


|  | Opis dokumenta                                   | Verzija / Datum     |
|---|--|---------------------|
|   | Opšti uslovi poslovanja MF banke a.d. Banja Luka | 13.0 od 04.07.2024. |
|   | Opšti uslovi poslovanja MF banke a.d. Banja Luka | 14.0 od 26.08.2024. |

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
MF BANKE A.D. BANJA LUKA  
ZA TRŽIŠTE FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE**

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| <b>Nivo povjerljivosti:</b> | JAVNO    |
| <b>Klasifikacija akta:</b>  | POLITIKA |

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Pripremio:</b>   | Radoslav Lepir, samostalni stručni saradnik za opšte pravne poslove                |
| <b>Kontrolisao:</b> | Nikolina Čugalj, Sekretar Banke<br>Aleksandar Kremenović, Predsjednik uprave Banke |
| <b>Odobrio:</b>     | Sandra Lonco, Predsjednik nadzornog odbora Banke                                   |

|  |                        |
|--|------------------------|
| <b>Nadležnost za izradu i ažuriranje akta:</b> | Sektor za sekretarijat |
|--|------------------------|

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Autorsko pravo:</b> | Ovaj dokument je ekskluzivno pravo MF banke a.d. Banja Luka i njegov se sadržaj ne smije saopštavati neovlašćenim osobama ili osobama van MF banke a.d. Banja Luka, bez pismene saglasnosti predsjednika Uprave. |
|------------------------|--|

## SADRŽAJ

|   |    |
|---|----|
| SADRŽAJ.....  | 2  |
| 1. OPŠTE ODREDBE .....  | 5  |
| 1.1. Svrha akta .....   | 5  |
| 1.2. Skraćenice i pojmovi.....  | 5  |
| 1.3. Nadležnost i odgovornost.....  | 11 |
| 1.4. Veza sa drugim dokumentima .....   | 12 |
| 2. OPŠTA PRAVILA I PRIMJENA OUP .....   | 12 |
| 3. KLIJENT .....  | 13 |
| 3.1. Identifikacija klijenta.....   | 13 |
| 3.2. Potpis klijenta.....   | 15 |
| 3.3. Zastupanje Klijenta od strane zakonskog zastupnika / punomoćnika i ovjera dokumenata ..... | 15 |
| 3.4. Smrt Klijenta / prestanak postojanja poslovnog subjekta.....                               | 16 |
| 4. OPŠTE ODREDBE POSLOVNIH ODNOSA.....  | 17 |
| 4.1. Obaveze i prava Banke .....  | 17 |
| 4.2. Prava i obaveze Klijenta.....  | 20 |
| 4.3. Komunikacija Klijenata i Banke.....  | 23 |
| 4.4. Raspolaganje podacima .....  | 23 |
| 4.5. Odgovornost za štetu .....   | 24 |
| 5. BANKARSKI POSLOVI.....   | 25 |
| 5.1. Otvaranje i vođenje računa Klijenta.....   | 25 |
| 5.1.1. Neaktivnost računa .....   | 25 |
| 5.1.2. Zatvaranje računa .....  | 25 |
| 5.1.3. Izvršenje naloga prinudne naplate i blokada računa.....                                  | 26 |
| 5.1.4. Nalog za plaćanje .....  | 26 |
| 5.1.5. Platni promet u zemlji.....  | 27 |
| 5.1.6. Platni promet sa inostranstvom.....  | 28 |
| 5.1.7. Isključenje odgovornosti Banke .....   | 29 |
| 5.1.8. Kartično poslovanje .....  | 29 |
| 5.1.9. Transakcijsko poslovanje putem OTP koda.....   | 30 |
| 5.1.10. Elektronsko i mobilno bankarstvo .....  | 30 |
| 5.1.11. Depoziti i štedni ulozi.....  | 31 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 5.2.    | Kreditni i dokumentarni poslovi.....   | 32 |
| 5.2.1.  | Opšte odredbe.....   | 32 |
| 5.2.2.  | Kamatne stope i naknade za kreditne plasmane .....   | 35 |
| 5.2.3.  | Način obračuna redovne kamate .....  | 36 |
| 5.2.4.  | Interkalarna kamata .....  | 36 |
| 5.2.5.  | Obračun i naplata zatezne kamate .....   | 36 |
| 5.2.6.  | Naknade i ostali troškovi .....  | 37 |
| 5.3.    | Dokumentarni poslovi.....  | 38 |
| 5.4.    | Posebne odredbe .....  | 38 |
| 5.4.1.  | Instrumenti obezbjeđenja .....   | 38 |
| 5.4.2.  | Raskid ugovora .....   | 40 |
| 5.4.3.  | Odustanak/otkaz od strane Klijenta.....  | 41 |
| 5.4.4.  | Ustupanje potraživanja.....  | 41 |
| 5.4.5.  | Kupoprodaja plasmana Banke.....  | 41 |
| 5.4.6.  | Restrukturiranje/reprogramiranje / refinansiranje .....  | 42 |
| 6.      | POSEBNI USLOVI POSLOVANJA BANKE KOD UGOVORA O KREDITU U SKLADU SA ZAKONOM O ZAŠTITI ŽIRANTA FEDERACIJE BIH .....       | 42 |
| 6.1.    | Sadržaj Ugovora o kreditu .....  | 42 |
| 6.2.    | Prava jemca .....  | 43 |
| 7.      | OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA FIZIČKA LICA, KORISNIKE BANKARSKIH USLUGA PREMA ZZKFU FBiH .....                            | 44 |
| 7.1.    | Zajedničke odredbe .....   | 44 |
| 7.1.1.  | Pojam opštih uslova poslovanja .....   | 44 |
| 7.1.2.  | Oglašavanje opštih uslova poslovanja .....   | 44 |
| 7.1.3.  | Pojam Korisnika .....  | 45 |
| 7.1.4.  | Pojam bankarske usluge .....   | 46 |
| 7.1.5.  | Informisanje korisnika u predugovornoj fazi .....  | 46 |
| 7.1.6.  | Informisanje Korisnika u pregovaračkoj fazi .....  | 47 |
| 7.1.7.  | Pravila ugovaranja .....   | 48 |
| 7.1.8.  | Kamatne stope u ugovoru .....  | 49 |
| 7.1.9.  | Promjenjivost referentne kamatne stope (EURIBOR) .....   | 49 |
| 7.1.10. | Zaključenje ugovora o sporednim uslugama .....   | 49 |
| 7.1.11. | Prigovor korisnika.....  | 49 |
| 7.1.12. | Kašnjenje Korisnika u ispunjenju obaveza .....   | 50 |
| 7.2.    | Posebne odredbe za pojedine vrste usluga vezano za poslovanja sa fizičkim licima – korisnicima bankarskih usluga ..... | 51 |

|          |   |                                     |
|----------|---|-------------------------------------|
| 7.2.1.   | Ugovor o kreditu.....   | 51                                  |
| 7.2.1.1. | Obaveze Banke prije zaključenja ugovora o kreditu.....                    | 51                                  |
| 7.2.1.2. | Obaveze Banke prilikom zaključenja ugovora o kreditu.....                 | 52                                  |
| 7.2.1.3. | Obaveze i prava ugovornih strana nakon zaključenja ugovora o kreditu..... | 53                                  |
| 7.2.2.   | Ugovor o novčanom depozitu i ulogu na štednju.....                        | 55                                  |
| 7.2.3.   | Ugovor o revolving kreditu.....   | 57                                  |
| 7.2.4.   | Ugovor o otvaranju i vođenju računa.....                                  | 57                                  |
| 7.2.5.   | Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa.....                             | 57                                  |
| 7.2.6.   | Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice.....                       | 58                                  |
| 7.2.7.   | Ugovor o ostalim uslugama.....  | 59                                  |
| 8.       | ZAVRŠNE ODREDBE.....  | 59                                  |
| 8.1.     | Nadležnost suda.....  | 59                                  |
| 8.2.     | Način objave Opštih uslova.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8.3.     | Objava kamatnih stopa, naknada i ostalih troškova.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 9.       | PRIMJENA DIGITALNOG POTPISA.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 10.      | STUPANJE NA SNAGU I PRIMJENA OUP.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

Na osnovu Zakona o bankama FBiH („Službeni glasnik FBiH“ broj 27/17), Statuta MF banke a.d. Banja Luka, Nadzorni odbor banke, na sjednici održanoj dana 26.08.2024. godine, usvojio je sljedeći akt:

# Opšti uslovi poslovanja MF banke a.d. Banja Luka za tržište Federacije Bosne i Hercegovine

## 1. OPŠTE ODREDBE

### 1.1. Svrha akta

Opšti uslovi poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) uređuju osnovne uslove poslovanja, koje „MF banka“ a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje na sve Klijente Banke, prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa između Klijenta i Banke, prilikom komunikacije između Klijenta i Banke i uopšte prilikom pružanja bančnih usluga i plasiranja proizvoda na tržištu Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu skraćeno: FBiH).

Opštim uslovima poslovanja (skraćeno: OUP) propisuju se standardni uslovi poslovanja Banke koji se primjenjuju na Klijente.

Akt je namijenjen svim organizacionim dijelovima Banke, koji učestvuju u gore navedenim procesima, vezanim za odnos Banka-Klijent.

### 1.2. Skraćenice i pojmovi

U okviru Opštih uslova poslovanja, a u vezi sa odvijanjem bankarskog poslovanja, određeni termini imaju sljedeća značenja:

- **OUP** - Opšti uslovi poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka za tržište FbiH.
- **Banka** - „MF banka“ a.d. Banja Luka.
- **Klijent** je bilo koje lice koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takve identifikovala bilo da je rezident ili nerezident. Status Klijenta Banke stiče fizičko lice ili poslovni subjekt koji koristi bar jedan proizvod/uslugu Banke.

- **Poslovni subjekt** je Klijent koji se bavi određenom poslovnom djelatnošću, registrovanom kod nadležnih organa ili institucija u zemlji i inostranstvu, u skladu sa važećom regulativom.
- **Rezidenti** pravna lica sa sjedištem u Bosni i Hercegovini, osim predstavništava ovih lica koja se nalaze izvan Bosne i Hercegovine, predstavništva, podružnice i drugi organizacioni dijelovi stranih pravnih lica upisanih u registar nadležnog organa u Bosni i Hercegovini, poduzetnici (obrtnici i trgovci), koji samostalno obavljaju djelatnost radi sticanja dohotka i registrovani su kod nadležnog organa (u daljnjem tekstu: poduzetnici), fizička lica s prebivalištem u Bosni i Hercegovini, osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine, fizička lica - strani državljani koji u Bosni i Hercegovini borave na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, duže od 183 dana, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih porodica, diplomatska, konzularna i druga predstavništva iz Bosne i Hercegovine u inostranstvu koja se finansiraju iz budžeta te državljani Bosne i Hercegovine zaposleni u tim predstavništvima i članovi njihovih porodica.
- **Nerezidenti** su lica koja nisu navedena u prethodnoj tački.
- **Prostorija Banke** - sjedište Banke, njenih poslovnih jedinica i drugih organizacionih dijelova.
- **Bankarski dan** je dio dana tokom kojeg je Banka otvorena za prijem, obradu i prenos naloga za plaćanje i ostalih obavještenja u vezi platnih transakcija.
- **Račun** predstavlja bilo koji račun otvoren kod Banke na osnovu ugovora i/ili štedne knjižice između Klijenta i Banke, u svrhu izvršenja pojedinačne platne transakcije. Stanje novčanih sredstava na računu ima osobine depozita po viđenju ili depozita oročenog na određeni rok.
- **Vlasnik računa** je Klijent Banke koji kao učesnik u platnom prometu otvara transakcione / tekuće račune u domaćoj valuti, transakcione račune u stranoj valuti i druge depozitne račune, sa svrhom obavljanja depozitnih poslova, platnog prometa u zemlji i inostranstvu.
- **Izvršenje naloga za plaćanje** označava sprovođenje instrukcija nalogodavca od strane Banke, koje su sadržane u nalogu za plaćanje, do visine raspoloživog stanja sredstava na računu.
- **Raspoloživo stanje** podrazumijeva stanje sredstava računa od prethodnog dana, uvećana za priliv sredstava sredstva u toku dana i za sredstva na osnovu ugovora o dozvoljenom negativnom saldu na računu zaključenim sa klijentom, umanjena za izvršena plaćanja za rezervisana sredstva u tom danu do momenta utvrđivanja raspoloživog stanja.
- **Osiguran depozit** podrazumijeva najveći iznos osiguranog depozita, zajedno sa obračunatom kamatom, koji isplaćuje Agencija za osiguranje depozita BiH po klijentu - deponentu, kao prikladan depozit umanjen za zakonski ili ugovoreni dug klijenta prema Banci, najviše do iznosa utvrđenog odlukom Upravnog odbora Agencije za osiguranje depozita BiH ili koji je manji.

- **Nalogodavac** je Klijent Banke koji inicira platnu transakciju.
- **Nalog za plaćanje** označava безусловnu instrukciju datu Banci da izvrši isplati ili uplati određene sume novca sa označenog računa, koji ispostavlja nalogodavac u papirnoj i/ili elektronskoj formi.
- **Transakcija** je bilo kakvo primanje, davanje, čuvanje, razmjena, prenos, raspolaganje ili drugo rukovanje sredstvima ili drugom imovinom od strane Banke, uključujući i gotovinsku transakciju te omogućavanje raspolaganja sefom;
- **Platna transakcija** podrazumijeva isplatu sredstava povjeriocu sa računa dužnika ili prenos na njegov račun. Transfer između dva računa istog vlasnika ili različitih vlasnika računa, odnosno različitih klijenata, takva platna transakcija može biti bezgotovinska transakcija ili transakcija u gotovom novcu.
- **Domaća valuta** je konvertibilna marka (KM) i zakonsko sredstvo plaćanja svih javnih i privatnih obaveza i dugova u Bosni i Hercegovini.
- **Strana sredstva plaćanja** su devize, efektivni strani novac i strane hartije od vrijednosti, od čega su:
  - a) devize - potraživanja u inostranstvu koja glase na stranu valutu,
  - b) efektivni strani novac - potraživanje u gotovini, odnosno papirni ili kovani novac koji glasi na stranu valutu,
  - c) strane hartije od vrijednosti - hartije od vrijednosti koje emituje nerezident i koje glase na stranu valutu.
- **Datum valute** označava bankarski dan na koji se treba izvršiti nalog za plaćanje po instrukciji nalogodavca ili Banke.
- **Obrtnička djelatnost** jeste samostalno i trajno obavljanje dopuštenih i registrovanih privrednih djelatnosti u osnovnom dopunskom ili dodatnom zanimanju, od strane fizičkih lica sa svrhom postizanja dobiti koja se ostvaruje proizvodnjom, prometom ili pružanjem usluga na tržištu. Srodne djelatnosti su sve registrovane privredne i druge djelatnosti koje obavljaju fizička lica po pravilima obavljanja obrta a koje se ne smatraju obrtom, uključujući i registrovanu poljoprivrednu djelatnost.
- **Tržišni segment „MSME“** od engleskih riječi „Micro, Small and Medium Enterprises“ (mikro, mala i srednja društva), čine klijenti koji ostvaruju ukupan godišnji prihod **do 15.000.000 KM**, a može da obuhvata sljedeće subjekte:
  - **Pravna lica u većinski privatnom vlasništvu**, registrovana u obliku DOO, AD, DD i slično (sa JIB);
  - **Preduzetničku djelatnost** (sa JIB) odnosno SP, advokatske i notarske kancelarije, stomatološke ordinacije, apoteke, te ostale registrovane preduzetničke obrte i aktivnosti koje se obavljaju u sklopu radionice, kancelarije, biroa, servisa, pansiona, taksi prevoznika, auto prevoznika i slično;

- **Ostale poslovne subjekte** (sa JIB) registrovane kao: nerezidentna pravna lica, predstavništva stranih pravnih firmi, finansijske institucije (brokerske kuće, banke, osiguravajuća društva, mikrokreditna i lizing društva, mjenjačnice i druge), sportska udruženja, udruženja osnovana od teritorijalnih organa, političke i nevladine organizacije, obrazovni sektor, obrazovne, zdravstvene i vjerske ustanove, agencije, fondacije, neprofitne organizacije i udruženja, ZEV, zemljoradničke i druge zadruge, crkve i registrovane vjerske zajednice, kao i komunalna/javna/društvena preduzeća i privredna društva (registrovana u obliku DOO/AD/DD) koja su u većinskom vlasništvu države i/ili lokalne uprave i slično.
- Pored navedenog, obuhvata i plasmane odobrene fizičkim licima, koji imaju poslovnu namjenu i/ili koji se odobravaju na osnovu registrovanog biznisa koji je u vlasništvu tog fizičkog lica.

