovoru kojom potvrđuje da je ugovor pročitao, da ga odobrava i da isti odgovara njegovoj stvarnoj volji.

Uz navedeni potpis zaposlenik banke upisuje broj lične karte Klijenta.

Navedeno postupanje je obavezno i kada se potpisuju nalozi za transakcije, Bančini obrasci punomoći i slični dokumenti.

5.2. Gluh, nijem ili gluhonijem Klijent koji je nepismen

Član 14.

U slučaju da se uspostavlja poslovna saradnja i/ili da se ugovara potpisivanje bilo kojeg ugovora/aneksa u vezi pružanja usluga od strane Banke sa Klijentom koji je gluha, nijem ili gluhonijem, a koji je nepismen, na mjestu za potpis Klijent će ostaviti otisak prsta / rukoznak, uz obavezno prisustvo dva svjedoka od kojih je jedan lice u koje Klijent ima povjerenje, a koje se može znakovima sporazumjeti sa Klijentom. Lice od povjerenja ne mora znati čitati i pisati i može biti u srodstvu sa Klijentom. Svjedoci će potpisom izjave na ugovoru potvrditi da je Klijentu ugovor pročitao, te da je Klijent izjavio da je razumio isti. Svjedoci moraju imati svojstva opisana u okviru podtačke 5.4.

Uz svaki od potpisa / rukoznaka zaposlenik banke upisuje broj lične karte Klijenta i oba svjedoka.

Klijent može na isti način ovjeriti primjerak ugovora kod nadležnog notara ili drugog organa nadležnog za ovjeru dokumenata.

Navedeno postupanje je obavezno i kada se potpisuju nalozi za transakcije, Bančini obrasci punomoći i slični dokumenti.

5.3. Klijent koji je slijep, slabovidan i/ili nepismen

Član 15.

U slučaju da se uspostavlja poslovna saradnja i/ili da se ugovara potpisivanje bilo kojeg ugovora/aneksa u vezi pružanja usluga od strane Banke sa Klijentom koji je slijep i/ili nepismen, na mjestu za potpis Klijent će staviti otisak prsta / rukoznak, uz obavezno prisustvo dva svjedoka koji će potpisom izjave na ugovoru potvrditi da je Klijentu ugovor pročitao, te da je Klijent izjavio da je razumio isti. Svjedoci moraju imati svojstva opisana u okviru podtačke 5.4.

Uz svaki od potpisa / rukoznaka zaposlenik banke upisuje broj lične karte Klijenta i oba svjedoka.

Klijent može na isti način ovjeriti primjerak ugovora kod nadležnog notara ili drugog organa nadležnog za ovjeru dokumenata.

Navedeno postupanje je obavezno i kada se potpisuju, Bančini obrasci punomoći i slični dokumenti.

Izuzetak od naprijed navedenog pravila je samo u slučajevima transakcijskog poslovanja na šalteru banke, kada je uz Klijenta potrebno prisustvo samo jednog svjedoka.

5.4. Svojstva svjedoka

Član 16.

Svjedoci moraju biti punoljetni i znati jedan od službenih jezika, s tim da najmanje jedan od svjedoka mora znati čitati i pisati.

Svjedoci ne mogu biti:

1. lica koja ne mogu valjano svjedočiti uslijed duševnih ili tjelesnih nedostataka,
2. lica koja su zaposlena u Banci,
3. lica koja mogu imati bilo kakvu korist od posla čijem zaključivanju svjedoče.

Identitet svjedoka se utvrđuje uvidom u ličnu kartu.

6. Kamate i naknade

Član 17.

Redovna kamatna stopa (NKS i EKS) koju Banka primjenjuje za Bankarske usluge, može biti ugovorena kao promjenjiva i fiksna kamatna stopa.

Fiksna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu kamatnu stopu za cijeli period trajanja ugovora o korištenju Bankarske usluge.

Promjenjiva kamatna stopa predstavlja kamatnu stopu čija visina zavisi od ugovorenih promjenjivih elemenata, odnosno promjenjivih i fiksnih, s tim što su promjenjivi elementi oni koji se službeno/zvanično objavljuju. Na promjenjive elemente ne može uticati jednostrana volja niti jedne od ugovornih strana.

Ako je prilikom ugovaranja Bankarske usluge, između Banke i Klijenta ugovorena promjenjiva kamatna stopa, Banka će na odgovarajućem mjestu u poslovnim

prostorijama javno objaviti i Klijentu učiniti dostupnim podatke o kretanju vrijednosti promjenjivih elemenata od kojih zavisi visina kamatne stope.

Banka ima pravo da naplati od Klijenta interkalarnu kamatu ukoliko je tako ugovoreno. Interkalarna kamata se obračunava u visini redovne ugovorene kamate, prostim metodom obračuna i za period od isplate kredita do dana prijenosa kredita u otplatu, a naplaćuje se u trenutku isplate kredita. Banka je ovlaštena naplatiti interkalarnu kamatu iz sredstava kredita, u trenutku isplate kredita.

Član 18.

Za sve proizvode Banka putem marketinških letaka, propagandnih materijala, web stranice i drugih komercijalnih aktivnosti, javno objavljuje visine kamatnih stopa, i visine efektivne kamatne stope (EKS), kao i iznose naknada.

Ukoliko se vrši promjena kamatnih stopa za već zaključene pojedinačne kreditne ili slične poslove, Banka će obavijestiti Klijenta o svakoj takvoj promjeni ugovorene kamatne stope i njenoj primjeni na način predviđen ugovorom i pozitivnim propisima.

Pored obavijesti o promjeni visine kamatnih stopa i njenoj primjeni, Banka će obavijestiti Klijenta i o visini mjesečnog anuiteta/rate.

Banka je dužna o promjenama ugovorene kamatne stope i primjeni izmjenjene kamatne stope obavijestiti Klijenta pisanim putem ili u elektronskom obliku u ugovorenom roku odnosno roku koji je definisan primjenjivim propisima.

Član 19.

Na dospelje a neizmirene obaveze Klijenta Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu obračunatu u visini zakonom propisane zatezne kamate.

U slučaju promjene zakonskih propisa koji tretiraju promjenu zakonske zatezne kamate, Banka zadržava pravo da posutpi po istim i izvrši korekciju

Stopu zakonske zatezne kamate Banka će obračunavati od momenta dospeljeća neizmirene novčane obaveze Klijenta pa sve do njenog konačnog izmirenja.

U slučaju kašnjenja u plaćanju, Banka će Klijentu dostavljati pisane obavijesti (opomene) bez naplaćivanja posebne naknade. U slučaju promjene zakonskih propisa koji tretiraju naknade za ovu vrstu obavijesti, Banka zadržava pravo da postupi u skladu sa istima.

Član 20.

Za korištenje Bankarskih usluga Banka od Klijenta naplaćuje naknade u skladu sa ugovorenim uslovima sa Klijentom i u skladu sa važećom tarifom naknada Banke.

Važeća tarifa naknada Banke dostupna je Klijentima u svakoj poslovnicu Banke te na internet stranici Banke www.sparkasse.ba.

Izmjene i dopune tarife naknada Banka objavljuje na internet stranici Banke i u svakoj poslovnoj jedinici Banke.

Izmjenjena i dopunjena tarifa naknada Banke primjenjuje se istekom 15 dana od dana objave iste u poslovnim jedinicama Banke i na internet stranici Banke.

Smatra se da je Klijent upoznat sa izmjenama i dopunama tarife naknada momentom njihove objave u poslovnim jedinicama Banke i na internet stranici Banke. Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmjenama i dopunama tarife naknada može u roku od 15 dana od dana objave izmjena i dopuna tarife naknada raskinuti ugovor o Bankarskim uslugama/otkazati korištenje Bankarske usluge na koju se izmjena i dopuna tarife odnosi i to dostavljanjem pisane obavijesti o raskidu ugovora/otkazu Bankarske usluge Banci. U navedenom slučaju će se smatrati da je korištenje Bankarske usluge otkazano istekom 15-tog dana od dana objave izmjena i dopuna tarife naknada. Do navedenog roka Klijent je Banci dužan izmiriti sve dospjele obaveze iz osnova korištenja Bankarske usluge.

Ukoliko Klijent ne otkaže korištenje Bankarske usluge kako je navedeno u prethodnom stavu, smatra se da je na primjenu izmjenjene i dopunjene tarife naknada pristao.

Odredbe vezane za primjenu izmjena i dopuna tarife naknada istekom određenog roka ne primjenjuju se u slučajevima kada su naknade ugovorene kao fiksne naknade i u slučajevima u kojima bi primjena navedenih odredbi bila u suprotnosti sa prinudnim pozitivnim propisima a posebno Propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

7. Način komunikacije

Član 21.

Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno i materijalno pravne odnose (osim ukoliko ugovorom između Klijenta i Banke ili važećim propisima nije dogovoren odnosno predviđen drugačiji vid komunikacije).

Obavještenja koje Banka uputi Klijentu smatraće se primljenom od strane Klijenta i to:

- ako je ugovoreno preuzimanje putem faha u poslovnicu Banke – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za preuzimanje pošiljke;

- ako je poslana putem faksa – na dan kada je faks poslan Klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine;
- ako je poslana elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslana, što se dokazuje odštampanim prikazom;
- ako je poslana poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispjeh poštice, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta, osim ukoliko drugačije nije dogovoreno između Klijenta i Banke;
- ako je poslana putem SMS/Viber poruke - na dan kada je elektronska poruka poslana, što se dokazuje odštampanim prikazom;
- ako je dostavljena putem elektronskog ili mobilnog bankarstva - na dan kada je obavještenje pušteno u produkciju i dostupno na mobilnom i elektronskom bankarstvu.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili druga lica zbog toga što Klijent ili drugo lice koje je uključeno u poslovni odnos sa Bankom, nije primilo obavještenje ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent ili drugi učesnik poslovnog odnosa obavijestio Banku.

Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena lično i na način predviđen ovim Općim uslovima smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o prispjehu ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane organizacionog dijela Banke u kojem se vodi poslovni odnos.

Sva pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena putem ovlaštenog poštanskog operatera smatraće se primljenom od strane Banke ukoliko je potvrđeno uručenje Banci (uručenje potvrđeno od strane poštanskog operatera).

Bilo kakva šteta nastala usljed slanja obavijesti upotrebom pošte, telefaksa, telegrafa, interneta ili bilo kojeg drugog komunikacijskog ili transportnog sistema ili sredstva, usljed gubitka, kašnjenja, nesporazuma, pogrešaka i izmjena u prijenosu, dvostrukog slanja i sl., neće ići na teret Banke, izuzev ukoliko se dokaže da je Banka postupala s grubom nepažnjom kod izbora komunikacijskog ili transportnog sistema, odnosno sredstva.

8. Obaveza i način obavješćavanja

Član 22.