**MSME segment se dijeli na podsegmente** na nivou klijenta (poslovnog subjekta) po osnovu ukupno ostvarenog iskazanog prihoda prethodne ili tekuće godine (u zavisnosti koji je veći), ili na nivou partije fizičkog lica u zavisnosti od vrste/namjene, kako slijedi:

- **MSME-Mikro** - do 200.000 KM ukupno ostvarenog prihoda;
- **MSME-Mala** - od 200.001 do 2.000.000 KM ukupno ostvarenog prihoda;
- **MSME-Srednja** - od 2.000.001 do 15.000.000 KM ukupno ostvarenog prihoda.

- **Segment Velikih klijenata (COR i PUB tržišni podsegment) obuhvata sljedeće:**

- COR odnosno Korporativni klijenti su (od engleske riječi „Corporate” - registrovano privredno društvo) privredna društva koja ostvaruju godišnji ukupan prihod veći od 15.000.000 KM, a obuhvataju iste poslovne subjekte kako je opisano iznad kod MSME.
- PUB, odnosno Klijenti javnog sektora (od engleske riječi “Public” - **Javan**) obuhvataju poslovne subjekte i organizacije bez obzira na godišnji prihod, po bilo kojem od sljedeća dva osnova:

a) Po obliku organizovanja: Državni i pravosudni organi, Ministarstva, Organ jedinice lokalne samouprave (tj. Opštine i Gradovi), Vojne ustanove, Centralna banka, Ambasade, Nerezidenti-diplomatske i konzularne misije, Fondovi PIO i drugi javni investicioni fondovi, Društva za upravljanje penzionim fondovima, Berza i/ili

b) Po osnovu vlasničke strukture: privredna društva koja su u većinskom vlasništvu (>50%) gore navedenih javnih subjekata pod a) ili koja su u većinskom vlasništvu (>50%) države BiH ili entiteta RS, FBiH ili Distrikta Brčko.

- **Stanovništvo** je tržišni segment koji obuhvata sva fizička lica, na nivou klijenta, odnosno sve plasmane i proizvode koji se koriste u svrhu namjenske, nenamjenske potrošnje i/ili kupovinu i adaptaciju stambenih jedinica i slično.
- **Bonitetno fizičko lica** je lice sa preostalom kreditnom sposobnošću i stalnim zaposlenjem.
- **Modifikacija izloženosti** je postupak kojim se mijenjaju uslovi originalnog ugovora te izloženosti, pri čemu modifikacija može biti:
  1. uzrokovana tekućim potrebama dužnika (npr. smanjenje efektivne kamatne stope zbog promjena na tržištu, zamjena kolaterala i slično), a ne finansijskim poteškoćama dužnika;



2. uzrokovana trenutnim finansijskim poteškoćama dužnika ili poteškoćama koje će uskoro nastati, odnosno pogoršanjem njegove kreditne sposobnosti, urednosti u izmirivanju obaveza prema banci ili drugim povjericima (za ovu vrstu modifikacije koristi se pojam: restrukturirana izloženost).

- **Kredit** ("kredit" potiče iz [francuskog](#), [njemačkog](#) i [talijanskog](#) jezika, a značenje riječi iz [latinskog](#) jezika "ono što je povjereno, zajam") je [novčani](#) dužničko-povjerilački odnos u kojem povjerilac kredita (obično [Banka](#)) ustupa pravo korištenja određenog iznosa novčanih sredstava dužniku ([debitoru](#)), na ugovoreno vrijeme i uz ugovorene uslove povrata.

- **Kreditna sposobnost** ("kreditna sposobnost" potiče od engleske riječi "credit rating" i njemačke "Kreditklasse", "Kreditgrad") je skup karakteristika dužnika prema kojima kreditor procjenjuje hoće li mu odobreni kredit biti otplaćen u skladu s ugovorom. Do ocjene kreditne sposobnosti tražioca kredita, Banka dolazi na osnovu posebne analize prethodnih kreditnih odnosa banke i tržioca, kao i na osnovu svih raspoloživih informacija o tražiocu kredita.

- **Kamata** (engl. *interest*, njem. *Zins*) je cijena za prepuštanje [kapitala](#) na određeni [rok](#).

- **Ugovorna kamata** određuje se Ugovorom, a determinisana je [ponudom](#) i [potražnjom](#) na [tržištu kapitala](#).

- **Zatezna kamata** je [kamata](#) koju duguje dužnik novčane obaveze, ako se nađe u kašnjenju. Povjerilac ima pravo na zateznu kamatu bez obzira na to da li je pretrpio kakvu [štetu](#) zbog dužnikovog kašnjenja. Zatezna kamata koju Banka zaračunava ne može biti veća od visine zakonske zatezene kamate.

- **Kamatna stopa** je cijena izražena u procentima koja se plaća za korišćenje tuđih sredstava – novca ili kapitala.

- **Efektivna kamatna stopa (EKS)** je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou, primjenom složenog kamatnog računa na način da se diskontovana novčana primanja izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima odobrenih kredita, odnosno primljenih depozita.

Efektivna kamatna stopa iskazuje se u procentima sa dvije decimale uz zaokružnje druge decimale i važi na dan obračuna.

Zbog jedinstvene metodologije obračuna efektivne kamatne stope koja je propisana od Agencije za bankarstvo FBiH i obvezna je za sve banke u Federaciji BiH, ovi podaci su uporedivi. Cilj uvođenja efektivne kamatne stope je zaštita Klijenata, u smislu uvođenja transparentnog prikaza troškova kredita, odnosno prihoda depozita kod svih banaka.

U obračunu EKS-a na kredite koji se odobravaju uz polaganje depozita, uključuju se i novčana sredstva tog depozita. Osnovni parametri koji utiču na visinu EKS- a po kreditu

U skladu sa Odlukom Agencije za bankarstvo FBiH o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite, MF banka a.d. Banja Luka svojim klijentima, kao dio redovne procedure ugovaranja kredita ili depozita, uručuje otplatni plan, sa jasno iskazanom efektivnom kamatnom stopom.

- **Tražilac kredita** je fizičko lica ili poslovni subjekt koji se obraća Banci sa zahtjevom za odobrenje kreditnog plasmana. Ukoliko je tražilac kredita fizičko lice potrebno je da bude u stalnom radnom odnosu, odnosno da ima redovna mjesečna primanja. Da bi fizičko lice kao klijent mogao podnijeti zahtjev za kredit potrebno je da je punoljetan. Krediti se odobravaju rezidentima i nerezidentima u skladu sa zakonom.
- **Solidarni dužnik tražioca kredita (skraćeno Sudužnik)** u skladu sa Zakonom o obligacionima odnosima, prihvata da za sve obaveze iz poslovnog odnosa Klijent - Banka odgovara Banci kao Glavni dužnik - Klijent i Banka može da zahtijeva ispunjenje obaveza od Klijenta, Sudužnika ili od svih u isto vrijeme. Institutom Sudužnika Banka pojačava kreditnu sposobnost Klijenta. Sudužnik je instrument naplate kredita.
- **Anuitetni plan** ili plan otplate kredita sastavni je dio ugovora o kreditu, a predstavlja raspored periodičnih iznosa koje korisnik kredita plaća pri izmirivanju svojih obaveza prema povjeriocu. Anuiteti se sastoje od glavnice i kamate, a mogu biti mjesečni, tromjesečni, polugodišnji, godišnji i iregularni. Anuitetni plan se uručuje Klijentu prilikom potpisa Ugovora o kreditu, u formi i sa sadržajem koji su u skladu sa zakonskom regulativom.
- **Prijevremena otplata kredita:** Klijent ima pravo da izvrši prijevremenu (djelimičnu ili u cijelosti) otplatu kredita, pod uslovom da obavijesti Banku o svojoj namjeri 15 dana prije otplate. Banka je dužna korisniku kredita sačiniti plan prijevremene otplate kredita i isti mu uručiti. Plan prijevremene otplate sadrži ukupan dug Klijenta na dan obračuna i važi na taj dan. Ukoliko klijent ne izvrši povrat na dan za koji važi obračun, obračun se smatra nevažećim. Prilikom obračuna iznosa koji Klijent treba da vrati Banci, Banka obračunava ugovorenu naknadu za prijevremeni povrat kredita, na iznos nedospjele glavnice, ukoliko se radi o otplati kredita u cijelosti, odnosno na iznos glavnice koji se prijevremeno otplaćuje, ukoliko se radi o djelimičnoj otplati kredita.
- **Valutna klauzula:** pojam valutne klauzule predstavlja ugovaranje kreditno-depozitnih poslova na način da se odobreni iznos kredita/primljenog depozita vezuje za EUR ili neku drugu stranu valutu. Rezidentima Banka ne može odobriti kredit u stranoj valuti, osim u slučaju namjene uvoza (za poslovne subjekte). Da bi se zaštitila od valutnog rizika Banka odobrava rezidentima kredite u domaćoj valuti uz valutnu klauzulu, odnosno uz vezivanje vrijednosti kredita za stranu valutu, najčešće EUR. Kredit uz valutnu klauzulu može se ugovoriti u stranoj valuti, ali se njegov plasman i povrat vrši isključivo u domaćoj valuti, po srednjem kursu na dan isplate/uplate.
- **Konverzija obaveza:** ukoliko je kredit odobren u KM valuti, uz valutnu klauzulu u EUR –u, Banka je ovlaštena da ukoliko tokom trajanja ugovora dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, izvrši konverziju preostalih obaveza Korisnika kredita u EUR valutu, u skladu sa službeno utvrđenim kursom Centralne banke BiH na dan dospijeca ili ispunjenja obaveza. Banka će o sprovedenoj konverziji i datumu konverzije obavijestiti Klijenta bez odlaganja i dostaviti mu novi anuitetni plan u EUR valuti.

- **Naknada** je prihod koji Banka ostvaruje obavljanjem određenog bankarskog posla /usluge. Vrsta i visina naknada definisana je aktima Banke.
- **Bankarska garancija** predstavlja sredstvo obezbjeđenja potraživanja, koje se zbog svoje prilagođenosti potrebama poslovnog prometa često koristi u poslovnoj praksi. Bankarska garancija je instrument obezbjeđenja plaćanja i predstavlja neopozivu izjavu banke da će korisniku garancije platiti određenu sumu novca za slučaj neizvršenja ili neurednog izvršenja ugovorene obaveze od strane nalogodavca.
  - a. NOSTRO garancije (garancija koje Banka daje po nalogu svoga Klijenta).
  - b. LORO garancije (garancije koje Banka prima od neke druge banke u korist svoga Klijenta).
- **Akreditiv** je pismo ili instrument plaćanja / obezbjeđenja plaćanja, kojim nalogodavac akreditiva, preko Banke, stavlja na raspolaganje korisniku akreditiva određeni iznos, a koji korisnik može naplatiti kada ispuni određene uslove tj. obaveze prema nalogodavcu akreditiva.
- **Pismo namjere** -pismo koje Banka može izdati na zahtjev klijenta, a kojim se obavezuje da će klijentu odobriti neki od svojih proizvoda ili preuzeti neki od budućih rizika u poslovanju klijenta ("Obavezujuće pismo") ili izjavljuje da će razmatrati takvu mogućnost, u skladu sa kreditnom politikom Banke i ocjenom boniteta klijenta ("Neobavezujuće pismo").
- **Standardni informacioni list** – dokument kojim Banka u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi, u pisanoj formi ili elektronskom obliku, a koji sadrži obavezne elemente propisane relevantnom zakonskom regulativom
- **ZZKFU FBiH** – Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga Federacije Bosne i Hercegovine

### 1.3. Nadležnost i odgovornost

Za primjenu i sprovođenje odredbi ovog akta odgovorni su:

- Sektor za stanovništvo i šaltere
- Sektor za preduzetnike
- Sektor korporativne i javne klijente
- Sektor za podršku i kontrolu prodaje
- Sektor mišljenja i monitoringa
- Sektor za operacije i podršku
- Sektor za upravljanje proizvodima i kanalima
- Direkcija za upravljanje sredstva i trezorom
- Služba za sprečavanje pranja novca

svako iz svoje nadležnosti, kao i ostali organizacioni dijelovi Banke, organi i tijela Banke, čija aktivnost je povezana sa procesima i odredbama iz ovog akta, te je njihova dužnost da se u svom radu pridržavaju instrukcija, odluka, procedura i uputstava koji su sastavni dio ovog dokumenta.

## 1.4. Veza sa drugim dokumentima

Odredbe OUP usklađene su sa odredbama svih relevantnih zakonskih i podzakonskih propisa kojima su regulisana pitanja koja su predmet OUP, uobzirujući i sve izmjene i dopune datih propisa, a naročito sa odredbama:

- Zakona o privrednim društvima FBiH
- Zakona o bankama FBiH
- Zakona o obligacionim odnosima
- Zakona o unutrašnjem platnom prometu FBiH
- Zakona o deviznom poslovanju FBiH
- Zakona o platnim transakcijama FBiH
- Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti BiH
- Zakona o izvršnom postupku FBiH
- Zakona o zateznoj kamati FBiH
- Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH

## 2. OPŠTA PRAVILA I PRIMJENA OUP

Opšti uslovi poslovanja predstavljaju sastavni dio bilo kog poslovnog odnosa koji se zasniva između Banke i Klijenta (skraćeno: poslovni odnos), te je Banka dužna da primjenjuje, a Klijent da poštuje Opšte uslove poslovanja. Poslovni odnosi mogu nastati po osnovu: pisanog ugovora između Banke i Klijenta, pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane Klijenta, kao i bez posebnog zaključenja pisanog ugovora, kada je navedeno u skladu važećom propisima i aktima Banke.

Pojedinačni ugovor zaključen između Klijenta i Banke, ima prioritet u primjeni u odnosu na Opšte uslove poslovanja.

Opšti uslovi poslovanja važe nezavisno od toga u kojoj organizacionoj jedinici Banke na tržištu FBiH se zasniva poslovni odnos, te se primjenjuju i u slučajevima kada druga lica (pravna ili fizička) zastupaju Banku, odnosno prema izdatim ovlaštenjima u ime i za račun Banke vrše određene usluge.

Odredbe Opštih uslova poslovanja i Posebnih uslova poslovanja za konkretne proizvode, odnosno Opštih pravila za korištenje određenih usluga/proizvoda primjeniće se prije ili umjesto odredaba propisa koji uređuju obligacione odnose, izuzev ako se ne radi o kogentnim normama. Opšta pravila za korištenje određene usluge, koja definišu opšte norme, osnovne pojmove i uslove korištenja konkretne usluge, su dio Opštih uslova poslovanja.

Uslovi poslovanja sa fizičkim licima, Klijentima koji koriste usluga u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti (u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH) su pobliže definisani poglavljem 8. ovih Opštih uslova poslovanja.

Svi izrazi upotrebljeni u ugovorima, u Posebnim uslovima poslovanja za konkretne proizvode, odnosno u Opštim pravilima za korištenje određenih usluga/proizvoda, u Opštim uslovima poslovanja, kao i u ostalim dokumentima

koji su vezani za obligaciono-pravni odnos Klijenta i Banke, a koji su radi preglednosti dati u jednom gramatičkom rodu, odnose se, bez diskriminacije, i na muški i na ženski rod.

### 3. KLIJENT

#### 3.1. Identifikacija klijenta

Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma Banka je obavezna da preduzme mjere identifikacije i praćenja Klijenata prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, obavljanja transakcija ili bilo koje druge aktivnosti, kada je identifikacija propisana zakonskim, podzakonskim ili drugim aktima. Mjere identifikacije podrazumijevaju utvrđivanje identiteta Klijenta i provjeru njegovog identiteta na osnovu ličnog i ostalih zakonom propisanih dokumenata koje je obavezna prikupiti, utvrđivanje stvarnog vlasnika, zakonskih zastupnika, utvrđivanje lica ovlaštenih za raspolaganje sa sredstvima na računu / ima, pribavljanje podataka iz dokumentacije o svrsi, namjeni i prirodi poslovnog odnosa, transakcije i redovno praćenje preduzetih poslovnih aktivnosti Klijenta.

Za fizička lica, zakonske zastupnike, preduzetnike, fizička lica koja participiraju u pravnom licu identifikacija se vrši uvidom i prikupljanjem podataka iz važeće identifikacione dokumentacije, sa slikom Klijenta u njegovoj ličnoj prisutnosti.

Za pravna lica identifikacija se vrši, u prisutnosti zakonskog zastupnika ili punomoćnika pravnog lica, uvidom u originalnu ili ovjerenu kopiju isprava i druge poslovne dokumentacije, koja mora da bude ažurna i tačna, a odražava stvarno stanje Klijenta.

Obavezni podaci se prikupljaju i verifikuju uvidom u original ili ovjerenu kopiju dokumentacije iz sudskog ili drugog javnog registra, koja nije starija od tri mjeseca, odnosno neposrednim uvidom u zvanični javni registar, te neposrednim uvidom u original ili ovjerene kopije dokumentacije, koja mora biti ažurna, tačna i ne starija od tri mjeseca.

1. Banka prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa privrednim društvom/pravnim licem je dužna da utvrdi stvarnog vlasnika, a to je:

jedno ili više fizičkih lica koja u konačnici posjeduju ili kontrolišu pravno lice putem posrednog ili neposrednog vlasništva nad dovoljnim procentualnim udjelom dionica, prava glasa ili vlasničkih udjela u pravnom licu, uključujući i dionice koje glase na donosioca ili putem kontrole drugim sredstvima, osim društava uvrštenih na uređena tržišta koja podliježu obavezi otkrivanja vlasništva ili koje osiguravaju odgovarajuću transparentnost informacija o vlasništvu (kotiranih na berzi);

fizičko lice koje privrednom društvu posredno osigura ili osigurava sredstva i po tom osnovu ima pravo da bitno utiče na donošenje odluka organa upravljanja privrednim društvom prilikom odlučivanja o finansiranju i poslovanju.

Pokazatelj neposrednog vlasništva koje fizičko lice ima u pravnom licu vlasništvo je 25% ili više poslovnih udjela, glasačkih ili drugih prava na osnovu kojih ostvaruje pravo upravljanja pravnom licem ili vlasništvo 25% ili više dionica.

Pokazatelj posrednog vlasništva je vlasništvo ili kontrola od istog fizičkog lica ili više njih nad jednim ili više pravnih lica ili trustova koji pojedinačno ili zajedno imaju 25% ili više poslovnih udjela, glasačkih ili drugih prava na osnovu kojih ostvaruje ili ostvaruju pravo upravljanja ili 25% ili više dionica u pravnom licu.

Ukoliko nijedno fizičko lice nije moguće identifikovati kao stvarnog vlasnika, ili kada postoji sumnja da identifikovano fizičko lice ili više njih nisu stvarni vlasnik ili vlasnici, te kada su iscrpljena sva moguća sredstva kako bi se utvrdio stvarni vlasnik, stvarnim vlasnikom smatra se fizičko lice ili više njih koji zauzimaju pozicije najviših rukovodećih službenika.

Ako strano pravno lice, sa izuzetkom međunarodnih vladinih organizacija, obavlja transakcije, Banka najmanje jedanput godišnje obavlja ponovnu identifikaciju pribavljanjem podataka i nove punomoći, u skladu sa važećim zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Poslovni odnos, odnosno otvaranje računa ili izvršenje transakcije neće se uspostaviti/izvršiti ukoliko Banka nije u mogućnosti sprovesti identifikaciju, bez obaveze da daje dodatna objašnjenja, ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi Klijent stupanjem u poslovni odnos sa Bankom kršio zakonske propise ili štetio interesima Banke.

Banka ima pravo da od Klijenta, pored obaveznih dokumenata i informacija, zatraži dodatne podatke, dokumenta i informacije vezane za transakciju ili račun, a sve sa ciljem sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Banka je dužna preduzeti mjere identifikacije i praćenja klijenta prilikom:

- a) uspostavljanja poslovnog odnosa s klijentom;
- b) obavljanja transakcije u iznosu 30.000,00 KM ili više bez obzira da li je transakcija obavljena u obliku jedne operacije ili više operacija koje se čine povezanima;
- c) obavljanja povremene transakcije koja predstavlja prenos novčanih sredstava u iznosu od 2.000 KM ili više;
- d) postojanja sumnje u vjerodostojnost i adekvatnost prethodno dobijenih informacija o klijentu ili stvarnom vlasniku;
- e) postojanja sumnje na pranje novca ili finansiranje terorističkih aktivnosti bez obzira na iznos transakcije ili sredstava, bez obzira na sva moguća odstupanja, izuzeća ili pragove.

Banka je dužna kontinuirano preduzimati mjere identifikacije i praćenja za sve postojeće klijente na osnovu materijalnosti i rizika, te provoditi postupak identifikacije i praćenja nad tim postojećim odnosima u odgovarajućim trenucima, uzimajući u obzir da li su i kada mjere identifikacije i praćenja prethodno realizovane, kao i adekvatnost dobijenih podataka.

Banka neće otvarati račune i uspostavljati poslovne odnose sa Klijentima koji insistiraju na anonimnosti.

Banka takođe ima uspostavljenu odgovarajuću proceduru za određivanje da li je Klijent i/ili stvarni vlasnik iz BiH ili inostranstva politički i javno eksponiran. Procedura za identifikaciju PEP-a se sprovodi prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa ili obavljanja transakcije sa klijentom. Prilikom otvaranja računa. Klijent odgovara na upit o političkoj eksponiranosti. Ukoliko je odgovor pozitivan, popunjava Izjavu o PEP-u i licima povezanim sa njima.

Kada je Klijent koji stupa u poslovni odnos ili obavlja transakciju ili ako je klijent čije ime stupa u poslovni odnos ili obavlja transakciju politički eksponirano lice, Banka će preduzeti sljedeće mjere:

- prikupiti podatke da bi se ustanovio izvor bogatstva i izvor sredstava i imovine koja jeste ili će biti predmet poslovnog odnosa ili transakcije iz dokumenata i ostale dokumentacije koju je priložio klijent i/ili stvarni vlasnik klijenta, zaposleni u Banci koji sprovodi proceduru za uspostavljanje poslovnog odnosa s klijentom koji je politički eksponirano lice obezbjeđiće pisano odobrenje najvišeg rukovodstva prije nego što stupa u takvu vrstu odnosa
- nakon stupanja u poslovni odnos, Banka će pojačano i trajno pratiti transakcije odnosno sredstva i ostale poslovne aktivnosti politički eksponiranih lica,,

Ako Banka utvrdi da je klijent ili stvarni vlasnik klijenta postao politički eksponirano lice u toku poslovnog odnosa, primijenit će prethodno nabrojane radnje, dok će za nastavak poslovnog odnosa sa tim licem pribaviti pismenu saglasnost najvišeg rukovodstva.

### 3.2. Potpis klijenta

Klijent je dužan da se svojeručno potpisuje, da dokumente potpisuje na način kako je to učinjeno na identifikacionom dokumentu za fizička lica, odnosno na OP obrascu, kartonu deponovanih potpisa kod Banke ili drugom dokumentu za poslovne subjekte (eventualne pravne posljedice u slučaju da se klijent potpiše parafom ili štampanim slovima Banka neće snositi).

Kada se radi o Klijentima - stranim licima koji ne dolaze iz zemalja gdje je zvanično pismo latinica / ćirilica, isti su dužni da se pored potpisa pismom zemlje iz koje dolaze potpišu i latinicom / ćirilicom. Na traženje Banke, a radi identifikacije potpisa Klijenta, Klijent je dužan da izvrši ovjeru potpisa pred nadležnim organom za ovjere i po potrebi, uz prisustvo svjedoka.

Klijent koji je nepismen na dokumentima Banke umjesto potpisa stavlja krstić i otisak desnog kažiprsta, a navedeno potvrđuju dva radnika Banke svojim potpisom uz napomenu "nepismen". U slučaju sumnje radnika u identitet nepismenog lica, Banka ima pravo da zahtijeva da Klijent svoj otisak kažiprsta na dokumentu Banke ovjeri i od strane nadležnog organa za ovjere.

### 3.3. Zastupanje Klijenta od strane zakonskog zastupnika / punomoćnika i ovjera dokumenata

Kada Klijenta - fizičko lice zastupa zakonski zastupnik (roditelj ili staratelj) isti je dužan da prilikom obavljanja bilo koje radnje u ime i za račun Klijenta dostavi dokaz da je zakonski zastupnik (za staratelja se dostavlja Odluka nadležnog organa).

Kada Klijenta - fizičko lice zastupa punomoćnik, punomoć se potpisuje pred ovlaštenim radnikom Banke, ukoliko zakon ne propisuje drugačije. U izuzetnim slučajevima Banka može da uvaži i punomoć koja je potpisana van prostorija Banke ali onda takva punomoć mora biti ovjerena/obrađena od strane nadležnog organa (notar, sud, organ uprave) i najstarija mjesec dana od datuma obrade/ovjere.

Kada Klijenta – pravno lice zastupa punomoćnik onda takva punomoć mora biti sačinjena na memorandumu firme, u skladu sa regulativom, a u određenim slučajevima po zahtjevu Banke Klijent je dužan dostaviti punomoć ovjerenu i od strane nadležnog organa.

Za zakonskog zastupnika, odnosno punomoćnika, kada je u pitanju identifikacija i potpisivanje, vrijede odredbe odjeljka 3.1. i odjeljka 3.2. Opštih uslova poslovanja.

Banka ima pravo da zahtijeva da određene radnje u pravnom prometu obavlja isključivo Klijent Banke.

Punomoć može biti data kao generalna punomoć ili kao posebna punomoć i u tom slučaju je punomoćnik ovlašten da u ime i za račun Klijenta preduzima samo određene radnje. Punomoć za preduzimanje poslova u Banci vrijedi najduže 6 mjeseci od dana izdavanja odnosno najduže do roka definisanog ugovorom /dokumentom za konkretan proizvod, te se nakon isteka mora dostaviti svježa punomoć.

Opoziv odnosno otkaz punomoći obavlja se na osnovu pisane izjave davaoca punomoći ili punomoćnika pred ovlaštenim radnikom Banke. Ako je izjava sačinjena izvan Banke, potpis davaoca punomoći/punomoćnika na izjavi mora biti ovjeren od strane nadležnog organa. Izjava o opoziv, odnosno otkazu proizvodi pravno djestvo prema Banci od momenta prijema izjave od strane Banke. Opoziv punomoći nema dejstva na sve radnje nastale prije nego što je Banci dostavljen opoziv. Sa danom prestanka važenja punomoći punomoćenik ne može više vršiti ni jednu radnju u ime i za račun Klijenta. U slučaju nastanka materijalne štete iz date punomoći istu snosi davalac punomoći.

Punomoć može prestati i u drugim slučajevima regulisanim zakonom (smrt davaoca punomoći ili punomoćnika, postavljanjem staratelja Klijentu, istekom roka punomoći i dr).

U slučaju da punomoć ili određeni dokument/isprava dolazi iz inostranstva, prethodno je potrebno sprovesti postupak njihove legalizacije, osim ako dvostranim i mnogostranim međunarodnim ugovorima nije utvrđeno drukčije.

Postupak legalizacije isprave se vrši ovjerom od strane nadležnog organa strane države u kojoj su sačinjene, a kojom se na ispravi potvrđuje vjerodostojnost pečata i potpisa, službene osobe, koja su stavljeni na ispravu, ali ne i njen sadržaj, te za takvu ispravu je potrebna ovjera i nadležnih organa u BiH (Ministarstvo vanjskih poslova BiH, Ministarstvo pravde BiH i /ili diplomatsko-konzularno predstavništvo BiH u stranoj državi). Puna (redovna) legalizacija strane isprave mora biti u skladu sa važećemo regulativom.

Zemlje potpisnice Haške Konvencije o ukidanju potrebe legalizacije stranih javnih isprava, od 5. oktobra 1961. godine, imaju pojednostavljen postupak legalizacije u odnosima između ugovornih stranaka, pa isprava podliježe jednom ovjeravanju nadležnog tijela države koja je ispravu izdala uz nadovjeru "Apostille" pečatom.

Dokumenti/isprave koji dolaze iz određenih zemalja (Hrvatska, Srbija, Crna Gora i dr.) sa kojima BiH ima potpisane posebne sporazume imaju istu snagu javnih dokumenata kao da su izdate na teritoriji BiH.

Isprave koje dolaze iz inostranstva moraju biti prevedene od strane ovlaštenog sudskog tumača (osim onih koje dolaze iz Hrvatske, Srbije, Crne Gore).

### 3.4. Smrt Klijenta / prestanak postojanja poslovnog subjekta

U slučaju smrti Klijenta, fizičkog lica, Banka će po prijemu pismene informacije o ovoj činjenici onemogućiti raspolaganje svim sredstvima Klijenta koja su položena kod Banke od strane punomoćnika/zastupnika Klijenta.

Kada Banka zaprimi pisani dokument o smrti fizičkog lica (izvod iz matične knjige umrlih) sve date punomoći i druga ovlaštenja zakonskih zastupnika za upravljenje i raspolaganjem računima i drugom imovinom koja je u posjedu Banke,

te obavljanje drugih radnji u ime Klijenta prestaju.

Banka će dozvoliti raspolaganje računima umrlog lica samo po prijemu pravosnažne i izvršne Odluke suda/drugog nadležnog organa kojom se dozvoljava raspolaganje imovinom/ostavštinom umrlog.

Banka ne odgovara za štetu koja nastane kao posljedica raspolaganja sredstvima na računim Klijenta/preduzimanjem drugih pravnih radnji u ime Klijenta, ukoliko nije pismeno obaviještena o smrti Klijenta.