U toku trajanja poslovnog odnosa Klijent se obavezuje:

- a) da će prilikom stupanja u poslovni odnos sa Bankom navesti istinite i potpune podatke;
- b) da će obavješćivati Banku o svim promjenama koje se odnose na njegov status, izmjenu ličnih podataka, izmjenu mjesta prebivališta ili boravišta, izmjenu

poslodavca te o svim drugim promjenama koje se u odnosu na uspostavljeni poslovni odnos mogu smatrati bitnim uz dostavljanje dokaza koji izmjenu potvrđuju i to bez odlaganja a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana nastanka promjene;

- c) da će unaprijed izvjestiti Banku o nastupanju okolnosti koje bi mogle uzrokovati neispunjenje preuzetih obaveza, pri čemu će upoznati Banku o svim radnjama koje razmatra ili poduzima da bi se otklonile posljedice tih okolnosti;
- d) da će Banci, na njen zahtjev i bez odlaganja, dostavljati dokumentaciju i/ili izjave potrebne za uspostavljanje ili nastavak poslovne saradnje sa Bankom;

Banka ne snosi odgovornost ako usljed izostanka obavješćavanja o promjenama iz predhodnog stava, propusti da izvrši ili pogrešno izvrši naloge ili svojim činjenjem ili nečinjenjem izazove štetu.

Ugovorom ili Pristupnicom koji se odnose na Bankarsku uslugu Banka i Klijent mogu dogovoriti i obaveze obavješćavanja o okolnostima koje nisu navedene u stavu 1. ovog člana.

Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usljed činjenice da Banka nije obavješćena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom, odnosno poslovnom sposobnosti Klijenta, lica koja Klijent ovlasti, odnosno drugih ovlaštenih lica.

Klijent je odgovoran za naknadu svih troškova i gubitaka koji mogu biti prouzrokovani kao posljedica falsifikata, nepotpunih informacija ili dokumenata, pravnih nedostataka ili pogrešnog tumačenja i/ili prevoda dokumenata koje je Klijent dostavio Banci.

Instrukcije bilo koje vrste koje Klijent daje Banci moraju biti jasne, nedvosmislene i izričite.

9. Odgovornost za štetu

Član 23.

Banka je prilikom ispunjenja svojih obaveza dužna postupati sa dužnom pažnjom, osim u slučajevima kada je pozitivnim propisima ili na drugi način propisan niži stepen odgovornosti. Banka je obavezna pridržavati se uslova ugovora sa Klijentom i Općih uslova poslovanja, osim ukoliko pozitivnim propisima nije drugačije određeno.

U poslovnom odnosu između Banke i Klijenta, Banka ne odgovara za štetu:

- koja nastupi usljed djelovanja više sile, oružanih sukoba, vanrednog stanja, zemljotresa i drugih elementarnih nepogoda, štrajka i usljed drugih okolnosti na koju Banka nije imala uticaj;

- koja je nastala kao posljedica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa ili kao posljedica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći;
- nastalu na osnovu radnje Klijenta ili trećeg lica za koje Banka nije odgovorna, uključujući radnje Klijenta učinjene na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke
- u drugim slučajevima koji su predviđeni propisima koji regulišu obligacione odnose.

Banka ne odgovara za štetu i u slučaju da iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost i pružanje Bankarskih usluga.

10. Primjedbe i prigovori

Član 24.

Klijent, sudužnik i/ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Klijenta ima pravo na podnošenje prigovora, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih ili posebnih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor se može uputiti:

- usmeno u svakoj poslovnoj jedinici Banke u okviru radnog vremena poslovne jedinice i to dolaskom u poslovnu jedinicu;
- dostavljanjem pisanog prigovora poštom na adresu sjedišta Banke ili dostavljanjem pisanog prigovora lično ili putem pošte u bilo koju poslovnu jedinicu Banke;
- elektronskim putem na elektronsku adresu reklamacije@sparkasse.ba ili putem web stranice www.sparkasse.ba.

Klijent može odabrati jedan ili više načina na koji će uputiti prigovor Banci.

Ukoliko Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Klijent ima pravo na podnošenje pisanog prigovora i/ili podnošenje prigovora elektronskim putem.

Prigovor Klijenta treba da sadrži osnovne podatke o Klijentu, kao i opis spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je, prema mišljenju Klijenta, nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja ili općih ili posebnih uslova poslovanja, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

Banka je dužna na prigovor odgovoriti u roku od 30 (trideset) dana ukoliko je za isti nadležna Agencija za bankarstvo FBiH, a 15 (petnaest) dana ukoliko je nadležna

Agencija za bankarstvo RS, računajući od dana kada je zaprimila podneseni prigovor.

Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor u propisanom roku ili podnosilac prigovora ne bude zadovoljan odgovorom ili Banka ocijeni da je prigovor Klijenta neosnovan ili Klijent ne prihvati prijedlog Banke za rješavanje spornog odnosa, Klijent ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji djeluje pri nadležnoj Agenciji za bankarstvo i to:

- U roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila dužna da na pisani prigovor Klijenta odgovori ukoliko je za rješavanje prigovora nadležan Ombudsman za bankarski sistem pri Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine;
- U roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila dužna da na pisani prigovor Klijenta odgovori ukoliko je za rješavanje prigovora nadležan Ombudsman za bankarski sistem pri Agenciji za bankarstvo Republike Srpske;

Primjedbe na sadržaj bilo koje informacije, stanja transakcijskog ili tekućeg računa ili izvoda po računu i slično, kao i primjedbe zbog nepotpunog ili neblagovremnog izvršavanja ili neizvršavanja naloga, Klijent je dužan bez odlaganja uputiti Banci.

11. Bankarska tajna i zaštita podataka

Član 25.

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

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 Klijenata Banke ili druge banke;
- podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima Klijenata otvorenih u Banci.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci 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 koje se ti podaci odnose;
- podaci o dioničarima Banke, visini njihovog učešća u dioničarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima, bez obzira na to da li su oni Klijenti Banke;
- javni podaci iz jedinstvenog registra računa.

Podaci o Klijentu koji čine bankarsku tajnu ne smiju se otkrivati neovlaštenim trećim licima osim ukoliko drugačije nije predviđeno pozitivnim propisima ili ukoliko Klijent za takvo postupanje nije da posebnu saglasnost (ukoliko je ista potrebna).

Saglasnost koju je dao za primanje obavijesti, Klijent može povući u svakom trenutku, u potpunosti ili djelomično, te Banka nakon toga više neće obrađivati podatke u svrhu za koju je saglasnost bila data. Povlačenje saglasnosti ne utječe na zakonitost obrade koju je Banka izvršila na temelju Klijentove saglasnosti prije njezinog povlačenja.

Banka također prikuplja i obrađuje lične i druge podatke fizičkih lica – zakonskih zastupnika i punomoćnika Klijenata. 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.

U skladu sa naprijed navedenim uslovima, Banka je dužna da osigura zaštitu podataka od gubitka, uništenja, neovlaštenog pristupa ili neovlaštene izmjene i svake druge zloupotrebe podataka u svojim bazama podataka.

Način na koji Banka prikuplja, obrađuje i štiti lične podataka detaljnije je opisan u Informaciji o obradi podataka, Kodeksu ponašanja i Zaštiti privatnosti, koji su dostupni na službenoj internet stranici Banke www.sparkasse.ba.

12. Prestanak ugovora

Član 26.

Ugovor o korištenju Bankarske usluge može prestati:

- obostranim ispunjenjem obaveza iz ugovora;
- ispunjenjem uslova iz ugovora o korištenju Bankarske usluge koje su Banka i Klijent ugovorili kao uslove pod kojima dolazi do prestanka/ raskida ugovora;
- odlukom suda ili drugog nadležnog organa u skladu sa zakonom;
- smrću Klijenta ukoliko se obaveza iz ugovora o korištenju Bankarske usluge smatra strogo ličnom obavezom Klijenta u skladu sa pozitivnim propisima
- ukoliko Klijent Bankarsku uslugu koristi suprotno svrsi za koju je namijenjena ili ukoliko Klijent na drugi način zloupotrebljava korištenje Bankarske usluge uključivo prevarne radnje;
- na drugi način predviđen važećim propisima ili ugovoren između Klijenta i Banke

Član 27.

Na dan raskida Ugovora cjelokupan iznos koji je Klijent dužan Banci automatski dospijeva za naplatu zajedno sa sporednim potraživanjima (kamate i dr.). Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obaveze od strane Klijenta, može izvršiti raskid ugovora ili primijeniti pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, što se bliže određuje ugovorom sa Klijentom.

Član 28.

Ako Klijent ne ispunjava dospjele obaveze iz osnova ugovora o Bankarskim uslugama ili drugih poslova, Banka je ovlaštena, bez obaveze pokretanja sudskog ili drugog postupka i bez posebnog odobrenja ili naloga Klijenta, zaplijeniti sva novčana sredstva Klijenta (ili njegovih sudužnika ili drugih lica koja lično osiguravaju izmirenje obaveze u skladu sa važećim zakonskim propisima) na računima otvorenim kod Banke i izvršiti uplatu (prijenos) istih na svoj račun, do potpunog namirenja svojih potraživanja.

Ako je Klijent u svojstvu mjeničnog dužnika ustupio Banci mjenice, Banka je ovlaštena naročito: samostalno popuniti mjenice na mjenični iznos koja odgovara iznosu pojedinačnog ili ukupno dospjelog potraživanja ili, prilikom prestanka, prijevremenog dospijeca ili otkaza kreditno-garancijskog ili drugog posla, na mjenični iznos koji odgovara iznosu sveukupnih dospjelih i nedospjelih potraživanja, unijeti sve ostale nedostajuće elemente na mjenici te naplatiti mjenicu po vlastitom izboru na teret bilo kojeg računa Klijenta - mjeničnog dužnika, kao i ustupiti/prenijeti, odnosno prodati (diskontirati) mjenično potraživanje trećim licima, bez ograničenja iznosa transakcije.

Banka može istovremeno koristiti/aktivirati više sredstava osiguranja potraživanja, osim ukoliko drugačije nije ugovoreno ili proizilazi iz pozitivnih propisa. Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja i iz druge sveukupne imovine (nekretnine, pokretnine, prava) Klijenta kad raspolaže zakonitim sredstvima ili ovlaštenjima.

Član 29.

Ako Klijent blagovremeno ne podmiri dospjele obaveze, Banka je ovlaštena zadržati bilo koju pokretnu stvar koja pripada Klijentu, a koja je u posjedu Banke, odnosno na kojoj isti ima pravo vlasništva i pravo unovčenja, odnosno prodaje, na isti način kao založni povjerilac u skladu sa zakonom o izvršnom postupku. Banka može zadržati stvar sve do potpunog podmirjenja svog potraživanja (ius retentionis).

Član 30.

Klijent koji je kao sredstvo obezbjeđenja potraživanja Banke izdao vlastitu mjenicu, može se, u roku od 30 dana od dana uredne otplate obaveze i zatvaranja potraživanja, obratiti Banci radi preuzimanja mjenice/mjenica.

Ukoliko se u navedenom roku Klijent ne obrati Banci radi povrata i preuzimanja mjenica koje je izdao, mjenice će biti poništene.

Stav 1. i 2. ovog člana shodno se primjenjuju i na lica koja nisu korisnici kredita ali su, kao učesnik u ugovornom odnosu, lično izdala mjenicu/mjenice (sudužnik, jemac).