U slučaju prestanka postojanja pravnih lica, obrtnika i drugih poslovnih subjekata koji nastupaju u pravnom prometu, a nisu fizička lica, Banka postupa u skladu sa važećom zakonskom regulativom.



## 4. OPŠTE ODREDBE POSLOVNIH ODNOSA

### 4.1. Obaveze i prava Banke

1. Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Klijentom postupa sa dužnom pažnjom, profesionalnom pažnjom, rukovodeći se načelom savjesnosti i poštenja i drugim načelima obligacionih odnosu, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke i dobrim poslovnim običajima.

2. Čuvanje bankarske tajne

Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu. Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica ili saznanje do kojih su došli članovi organa i odbora banke, akcionari, zaposleni u banci obavljajući poslove i izvršavajući dužnosti iz svoje nadležnosti, kao i lica privrednog društva koja vrše spoljnu reviziju banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup tim podacima, a čije bi otkrivanje neovlašćenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za banku i njene klijente (u daljem tekstu: tajni podatak). Naprijed navedena lica, kojima su dostupni tajni podaci do kojih su došli u obavljanju poslova i vršenju dužnosti iz svog djelokruga, dužna su da te podatke čuvaju, u skladu sa zakonom i drugim propisima kojima se uređuje čuvanje tajnih podataka, bankarske tajne, i nije im dozvoljeno da ih upotrebljavaju za svoje lične potrebe niti ih mogu saopštavati trećim licima. Pobrojana lica dužna su da čuvaju tajne podatke i nakon prestanka radnog odnosa u Banci, prestanka njihovog angažovanja u Banci, odnosno prestanka statusa na osnovu kojeg su ostvarili pristup tim podacima.

***Bankarskom tajnom smatraju se naročito:***

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

***Bankarskom tajnom ne smatraju se:***

- 1) javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora,
- 2) zbirni podaci na osnovu kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o pojedinačnim licima na koja se ti podaci odnose,
- 3) podaci o akcionarima banke, visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu banke, kao i podaci o drugim licima bez obzira na to da li su oni klijenti banke i
- 4) javni podaci iz jedinstvenog registra računa.

***Izuzeci od čuvanja bankarske tajne, za naprijed navedana lica, postoje ako se podaci saopštavaju:***

- trećem licu uz pismenu saglasnost klijenta na koga se podatak odnosi,
- radi ostvarenja interesa banke prilikom prodaje plasmana klijenata,
- nadležnom sudu, tužilaštvu ili licima koja rade po njihovim nalogima, na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda, odnosno tužilaštva, ukoliko su takvi podaci potrebni za postupke koje sprovode u okviru svojih nadležnosti, a u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad,
- nadležnom sudu ili upravnom organu u vezi sa izvršenjem ili sudu ili stečajnom upravniku u vezi sa stečajem na imovini klijenta banke,
- Agenciji i drugim nadležnim regulatornim organima radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti,

- Ombudsmanu za bankarski sistem, ako interesi ili obaveze banke ili korisnika bankarskih usluga zahtijevaju saopštavanje tajnih podataka u postupku rješavanja spornih pitanja između banke i korisnika bankarskih usluga ili drugom postupku arbitraže ili mirenja,
- na pismeni zahtjev poreskih organa, inspeksijskih i drugih kontrolnih organa u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad,
- Agenciji za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima o osiguranju depozita u bankama,
- društvima za osiguranje u postupku osiguranja potraživanja banke, a koji se odnose na ta potraživanja,
- pri zaključivanju pravnih poslova čiji je rezultat obezbjeđenje potraživanja banke, kao što su kreditni izvedeni instrumenti, bankarsko jemstvo i drugi slični poslovi,
- u slučaju kada banka koja pruža usluge čuvanja i administriranja finansijskih instrumenata za račun klijenata dostavi banci koja je izdavalac nematerijalizovanih hartija od vrijednosti na njen zahtjev podatke o imaojcima tih hartija od vrijednosti,
- na osnovu pismenog zahtjeva centra za socijalni rad radi preduzimanja mjera iz njihove nadležnosti,
- na osnovu pismenog zahtjeva lica koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun klijenta banke, i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava,
- nadležnom organu za restrukturiranje, likvidaciju odnosno stečaj banke, ako su tajni podaci neophodni za rješavanje potraživanja povjerilaca i ostalih zahtjeva koji se odnose na postupak restrukturiranja, likvidacije, odnosno stečaja banke, osim onih podataka koji se odnose na druge subjekte koji su uključeni i imaju pravni interes u tim postupcima,
- Centralnoj banci Bosne i Hercegovine, odnosno drugom nadležnom organu u skladu sa propisima kojima se uređuje nadzor platnih sistema, odnosno platni promet, u okvirima njihove nadležnosti,
- stranom nadležnom regulatornom organu ovlaštenom da daje i oduzima dozvole za rad licima u finansijskom sektoru ili vrši kontrolu i nadzor ovih lica, samo za potrebe sprovođenja kontrole i nadzora iz njihove nadležnosti, što važi i u vanrednim situacijama, pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog organa i Agencije,
- ministarstvu nadležnom za unutrašnje poslove i organu nadležnom za borbu protiv organizovanog kriminala i korupcije u skladu sa propisima,
- nadležnim organima u skladu sa propisima koji uređuju oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti
- licu osnovanom radi prikupljanja podataka o iznosu, vrsti i ažurnosti ispunjavanja obaveza fizičkih i pravnih lica koja koriste bankarske usluge i razmjene ovih podataka između banaka i između banaka i lica u finansijskom sektoru (kreditni biro), u skladu sa posebnim zakonom, odnosno pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji, zaključenim između banaka i tog lica,
- u okviru bankarske grupe radi upravljanja rizicima ,
- sudužniku, založnom dužniku, jemcu ili drugom učesniku kreditnog odnosa, i to samo podatke o tom kreditnom odnosu
- pružaocima usluga eksternalizacije, kada je saopštavanje podataka neophodno za sprovođenje aktivnosti banke koje su predmet eksternalizacije,
- stranim organima i drugim tijelima , ako je to predviđeno međunarodnim sporazumima,

- drugim organima koja vrše javnopravna ovlašćenja, u skladu sa posebnim zakonom,
- privrednom društvu za reviziju u svrhu vršenja spoljne revizije izvještaja banke i
- na osnovu drugih zakona.

3. Banka u svrhu javnosti poslovanja i informisanja Klijenta blagovremeno informiše o: proizvodima Banke, kamatnim stopama na proizvode Banke (što uključuje i podataka o efektivnoj kamatnoj stopi/EKS), o promjenama kamatnih stopa (promjeni EKS-e), o naknadama i tarifama na proizvode i usluge Banke i o promjenama istih, o važećoj kursnoj listi, o drugim opštim /posebnim uslovima poslovanja i aktima Banke koji se smatraju značajni za poslovni odnos sa Klijentom.

Banka informiše Klijenta putem reklamnog i drugog materijala istaknutog u prostorijama Banke, putem internet prezentacije (web site Banke), putem elektronskih instrumenata komunikacije (e-mail), putem usmenog i pismenog komuniciranja (direktna komunikacija, telefonska, putem sms-a, putem telefaksa ili slanjem obične/preporučene pošte), a sve u skladu sa potpisanim ugovorom i važećom regulativom.

4. Banka je dužna da razmotri uredno podnesen zahtjev Klijenta i da ga u primjerenom roku obavijesti o svojoj – odluci povodom podnesenog zahtjeva.

5. Banka ima diskreciono pravo da odlučuje o izboru Klijenta, a što uključuje pravo Banke da odbije zaključenje ugovora odnosno pružanje usluge Klijentu u skladu sa zakonskom i podzakonskom regulativom, i na njima zasnovanim internim aktima, procedurama i odlukama organa Banke.

6. Banka je ovlaštena od strane Klijenta, da bez njegove posebne pismene saglasnosti i naloga, a u slučaju da Klijent ne izmiruje na vrijeme svoje dospjele obaveze, izvrši blokadu svih računa Klijenta (transakcioni računi, depozitini, štedni i dr.) te naplati se sa istih u visini dospjelih ukupnih obaveza Klijenta. Klijent ovlašćuje Banku da ima pravo da se u slučaju nedostajućih sredstava na računima kod MF banka a.d. Banja Luka, naplati sa računa kod drugih Banka.

Banka je dužna da u skladu sa prinudnim i drugim zakonskim propisima postupi po nalogima državnih i drugih ovlaštenih organa vezano za blokadu Klijentovog računa i raspolaganje istim.

7. Banka zadržava pravo opozvati neiskorišteni limit po overdraft i revolving kreditu za poslovne subjekte ukoliko je po transakcionom računu u domaćoj valuti i/ili transakcionom računu u stranoj valuti poslovnog subjekta evidentirano izvršenje naloga prinudne naplate i ako je po tom osnovu račun u statusu blokade, ili da postoje druge okolnosti koje Banka smatra opravdanim (npr. kršenje propisa o sprečavanju pranja novca od strane Klijenta).

8. Banka ima pravo da odbije zasnivanje poslovnog odnosa odnosno da bez saglasnosti Klijenta obustavi već uspostavljeni poslovni odnos tj. otkaže dalje korištenje proizvoda ili izvršenje usluga, ukoliko postoje indicije ili nastupe okolnosti koje ukazuju na radnje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i u svim drugim opravdanim slučajevima kada postupanje Klijenta uzrokuje ili može da prouzrokuje štetu bančinom poslovanju, u skladu sa relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima i na njima zasnovanim internim aktima Banke, a naročito, ali ne ograničavajući se, na sljedeće slučajeve:

- ukoliko se ustanovi da bi zasnivanje odnosno nastavak poslovne saradnje sa Klijentom ili njegovim povezanim licima, predstavljao reputacioni rizik za Banku;
- ukoliko se ustanovi da bi zasnivanje odnosno nastavak poslovne saradnje sa Klijentom ili njegovim povezanim licima, predstavljao nepridržavanje propisanih poslovnih politika i uslova poslovanja korespondentne/ih banke/aka sa kojima Banka ima uspostavljen poslovni odnos, čime bi Banka bila

izložena riziku nemogućnosti daljeg poslovanja sa korespondentnom/im bankom/ama odnosno nemogućnosti obavljanja platnog prometa;

- Ukoliko nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama i svim drugim mjerama prema određenim zemljama i/ili organizacijama, a u vezi čega proizilazi obaveza ili pravo Banke da raskine poslovni odnos sa Klijentom;
- u drugim slučajevima propisanim relevantnim Zakonskim i podzakonskim propisima, ovim Opštim uslovima poslovanja i ugovorom između Banke i Klijenta.

9. Banka ima pravo da u cilju očuvanja svog poslovanja i reputacionog rizika odbije uspostavljanje poslovne saradnje, odnosno da prekine postojeći poslovni odnos ukoliko ustanovi da Klijent obavlja djelatnost koju je/su korespondentna/e banka/e okarakterisala/e kao visokorizičnu.

10. Banka je ovlaštena od strane Klijenta da ima i pravo retencije (zadržavanja) svih dužnikovih stvari koji se nađu kod Banke- povjerioca, te da Banka ima pravo da se namiri iz istih, a sve u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

11. Banka svoja potraživanja od Klijenta namiruje sljedećim redoslijedom: troškovi, naknade, kamate, glavnica, osim u slučajevim kada je redoslijed namirenja bančnih potraživanja u određenim slučajevima drugačije regulisan zakonskim propisima.

12. Banka je obavezna da visinu svog potraživanja prema Klijentu dokazuje izvodom iz svojih poslovnih knjiga.

## 4.2. Prava i obaveze Klijenta

1. Klijent ima pravo na dobijanje bilo koje informacije koja je proistekla iz uspostavljenog odnosa Banka – Klijent.
2. Klijent ima pravo da se obrati Banci usmenim i pismenim putem i zatraži od Banke informacije koje se odnose na:
  - Podatke o promjenama i stanju na računu
  - Visinu kamatnih stopa, naknada i troškova za određeni posao
  - Uslove za realizaciju određenog bankarskog proizvoda/usluge
  - Dokumentaciju koju Banka traži za obradu konkretnog zahtjeva
  - Druge informacije koje se odnose na uslove poslovanja Banke i konkretan odnos Bank i Klijenta.
3. Klijent ima pravo da podnese zahtjev za korištenje određenog proizvoda /usluge koji Banka ima u ponudi. Prilikom apliciranja, Klijentu su dostupni u prostorijama Banke i/ili na web stranici Banke, obrazac Zahtjeva i Spisak obavezne dokumentacije za konkretan proizvod.
4. Klijent, u smislu odluke Agencije za bankarstvo, je bilo koje lice koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo povjeriocu radi korištenja usluga i koje je povjerilac kao takvog identifikovao. Klijent, jemac ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza klijenta ima pravo prigovora, u slučajevima kada smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, opštih uslova poslovanja ili ne posvećuje profesionalnu pažnju (sve što je navedeno u pogledu prava Klijenta kao podnosioca prigovora, odnose se i na jemca ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza klijenta),.

Klijent prigovor može da uputi usmeno ili pismeno. Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi na podnošenje pismenog prigovora. Pismeni 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, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ili objavljenih opštih uslova poslovanja od strane Banke, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka. U postupku po prigovoru klijenta Banka je dužna da razmotri navode iz prigovora, preduzme mjere za rješavanje prigovora i da klijentu dostavi odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Odgovor je u pisanoj formi potpun i razumljiv za klijenta, gdje se navodi suština spornog odnosa, ocjena osnovanosti, propisi na kojima se temelji, obrazloženje razloga pozitivnog i negativnog rješenja te uputa o pravnom lijeku. Ukoliko je prigovor osnovan, odgovor sadrži prijedlog rješenja spornog odnosa, kao i rok ne duži od 30 dana do kog klijent treba da se izjasni da li prihvata prijedlog ili ne. Odgovor se dostavlja na način koji potvrđuje prijem od strane klijenta. Po prihvatanju prijedloga od strane klijenta postupak po prigovoru se smatra okončanim. Ukoliko klijent ne dobije odgovor u predviđenom roku ili Banka ocijeni prigovor kao neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog rješenja spornog odnosa Klijent može u pisanoj formi uložiti prigovor Agencija za bankarstvo odnosno Ombudsmenu jer je nezadovoljan ishodom postupka.