Ukoliko mjenica, pored potpisa izdavaoca mjenice, sadrži i potpise drugih lica, mjenica se u roku iz stava 1. može vratiti samo ukoliko su sva lica, čiji su potpisi sadržani na mjenici, lično prisutna ili preko njihovih punomoćnika prilikom povrata mjenice i ukoliko su jednoglasno potvrdila da su saglasni sa povratom mjenice.

Ukoliko sva lica, čiji potpisi su sadržani na mjenici, u roku iz stava 1. ne zatraže povrat mjenice ili ukoliko sva lica, čiji potpisi su sadržani na mjenici, nisu prisutna u zakazanom momentu povrata mjenice, povrat mjenice neće biti moguć te će sa istom biti postupljeno na način opisan u stavu 2. ovog člana.

Odredbe ovog člana se ne primjenjuju u slučaju da je otplata kredita izvršena od strane lica koje nije Korisnik kredita, ali je ovlašteno da dospjelu obavezu Korisnika kredita ispuni (sudužnik, jemac i sl.) i ukoliko takva otplata duga po kreditu omogućava tom licu da, umjesto Banke, postane nosilac prava sadržanih u samoj mjenici.

II – POSEBNE ODREDBE O BANKARSKIM USLUGAMA

13. Kreditni poslovi

Član 31.

Banka odobrava kreditna sredstva u skladu sa uslovima važećim u momentu odobravanja.

Banka prije odobrenja kreditnih sredstava zahtjeva ispunjenje određenih preduslova na strani Klijenta i lica koja lično osiguravaju obaveze Klijenta kao što su: mjesto prebivališta/boravišta u BiH, mjesto rada, starosna dob Klijenta, trajanje radnog odnosa i bonitet poslodavca, nepostojanje evidencija vezanih za neprihvatljivost klijenta u Banci po bilo kom osnovu, trenutna kreditna zaduženja kod Banke, drugih banaka ili drugih institucija, te klasifikacija i urednost povrata istih, vrsta i vrijednost ponuđenih sredstava osiguranja potraživanja po kreditu, kreditna sposobnost i otplatni kapacitet, zaduženost i bonitet lica ponuđenih da lično osiguravaju povrat kreditnih sredstava i ostali preduslovi važeći u momentu podnošenja

zahtjeva za kredit odnosno u momentu zaključenja ugovora o kreditu.

Banka nema obavezu Klijentu odobriti kreditna sredstva ili staviti na raspolaganje odobrena kreditna sredstva ukoliko Klijent ne ispunjava uslove definisane zakonskim i podzakonskim aktima, internim aktima Banke ili uslove definisane ugovorom.

Ukoliko je ugovorom o kreditu predviđeno korištenje kredita za određenu namjenu (namjenski kredit), Banka je u bilo kojem momentu ovlaštena izvršiti kontrolu utroška sredstava odobrenog kredita i zahtijevati svu dokumentaciju i podatke vezane za utrošak odobrenih sredstava kredita. Namjensko korištenja sredstava odobrenog kredita može biti uvjetovano prethodnom saglasnošću Banke za prenos sredstava. U slučaju korištenja kreditnih sredstava suprotno njihovoj namjeni Banka je ovlaštena izvršiti prijevremeni raskid ugovora o kreditu te plaćanje cjelokupnog dužnog iznosa skupa sa dospjelim kamatama, naknadama i drugim troškovima zahtijevati odmah.

O navedenim uslovima koji se odnose na konkretan kreditni proizvod Klijent i lica koja lično osiguravaju obavezu Klijenta mogu dobiti sve potrebne informacije u bilo kojoj filijali/poslovnici Banke.

Ugovor o kreditu se zaključuje u pisanoj formi.

Ugovorna novčana obaveza mora biti određena ili određiva i vremenski i po iznosu.

Kreditna sredstva mogu biti odobrena u domaćoj valuti, sa ili bez valutne klauzule.

Banka plasira Klijentu kreditna sredstva u vidu kredita, dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu i kredita po osnovu kreditnih kartica (što zajedno označava kreditne poslove).

Nacrt ugovora o kreditu Klijent može dobiti na zahtjev u svakoj poslovnoj jedinici Banke.

Član 32.

Banka će prije zaključenja ugovora o kreditu procijeniti kreditnu sposobnost Klijenta ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveza Klijenta.

Procjena će biti urađena na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka, dobijenih od Klijenta i to uvidom u kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na koja se podaci iz registra odnose, uvidom u druge javne registre i baze podataka i na osnovu standarda Banke koji se odnose na procjenu kreditne sposobnosti.

Banka će, prije zaključenja ugovora o kreditu, a uz prethodnu pisanu saglasnost Klijenta ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveze, navedena lica međusobno informirati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

Ukoliko jedno od lica nije saglasno da se podaci i dokumentacija vezana za procjene njegove kreditne

sposobnosti saopći ostalim licima, Banka će o navedenom upoznati ostala lica.

Član 33.

U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka utvrđuje instrumente obezbjeđenja pojedinačno za svaki kreditni posao. Potraživanje Banke po ugovori o kreditnom poslu može biti osigurano i sa više sredstava osiguranja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica. Banka je ovlaštena iz sredstava osiguranja zahtijevati naplatu svih potraživanja po kreditnom poslu koja se smatraju dospjelim, pri čemu potraživanja mogu obuhvatati glavnicu, ugovornu redovnu kamatu, zateznu kamatu, kao i sve druge naknade i troškove koji proizilaze iz ugovora o kreditnom poslu, uključujući i troškove prinudne naplate dospjelog potraživanja.

Član 34.

Kamatne stope na kreditne poslove se utvrđuju na godišnjem nivou, osim ukoliko ugovorom između Klijenta i Banke nije drugačije predviđeno.

Kamatna stopa na kreditne poslove se obračunava mjesečno, osim ukoliko ugovorom između Klijenta i Banke nije drugačije predviđeno.

Kamatne stope na kreditne poslove mogu biti fiksne i/ili promjenjive.

Član 35.

Ukoliko se na kreditni posao primjenjuju propisi o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka ne može Klijentu staviti na raspolaganje sredstva po osnovu kreditnih poslova, prije isteka roka od 14 (četnaest) dana, računajući od dana zaključenja ugovora o kreditnom poslu.

Klijent ima pravo na odustanak od zaključenog ugovora o kreditnom poslu u roku od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora, odnosno u kraćem roku predviđenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev, ukoliko su ispunjeni svi uslovi za odustanak od ugovora predviđeni propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga i ugovorom o kreditnom poslu.

Ostvarenje prava na odustanak od zaključenog ugovora o kreditnom poslu može biti uvjetovano plaćanjem stvarnih troškova odnosno plaćanjem obračunate naknade za obradu kreditnog zahtjeva ukoliko je to predviđeno ugovorom o kreditnom poslu i propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Član 36.

Klijent ima pravo da u bilo kojem momentu, u toku trajanja ugovornog odnosa po ugovoru o kreditu u potpunosti ili djelimično izvrši otplatu preostalog iznosa duga.

Banka ima pravo na naplatu naknade za prijevremeni povrat kredita od strane Klijenta, osim ukoliko propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga za određene kreditne poslove nije predviđena zabrana obračuna i naplate takve naknade.

Pravo na naplatu naknade za prijevremeni povrat kredita kao i visina naknade definišu se kroz ugovor o kreditu.

14. Depoziti/štednja

Član 37.

Depoziti se mogu položiti i oročiti u domaćoj valuti i devizama, i u domaćoj valuti sa valutnom klauzulom.

Korisnik u svakoj poslovnoj jedinici Banke može dobiti informaciju o stranoj valuti (devizama) koju Banka prihvata kao depozit/ulog na štednju.

Klijent u svakoj poslovnoj jedinici Banke na zahtjev može besplatno dobiti nacrt ugovora o depozitu/štednji.

Član 38.

U slučaju zaključenja ugovora koji se odnosi na depozit po viđenju, sredstvima depozita Klijent može raspolagati u bilo kojem momentu u okviru radnog vremena Banke, osim ukoliko ugovorom nije drugačije predviđeno.

Ugovor o oročenom depozitu se zaključuje na rok predviđen ugovorom. Prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita Klijent može zahtijevati izuzetno i samo iz razloga definisanih ugovorom o depozitu. Zahtjevu Klijenta za prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita Banka nije u obavezi udovoljiti, a u slučaju da Banka zahtjev Klijenta za prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita uvaži, obračun kamate na depozit Banka će izvršiti prema uslovima iz ugovora o depozitu uz primjenu kamatne stope koja važi za slučaj prijevremenog razročenja depozita.

Sredstvima oročenog namjenskog depozita koji služi kao instrument obezbjeđenja obaveze Klijent ne može raspolagati sve dok obaveze čijem osiguranju je depozit namijenjen nisu ispunjenje u cjelosti, osim ukoliko ugovorom o namjenski oročenom depozitu nije drugačije predviđeno.

Ukoliko sredstvima depozita/uloga na štednju Klijent može slobodno raspolagati u bilo kojem momentu, prilikom podizanja/isplate iznosa većeg od 10.000,00 KM (primjenjivo i na stranu valutu u navedenoj protuvrijednosti) Klijent je takvu isplatu/podizanje sredstava dužan najaviti najmanje 24 sata prije.

Ukoliko je depozit/ulog za štednju predmet prinudnog izvršenja ili obustave naloženog od strane nadležnog državnog tijela, Banka je po takvom nalogu dužna postupiti, a Klijent neće Banku držati odgovornom za takvo postupanje.

Član 39.

Kamatna stopa na depozite može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenjiva.

Visina i vrsta kamatne stope koja se ugovora zavisi od vrste depozita, valute u kojoj je depozit oročen, iznosa i roka oročenja.

Banka može primjenjivati raspone kamatnih stopa (od-do) za istu vrstu depozita ili štednje, valutu i rok oročenja, u zavisnosti od visine položenog depozita/štednje.

Član 40.

Kamatne stope na depozite/štednju se izražavaju na godišnjem nivou, osim ukoliko ugovorom o depozitu/štednji nije drugačije predviđeno.

Obračun kamate po oročenim depozitima i štednji se vrši mjesečno, osim ukoliko ugovorom o depozitu/štednji nije drugačije predviđeno.

Način i rokovi isplate kamata se definišu ugovorom o depozitu/štednji.

Član 41.

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

Visinu osiguranog depozita svojim aktom reguliše Agencija za osiguranje depozita.

Član 42.

U slučaju automatskog produženja depozita i uloga na štednju Banka je dužna da u ugovorenom roku prije roka isteka oročenja Klijenta obavijestiti o roku na koji se produžava ugovor o depozitu/štednji i novoj kamatnoj stopi, a Klijent ima pravo ugovor raskinuti najkasnije u ugovorenom roku za raskid ugovora u slučaju automatskog produženja i to bez plaćanja posebne naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli period oročenja.

15. Platne kartice

Član 43.

Prava i obaveze Klijenta kao korisnika Platnih kartica regulišu se ugovorom o kreditu po kreditnoj kartici, ugovorom o tekućem računu i drugim ugovorom koji predviđa izdavanje i korištenje platne kartice ili pristupnicom za određeni tip kartice koja ima karakter ugovora.

Platna kartica može biti debitna i kreditna platna kartica. Debitna kartica je kartica koja je vezana za tekući račun Klijenta i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine na računu ima dovoljno sredstava za pokriće željene transakcije.

Kreditna kartica je u pravilu bezgotovinsko sredstvo plaćanja i vezana je za odobreni iznos na kartici (kredit) i set računa na kojima se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem osnovne ili dodatnih kartica, uključujući pripisane kamate i naknade. Klijent je dužan redovno mjesečno vraćati Banci najmanje minimalni iznos podmirenja, kako je opisano u ugovoru o kreditu koji se odnosi na kreditnu karticu.

Za izdavanje i korištenje Platne kartice Banka obračunava naknade u skladu sa ugovorom po osnovu kojeg je izdana Platna kartica i u skladu sa tarifom naknada Banke.

Član 44.

Platna kartica se može koristiti samo u skladu sa ugovorom po osnovu kojeg je izdana i u skladu sa Općim uslovima.

Korištenje Platne kartice suprotno svrsi u koju je izdana nije dozvoljeno.

Vezano za korištenje Platne kartice za podizanje gotovine ili bezgotovinskog plaćanja mogu biti uspostavljeni dnevni limiti o kojima se Klijent dužan informirati kod Banke.

Član 45.

Banka je izdavalac Platne kartice. Platna kartica glasi na ime Klijenta ili dodatnog korisnika Platne kartice određenog od strane Klijenta (korisnik kartice) i njeno korištenje nije prenosivo na druga lica.

Sve odredbe ovih Općih uslova koje važe za Klijenta kao korisnika Platne kartice shodno se primjenjuju i na dodatnog korisnika kartice, osim ukoliko Općim uslovima ili ugovorom temeljem kojeg je izdana Platna kartica nije drugačije određeno.

Član 46.

Platna kartica se može koristiti kao sredstvo plaćanja u zemlji i inostranstvu, te za podizanje gotovine ukoliko je takva funkcionalnost omogućena.

Član 47.

Redovan rok za izradu Platne kartice je maksimalno 21 dan, računajući od dana od kada je Banka odobrila izdavanje Platne kartice.

Klijent može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda jedna ili više dodatnih kartica, o čemu odluku donosi Banka.

Dio Općih uslova koji reguliše Platne kartice se shodno primjenjuje i na osnovnu i na dodatne kartice, a Klijent - korisnik osnovne kartice je isključivo odgovoran za korištenje svoje i dodatnih kartica. Klijent je obavezan preuzeti Platnu karticu najkasnije u roku od 3 mjeseca od dana odobravanja izdavanja Platne Kartice.

Ukoliko Klijent izrađenu Platnu karticu u navedenom roku ne preuzme, Platna kartica se uništava a Klijent snosi troškove vezane za izradu iste, uključujući i troškove vezane za izradu dodatne Platne kartice.

Član 48.

Platna kartica se može koristiti najduže do isteka roka koji je na istoj naveden, ukoliko je ugovor po osnovu kojeg je izdana još uvijek na snazi.

Ukoliko ugovor po osnovu kojeg je izdana Platna kartica istekne ili bude raskinut prije roka isteka Platne kartice, korištenje Platne kartice će biti onemogućeno bez obzira na rok važenja Platne kartice naveden na istoj.

Po isteku roka Platne kartice i pod uslovom da je ugovor na osnovu kojeg je izdana još uvijek na snazi, vrši se obnavljanje-reizdavanje Platne kartice.

Obnavljanje-reizdavanje platne kartice se vrši automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva, osim ukoliko ugovorom koji se odnosi na izdavanje Platne kartice nije drugačije predviđeno.

Za obnavljanje-reizdavanje Platne kartice Klijent plaća posebnu naknadu u skladu sa tarifom Banke važećom u momentu obnavljanja-reizdavanja Platne kartice koja je javno dostupna u poslovnim jedinicama Banke i na internet stranici Banke www.sparkasse.ba

Klijent-korisnik je obavezan platiti naknadu za izdavanje i izradu Kartice i u slučaju da nakon prijema istu nije koristio, te u slučaju da karticu nakon izrade iste nije podigao ili mu iz razloga, koji se ne mogu staviti Banci na teret, nije uručena.

Obnavljanje-reizdavanje Platne kartice neće biti urađeno automatski ukoliko:

- Klijent odustane od reizdavanja Platne kartice najmanje 30 dana prije isteka roka važenja Platne kartice i o tome u navedenom roku pisanim putem obavijesti Banku;
- Platna kartica u periodu prije isteka roka Platne kartice nije korištena duže od 6 mjeseci neprekidno;
- Ako je Platna kartica blokirana ili je njeno korištenje onemogućeno iz bilo kojeg drugog razloga;
- U svim drugim slučajevima predviđenim ugovorom po osnovu kojeg je Platna kartica izdana;

Član 49.

S obzirom da Banka u ponudi ima nekoliko vrsta Platnih kartica, preuzimanje istih od strane Klijenta se vrši u poslovnim jedinicama Banke, dok se preuzimanje PIN-a vrši ili lično uz preuzimanje kartice u poslovnoj jedinici Banke ili se isporučuje putem SMS poruke, ovisno o vrsti kartice za koju je Klijent aplicirao.

Platnu karticu i PIN (lični identifikacioni broj) Klijent lično preuzima u poslovnoj jedinici Banke u kojoj je podnio zahtjev za izdavanje iste. Za određene Platne kartice PIN se isporučuje putem SMS-a te klijent u momentu preuzimanja Platne kartice, PIN ima već isporučen na SMS. Klijent-korisnik kartice je obavezan da lično preuzme karticu, kao i da potpiše karticu prilikom uručjenja.

Nepotpisana kartica je nevažeća, a Klijent-korisnik kartice snosi eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

Banka je dužna osigurati da samo Klijent-korisnik kartice ima pristup PIN-u do momenta uručjenja kartice Klijentu-korisniku.

Banka nije upoznata sa PIN-om koji se odnosi na Platnu karticu.

Obaveza Klijenta i korisnika Platne kartice je da dodijeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba.

Klijent i korisnik Platne kartice ne smiju poduzimati bilo kakve aktivnosti koje bi za rezultat imale otkrivanje ili činjenje dostupnim PIN-a drugim licima.

Zabranjeno je PIN zapisivati na karticu ili na bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu.

Klijent u cjelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija kod kojih se identifikuje PIN-om.

Kod korištenja Platne kartice putem sredstava daljinske komunikacije (internet i sl.) Klijent-korisnik kartice koristi karticu na vlastitu odgovornost, odnosno preuzima odgovornost za svu štetu nastalu prilikom takve transakcije.

Klijent-korisnik kartice je obavezan prijaviti zloupotrebu, gubitak ili krađu Platne kartice i tražiti njenu blokadu na broj telefona Banke označen na kartici, u ugovoru/pristupnici ili na internet stranici Banke, te naknadno isto potvrditi pisanim putem.

Banka je dužna omogućiti Klijentu-korisniku da u svakom momentu na naprijed pomenuti broj telefona može prijaviti zloupotrebu, krađu ili gubitak kartice i zahtijevati njenu blokadu.

Ukoliko Banka ne omogući da Klijent-korisnik kartice u svakom trenutku može prijaviti zloupotrebu, krađu ili gubitak kartice odnosno zloupotrebu podataka sa kartice, Klijent-korisnik kartice ne nosi posljedice neovlaštene upotrebe, osim ukoliko on ili neko od članova njegovog domaćinstva nije učestvovao u zloupotrebi.

Klijent-korisnik kartice je dužan da sarađuje i dostavi potrebne podatke, dokumentaciju i da potrebne izjave u svakom slučaju koji se smatra zloupotrebom, gubitkom ili krađom Platne kartice.

Klijent-korisnik kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam načini te sve gubitke nastale zbog toga što nije ispunio obaveze koje proizilaze iz uslova o izdavanju i korištenju platne kartice (bez obzira da li su takvi uslovi sadržani u Općim uslovima, ugovoru o izdavanju platne kartice ili pristupnici).

Klijent-korisnik kartice snosi sve gubitke i ukoliko ne ispunji obavezu da bez odlaganja obavijesti Banku o zloupotrebi, gubitku ili krađi kartice odnosno obavezu da na adekvatan način čuva PIN broj i da onemogućiti njegovo neovlašteno korištenje.

Klijent-korisnik ne snosi gubitke nastale na osnovu transakcija izvršenih nakon što je Banci prijavio

zloupotrebu, gubitak ili krađu kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, osim ako zloupotrebu nije izvršio sam ili ako je on ili neko od članova njegovog domaćinstva učestvovao u zloupotrebi ili je djelovao sa namjerom prevare.

U slučaju da Platna kartica koja je prijavljena kao izgubljena ili ukradena, bude pronađena, Banka, uz prethodno identifikovanje Klijenta-korisnika kartice, a na njegov zahtjev, istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti. Banka ne preporučuje ovakvu praksu radi mogućeg kompromitiranja kartičnih podataka u vrijeme dok kartica nije bila u posjedu Klijenta-korisnika kartice.

Banka u ovom slučaju ne snosi odgovornost za kompromitiranje kartičnih podataka, niti za bilo kakve novčane i druge gubitke nastale Klijentu-korisniku kartice za vrijeme dok kartica nije bila u posjedu korisnika kartice niti za vrijeme nakon ponovnog aktiviranja Platne kartice na zahtjev Klijenta-korisnika kartice.

Član 50.

Korištenje Platne kartice, koja je izrađena korektno i u skladu sa standardima, može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformisanja kartice ili zbog razloga koji se odnose na prodajno mjesto. Za ove slučajeve, Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost.

Platne kartice se mogu koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja u zemlji i inostranstvu na svim prodajnim mjestima obilježenim znakom koji se nalazi na platnoj kartici (VISA, Maestro, MasterCard, Diners, Discover) pri kupovini roba/usluga, do iznosa sredstava na Platnoj kartici. Platna kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, pravilima javnog poretka i dobrim poslovnim običajima.

Klijent-korisnik kartice je dužan da prilikom plaćanja roba/usluga, na eventualni zahtjev lica na prodajnom mjestu, pokaže odgovarajuću identifikacionu ispravu.

Član 51.

Platna kartica se može koristiti na elektronskim uređajima (bankomatima i POS terminalima, virtuelnim POS terminalima na internetu), osim ukoliko njena upotreba ugovorom ili pristupnicom, te od strane klijenta odabirom neke od opcija nije ograničena isključivo na pojedine kanale korištenja.

Klijent-korisnik kartice čije ime je odštampano na Platnoj kartici jedini može koristiti Platnu karticu.

Klijent-korisnik kartice može koristiti Platnu karticu samo u okviru raspoloživog stanja na tekućem računu (za debitne kartice), odnosno odobrenog iznosa kredita (za kreditne kartice).

Klijent-korisnik kartice ne smije ostavljati Platnu karticu kao zalag ili sredstvo obezbjeđenja.