5. Klijent je obavezan:

- da Banci na vrijeme izmiruje obaveze koje su nastale iz zasnovanog poslovnog odnosa Klijenta i Banke
- da Banci nadoknadi sve troškove koji su prouzrokovani klijentovim štetnim ponašanjem odnosno neispunjenjem ugovorenih obaveza
- da u skladu sa Aktima Banke dostavi dokumentaciju koja je obavezna kako bi se zasnovao poslovni odnos između Klijenta i Banke
- da na zahtjev Banke dostavi dodatnu dokumentaciju potrebnu za mjere identifikacije Klijenta kao i podatke, dokumentaciju i informacije vezane za transakciju ili račun, shodno relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima i poslovnom odnosu s Klijentom
- Dokumentaciju koju je Klijent dužan dostaviti Banci mora biti ažurna, tačna i odražavati stvarno stanje klijenta i ne smije biti starija od rokova koji su propisani zakonskim i podzakonskim aktima kao i internim aktima Banke.
- da dostavi Banci, a ako određeni proizvod ili usluga Banke zahtijeva, na vrijeme kako ugovorene instrumente obezbjeđenja tako i druge na traženje Banke shodno uslovima proizvoda
- da shodno regulativi pristaje na neophodnost periodične revizije procjene nekretnina / pokretnih stvari ako su iste instrumente obezbjeđenja plasmana / proizvoda Banke budući da je prema regulativi Banka obavezna da obezbijedi procjenu /reviziju procjene; Pribavljanje revizije procjene, u svrhu obavljanja redovnih poslovnih aktivnosti vrši se u skladu sa zakonskom i podzakonskom regulativom, pri čemu je Klijent saglasan da snosi troškove procjene;
- da snosi troškove brisanja hipoteke / zaloge pokretnih stvari i drugih prava, a kada Banka izda dozvolu za brisanje pribavljenog kolaterala;
- da, a ako je konkretnim ugovorom zaključenim sa poslovnim subjektom određeno, obavlja preko Banke platni promet u određenoj visini, u suprotnom Banka ima pravo da izvrši povećanje redovne kamatne stope prema definisanim uslovima u ugovoru sa kojima se Klijent saglasio;

- da namjenski koristi odobrene proizvode ako je namjena definisana osnovnim poslom i da za isto plati troškove monitoringa Banci ako je to definisano konkretnim ugovorom;
  - da obavijesti Banku na vrijeme o promjeni materijalne situacije i okolnostima koje mogu uticati na redovno servisiranje duga prema Banci;
  - da poštuje regulativu vezano za zaštitu životne sredine odnosno da poštuje sve oblike okoliša (zrak, vodu, tlo, biljni i životinjski svijet, predjele, izgrađeni okoliš), te da u cilju zaštite životne sredine preduzme sve odgovarajuće aktivnosti i mjere koje imaju za cilj prevenciju od opasnosti, štete ili zagađivanja sredine, reduciranje ili odstranjivanje štete koja je nastala i povrat na stanje prije izazvane štete (klauzula zaštite životne sredine);
  - da blagovremeno obavijesti Banku o promjeni adrese, ličnog imena, o promjeni ili gubitku posla i drugim činjenicama koje mogu bitno uticati na poslovni odnos Klijent – Banka (kada je u pitanju Klijent -fizičko lice);
  - da odmah, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana upisa u sudski registar, odnosno od dana nastale promjene koja se ne upisuje u sudski registar, pismeno obavijesti Banku dostavljajući dokumentaciju o promjeni sjedišta i/ili o promjenama nastalim u vezi registracije Klijenta, naročiti o promjeni zakonskog zastupnika, i/ili o planiranim /izvršenim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, podjela društava i sl.), i/ili o značajnim promjenama na kapitalu, o postojanju prijedloga za pokretanje stečaja ili o pokretanju postupka stečaja ili o pokretanju postupka restrukturiranja Klijenta, o pokretanju postupka likvidacije nad Klijentom/njegovim povezanim licima, i/ili o značajnim sudskim postupcima koji bi mogli biti od uticaja na poslovanje Klijenta, i/ili o neizmirenim poreskim i drugim obavezama prema državi i drugim povjeriocam koje utiču na poslovanje Klijenta, i/ili značajnim promjenama nastalim u poslovanju na kvartalnom nivou, i/ili o značajnim zaduženjima što uključuje zaduženje i za treća lica. Klijent je dužan Banci dostavljati izvještaje o poslovanju redovno u zakonskim rokovima ili na poseban zahtjev Banke i poštovati obavljanje određenog platnog prometa u skladu sa ugovorenim uslovima, kao i da informiše Banku i o bilo kojoj drugoj činjenici koja bi mogla bitno da utiče na poslovni odnos Klijent –Banka i izmirenje obaveza prema Banci (navedeno vrijedi kada je u pitanju Klijent- poslovni subjekt).
6. Klijent (poslovni subjekt) se obavezuje da potvrdi ili ospori stanje na dostavljenom Izvodu otvorenih stavki (IOS) koji mu Banka dostavi. Ukoliko klijentu u roku od 5 radnih dana od datuma slanja ne dostavi potvrdu Banci , smatra se da je saglasan sa navedenim stanjem u IOS-u.
7. Klijent (poslovni subjekt) je dužan da minimalno jednom godinje dostavi Banci zvanične finansijske izvještaje predate u nadležni registar, kao i izvještaje nezavisnog revizora na finansijske izvještaje Klijenta, kod Klijenta koji vrše reviziju finansijskih izvještaja i kod Klijenta koji je obavezan da vrši reviziju finansijskih izvještaja u skladu sa odredbama Zakona o računovodstvu i reviziji,
8. U slučaju da Klijent ne obavijesti Banku blagovremeno o promjeni adrese prebivališta/boravišta ili sjedišta, te o promjeni e -mail adrese, telefona i o drugim podacima koji mogu da utiču na uredno dostavljanje pošiljke/informacije Klijentu, poslate pošiljke i informacije Klijentu na zadnju poznatu adresu prebivališta/boravišta ili sjedišta, e –mail adresu, telefaks se smatraju uredno dostavljenim, na način kako

je to definisano ugovorom, te bilo koja obaveza Banke prema Klijentu koja je u vezi sa dostavljanjem smatra se izvršenom:

- na dan predaje pošti za slanje preporučenom pošiljkom
  - na dan dostavljanja informacije na drugi način (e-mail, telefaks, sms i sl.).
9. Klijent je dužan da poštuje Akta Banke koje se odnose na definisanje kamatnih stopa, naknada i tarifa, te sva ostala akta koja se primjenjuju u funkciji sporovođenja Opštih uslova, a sa kojima ga je Banka upoznala i koje ima na uvidu prilikom zasnivanja ugovornog odnosa sa Bankom.

### 4.3. Komunikacija Klijenata i Banke

Klijent je saglasan da ga Banka o svim promjenama koje se odnose na promjenu kamatnih stopa, naknada, troškova, te drugih elemenata poslovnog odnosa Klijenta i Banke, obavijesti i to putem određenih kanala komunikacije i to :

- dostavljanjem pismenog obavještenja Klijentu na posljednju poznatu adresu prebivališta/boravišta ili sjedišta,
- putem sms –a na mobilni broj telefona koji je Klijent dostavio Banci (usluga slanja tekstualnih poruka unutar GSM standarda mobilne telefonije);
- putem elektronske pošte na e- mail adresu koju je Klijent dostavio Banci;
- putem drugih prihvatljivih sredstava komunikacije (telefaks, digitalni i drugi kanali komunikacije koji se koriste).
- obavještenjima istaknutim u prostorijama Banke
- obavještenjima istaknutim na Web stranici Banke
- telefonom i drugom usmenom komunikacijom kada je to primjenjivo.

Banka prilikom informisanja Klijenta o promjeni elementa ugovornog odnosa u određenim slučajevima, kada to zakon propisuje, poštuje pisanu formu komunikacije koja se realizuje konkretnim sredstvima pobrojanim u ugovoru.

Sva pisana sredstva komunikacije, navedena u ovim odredbama OUP, imaju jednak tretman tj. Banka ima pravo izbora odgovarajućeg kanala komunikacije kojim dostavlja informacije, osim kada važeća regulativ propisuje nešto drugo. Banka ne snosi krivicu ukoliko obavještenje ne bude dostavljeno Klijentu pisanim putem iz određenih razloga na koje Banka nema uticaja (npr. promjena adrese o kojoj Banka nije obaviještena, promjena broja telefona, e- mail adrese i dr.).

Klijent se obavezuje da o nastalim promjenama obavijesti Sudužnika/i druge učesnike na strani Klijenta u zasnovanom poslovnom odnosu.

### 4.4. Raspolaganje podacima

Klijent /drugi učesnici u poslovnom odnosu na strani Klijenta, kao nosioci ličnih i drugih podataka, potpisom ugovora, su izričito saglasni da se informacije i podaci, koji će u okviru ovog poslovnog odnosa postati poznati Banci, mogu koristiti i da se mogu obrađivati u svrhu realizacije ugovornog odnosa i provođenja procedura Banke propisanih važećom regulativom i u obimu koji je potreban za navedenu svrhu. Pod ličnim podatkom se naročito podrazumijeva sljedeće: ime i prezime nosioca podatka, ime oca, adresa, datum rođenja, matični broj, broj ličnog

dokumenta kojim se utvrđuje identitet nosioca, zanimanje, podaci o zaposlenju, broj telefona, broj transakcionog računa, podaci o računu i partiji kredita, koraci u vezi raskida ugovornog odnosa, ostalo vezano za ovaj obligacionopravni odnos. Nosioci podataka su saglasni da se lični podaci, poštujući regulativu, mogu prenositi i ustupati vlasnicima Banke, povezanim licima Banke, te nadalje poslovnim partnerima sa kojima Banka ima ugovorni odnos i to: kreditno-finansijskim institucijama, institucijama za zaštitu povjerenjaca, osiguravajućim društvima, informatičkim firmama i dr. trećim licima (u zemlji i inostranstvu), a koje je Banka angažovalo kao obrađivača i/ili pružaoca usluga, temeljem zakonske regulative, međunarodnih propisa i ugovornih odnosa. Lični podaci, poštujući bankarsku tajnu, mogu da se prenesu trećim licima isključivo i opravdano s ciljem i interesom i u obimu dovoljnom za nesmetano odvijanje poslovanja Banke i realizacije predmetne obligacije, te nadalje u svrhu analize nosioca podatka sa aspekta procjena rizika i/ili kada je to u interesu nosioca podataka. Korištenje i obrada ličnih podataka traje za sve vrijeme dok traje obaveza po određenom ugovoru, a čuvanje i arhiviranje podataka se usklađuje sa zakonskom regulativom.

Nosioci podataka, potpisom ugovora, daju izričitu saglasnost da se njihovi lični i dr. podaci (ime, prezime, broj telefona, email i poštanska adresa) mogu koristiti za slanje promotivnih poruka putem mejla, vibera, sms-a, redovne pošte, dr. uobičajenog kanala komunikacije, a u sljedeće svrhe: za informisanje o novim uslugama i proizvodima, za obavještenja o akcijama, popustima ili eventualnim izmjenama u poslovanju firmi iz MF grupacije (MF Grupa« DOO Banja Luka, MKD »Mikrofin« d.o.o. Banja Luka, »MF banka« a.d. Banja Luka, »Mikrofin osiguranje« a.d. Banja Luka i »MF software« d.o.o. Banja Luka), za ankete o zadovoljstvu uslugama i osobljem, radi unapređenja kvaliteta, razvoja usluga ili mjerenja uspješnosti reklamne kampanje firmi iz MF grupacije. Firme MF grupacije mogu da obrađuju, razmjenjuju i raspolazu ličnim podacima nosioca podataka za gore navedene svrhe. Ova saglasnost važi za sve vrijeme dok traje ugovorni odnos između nosioca podataka i bar jedne od gore navedenih firmi, kao i 5 godina po prestanku poslovnog odnosa (korištenje zadnjeg proizvoda od bilo koje članice MF grupacije).

Nosilac podataka ima pravo da u bilo koje vrijeme, dostavljanjem besplatnog prigovora tj. pisane izjave Banci (poštom, mailom ili ličnom dostavom), traži da za se njegovi podaci više ne koriste za slanje promotivnih poruka i u marketinške aktivnosti. Za Banku će ova izjava biti obavezujuća prvi radni dan od dana kada je zaprimila istu.

Banka je dužna dostaviti podatke po zahtjevu, državnim organima i institucijama, i drugim licima koja imaju to pravo na osnovu svojih zakonskih ovlašćenja.

Klijent /drugi učesnici u poslovnom odnosu na strani Klijenta su saglasni da Banka može ustupiti sve potrebne podatke Centralnom registru kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini, u vezi odobrenog proizvoda, a sve u skladu sa Odlukom o Centralnom registru kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini.

Pitanje raspolaganja podacima, Banka i Klijent mogu detaljnije regulisati ugovorom, strogo pridržavajući se odredaba relevantnih zakonskih i podzakonskih propisa koji regulišu ovu oblast.

#### **4.5. Odgovornost za štetu**

U slučaju da za jednu ugovornu stranu nastupi šteta nepoštovanjem ugovornih obaveza od strana Banke odnosno Klijenta definisanih ovim opštim uslovima, ugovorna strana koja je skrivila štetu dužna je da je drugoj strani nadoknadi.



## 5. BANKARSKI POSLOVI

### 5.1. Otvaranje i vođenje računa Klijenta

Klijent otvara račune u domaćoj i stranoj valuti na osnovu pismenog zahtjeva Klijenta i dokumentacije koju Banka definiše svojim aktima o čemu upoznaje Klijenta prije podnošenja zahtjeva za otvaranje računa.

U skladu sa zakonskim propisima na njima zasnovanim aktima Banke, Klijent može otvoriti kod Banke više od jednog računa u domaćoj i/ili stranoj valuti zavisno od namjene računa i pri tom zaključuje ugovor o otvaranju računa, ugovor o štednom ulogu/depozitu ili se izdaje štedna knjižica ili VISA kartica ili drugi oblik dokumenta koji ima pravnu snagu navedene dokumentacije.

Svaki otvoreni račun označen je numeričkim brojem koji dodjeljuje Banka.

**Poslovni subjekti rezidenti** radi obavljanja svoje registrovane djelatnosti, otvaraju račune kod Banke i svoja novčana sredstva vode na tim računima i vrše plaćanja i naplate preko tih računa. Za klijente, poslovne subjekte, Banka otvara račune pod uslovom da isti u nemaju evidentirane otvorene račune kod drugih banaka sa statusom blokiranih računa.

Ovim opštim uslovima poslovanja klijent Banke, pravno lice, preduzetnik i fizičko lice, je upoznat o zakonskoj obavezi Banke o vođenju registra transakcionih računa u domaćoj valuti i isporuci svih podataka o otvorenim računima, podataka o izmjenama otvorenih računa, podataka o blokadi i zatvaranju računa prema Jedinostvenom registru računa CB BiH i prema FIA registru za transakcione račune u domaćoj i stranoj valuti.

#### 5.1.1. Neaktivnost računa

Banka prati aktivnost otvorenih računa, odnosno depozita po viđenju i ukoliko ustanovi da po računima nije bilo poslovnih promjena iniciranih od strane klijenta 12 i više mjeseci neprekidno, Banka takve račune proglašava neaktivnim računima.

Banka sa neaktivnim računima postupa u skladu sa zakonskim propisima i posebnim aktima Banke i kada se steknu uslovi na osnovu istih, Banka može zatvoriti račun ili račune bez posebnog ovlaštenja klijenta, o čemu pismeno obavještava klijenta (poštanskom pošiljkom ili faksom ili SMS ili e-mailom).

#### 5.1.2. Zatvaranje računa

Banka zatvara račune:

- na pismeni zahtjev klijenta,
- po službenoj dužnosti kada je prestala potreba za tim računom(ima) i
- kada su ispunjeni i drugi osnovi u skladu sa zakonskim propisima i aktima Banke (npr. neaktivnost računa).

Klijent na osnovu svoga pismenog zahtjeva za zatvaranje računa raskida sporazumno ugovor sa Bankom. Banka prihvata zahtjev ukoliko nisu evidentirane dospjele neplaćene obaveze prema Banci ili ako nije evidentirana blokada računa kod Banke.

Račun se zatvara po službenoj dužnosti kada je prestala potreba za radom računa i kada su ispunjeni zakonski uslovi i uslovi akata Banke i to u sljedećim slučajevima:

- Kada se nad klijentom, pravnim licem i preduzetnikom, otvori i objavi u Službenom glasniku stečajni postupak ili postupak redovne likvidacije, a na osnovu vjerodostojnog rješenja nadležnog suda.
- Kada klijent prestaje sa obavljanjem svoje registrovane djelatnosti i time se briše iz registra svih nadležnih institucija (suda, jedinica lokalne samouprave, poreske uprave, nadležnog statističkog zavoda i drugih registara).
- Kada prestaje potreba za radom otvorenog računa kod Banke ili se postojeći račun zamjenjuje novim.