Klijent-korisnik kartice je dužan da korištenje kartice uskladi sa iznosom sredstava na tekućem računu za debitne

kartice, odnosno sa iznosom odobrenog kredita/limita za kreditne kartice.

Platnom karticom se može podizati gotovina na bankomatima i šalterima banaka u zemlji i inostranstvu koje prihvataju platnu karticu određene vrste do iznosa dnevnog limita za isplatu gotovine, a u okviru raspoloživog iznosa na tekućem računu, odnosno iznosa odobrenog kredita/limita, osim ukoliko je Platna kartica izdana isključivo kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja bez mogućnosti podizanja gotovine.

Član 52.

Prilikom podizanja gotovine na bankomatu platnom karticom, Klijent-korisnik kartice se identifikuje unosom svog PIN-a. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog pokušaja unosa PIN-a, kod Platne kartice bankomat istu zadržava, te je korisnik kartice u obavezi da se obrati Banci radi povrata/resetovanja kartice.

Ukoliko je bankomat zadržao karticu, Korisnik se za povrat kartice obraća banci koja je izdala karticu.

Prilikom bezgotovinskog plaćanja Platnom karticom putem POS terminala od Klijenta-korisnika kartice može biti traženo da se identifikuje PIN-om. Broj neuspješnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog pokušaja unosa PIN-a, Platna kartica će biti blokirana za dalje korištenje, te je Klijent-korisnik kartice u obavezi da se obrati Banci radi resetovanja kartice.

Klijent-korisnik kartice prihvata da njegov PIN ukucan na bankomatu ili POS terminalu bude potvrda njegovog identiteta.

Ukoliko se Klijent-korisnik kartice pri kupovini robe i/ili usluga, te podizanjem gotovine, ne identifikira PIN-om, obavezan je potpisati korisnički račun na isti način kako je potpisao karticu, te zadužiti jednu kopiju korisničkog računa i istu čuvati u svojoj evidenciji.

Član 53.

Karticom se gotovina podiže u pravilu u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se zaključuje transakcija.

Podizanje gotovine na bankomatima i šalterima ovlaštenih banaka u zemlji i inostranstvu povlači za sobom naknade za koje se Korisnik zadužuje uz iznos transakcije.

Na bezgotovinske transakcije koje je Klijent-korisnik kartice učinio u inostranstvu primjenjuje se naknade i stope konverzije radi obračuna valuta zemlje u kojoj je Platna kartica korištena u domaću KM valutu. Način obračuna naknada i stopa konverzije predviđen je

ugovorom po osnovu kojeg se Platna kartica koristi i tarifom naknada Banke.

Član 54.

Ukoliko se Klijent odlučio da koristi 3D *MasterCard SecureCode* i *Verified by VISA* uslugu sigurnijeg plaćanja prilikom kupovine putem interneta, ista se aktivira prilikom prve kupovine kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu, ukoliko Klijent – korisnik kartica prihvati da započne postupak aktivacije.

Prilikom aktivacije Klijent-korisnik kartice unosi broj kartice, broj mobilnog telefona te jednokratnu lozinku koju je dobio putem SMS-a. Po unosu navedenih podataka Banka vrši provjeru autentičnosti podataka.

Prilikom aktivacije 3D usluge, Klijentu-korisniku kartice će biti prezentirani uslovi za korištenje iste u elektronskom obliku, koje uslove je dužan prihvatiti da bi došlo do aktivacije.

3D usluga je aktivna do roka važenja kartice.

Klijenti-korisnici su dužni držati u tajnosti Lozinku i postupati s njima strogo povjerljivo, te ograničiti pristup Platnoj kartici, kao i Lozinci, trećim licima.

Klijenti-korisnici su dužni odmah i obavezno obavijestiti Banku o gubitku i/ili neovlaštenoj upotrebi Platne kartice, Lozinke, te o drugim oblicima zlopotrebe 3D usluge, kao i o svakom korištenju i aktivaciji 3D usluge koje nije u skladu sa uslovima korištenja 3D usluge na broj telefona Banke označen na kartici, u ugovoru/pristupnici ili na internet stranici Banke, te naknadno isto potvrditi pisanim putem.

Banka nije odgovorna za nemogućnost transakcija usljed bilo kakve greške Klijenta-korisnika kartice, kao ni za nedostupnost 3D usluge usljed događaja izvan uticaja Banke.

Sve eventualne nesuglasice u vezi sa kupljenom robom i/ili uslugama, Klijent-korisnik kartice je dužan rješavati isključivo sa Internet trgovcem.

Klijent-korisnik kartice ima pravo podnijeti prigovor, odnosno reklamirati funkcionalnost 3D usluge, u skladu sa odredbama ovih Općih uslova.

Način aktivacije i korištenja 3D usluge prilikom kupovine roba i/ili usluga putem Platne kartice kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu opisan je u Uputi za korištenje 3D usluge, koja je Klijentu-korisniku kartice dostupna na zahtjev u svakoj poslovnoj jedinici Banke, a u bilo koje vrijeme dostupna i na službenoj web stranici Banke www.sparkasse.ba.

Član 55.

O transakcijama i troškovima učinjenim na osnovu korištenja Platne kartice Banka obavještava Klijenta kroz izvještaj/izvod koji se stavlja na raspolaganje odnosno dostavlja u rokovima i na način definisan ugovorom po osnovu kojeg se Platna kartica koristi.

Pod troškovima se podrazumijevaju sve transakcije kamate i naknade nastale korištenjem osnovne i/ili dodatnih platnih kartica u zemlji i inostranstvu za protekli obračunski period. Klijent je dužan da provjerava promjene i da kontroliše stanje na svom slipovima sa mjesta prihvata i izvodima sa akceptantskog mjesta i izvodima dobijenim od strane Banke.

Član 56.

Nakon izmirenja svih obaveza koje ima prema Banci a nastalih izdavanjem i korištenjem Platne kartice Klijent-korisnik kartice ima pravo na besplatno gašenje Platne kartice.

16. MasterCard poklon kartica

Član 57.

Klijent ugovara korištenje MasterCard Poklon kartice potpisivanjem zahtjeva za izdavanje kartice, i uplatom novčanih sredstava na poklon karticu u okviru limita koji je primjenjiv na poklon karticu, te uplatom naknada koje su u vezi sa izdavanjem Platne kartice.

O visini limita novčanih sredstava koja se mogu uplatiti na poklon karticu Klijent se može informirati u svakoj poslovnoj jedinici Banke.

Potpisom zahtjeva Klijent kao kupac kartice potvrđuje da je primio, pročitao i razumio Opće uslove, te prihvatio njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo da odbije zahtjev Klijenta ukoliko bi odobravanje takvog zahtjeva bilo u suprotnosti sa zakonskim propisima, politikama i procedurama Banke.

Član 58.

Poklon kartica se izdaje odmah po uplati iznosa na karticu i plaćanja jednokratne naknade za izdavanje kartice.

Klijentu-korisniku kartice se stavlja na raspolaganje za potrošnju iznos koji je jednak iznosu uplate na karticu. Raspoloživi iznos na Kartici može se koristiti za plaćanje roba i usluga putem kartice na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu, te putem interneta (izuzev sljedećih zemalja: Nigerija, Maroko, Egipat, Ukrajina, Jordan, Gibraltar i Laos), kao i za podizanje gotovine na bankomatima u BiH. Spisak zemalja u kojima korištenje poklon kartice neće biti moguće u momentu izdavanja Poklon kartice može biti širi od naprijed navedenog. Klijent-korisnik kartice je obavezan prije izdavanja kartice informirati se o zemljama u kojima korištenje Poklon kartice nije moguće. Navedene informacije Klijent-korisnik kartice može dobiti u svakoj poslovnoj jedinici Banke.

Ukoliko Klijent kao kupac poklon kartice istu daje na korištenje trećoj osobi-korisniku kartice – obavezan je korisniku kartice uz karticu uručiti i Opće uslove, PIN,

pregled naknada važećih u momentu podnošenja zahtjeva koje kod izdavanja i korištenja Kartice naplaćuje Banka, te primjerak Zahtjeva.

Banka ne snosi odgovornost za nepostupanje Klijenta-kupca kartice u skladu sa prethodnim stavom ovog Člana, te ukoliko krajnji korisnik kartice nije upoznat sa odredbama Općih uslova.

Član 59.

Poklon kartica se izdaje sa rokom valjanosti do maksimalno 1 (jednu) godinu i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Nakon isteka roka valjanosti, bez obzira na iznos neiskorištenog limita, karticu nije moguće koristiti niti obnoviti.

Ukoliko nakon isteka roka valjanosti kartice na istoj ima raspoloživih sredstava, Klijent-korisnik kartice može zatražiti isplatu sredstava na šalteru Banke u roku od 90 dana od dana isteka kartice, uz predočavanje kartice ili zahtjeva za izdavanje Poklon kartice.

Član 60.

Za vrijeme trajanja poklon kartice Klijent-korisnik kartice može istu dopunjavati uplatom novih iznosa sredstava, pri čemu ukupni iznos na kartici ne može prelaziti limit određen za karticu.

Za svaku dopunu Poklon kartice, Banka obračunava naknadu predviđenu tarifom Banke, važećom na dan dopune Kartice.

Član 61.

Na korištenje poklon kartice kao Platne kartice u dijelu sigurnosnih mjera, identifikacije PIN-om ili potpisom te na zloupotrebu, krađu i gubitak poklon kartice shodno se primjenjuju odredbe ovih Općih uslova koje se odnose na Platne kartice.

17. Ugovor o otvaranju računa

Član 62.

Banka Klijentu otvara račun u KM (tekući račun), devizni račun, žiro račun, osnovni račun, te ostale račune u skladu sa ugovorom sa Klijentom. Banka sa Klijentom zaključuje ugovor u pisanoj formi kojim se regulišu međusobna prava i obaveze ugovornih strana.

Član 63.

Prilikom podnošenja zahtjeva za otvaranje računa, uz lično prisustvo, Klijent je obavezan dostaviti odgovarajuću dokumentaciju, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Klijent odgovara za autentičnost i istinitost svih informacija koje je dostavio Banci.

Član 64.

Račun u ime maloljetnog lica može otvoriti samo zakonski zastupnik/zakonski staratelj tog lica. Račun u ime punoljetnog lica pod starateljstvom ili punoljetnog lica kome je djelimično ili potpuno oduzeta poslovna sposobnost može otvoriti samo lice koje je rješenjem nadležnog suda ili organa starateljstva određeno kao staratelj tog lica. Rješenje nadležnog suda odnosno organa starateljstva mora imati klauzulu pravosnažnosti.

Član 65.

Klijent isključivo po osnovu pisane punomoći može opunomoćiti drugo lice da raspolaže sredstvima na računu.

Izdana punomoć može prestati na jedan od slijedećih načina:

- u slučaju smrti Klijenta ili punomoćnika;
- opozivom punomoći ili otkazom iste;
- istekom roka na koji je punomoć data;
- odlukom nadležnog organa, koja za posljedicu ima prestanak punomoći.

Član 66.

U slučaju otkaza ili opoziva punomoći, opoziv ili otkaz će biti važeći isključivo od dana kada Banka primi otkaz ili opoziv punomoći, u formi u kojoj je data punomoć.

Nakon saznanja o smrti Klijenta, Banka blokira sve račune Klijenta, do dostavljanja akta nadležnog tijela o pravosnažno okončanom postupku raspravljanja zaostavštine Klijenta ili do momenta prezentiranja isprave koja predstavlja validan pravni osnov za raspolaganje sredstvima na računu.

Član 67.

Podatke o stanju računa i transakcijama po istom Banka stavlja na raspolaganje ili dostavlja Klijentu na način predviđen ugovorom o otvaranju računa. Klijent je dužan odmah po prijemu, pregledati izvod sa svog računa, i pregledati njegovu ispravnost i potpunost te Banku bez odlaganja obavijestiti ukoliko stanje po računu ili po transakcijama ne smatra tačnim.

Član 68.

Klijent može izdavati naloge za plaćanje u granicama raspoloživog pokrića na računu.

Nalog za plaćanje Klijent daje u pisanoj formi, a u elektronskoj formi samo ukoliko ima ugovorenu Bankarsku uslugu koja podržava davanje naloga u elektronskoj formi.

Naloge Klijenta date u pisanoj formi Banka izvršava ukoliko na računu Klijenta postoje dostatna sredstva za izvršenje naloga, ukoliko je nalog propisno popunjen i autorizovan ili autentičan, ukoliko je odredišna banka

propisno identifikovana i ukoliko je primalac identifikovan sa izvjesnim stepenom sigurnosti.

Klijent u pisanom nalogu za plaćanje mora tačno identifikovati primaoca i odredišnu banku. Kada je na nalogu za plaćanje bilo koji učesnik u platnoj transakciji identifikovan imenom i brojem, Banka nije dužna utvrditi usaglašenost imena i broja, i može izvršiti plaćanje ili na osnovu imena ili na osnovu broja.

Banka se ne smatra odgovornom ukoliko je Klijent na pisanom nalogu naveo pogrešne podatke a posebno, ali ne ograničavajući se na, iznos transakcije, primaoca, račun primaoca, datum valute i svrhu plaćanja.

Naloga za plaćanje koji se daju u elektronskoj formi popunjava i verifikuje Klijent i isti je isključivo odgovoran za eventualno pogrešno izvršenje neispravno popunjenog naloga.

Isključivo Klijent je odgovoran za ispravnost i potpunost podataka na iniciranom nalogu za plaćenje.

Banka je ovlaštena poništiti svaku očigledno pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili prijenos sredstava, svako bezgotovinsko ili gotovinsko plaćanje, kada god iste ustanovi, te provesti promjene na računu kako bi isti iskazivao tačno stanje. O svakoj takvoj radnji po računu Klijenta, Banka je obavezna bez odlaganja obavijestiti Klijenta. Banka ne smije provesti navedene ispravke ako na računu nema dovoljno sredstava za provođenje istih.

Svi nalozi pristigli do 12:00 sati tekućeg Bankovnog dana, tog dana će biti izvršeni, ukoliko je nalog propisno popunjen, potpisan i ovjeren i ukoliko Klijent na računu za izvršenje naloga ima odgovarajuće pokriće, te ne postoje druge smetnje ili zabrane za izvršenje naloga. Naloga zaprimljene nakon 12:00 sati Bankovnog dana, Banka nije u obavezi da izvršiti taj dan, nego slijedeći Bankovni radni dan, ukoliko su ispunjeni naprijed navedeni uslovi, te pod uslovom da na računu postoji pokriće.

Izuzetno, Banka će odložiti izvršenje naloga za plaćanje za zakonom propisani rok ili stvarno vrijeme potrebno za izvršenje svih potrebnih provjera, ukoliko se to zahtijeva propisima o sprečavanju pranja novca, ili drugim važećim propisima ili internim propisima Banke koji se odnose na obavezu otkrivanja i sprečavanja sumnjivih transakcija. Ako Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje, o odbijanju će odmah obavijestiti podnosioca zahtjeva.

Ukoliko je dan valute (tj. dan izvršenja naloga) praznik, odnosno neradni dan u BiH ili entitetima, ili neradni dan u mjestu izvršenja naloga ili dan kad Banka u skladu sa svojim internim aktima ne radi, nalog će se izvršiti prvog radnog dana koji slijedi iza dana valute naznačenog u nalogu.

Banka ne snosi odgovornost radi neizvršavanja naloga podnesenih ili primljenih u neradne dane, odnosno naloga kod kojih se izvršenje zahtijeva na dan kada Banka ne radi. Isto tako Banka nije odgovorna za izvršenje naloga za plaćanje u inostranstvo ako je dan izvršenja naloga u odredišnoj zemlji primaocu neradni dan. Ako se nalog mora izvršiti bez odgode, tj. odmah po dostavi (hitni nalog), taj zahtjev treba biti posebno i jasno istaknut uz nalog.

Kod izvršenja naloga za plaćanje Banka i Klijent su dužni postupati u skladu sa pozitivnim propisima koji regulišu platni promet i platne transakcije, kao i segment sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, a kod plaćanja u inostranstvo dodatno i u skladu sa propisima koji regulišu devizno poslovanje.

Član 68.a

Instant plaćanje predstavlja jedan od načina izvršenja platnih transakcija na domaćem tržištu.

Ovaj način plaćanja omogućava Klijentima trenutno izvršenje platnih transakcija, pri čemu se sredstva prenose na račun primaoca plaćanja u roku do 10 sekundi od trenutka iniciranja transakcije. Po izvršenju transakcije, platiocu se dostavlja potvrda o uspješno realizovanom plaćanju.

Iniciranje instant platnih transakcija moguće je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, uključujući nedjelje, praznike i neradne dane, putem elektronskih kanala Banke (mBanking i NetBanking aplikacije).

Instant plaćanja obuhvataju:

- plaćanja i prilive u domaćoj valuti (KM);
- pojedinačne transakcije u iznosu do 5.000,00 KM po nalogu;
- transakcije fizičkih i pravnih lica;
- izvršenje kreditnih transfera (priliva) na transakcijski račun Klijenta u roku do 10 sekundi, pod uslovom da je u platnom nalogu naveden tačan broj transakcijskog računa primaoca plaćanja.

Za izvršenje Instant plaćanja Klijent je dužan osigurati i sredstva u vrijeme izvršenja plaćanja, te se račun odmah tereti za iznos naloga i eventualne naknade za izvršenje.

Instant izvršenje kreditnog transfera odnosi se isključivo na uplatu sredstava direktno na transakcijski račun Klijenta. Navedeno ne uključuje uplate na prelazne račune Banke, niti transakcije koje zahtijevaju dodatnu obradu, ručno knjiženje po partiji, pozivu na broj ili drugom identifikacionom podatku.

Banka zadržava pravo da u skladu sa važećim propisima i pravilima platnih sistema, određene transakcije izvršava putem drugog odgovarajućeg platnog sistema.

Ako Banka nije zaprimila potvrdu o statusu izvršenja Instant plaćanja ili je zaprimila potvrdu o odbijenoj Platnoj transakciji od pružatelja platne usluge Primatelja unutar 10 sekundi od Vremenske oznake, Banka će obavijestiti Klijenta i vratiti Račun za plaćanje Klijenta u stanje kakvo je bilo prije zadavanja Instant plaćanja.

U slučaju kada Banka nije unutar 10 sekundi zaprimila potvrdu o statusu izvršenja Instant plaćanja, po naknadnom primitku potvrde o statusu Instant plaćanja od pružatelja platnih usluga Primatelja, Banka će obavijestiti Klijenta o istom. Ako je Instant plaćanje izvršeno i sredstva su doznačena Primatelju, Banka će teretiti račun Klijenta za iznos Instant plaćanja i iznos naknade.

Ako Klijent nakon zadavanja Instant plaćanja, a nakon isteka 10 sekundi od Vremenske oznake i prije primitka konačnog statusa o izvršenju Instant plaćanja, zada iznova identičan nalog za Instant plaćanje, može doći do višestruke provedbe istog Instant plaćanja. U tom slučaju račun Klijenta može se višestruko teretiti, ovisno o izvršenju Instant plaćanja.

Banka ne snosi odgovornost za izvršenje naloga koji sadrži netačne ili nepotpune podatke unesene od strane Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na, iznos transakcije, podatke o primaocu, broj računa primaoca i svrhu plaćanja. Naloge za instant plaćanje Klijent samostalno popunjava i potvrđuje, te snosi isključivu odgovornost za tačnost, potpunost i ispravnost svih podataka navedenih u nalogu. Klijent je isključivo odgovoran za posljedice koje mogu nastati usljed netačno, nepotpuno ili neispravno popunjenog naloga za plaćanje.

Član 68.b

Banka račun Klijenta može proglasiti neaktivnim, te isti ugasi pod uslovima predviđenim ovim članom.

Neaktivnim računom se smatra račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa od strane Klijenta ili punomoćnika (ukoliko isti postoji) u periodu od 12 (dvanaest) mjeseci od dana zadnje aktivnosti, osim računa koji su u pravnom postupku naplate prisilnim putem ili blokade. Aktivnosti Banke po računu ne smatraju se aktivnostima deponovanja ili povlačenja sredstava.

O računima koji su postali neaktivni Banka obavještava klijente putem web stranice www.sparkasse.ba i to objavljivanjem brojeva računa koji su postali neaktivni.

Neaktivan račun Klijent može ponovo aktivirati radnjama koje za posljedicu imaju deponovanje ili povlačenje sredstava sa računa. U slučaju ponovnog aktiviranja računa po nalogu Klijenta Banka je dužna prvo izvršiti ponovnu provjeru identiteta Klijenta, a Klijent je dužan priložiti

potrebnu dokumentaciju propisanu za otvaranje računa u skladu sa internim aktima Banke i standardima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Ukoliko na neaktivnom računu ima sredstava, Banka će vršiti naplatu naknade za vođenje neaktivnog računa.

Naknada za vođenje neaktivnog računa naplaćuje se u visini ugovorene naknade za održavanje računa, neposredno iz sredstava na neaktivnom računu i dok na računu postoje sredstva.

Ukoliko na neaktivnom računu ne postoje sredstva za naplatu naknade za vođenje neaktivnog računa, Banka će neaktivan račun ugasi.

18. Tekući račun sa osnovnim uslugama (osnovni račun)

Član 69.

Osnovni račun je namijenjen svim fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u Federaciji BiH ili Republici Srpskoj, a nemaju otvoren račun za obavljanje platnog prometa (ukoliko fizičko lice ima otvoren jedan ili više računa u bankama ne može imati osnovni račun).

Osnovni račun se otvara isključivo u konvertibilnim markama i obuhvata usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, uplatu i isplatu gotovog novca na račun na šalterima, bankomatima ili drugim sličnim uređajima, usluge prenosa novčanih sredstava s računa na drugi račun direktnim zaduženjem, korištenjem platne kartice (uključujući plaćanja putem interneta), odobrenja (uključujući trajni nalog), na terminalima i na šalterima i putem sistema internet bankarstva.

Banka naplaćuje naknadu za vođenje osnovnog računa na način i u iznosima regulisanim važećim zakonskim propisima.