Banka zatvara račune Klijenta i po osnovu neaktivnosti računa, samo onih koji nose status aktivnog računa, pod uslovima i na način kako je definisano posebnim uslovima poslovanja.

U zavisnosti od razloga zatvaranja računa, a prije samog procesa zatvaranja, Banka zadržava pravo zahtijevati svu potrebnu dokumentaciju radi utvrđivanja autentičnosti i pravnovaljanosti podnešenog zahtjeva.

### 5.1.3. Izvršenje naloga prinudne naplate i blokada računa

Na osnovu zakonskih propisa, Banka provodi i izvršava naloge prinudne naplate i postupke blokade računa bez ovlaštenja Klijenta, koji mogu biti po osnovu naloga za plaćanje zakonskih obaveza i javnih prihoda, hartija od vrijednosti i instrumenata obezbjeđenja plaćanja, nalozi po osnovu izvršnih pravosudnih sudskih odluka i drugih izvršnih isprava, naloga povjerioca po osnovu instrumenata obezbjeđenja plaćanja, ugovornih ili propisanih ovlaštenja i druge naloge prinudne naplate u skladu sa zakonskim propisima i Aktima Banke.

Ukoliko na računu nad kojim je izrečena mjera prinudne naplate, a za izvršenje i evidentiranje neizvršenih osnova za plaćanje nema dovoljno sredstava, Banka izvršava osnovu za plaćanje djelomično do visine sredstava na računu uz naplatu naknade, blokira račun i zavodi isti u redosljed prioriteta.

### 5.1.4. Nalog za plaćanje

Klijent je dužan dostaviti Banci nalog za plaćanje u propisanoj formi naloga za plaćanje i to u pisanoj formi u originalu ako nije drugačije ugovoreno i /ili elektronskoj formi naloga za plaćanje, kojima Klijent kao učesnik u platnom prometu daje bezuslovnu instrukciju Banci da uplati i/ili isplati određenu sumu novca u korist/na teret računa.

Nalog za plaćanje mora biti precizno i jasno popunjen sa svim elementima sadržanim na samom obrascu naloga za plaćanje.

Nalog za plaćanje, u zavisnosti od svrhe plaćanja mora biti propraćen i pratećom dokumentacijom, koju Banka zahtijeva u momentu izvršenja naloga za plaćanje. Svaki nalog za plaćanje mora biti potpisan i/ili ovjeren pečatom nalogodavca, u skladu sa potpisom/ima ovlaštenog/ih lica i/ili otiskom pečata deponovanim na specimenu kod Banke.

Nalog za plaćanje Klijent prezentuje Banci na izvršenje u toku radnog vremena Banke, u skladu sa rokovima za njihovu predaju i izvršenje prema Centralnoj banci BiH ili korespondentnoj banci u inostranstvu, kako je definisano zakonskim propisima i aktima Banke.

Nalog za plaćanje u elektronskom bankarstvu proslijeđen Banci van njezinog radnog vremena, biće primljen u Banku i realizovan u skladu sa uslovima i vremenskim rokovima propisanim zakonskim propisima ili aktima Banke.

Banka izvršava instrukcije sadržane u nalogu ili bankarskog dana kada je nalog primljen ili na dan valute, ako on postoji, zavisno od toga koji je od ta dva dana kasniji. Banka je odredila vrijeme presjeka bankarskog dana u 13.00h tekućeg dana, nakon čega se može smatrati da je svaki prispjeli nalog primljen sljedećeg dana.

Klijent je odgovoran i snosi štetu prema trećim licima ukoliko njegov nalog za plaćanje ne sadrži propisane podatke i/ili sadrži neispravne ili nečitke podatke ili sadrži oprečne podatke ili ako Klijent po zahtjevu Banke odbije prezentovati dokumentaciju na osnovu koje se ispostavlja nalog za plaćanje i utvrđuje svrha plaćanja ili ako nije tačno identifikovana odredišna banka odnosno primalac ili ako je nalog za plaćanje odbijen od izvršenja zbog nepostojanja računa navedenog na nalogu ili ako nalog za plaćanje nije izvršen na datum valute zbog nedostatka sredstava na njegovim računima u iznosu naloga i njemu pripadajuće bančine naknade ili ako nalog za plaćanje nije izvršen o datumu valute zbog podnošenja istog Banci na izvršenje nakon isteka propisanog roka za izvršenje, kao i drugih razloga koji u suprotnosti sa zakonskim propisima i aktima Banke.

U svim navedenim slučajevima Banka zadržava pravo da odbije izvršenje naloga za plaćanje i o tome obavještava Klijenta ličnim kontaktom i/ili pismenim putem.

Nalog za plaćanje primljen od strane drugih poslovnih banaka i/ili u internom platnom prometu Banke kojim se odobrava račun Klijenta (priliv) Banka garantuje izvršenje takvog naloga u realnom vremenu.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje priliva, odnosno slobodnog raspolaganja sa primljenim novčanim sredstvima u slučajevima kada je račun u statusu ugašenog računa ili je u toku izvršenje naloga prinudne naplate ili je račun u statusu blokiranog računa ili kada su nastupili događaji koji nameću ograničenja Banci u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

U slučaju kada je račun ugašen priliv se vraća nalagodavnoj banci u međubankarskom platnom prometu u zemlji i inostranstvu odnosno nalagodavcu u internom platnom prometu u zemlji. U ostalim slučajevima Klijent ne može raspolagati sa prilikom po osnovu primljenog naloga za plaćanje.

O stanju i promjenama na računu(ima) kao rezultat izvršenih transakcija iniciranih od strane Klijenta ili Banke, Banka izvještava Klijenta putem izvoda ili izvještaja o promjenama i stanju računa.

Izvod ili izvještaj se dostavlja na način koji je Klijent dogovorio sa Bankom (poštom, e-mailom, ličnim preuzimanjem u Banci). Smatra se da je klijent saglasan sa podacima navedenim na izvodu ili izvještaju ako isti nije reklamirao u roku od 15 (petnaest) radnih dana od datuma izrade izvoda ili izvještaja. Ukoliko je Klijent reklamirao u ostavljenom roku, reklamacije se podnose Banci u pismenoj formi a Banka je obavezna riješiti reklamaciju u roku od 30 dana najkasnije, o čemu dostavlja pismeno obavještenje Klijentu.

Pogrešno knjižene uplate ili isplate kao poslovne transakcije po računu Klijenta koje su rezultat nastale greške Banke, Banka će stornirati (ispraviti grešku) isti dan ili naknadno sa danom otkrivanja nastale greške, tako da stanje sredstava na računu ostane nepromijenjeno na dan prije nastale greške, o čemu će obavijestiti Klijenta kao vlasnika računa putem izvoda ili izvještaja.

### 5.1.5. Platni promet u zemlji

Platni promet u zemlji prestavlja izvršavanje platnih transakcija u konvertibilnim markama preko transakcionih računa u domaćoj valutu (BBAN) otvorenih kod Banke, a na osnovu naloga za plaćanje ispostavljenih od strane Klijenta ili Banke.

Plaćanja preko računa mogu biti transakcije kao:

- gotovinske uplate i isplate posredstvom gotovog novca u obliku novčanica i/ili kovanog novca,
- bezgotovinski prenos novca u korist i na teret računa kao prenos depozitnog (žiralnog) novca, platnih kartica i
- obračunsko plaćanje kao namirenje međusobnih obaveza i potraživanja između vlasnika računa, a može se obavljati kompenzacijom (prebijanjem), cesijom, asignacijom, preuzimanjem duga i drugim oblicima obračunskog plaćanja u skladu sa važećim zakonskim propisima i aktima Banke.

Klijentu kao učesniku u internom (unutarbankarskom) platnom prometu, Banka izvršava platne transakcije prenosom sredstava sa računa Klijenta u korist računa povjerioca ili u korist Klijentovih računa otvorenih kod Banke i iste se izvršavaju u realnom vremenu na datum valute u toku radnog vremena Banke za naloge zaprimljene na šalteru Banke, dok se nalozi zaprimljeni putem elektronskih servisa realizuju 24/7.

Klijentu kao učesniku u međubankarskom platnom prometu, Banka izvršava platne transakcije prenosom sredstava sa računa Klijenta otvorenih kod Banke u korist njegovih računa i/ili računa povjerilaca otvorenih kod drugih poslovnih banaka u BiH. Međubankarski platni promet izvršava se putem sistema za obračun žiro kliringa (GC) i sistemom bruto poravnanja u realnom vremenu – BPRV (RTGS).

Žirokliring (ŽK) je platni sistem predviđen za plaćanje u pojedinačnim iznosima do 10.000,00 KM i odvijaju se četiri puta dnevno u toku radnog dana, Banke šalje pakete sa nalogima u terminima 09:00h, 11:00h, 13:00h i 15:00h, dok se poravnanja vrše najkasnije do 9:30h, 11:30h, 13:30h i 15:30h.

RTGS je platni sistem predviđen za plaćanja u pojedinačnim iznosima preko KM 10.000,00 i hitnih naloga bez obzira na iznos platne transakcije. RTGS sistem je na raspolaganju Banci od 8h do 16h svakog radnog dana, odnosno na raspolaganju klijentu Banke od 8h do 15:45h svakog radnog dana, osim državnih praznika i drugih zakonom propisanih prznika.

U toku radnog bankarskog dana Banka naloge za plaćanja prima i izvršava RTGS sistemom do 15:45h, a sistemom ŽK do 15:00h za bezgotovinske naloge, dok se gotovinski nalozi izvršavaju do 13.00h isti bankarski dan, a realizacija gotovinskih naloga zaprimljenih nakon 13:00h izvršava najkasnije sledećeg bankarskog dana u prvom terminu 09:00h. Svi nalozi primljeni poslije navedenog vremenskog presjeka smatraju se primljenim naredni radni dan i izvršavaju se sa datumom valute na taj dan.

### 5.1.6. Platni promet sa inostranstvom

Platni promet prema i iz inostranstva predstavlja obavljanje platnih transakcija sa stranim sredstvima plaćanja (devize i efektivni strani novac) preko transakcionih računa u stranoj valuti (IBAN) koje Klijent otvara kod Banke.

Banka izvršava platne transakcije u ime i za račun Klijenta i to: plaćanje prema inostranstvu, naplate iz inostranstva, primanje i isplatu efektivnog stranog novca, poslove konverzije i druge devizne poslove u BiH a na osnovu regulative o deviznom poslovanju i druge regulative i akata Banke.

Banka u platnom prometu sa inostranstvom koristi SWIFT standarde koji garantuju autentičnost izvršenih naloga za plaćanje prema i iz inostranstva.

Platne transakcije prema inostranstvu Banka izvršava, u skladu sa radnim danima banaka u inostranstvu, sa datumom valute onog bankarskog dana kada je naloga za plaćanje primljen u Banci do 13:00 h, dok se svi nalozi primljeni nakon navedenog vremenskog presjeka izvršavaju istog bankarskog dana kada su isti i primljeni ali sa datumom valute naredni bankarski dan.

Banka zadržava pravo da naplati sve nastale troškove banaka u inostranstvu terećenjem njegovog računa, a isti su nastali po osnovu izvršenja naloga za plaćanje uz opciju troška OUR ili SHA. Informaciju o iznosu navedenog troška Banka će dostaviti Klijentu u trenutku izvršenja naloga, najkasnije ukoliko sa određenim stepenom sigurnosti može doći do takvog podatka, odnosno nakon izvršenja plaćanja a na osnovu stvarnog terećenja nostro računa Banke u inostranstvu.

Na osnovu obavijesti ino ili domaće banke (SWIFT poruka MT 103) Banka odobrava račun Klijenta (IBAN) sa onim datumom valute sa kojim je odobren nostro račun Banke u inostranstvu, a sredstva daje na raspolaganje Klijentu onog bankarskog dana koji je jednak datumu valute ili naredni bankarski dan na osnovu obavještenja ino Banke o odobrenju računa Banke u inostranstvu.

### 5.1.7. Isključenje odgovornosti Banke

Isključuje se odgovornost Banke za neuredno obavljanje platnog prometa i nepravovremeno izvršenje naloga za plaćanje u slučajevima kada nastanu smetnje izazvane događajima, pojavama, radnjama koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje platnog prometa, a prouzrokovani su djelovanjem više sile, rata, pobuna, terorističkih dijela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, isporuka električne energije i prekida telekomunikacijskih veza, u slučaju kada je šteta nastala kao posljedica postupaka preduzetih od strane nadležnih organa državne uprave na koje Banka nije mogla da utiče, kao i nastanak svih drugih sličnih događaja koji se ne mogu pripisati Banci .

Smetnje u obavljanju platnog prometa u zemlji su nefunkcionisanje RTGS i ŽC sistema kod CBBIH.

Banka ne snosi odgovornost za eventualna ograničenja ili osporavanja realizacije ino transakcija od strane korespodentskih banaka.

### 5.1.8. Kartično poslovanje

Klijent Banke može koristiti platne kartice – kreditne / debitne kao sredstvo plaćanja u bezgotovinskom i gotovinskom platnom prometu koje korisniku kartice omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca u domaćem i međunarodnom platnom prometu.

Platnim karticama ne može se vršiti plaćanje po kapitalnim poslovima, odnosno plaćanja po osnovu direktnih investicija, ulaganja u nekretnine, poslova sa hartijama od vrijednosti na tržištu kapitala, poslovi sa hartijama od vrijednosti na tržištu novca i poslovi sa investicionim fondovima.

Uslov za rad platnih kartica je obaveza Klijenta, kao nosioca osnovne kartice da otvori transakcioni račun u domaćoj valuti kod Banke. Klijent na osnovu posebnog ovlaštenja može odrediti i dopunskog nosioca kartice .

Banka će nuditi debitne kartice za fizičko lice Visa Elektron karticu i pravno lice Visa Business, kao i kreditne kartice za pravna lica Visa Business Revolving, kao i kreditne kartice za fizičko lice Visa Classic, i Visa Šoping.

Uslove za rad svake kartice Banka može definisati svojim posebnim uslovima poslovanja o čemu će Klijent biti upoznat prije zaključenja ugovora.

U slučaju, uočenog neovlašćenog korišćenja podataka sa kartice, oštećenja, gubitka ili krađe platne kartice, Klijent osnovne kartice, odnosno dodatni Korisnik kartice je obavezan, da o nastalom događaju odmah, bez odgađanja telefonski obavijesti Banku na način kako je to definisano konkretnim ugovorom.

Banka na osnovu telefonskog poziva Klijenta, vrši blokadu kartice, koja ostaje u statusu blokade sve dok Klijent svojim ličnim dolaskom u prostoriju Banke, a na osnovu svoje pismene instrukcije, ne odredi daljnje postupanje sa karticom (gašenje i izdavanje nove kartice ili deblokadom postojeće kartice ili gašenje postojeće kartice). Klijent ne snosi posljedice neovlaštene upotrebe kartice, ukoliko Banka ne izvrši blagovremenu blokadu kartice na osnovu zahtjeva klijenta

Banka ne prihvata odgovornost za finansijske posljedice koje mogu nastati usljed korišćenja kartica za transakcije putem Interneta, telefona, pošte ili govornih automata (tj. u slučaju da se dogodi zloupotreba kartice o kojim Banka nije bila obaviještena i nije imala saznanja), osim ako važećemo regulativom nije drugačije određeno.

### 5.1.9. Transakcijsko poslovanje putem OTP koda

Klijent Banke - fizičko lice može koristiti uslugu transakcija isplate/uplate sa tekućeg računa i na tekući račun otvoren kod MF Banke, a putem Multifunkcionalnih i ATM uređaja u prihvatnoj mreži MF Banke pomoću OTP koda, isključivo u domaćem platnom prometu.

Predmetnu uslugu, fizička lica mogu koristiti i posredstvom predefinisano računara poslovnog subjekta koji ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji sa Bankom za pružanje ove usluge.

Usluga transakcija putem OTP koda je direktno vezana za tekući račun Klijenta fizičkog lica, odnosno predefinisani račun pravnog lica.

Usluga se aktivira po zahtjevu Klijenta, koji se upućuje Banci ukoliko Klijent koristi sopstveni tekući račun otvoren kod Banke ili zahtjeva fizičkog lica upućenog poslovnom subjektu koji ima zaključen ugovor sa Bankom za ovu vrstu usluge ukoliko je u pitanju klijent tog poslovnog subjekta.

U slučaju uočenog neovlašćenog korišćenja ove usluge, Klijent je obavezan da o nastalom događaju odmah, bez odgađanja, telefonskim putem obavijesti Banku. Banka na osnovu telefonskog poziva Klijenta, vrši blokadu usluge, koja ostaje u statusu blokade sve dok Klijent svojim ličnim dolaskom u prostorije Banke, a na osnovu svoje pismene instrukcije, ne odredi daljnje postupanje u pogledu usluge. U slučaju da Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak ili transakcija izvršena neovlaštenim korištenjem usluge putem koda, Klijent ne snosi posljedice neovlaštene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili ako je neko od članova njegovog domaćinstva izvršio zloupotrebu ove usluge.

Banka nije odgovorna za finansijske posljedice koje mogu nastati u slučaju da se dogodi zloupotreba o kojoj Banka nije bila obavještena i nije imala saznanja, osim ako važećemo regulativom nije drugačije određeno.

### 5.1.10. Elektronsko i mobilno bankarstvo

Za Klijente – fizička lica MF e-bank i MF m-bank su brzi, efikasni i pouzdani sistemi koji Klijentu fizičkom licu omogućavaju da putem interneta pristupi svojim računima i uslugama Banke nezavisno od radnog vremena Banke (uvid u stanje i promjene na računima, pregled/štampa izvoda, priprema platnih naloga u sistemu platnog prometa u zemlji).

Za Klijente – poslovne subjekte MF e-bank je brz, efikasan i pouzdan sistem koji Klijentu-poslovnom subjektu omogućava poslovanje putem Asseco OfficeBanking Desktop aplikacije (offline aplikacija) koja ima svoju lokalnu bazu podataka. Sve naloge Klijent – poslovni subjekt može da kreira u offline režimu, a oni se snimaju u lokalnu bazu podataka. Nakon toga dovoljno je da izvrši sinhronizaciju, pri čemu mora biti u online režimu i nalozi odlaze ka Banci na realizaciju, a Klijent –poslovni subjekt preuzima podatke o dnevnim promjenama na računu, ažurno stanje i izvode. Usluga OfficeBanking je unaprijeđena aplikacija podržana od strane Microsoft Windows operativnog sistema.

### 5.1.11. Depoziti i štedni ulozi

Depozitni poslovi su poslovi nastali na osnovu ugovora o depozitu između rezidenta i Banke, kao i između nerezidenta i Banke, kojim Banka jasno i nedvosmisleno definiše novčane obaveze i prava Klijenta i Banke, koje proizilaze iz :

- novčanog depozita oročenog u domaćoj valuti i/ili stranoj valuti i/ili domaćoj valuti uz valutnu klauzulu sa namjenom ili bez namjene, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka.
- transakcionog računa u domaćoj i/ili stranoj valuti, štednog uloga po viđenju kao novčanog depozita po viđenju ili drugog novčanog računa u domaćoj i/ili stranoj valuti.

Klijentu Banka obračunava i isplaćuje kamatu koja pripada odgovarajućem depozitu u skladu sa aktima Banke i zaključenim ugovorom.

Banka zadržava pravo da svojim aktima propisuje minimalne iznose depozita, visinu kamatne stope, period oročavanja, način i metod obračuna i način isplate kamate, uslove automatskog produženja oročenog depozita, uslove prekida oročenja i ostale uslove, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima i internim aktima Banke. Sredstva oročenog depozita i depozita po viđenju klijenata Banka osigurava kod Agencije za osiguranje depozita BiH u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u bankama BiH, tako da Agencija za osiguranje depozita BiH isplaćuje klijentu kod Banke iznos do KM 70.000,00 kao najveći osigurani iznos svih depozita klijenta zajedno sa obračunatom kamatom, koji odgovara iznosu prikladnog depozita umanjeno za eventualni zakonski ili ugovorni dug klijenta prema Banci. Najveći iznos osiguranog depozita se utvrđuje odlukom Upravnog odbora Agencije za osiguranje depozita. Odluku o visini osiguranog depozita, kao i Odluku o izmjeni visine iznosa osiguranog depozita, se objavljuje u "Službenom glasniku BiH".

Shodno važećoj regulativi prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:

1. depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protuzakonitim radnjama i koji nisu predmet dalje žalbe;
2. depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominirani depoziti;
3. depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka;
4. depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohranjivanja s bankom, osim namjenskih depozita;
5. depoziti drugih domaćih ili stranih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun;
6. depoziti domaćih ili stranih vladinih organa;
7. depoziti domaćih i stranih osiguravajućih društava;
8. depoziti domaćih i stranih organa za kolektivna ulaganja;

9. depoziti domaćih i stranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim organima;
10. depoziti lica u posebnom odnosu s bankom kako je definirano entitetskim zakonima o bankama;
11. depoziti kompanija iste grupe kao i banka članica;
12. depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinijeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice;
13. depoziti preduzeća koja mogu biti isključena iz pokrića osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinim uputstvom;
14. dugovni vrijednosni papiri koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizlaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica;
15. depoziti mikrokreditnih organizacija.

Banka stavlja na raspolaganje Klijentima i zainteresovanim licima, promotivni materijal Agencije za osiguranje depozita BiH i informacije o visini i načinu isplate iznosa osiguranog depozita .

Slučaj osiguranja depozita je slučaj koji zahtijeva isplatu osiguranja depozita u skladu s odredbama Zakona o osiguranju depozita u bankama BiH i odredbama drugih važećih zakonskih propisa. Prilikom nastanka slučaja osiguranja, Agencija za osiguranje depozita BiH se obavezuje na naknadu osiguranih depozita kako je naprijed navedeno. U slučaju da nastupe okolnosti iz Čl.14. i Čl.15. Zakona o osiguranju depozita u bankama BiH (slučaj prestanka članstva uz isplatu osiguranja i gubitka dozvole za rad banke članice kao mjera Agencije za bankarstvo), Klijent – Deponent je obavezan da, uz zahtjev za isplatu, dostavi i dokaz zakonskog vlasništva nad depozitom za koji se potražuje naknada. Zahtjevi za isplatu potraživanja Deponenata zastarijevaju u roku od pet godina od dana gubitka dozvole za rad banke članice, bez obzira na razlog isplate osiguranja u banci članici.

## 5.2. Kreditni i dokumentarni poslovi

Banka vrši plasmane kreditnih i dokumentarnih poslova po uslovima utvrđenim Katalogom proizvoda Banke. Banka takođe može da plasira proizvoda i usluge u skladu sa posebnim ugovorima koje zaključi sa određenim fondovima i drugim pravnim licima.

Banka plasira Klijentu sredstva u vidu kredita, dozvoljenog prekoračenja po transakcionom računu, kreditnih kartica, , izdavanja garancija i drugih oblika kreditnih i dokumentarnih poslova u skladu sa zakonom.

### 5.2.1. Opšte odredbe

Banka odobrava sve vrste plasmana, bilansne i vanbilansne, koji po ročnosti mogu biti kratkoročni i dugoročni, a po namjeni, namjenski i nenamjenski.

Banka odobrava plasmane u domaćoj valuti, plasmane uz valutnu klauzulu i plasmane u devizama u skladu sa zakonskim propisima.



Banka od tražioca kredita čiji zahtjev razmatra zahtijeva i pribavlja sve podatke, informacije i dokumentaciju u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama Banke.

Banka zasniva kreditni odnos sa Klijentima koji zadovoljavaju uslove kreditne sposobnosti u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama Banke.

Na osnovu odluke nadležnog tijela Banke, sa Klijentom se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se regulišu uslovi korišćenja odobrenog plasmana i međusobna prava i obaveze.

Banka će Klijentu prilikom zaključenja ugovora o kreditu, pored teksta ugovora, prezentovati i staviti na raspolaganje:

- Opšte uslove poslovanja koji se odnose na predmet ugovora,
- Izvod iz Kataloga proizvoda i drugih internih akata Banke za konkretan bankarski posao,
- Plan otplate kredita.

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja odobrenih kreditnih sredstava kao i ispunjavanja ostalih obaveza Klijenta definisanih ugovorom, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, internim aktima Banke kao i Ugovorom između Banke i Klijenta.

#### **Ocjena kreditne sposobnosti Klijenta:**

Banka prije odobravanja kreditne izloženosti, te svakog povećanja kreditne izloženosti, na sveobuhvatan i adekvatan način procjenjuje kreditnu sposobnost Klijenta, uzimajući u obzir interne akte Banke i važeću regulativu. Banka je prije odobravanja kreditne izloženosti dužna procijeniti kvalitet, utrživost, raspoloživost i vrijednost te pravnu valjanost kolaterala.

#### **a) Banka prilikom vršenja procjene kreditne sposobnosti Klijenta pravnih lica se pridržava, najmanje sljedećih kriterija:**

- utvrđivanje cilja, odnosno namjene izloženosti,
- procjenjuje novčane tokove ostvarene u proteklom periodu i procijenjene buduće novčane tokove u odnosu na njegove obaveze,
- procjenjuje stručnost uprave i rukovodstva, kvalitet planova i programa za čiju realizaciju banka pruža finansijsku podršku,
- procjenjuje karakter, poštenje i reputaciju Klijenta, odnosno korektnost njegovih namjera i ponašanje u poslovnim aktivnostima i prema Banci, pri čemu bitne faktore čine dostupne informacije o urednosti u izmirivanju obaveza prema Banci, drugim bankama, ostalih obaveza prema drugim povjeriocima, o finansijskim prekršajima i slično,
- procjenjuje Klijentovu likvidnost i profitabilnost,
- procjenjuje nivo kapitala i rezervi kojim Klijent raspolaže i njihov udio u bilansnoj sumi, te kvalitet aktive Klijenta,
- procjenjuje imovinsku snagu Klijenta,
- analizira stepen zaduženosti Klijenta, uključujući nivo i ročnost obaveza Klijenta, te analizu datih jemstava,
- analizira uslove pod kojima Klijent posluje i perspektivu Klijenta, te njegov položaj na tržištu i položaj cijele grane djelatnosti kojom se Klijent bavi,

- analizira Klijentovu izloženost kreditno-deviznom riziku po osnovu potraživanja banke sa deviznom klauzulom, potraživanja u stranoj valuti, uključujući i Klijentove vanbilansne obaveze sa deviznom klauzulom i vanbilansne obaveze u stranoj valuti i kreditno-kamatnom riziku po osnovu potraživanja ugovorenih sa promjenljivom kamatnom stopom.
- Dodatno, Banka, procjenu kreditne sposobnosti Klijenta koji je osnovan u prethodne dvije godine od dana kada se vrši procjena (novoosnovana privredna društva) i Klijenta koji je osnovan s posebnom namjenom, odnosno za realizaciju unaprijed utvrđenog projekta (projektno finansiranje), vrši na osnovu procjene mogućnosti tog Klijenta da ostvari adekvatne tokove gotovine koji obezbjeđuju blagovremeno izmirivanje obaveza po ugovorenoj dinamici otplate potraživanja.

**b) Banka prilikom vršenja procjene kreditne sposobnosti Klijenta –fizičkog lica se pridržava, najmanje sljedećih kriterija:**

- utvrđivanje cilja, odnosno namjene kreditne izloženosti,
- procjenjuje Klijentove novčane tokove ostvarene u proteklom periodu i procijenjene buduće novčane tokove u odnosu na njegove obaveze,
- analizira imovinsku snagu Klijenta,
- analizira stepen zaduženosti Klijenta, te analizu datih jemstava,
- analizira karakter, poštenje i reputaciju Klijenta, odnosno korektnost njegovih namjera i ponašanje prema Banci
- analizira Klijentovu izloženost kreditno-deviznom riziku po osnovu potraživanja banke sa deviznom klauzulom, potraživanja u stranoj valuti, uključujući i dužnikove vanbilansne obaveze sa deviznom klauzulom i vanbilansne obaveze u stranoj valuti i kreditno-kamatnom riziku po osnovu potraživanja ugovorenih sa promjenljivom kamatnom stopom.

Obaveza sprovođenja procjene kreditne sposobnosti odnosi se na sve učesnike u ugovornom odnosu, tj. banka vrši i procjenu kreditne sposobnosti i sudužnika, jemca ili davaoca garancije i grupe povezanih lica (kada je to primjenjivo) te davaoca kolaterala samo u slučajevima propisanim važećom regulativom.

Izmjenu rokova ili drugih bitnih uslova kredita (modifikacija) Banka vrši, na osnovu pismenog zahtjeva Klijenta i odluke nadležnih tijela u Banci, samo u pismenoj formi putem odgovarajućih izmjena i dopuna ugovora (aneksa) izuzev u slučaju kada se vrši izmjena promjenljive kamatne stope jer se uslovi promjene iste, definišu ovim Opštim uslovima poslovanja i ugovorom (bez aneksa).

Dužnik kredita može biti promijenjen samo uz saglasnost Banke kreditora, pri čemu će Banka zahtijevati dostavu dokumentacije propisane zakonom i internim aktima Banke.

Banka za kredite odobrene u domaćoj valuti i uz valutnu klauzulu u EUR, anuitet iskazuje u KM dok za kredite odobrene u stranoj valuti anuitet iskazuje u stranoj valuti. Ukoliko se promijeni kurs KM u odnosu na EUR Banka će izvršiti konverziju preostalih obaveza korisnika kredita u EUR valutu, u skladu sa službeno utvrđenim kursom Centralne banke BiH, na dan dospijeca ili ispunjenja obaveza. Banka će o tome obavijestiti Klijenta bez odlaganja i uručiti mu novi anuitetni plan sa anuitetima iskazanim u EUR.

Banka sa Klijentom po osnovu odobrenog plasmana, obavezno ugovara uobičajena sredstva obezbjeđenja definisana Katalogom kreditnih proizvoda i drugim aktima Banke, a može ugovarati i dodatna sredstva obezbjeđenja plasmana u skladu sa procjenom rizika koji Banka preuzima.

Troškove u vezi uspostavljanja sredstva obezbjeđenja plaća Klijent.