19. Usluga trajnog naloga

Član 70.

Banka Klijentu pruža uslugu trajnog naloga temeljem zahtjeva za trajni nalog ili ugovora o trajnom nalogu.

Uslugu trajnog naloga Banka može pružiti samo onim Klijentima koji kod Banke imaju otvoren tekući račun.

Trajnim nalogom Klijent bezuslovno ovlašćuje Banku da sa njegovog računa, u određenim vremenskim periodima, prenese određeni iznos sredstava na račun i za svrhu određenu trajnim naplogom (npr. uplata rate kredita, prenos na štednju, plaćanje računa i sl.)

Član 71.

Klijent je dužan osigurati sredstva na tekućem računu u svrhu izvršenja trajnog naloga (uključujući i naknade za izvršenje naloga).

Ukoliko Klijent na računu nije osigurao sredstva za izvršenje trajnog naloga (uključujući naknade za njegovo izvršenje), Banka neće biti u mogućnosti izvršiti trajni nalog (u kom slučaju Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje naloga).

Klijent u cjelosti odgovara za podatke koje je dao vezano za trajni nalog (podaci Klijenta i lica u čiju korist se vrši uplata, brojevi računa, svrha, iznos i sl.) te Banka trajni nalog izvršava prema podacima koje joj je dostavio Klijent. O svakoj promjeni podataka vezanih za trajni nalog Klijent je dužan obavijestiti Banku pisanim putem i bez odlaganja i to na način koji osigurava da takva obavijest stigne do Banke.

20. Usluge E-kanala

Član 72.

Usluge E-kanala čine slijedeće usluge Banke:

- netBanking
- mBanking
- SMS/Viber Info
- E-izvodi

Usluge E-kanala Klijent koristi prema uslovima iz ugovora ili Pristupnice koju je prihvatila Banka.

Banka može odobriti korištenje usluge E-kanala ukoliko Klijent kod Banke ima otvoren i aktivan tekući račun koji nije predmet blokade ili obustave i nema nepodmirenih obaveza prema Banci po osnovu drugih Bankarskih usluga te ukoliko su ispunjeni posebni uslovi za korištenje usluga E-kanala propisani od strane Banke ili važećih podzakonskih ili zakonskih akata.

O bližim uslovima za korištenje usluge E-kanala Klijent se može informirati u svakoj poslovnoj jedinici Banke.

Član 73.

Klijent može izabrati da koristi jednu ili sve usluge u sklopu usluge E-kanala.

Klijent je obavezan da se prilikom korištenja usluga E-kanala pridržava tehničkih uputstava za korištenje usluga u okviru usluge E-kanala. Uputstva su Klijentu dostupna na internet stranici Banke www.sparkasse.ba.

Klijent je obavezan da prilikom korištenja usluga E-kanala vrši pravilan i potpun unos podataka u odgovarajuće elektronske aplikacije, putem kojih se koriste usluge E-kanala. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Klijenta. Banka ne odgovara za sadržaj i realizaciju pogrešno kreiranih elektronskih naloga od strane Klijenta, a putem funkcionalnosti „Slikaj i plati“ u okviru Sparkasse mBanking usluge.

Član 74.

Klijent je obavezan da, po izdavanju identifikacionih sredstava potrebnih za korištenje usluga E-kanala,

identifikacioni broj zapamti i kovertu s istim uništi, te da promijeni statičku lozinku kod korištenja netBanking, mBanking i e-Izvod usluge. Identifikaciona sredstva potrebna za korištenje E-kanala u kontekstu ovih Općih uslova obuhvataju korisničko ime, statičku lozinku i Token.

Klijent snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Klijenta.

Ukoliko je za korištenje usluge E-kanala potrebno i korištenje mobilnog telefona ili je usluga E-kanala na bilo koji način vezana za broj mobilnog telefona Klijenta-korisnika usluge, Klijent-korisnik usluge je dužan bez odlaganja Banci prijaviti izmjenu broja telefona koji koristi kao i gubitak, zloupotrebu ili krađu mobilnog telefona koji koristi za usluge E-kanala ili na koji je instalirao usluge E-kanala ili bilo koji njihov dio. Prijavu navedenih promjena koje se odnose na promjenu broja telefona Klijent je obavezan uraditi lično u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke. Prijavu zloupotrebe, gubitaka ili krađe mobilnog aparata koji služi za korištenje E-kanala ili na kojem je instalirana bilo koja usluga E-kanala ili neki njen dio, Klijent-korisnik usluge je obavezan bez odlaganja prijaviti na broj telefona naveden na internet stranici Banke kao broj za prijave incidenata i problema u korištenju usluga, te navedeno naknadno Banci potvrditi i pisanim putem.

Član 75.

Banka može Klijentu privremeno blokirati ili u cjelosti otkazati korištenje usluga E-kanala kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Banka može Klijentu privremeno blokirati ili trajno otkazati korištenje usluga E-kanala ukoliko utvrdi ili posumnja da se usluge koriste suprotno njihovoj namjeni ili u nedozvoljene svrhe ili da se usluge koriste suprotno odredbama propisa kojima je regulisano sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti.

Član 76.

Klijent je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao i spriječio bilo kakvu zloupotrebu, krađu ili gubitak identifikacionih sredstava ili otkrivanje lozinke ili drugih povjerljivih podataka neovlaštenim licima a posebno se obavezuje čuvati Mini token kao sredstvo autentifikacije za uslugu netBanking (ukoliko je izvršeno izdavanje istog), čuvati korisničko ime i lozinku za netBanking, mBanking i e-Izvod usluge, kao i čuvati od

krađe, gubitka i neovlaštenog korištenja mobilni telefon sa instaliranom aplikacijom mBanking i/ili mToken.

Član 77.

Klijent je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računarske opreme (hardver), te programske podrške (softver) potrebne za korištenje usluga E kanala. Klijent je svjestan te prihvata činjenicu da su usluge Sparkasse E-kanala usluge koje, ovisno o vrsti servisa, uključuju prenos podataka putem Interneta i mobilnog telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje Interneta i mobilnog telefona.

Član 78.

Klijent može podnijeti zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja jedne ili više usluga E-kanala u najbližoj poslovnoj jedinici Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, povrat identifikacionog sredstva – Mini token uređaja (ukoliko je izvršeno izdavanje istog) koji je vlasništvo Banke, uz istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza korištenjem određene usluge koja se otkazuje, i pripadajućih troškova i naknada.

Banka može otkazati Klijentu korištenje jedne ili više usluga E-kanala u skladu sa Općim uslovima i uslovima iz ugovora ili Pristupnice.

20.1. Usluga netBanking

Član 79.

Usluge netBanking je usluga internet bankarstva za Klijente koja korisnicima omogućava direktan pristup svim vrstama vlastitih i/ili ovlašteničkih računa, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom.

Ugovaranje netBanking usluge inicira se popunjavanjem Pristupnice za netBanking uslugu ili zaključenjem ugovora kojim se definiraju uslovi korištenja netBanking usluge. Autorizacija korisnika vrši se Korisničkim imenom, Lozinkom i mTokenom/Mini tokenom.

Član 80.

Korisnici usluge mogu biti Klijenti koji u Banci imaju tekući račun ili su ovlašteni za raspolaganje računom.

Član 81.

Detaljniji uslovi korištenja netBanking usluge i način korištenja propisani su tehničkim uputama vezanim za korištenje usluga netBanking (tamo gdje su primjenjivi) kao i Pristupnicom ili ugovorom kojim se definiraju uslovi korištenja netBanking usluge. Ica. Tehničke upute za korištenje usluga netBanking Klijentu su trajno dostupni na web stranici www.sparkasse.ba kao i u svakoj poslovnici Banke.

20.2. Usluga mBanking

Član 82.

Sparkasse mBanking je usluga mobilnog bankarstva za Klijente koja omogućava direktan pristup svim vrstama vlastitih i/ili ovlašteničkih računa, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

Korisnici usluge mogu biti Klijenti koji u Banci imaju tekući račun ili su ovlašteni za raspolaganje računom.

Ugovaranje mBanking usluge inicira se popunjavanjem Pristupnice za mBanking uslugu ili zaključenjem ugovora kojim se definiraju uslovi korištenja mBanking usluge.

Elektronsko ugovaranje kredita putem mBanking usluge:

Klijent samostalno elektronski dostavlja Banci podatke, izjave i dokumentaciju potrebnu za obradu zahtjeva za kredit putem mBanking usluge.

Klijent odgovara za tačnost, potpunost, autentičnost i ažurnost svih podataka i dokumenata dostavljenih putem mBanking usluge.

Banka ima pravo osloniti se na podatke i dokumentaciju koje je Klijent dostavio putem mBanking usluge te ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati zbog netačnih, nepotpunih i/ili neažurnih podataka i dokumentacije dostavljene/ih od strane Klijenta.

Klijentima je putem mBanking usluge omogućen elektronski potpis dokumenata.

Elektronski potpis zasniva se na prethodno provedenoj identifikaciji klijenta od strane Banke i dodjeli pristupnih podataka i sigurnosnih lozinki za korištenje mBanking usluge.

Banka koristi identifikacione, autentifikacione i sigurnosne mehanizme koji omogućavaju povezivanje elektronskog potpisa sa Klijentom i konkretnom radnjom potpisa dokumenta.

Prilikom elektronskog potpisivanja dokumenta, Klijent vrši autentifikaciju putem svoje lozinke i/ili biometrijskih podataka, uz unos sigurnosnog PIN-a, čime potvrđuje svoju saglasnost i namjeru potpisivanja dokumenta. Elektronski potpis izvršen putem mBanking usluge predstavlja izričitu i nedvosmisleni izjavu volje Klijenta da prihvati sadržaj dokumenta i bude njime pravno obavezan.

Klijent je dužan čuvati korisničke podatke, lozinke, PIN-ove, mobilni uređaj i druge sigurnosne elemente potrebne za pristup mBanking usluzi i elektronsko potpisivanje.

Radnje izvršene korištenjem identifikacionih, autentifikacionih i sigurnosnih mehanizama dodijeljenih Klijentu za korištenje mBanking usluge smatraju se radnjama koje je izvršio Klijent i proizvode pravna dejstva kao radnje koje je Klijent lično poduzeo, osim ako Klijent dokaže da je do njihove neovlaštene upotrebe došlo bez njegove krivnje i uprkos postupanju s dužnom pažnjom.

Klijent snosi odgovornost za štetu nastalu usljed neovlaštenog korištenja njegovih autentifikacionih sredstava ako je do takvog korištenja došlo zbog nepažnje, namjere ili propuštanja Klijenta da zaštiti navedena sredstva ili bez odlaganja prijavi njihov gubitak, kompromitaciju ili neovlaštenu upotrebu.

Prije elektronskog potpisivanja Klijentu je omogućeno da pregleda, preuzme i pohrani kompletnu ugovornu i predugovornu dokumentaciju.

Potpisivanjem dokumentacije putem mBanking usluge Klijent potvrđuje da je imao mogućnost upoznati se sa sadržajem dokumentacije, da je istu pročitao, razumio i prihvatio.

Potpisivanje dokumentacije i ugovora putem mBanking usluge vrši se korištenjem elektronskog potpisa, zasnovanog na mehanizmima identifikacije, autentifikacije i sigurnosne provjere koje primjenjuje Banka. Navedeni mehanizmi omogućavaju povezivanje elektronskog potpisa sa Klijentom i konkretnim dokumentom koji se potpisuje, te evidenciju izvršene radnje potpisivanja u informacionom sistemu Banke.

Ugovor se smatra zaključenim u trenutku kada Klijent izvrši elektronsko potpisivanje ugovorne dokumentacije putem mBanking usluge i kada Banka evidentira uspješno izvršenu radnju elektronskog potpisivanja u svom informacionom sistemu.

Nakon zaključenja i realizacije ugovora o kreditu putem mBanking usluge, Banka Klijentu dostavlja primjerak potpisane ugovorne dokumentacije na e-mail adresu evidentiranu u sistemu Banke.

Banka vodi i čuva elektronske zapise o identifikaciji, autentifikaciji i elektronskom potpisivanju dokumenata, koji mogu služiti kao dokaz o izvršenim radnjama Klijenta, zaključenju ugovora i prihvatanju ugovornih obaveza.

Kredit ugovoren putem mBanking usluge smatra se kreditnim poslom Banke u smislu Poglavlja 13. Kreditni poslovi te proizvodi ista prava, obaveze i pravne posljedice kao kredit ugovoren u poslovnici Banke.

Ugovor o kreditu zaključen putem mBanking usluge predstavlja elektronski dokument i ima istu pravnu valjanost, dokaznu snagu i pravno dejstvo kao ugovor zaključen u papirnoj formi.

20.3. Usluga SMS/Viber INFO

Član 83.

SMS/Viber INFO uslugu (u daljem tekstu: SMS/Viber INFO) može ugovoriti svaki Klijent Banke koji ima otvoren tekući račun i posjeduje aktivan GSM uređaj sa mogućnošću slanja i primanja SMS/Viber poruka da može primati informacije o stanju na računu putem eksterne aplikacije Viber, a u slučaju nedostupnosti internet mreže, putem SMS poruke. Ugovaranje SMS/Viber INFO inicira se popunjavanjem Pristupnice za SMS/Viber INFO uslugu ili zaključenjem ugovora kojim se definiraju uslovi korištenja SMS/Viber INFO usluge.

Član 84.

Ukoliko Klijent želi otkazati uslugu, potrebno je obavijestiti Banku u pisanom obliku najkasnije do 25. u tekućem mjesecu. Usluga se smatra otkazanom sa prvim danom narednog mjeseca.

20.4. Usluga e-izvodi

Član 85.

Sparkasse e-Izvod je usluga koja Klijentima omogućava uvid, štampu i eksport izvoda po Računima, kao i komunikaciju sa Bankom.

Autorizacija korisnika vrši se Korisničkim imenom i Lozinkom. Uslugu e-Izvodi je moguće aktivirati Klijentima koji ne koriste netBanking uslugu i koji kod Banke imaju otvoren aktivan tekući račun.

20.5. Sparkasse govorni automat

Član 86.

Funkcionalnost Sparkasse govorni automat (IVR) omogućava Klijentima da jednostavno saznaju najvažnije informacije o uslugama i proizvodima Banke. Pravilnom navigacijom kroz menije govornog automata Klijenti i ostali građani mogu dobiti relevantne informacije o uslugama Banke uz mogućnost uspostavljanja direktnog kontakta sa operaterima.

Funkcionalnost govornog automata pruža Klijentima Banke i opciju provjere stanja na računu putem telefona. Provjeru stanja na računu putem govornog automata može aktivirati i koristiti isključivo Klijent koji je vlasnik tekućeg računa u KM valuti otvorenog u Banci i koji je prethodno aktivirao tu opciju. Opcija provjere stanja na računu putem govornog automata se aktivira direktno u poslovnici ili pozivom na broj Info linije Banke naveden na internet stranici Banke www.sparkasse.ba, biranjem opcije „spajanja sa operaterom“, i to sa broja telefona koji je kao broj telefona Klijenta prethodno registriran u sistemu Banke.

Nakon dodatnih provjera, operateri telefonski vrše registraciju Klijenta, nakon čega Klijent SMS-om na broj telefona dobija četverocifreni PIN za aktivaciju ove

opcije. Dodijeljeni PIN se koristi isključivo za korištenje pomenute opcije i ne označava PIN kojim se Klijent identifikuje kod korištenja platnih kartica. U slučaju da Klijent poziva sa skrivenog ili broja koji nije registriran u sistemu Banke, registracija Klijenta neće biti moguća.

Ažuriranje podataka (izmjena broja telefona i sl.) se radi ličnim dolaskom u poslovnicu Banke.

Dodijeljeni PIN se koristi prilikom svake buduće telefonske provjere stanja računa.

Opcija telefonske provjere računa će biti blokirana nakon trećeg neuspješnog unosa dodijeljenog PIN-a.

U slučaju da Klijent zaboravi dodijeljeni PIN, isti se reizdaje na identičan način kao i prvi put.

Klijent je dužan da dobijeni PIN čuva u tajnosti i ne smije ga otkriti bilo kome. Niko od Klijenta nema pravo tražiti da mu otkrije dodijeljeni PIN.

Banka neće snositi odgovornost za podatke ukoliko je Klijent na bilo koji način trećem licu omogućio pristup dodijeljenom PIN-u ili opciji provjere stanja na računu putem telefona.

Klijent je dužan bez odlaganja otkazati korištenje opcije provjere stanja na računu putem telefona ukoliko je: telefon sa telefonskim brojem ili sam broj telefona na bilo koji način prenio na treće lice, ukoliko je izmijenio broj telefona ili iz bilo kojeg drugog razloga broj telefona registriran u sistemu Banke ne koristi ili je onemogućen da ga koristi iz bilo kojeg razloga (izgubljen ili ukraden telefonski aparat sa brojem ili sl.), i to bez obzira koliko je bilo koji od naprijed navedenih razloga trajao. Otkazivanje i blokiranje opcije provjere stanja na računu putem telefona vrši se direktno u poslovnici ili pozivom na broj Info linije navedene na internet stranici Banke www.sparkasse.ba i to biranjem opcije spajanja sa operaterom.

Detaljnije tehničko uputstvo za korištenje govornog automata dostupno je Klijentu na web stranici Banke www.sparkasse.ba ili u bilo kojoj poslovnici Banke na teritoriji BiH.

Uspostavljanje poziva prema Info liniji Banke i njegovo trajanje tarifira se prema važećim naknadama operatera čije usluge se koriste prilikom uspostave i trajanja poziva.

21. Sefovi

Član 87.

Za potrebe ovih Općih uslova sef predstavlja metalni pretinac ugrađen u posebnom prostoru Banke koji Banka iznajmljuje Klijentima uz naknadu za korištenje sefa.

Klijent koristi sef za čuvanje predmeta ili dokumenata. Svaki sef ima svoj broj. Podaci o tome ko ima sef u Banci predstavljaju poslovnu tajnu.

Predmeti u sefu vlasništvo su Klijenta kao korisnika sefa. Nije dozvoljeno čuvati predmete koji su kvarljivi, radioaktivni, zapaljivi, eksplozivni ili podložni brzom raspadanju. Ako postoji sumnja, zaposlenik Banke ima pravo da provjeri adekvatnost predmeta koji se namjeravaju deponovati u sef, bez procjenjivanja vrijednosti istih.

Prilikom potpisivanja ugovora o sefu, Banka će identifikovati Klijenta u skladu sa propisima.

Banka vodi brigu o bezbjednosti sefova, bez preuzimanja rizika umanjivanja vrijednosti ili uništenja predmeta zbog stajanja u sefu, kao i štete nastale zbog uslova na koje Banka nije mogla uticati ili zbog više sile. Pristup sefu je moguć jedino u radno vrijeme Banke. Klijenta odnosno u sef uvodi ovlaštena osoba Banke, o čemu se vodi evidencija u skladu sa pravilima Banke.

U slučaju gubitka ili oštećenja ključeva sefa, troškove nasilnog otvaranja sefa i zamjene brave, snosi Klijent.

Ugovorom o sefu se preciznije uređuju prava i obaveze Klijenta i Banke u pogledu korištenja sefa.

Član 88.

Visina naknade za korištenje sefa određuje se tarifom naknada Banke, u skladu sa veličinom sefa i vremenom za koje se isti namjerava koristiti.

22. Ugovor o paketu usluga

Član 89.

Ugovor o paketu usluga sadrži set pogodnosti koje se odnose na bankarske i nebankarske usluge (npr. korištenje određenih Bankarskih usluga bez plaćanja posebne naknade i sl.).

Za korištenje paketa usluga Klijent plaća mjesečnu naknadu predviđenu ugovorom.

Pogodnosti koje Klijent ostvaruje zaključenjem ugovora o paketu usluga sadržane su u samom ugovoru (čiji nacrt Klijent na zahtjev može dobiti u svakoj poslovnoj jedinici Banke) i SIL-u (koji Klijent na zahtjev može dobiti u svakoj poslovnoj jedinici Banke).

Ostali uslovi korištenja paketa usluga ili pojedinih vrsta paketa usluga definišu se ugovorom Banke sa Klijentom.

III – ZAVRŠNE ODREDBE

Član 90.

Sve sporove koji proizilaze iz svih pravnih poslova povezanih s poslovanjem Banke, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njihovog zakonitog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne posljedice koji iz toga proizlaze, Banka će s Klijentom prvenstveno rješavati sporazumno, a ukoliko u tome ne uspije u razumnom roku, Banka će pokrenuti spor pred stvarno nadležnim sudom u Sarajevu, ako ugovorom nije drugačije određena nadležnost suda, ili nije u primjeni isključiva nadležnost nekog suda.

Za sve navedene sporove biće mjerodavno pravo Bosne i Hercegovine, Federacije Bosne i Hercegovine ili Republike Srpske, odnosno Distrikta Brčko, ako se ugovorom ne odredi drugačija primjena prava.

Član 91.

Stupanjem na snagu Općih uslova prestaju da važe i da se primjenjuju:

- Opći uslovi poslovanja sa fizičkim licima broj: 12132/A-02-02-26 od 07.08.2026. godine

Ovi Uslovi stupaju na snagu danom donošenja. Danom donošenja Općih uslova smatra se dan kada su isti usvojeni od strane Nadzornog odbora Banke.

Opći uslovi se primjenjuju po isteku 15 dana od njihove objave na web stranici Banke www.sparkasse.ba i u poslovnim prostorijama Banke.

Opći uslovi će se 15 dana prije njihove primjene učiniti dostupnim Klijentima u svim poslovnim jedinicama Banke i na internet stranici Banke.

Revidiranje Općih uslova vrši se po potrebi, odnosno u skladu promjenama Zakonske regulative, Grupne regulative, ili sa internim potrebama banke zbog promjena vezanih za proizvod, uslugu ili radnu praksu zbog koje akt podliježe određenim izmjenama.

Nadzorni odbor
Sparkasse Bank dd BiH


Broj: 13250/104-02-02-26
Datum, 27.08.2026. godine