## 5.2.2. Kamatne stope i naknade za kreditne plasmane

1. Utvrđene kamatne stope i naknade definisane u Katalogu kreditnih proizvoda MF banka a.d. Banja Luka primjenjuju se na sve kredite i ostale plasmane Banke.
2. Na kredite, kod kojih su kamate utvrđene zakonskim ili drugim propisima, kao i na sredstva koja se plasiraju iz namjenski pribavljenih sredstava, na osnovu posebnih ugovora, primjenjivaće se kamate i ostali uslovi regulisani tim propisima i ugovorima.
3. Kamatne stope definisane kao fiksne su stope koje su nepromjenljive za čitav period trajanja ugovora o kreditu ili je ugovorom definisano nekoliko kamatnih stopa za određene periode koristeći isključivo određen fiksni procenat.
4. Shodno Katalogu kreditnih proizvoda, na dugoročne kredite Banka primjenjuje :
  - varijabilnu kamatnu koja se sastoji od referentne kamatne stope i to šestomjesečnog EURIBOR- a zaokruženog na sljedeću veću desetinu (promjenljiv element kamatne stope) i kamatne marže (fiksni element kamatne stope).
  - kombinovanu kamatnu stopu - kombinacija fiksne i varijabilne kamatne stope. Za prvi period otplate, u određenom trajanju, ugovara se fiksna kamatna stopa, a nakon isteka ugovorenog perioda fiksne kamatne stope pa do kraja otplate kredita primjenjuje se varijabilna kamatna stopa (kamatna marža + 6 mjesečni EURIBOR).
5. Kamatna marža je fiksna tj. neće se mijenjati za sve vrijeme trajanja ugovora.
6. **Napomena:** za sve poslovne subjekte korisnike kredita (bez obzira na iznos) i fizička lica korisnike kredita u iznosu većem od 150.000,00 KM (na fizičko lice - korisnika kredita koji je zaključio ugovor o kreditu sa Bankom u iznosu preko 150.000,00 KM , se ne primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga) vrijedi:

U slučaju da je na dan utvrđivanja važeće vrijednosti 6-mjesečnog EURIBOR-a njegova vrijednost takva da je ukupna nominalna kamatna stopa manja od kamatne marže, računat će se da je ukupna nominalna kamatna stopa jednaka kamatnoj marži, tako da je najmanji mogući iznos ukupne nominalne kamatne stope jednak kamatnoj marži definisanoj u ovom Ugovoru.

  - *EURIBOR (Euro interbank offered rate) je referentna kamatna stopa po kojoj prvorazredne banke u euro zoni nude međusobno oročene depozite na određene vremenske periode. Formira se i objavljuje svakog radnog dana u 11:00 prema srednje evropskom vremenu sa datumom valute (datum važenja) za dva radna dana odnosno T+2.EURIBOR se određuje fiksno 2 (dva) puta godišnje i to 31.12. i 30.06., s time što se na sve postojeće plasmane, koji imaju ugovorenu varijabilnu kamatnu stopu vezanu za 6MJ EURIBOR, u prvom polugodištu primjenjuje EURIBOR određen na dan 31.12. a u drugom polugodištu određen na dan 30.06., zaokružen na sljedeću veću 1/10.*

Banka će Klijenta obavijestiti o svakoj promjeni kamatne stope pisanim putem 30 dana prije dospjeća obaveze za plaćanje po izmijenjenim uslovima, kao i tačnom datumu od kojeg se primjenjuje izmijenjena kamatna stopa. Pored obavijesti o promjeni visine kamatne stope, Banka će Klijenta obavijestiti i o uslovima uslijed kojih je došlo do promjene, te o visini anuiteta odnosno ukupne kamate koja se ima platiti, dostavom novog anuitetnog plana. Promjenjivost kamatne stope podrazumijeva promjenu ugovorene referentne kamatne stope (EURIBOR), Banka ima pravo izvršiti promjenu visine kamatne stope uslovljenu promjenom EURIBOR-a na svjetskom tržištu.

### 5.2.3. Način obračuna redovne kamate

- Kod obračuna kamate na kratkoročne i dugoročne kredite primjenjuje se proporcionalni metod obračuna, dekurzivno.
- Obračun kamate na prekoračenja po transakcionom računu vrši se primjenom konformne metode za prekoračenja po transakcionim računima poslovnih subjekata, dok se za prekoračenja po transakcionim računima fizičkih lica obračun kamate vrši proporcionalnom metodom.
- Banka može ugovoriti i drugačiji način i metod obračuna, a u skladu sa Ugovorom i vrstom usluge ili u skladu sa posebnom odlukom Kreditnog /Nadzornog odbora.
- Pri utvrđivanju broja dana za koje se vrši obračun kamate, uzima se u obzir prvi dan. Poslednji dan se pri konačnom obračunu ne uzima u obzir.
- Dani se računaju prema kalendaru (godina 365 odnosno 366 dana) ukoliko nije ugovorom drugačije definisano.
- Valutiranje promjena vrši se prema danu zaduženja, odnosno odobrenja računa Banke.
- Obračun nedospjele kamate se vrši na zadnji dan u mjesecu (mjesečno), a obračun i naplata dospjele kamate vrši se prema ugovorenoj periodici obračuna i naplate.

### 5.2.4. Interkalarna kamata

- Interkalarna kamata jednaka je redovnoj kamati po kreditu. Obračun kamate može biti mjesečan, tromjesečan ili drugačiji, u skladu sa Ugovorom o kreditu.
- Interkalarna kamata se obračunava za sve vrijeme trajanja grace perioda kao i roka korištenja kredita, u skladu sa Ugovorom o kreditu.
- Interkalarna kamata može se obračunavati i pripisati glavnom dugu, ukoliko je to Ugovorom regulisano.

### 5.2.5. Obračun i naplata zatezne kamate

- Na dospjele, a neizmirene novčane obaveze počev od dana njihove dospelosti do dana izvršenog plaćanja, Banka će obračunavati zateznu kamatu po stopi od 10 % na godišnjem nivou, kalendarski broj dana 365 / 366 u godini. Za period kraći od godinu dana primjenjuje se konformni način obračuna zatezne kamate, a nakon tog perioda primjenjuje se proporcionalni metod obračuna. Izmjena stope zatezne kamate se vrši u skladu sa zakonom koji reguliše visinu stope zatezne kamate.

- Pod dospjelim potraživanjima iz stava 1. ovog odjeljka podrazumijeva se iznos dospjelih kredita, plaćenih garancija, dospjele redovne kamate po kreditnim poslovima, naknada i plaćanja u ime dužnika iz komisionih odnosa.
- Sva dospjela potraživanja plaćaju se u roku od 15 dana od dana obračuna. Nakon isteka ovog roka Banka obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelog potraživanja i to od prvog dana dospelosti potraživanja do dana naplate. Izuzetak od navedenog pravila su dospjele obaveze po prekoračenju po transakcionom računu za pravna i fizička lica (overdraft). Obaveze za ove proizvode se plaćaju odmah po dospijeću, a obračun zatezne kamate se vrši od dana dospijeća do dana izmirenja obaveza. Obračun zatezne kamatne stope vrši se mjesečno (na zadnji dan u mjesecu zaključno za tekući mjesec).

### 5.2.6. Naknade i ostali troškovi

Banka po odobrenim kreditima naplaćuje jednokratnu fiksnu proviziju za obradu/odobrenje kreditnog zahtjeva. Visina naknade za odobrenje definisana je Katalogom kreditnih proizvoda za svaki kreditni proizvod kao i Ugovorom o kreditu/proizvodu.

Banka naplaćuje proviziju za prijevremenu (potpunu ili djelimičnu) otplatu kredita.

U slučaju prijevremene otplate kredita za tržište FBiH, Banka će naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat, ali maksimalno do procentualnog iznosa koji je ugovoren za naknadu za obradu kredita.

Visina naknade za prijevremenu otplatu definisana je Katalogom kreditnih proizvoda za svaki kreditni proizvod kao i Ugovorom.

Banka može naplatiti naknadu za izmjenu uslova kredita/proizvoda, na zahtjev klijenta, u skladu sa posebnom odlukom Kreditnog /Nadzornog odbora.

Na zahtjev Klijenta, Banka će izdati potvrdu o stanju duga/zaduženosti, poštujući važeću regulativu

Banka može, na zahtjev klijenta, izdati i pismo o namjerama ("**Pismo namjera**") kojim se obavezuje da će klijentu odobriti neki od svojih proizvoda ili preuzeti neki od budućih rizika u poslovanju klijenta ("Obavezujuće pismo") ili izjavljuje da će razmatrati takvu mogućnost, u skladu sa kreditnom politikom Banke i ocjenom boniteta klijenta ("Neobavezujuće pismo"). Za svako neobavezujuće i obavezujuće pismo Banka će naplatiti proviziju definisanu važećim Katalogom kreditnih proizvoda-

Klijent će snositi i ostale troškove nastale po osnovu Ugovora kreditu kao što su: troškovi taksi u vezi sa ovjerom ugovora, troškove notarske obrade, troškove procjene pokretne i nepokretne imovine, revizije procjene, troškove pribavljanja polise osiguranja za pokretnu imovinu i nepokretnosti, troškove uspostavljanja ostalih instrumenata obezbjeđenja, troškove ishođenja brisovne dozvole i troškove brisanja zaloga iz Registra zaloga po otplati kredita, te i sve troškove koji su prouzrokovani neurednom otplatom kredita: troškovi slanja opomena (što ne vrijedi za fizička lica – Korisnike), troškove trećih lica koje Banka angažuje (advokati i druga stručna lica), troškovi pribavljanja dokumentacije neophodne za pokretanje sudskog postupka i sl.

Naknade i troškove po kreditu, Klijent plaća iz vlastitih sredstava ili iz odobrenih kreditnih sredstava, shodno internim aktima Banke i odredbama Ugovora između Banke i Klijenta.

### 5.3. Dokumentarni poslovi

Banka može izdavati garancije po nalogu svojih komitenata (fizičkih lica i poslovnih subjekata) u domaćoj i stranoj valuti. U ponudi su sve vrste nostro i loro garancija:

**Plative garancije** (garancije za obezbjeđenje plaćanja, garancije za uredno vraćanje kredita, carinske garancije i sl.) u domaćoj i stranoj valuti.

**Činidbene garancije** (garancije za dobro izvršenje posla, za ozbiljnost ponude, za povrat avansa sl.) u domaćoj i stranoj valuti.

Banka od Klijenta (nalogodavca) čiji zahtjev za izdavanje garancije razmatra, zahtijeva i pribavlja sve podatke, informacije i dokumentaciju u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama Banke.

Na osnovu analize dosadašnjeg poslovanja Klijenta sa Bankom, urednosti u izmirenju postojećih obaveza prema Banci, te ocjene kreditne sposobnosti i kvaliteta ponuđenih instrumenata obezbjeđenja, te analize dokumentacije koja čini osnov za izdavanje garancije, nadležno tijelo u Banci donosi odluku o odobrenju garancije.

Na osnovu odluke nadležnog tijela Banke, sa Klijentom se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se regulišu uslovi korišćenja odobrene garancije i međusobna prava i obaveze.

Banka u zavisnosti od vrste i roka važenja garancije naplaćuje jednokratnu naknadu za odobravanje garancije kao i kvartalnu naknadu za korištenje nostro garancije u skladu sa Katalogom kreditnih proizvoda.

Kvartal se računa kao period od 3 mjeseca od datuma izdavanja garancije ukoliko nije drugačije ugovoreno. Svaki započeti kvartal računa se kao cijeli kvartal.

Ostale naknade vezane za dokumentarno poslovanje Banka naplaćuje u skladu sa važećom Odlukom.

Ukoliko Klijent ne izvrši svoju obavezu za koju je Banka garancijom garantovala, korisnik garancije tada aktivira garanciju dostavljajući Banci poziv za plaćanje sa pratećom dokumentacijom koja se pregleda i opravdanosti istog Banka vrši plaćanje zahtijevanog iznosa. Po izvršenju plaćanja Banka aktivira instrumente obezbjeđenja po predmetnoj garanciji, radi namirenja nastalog duga koji sada ima sve osobine dospjelog kredita sa pripadajućim zakonskim kamatama i troškovima.

U svom radu Banka se rukovodi važećim zakonskim propisima i pravilima koji definišu ovaj segment poslovanja te internim odlukama, procedurama i aktima kao i međunarodnim pravilima i propisima koji se odnose na dokumentarne poslove.

### 5.4. Posebne odredbe

#### 5.4.1. Instrumenti obezbjeđenja

Radi obezbjeđenja svojih potraživanja Banka od Klijenta/učesnika na strani Klijenta pribavlja određene instrumente obezbjeđenja i to:

- **Mjenica** - predstavlja hartiju od vrijednosti koja može biti instrument plaćanja i instrument obezbjeđenja, sa pratećom mjeničnom izjavom. Mjenica je hartija od vrijednosti po naredbi koja glasi na određeni iznos i koja svom imatelju daje pravo da taj iznos naplati od lica koje je u njoj naznačeno kao mjenični dužnik / ci. Banka u svom poslovanju u pravilu zaprima bjanko mjenice sa klauzлом „bez protesta”. U slučaju da Banka primljenu mjenicu ne može realizovati uslijed prestanka ili iz drugih razloga saglasno zakonskim

propisima ili ako budu upotrebljene radi naplate dospjelih potraživanja Banke, Klijent prihvata da će na pismeni zahtjev Banke, u roku od 5 dana od dana prijema tog zahtjeva, obezbijediti nove mjene.

- **Isprava za zapljenu plate i drugih stalnih novčanih primanja** - Klijent /fizičko lice može ovjerenom ispravom dati saglasnost da se radi naplate potraživanja Banke zapljene dio njegove plate i da se naplata sa istog. Takva isprava ima pravno dejstvo rješenja o izvršenju. Ispravu sa dejstvima dostave rješenja o izvršenju poslodavcu dostavlja povjerilac preporučenom poštanskom pošiljkom sa povratnicom. Izuzetno, zapljena na osnovu saglasnosti Klijenta nema uticaja na sprovođenje izvršenja na plati radi namirenja potraživanja po osnovi zakonskog izdržavanja, naknade štete nastale po osnovi narušenja zdravlja ili smanjenja odnosno gubitka radne sposobnosti i naknade štete po osnovi izgubljenog izdržavanja zbog smrti davaoca izdržavanja i u drugim slučajevima koje zakon propisuje. Izvršenje na primanja može se sprovesti do iznosa koji je regulisan zakonom o izvršnom postupku. Prethodno navedene odredbe na odgovarajući način se primjenjuju i na zapljenu drugih stalnih novčanih primanja klijenta u skladu sa relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima i na njima zasnovanim internim aktima Banke.
- **Solidarni jemac /Jemac platac** u skladu sa ZOO, odgovara Banci kao Klijent za cijelu obavezu iz zasnovanog poslovnog odnosa između Klijenta i Banke. Banka će prije naplate od Solidarnog jemca da iscrpi sva pravna sredstva u namirenju svojih potraživanja po kreditu prema Korisniku kredita. U slučaju da se obaveze iz ugovora o kreditu ne izmiruju na vrijeme, Banka će pristupiti prinudnoj naplati potraživanja korištenjem instrumenata obezbjeđenja Solidarnog jemca ali tek nakon što iscrpi sve mogućnosti naplate od Korisnika kredita/Sudužnika. Ukoliko dođe do otplate kredita od strane Solidarnog jemca, visina anuiteta/rate neće prelaziti iznos jedne trećine primanja Solidarnog jemca pojedinačno i svih Solidarnih jemaca solidarno. U slučaju da je jemac fizičko lice kao jemac se može obavezati samo lice sa potpunom poslovnom sposobnošću (član 999. Zakona o obligacionim odnosima) i lice starosne dobi ne manje od 18 i ne više od 65 godina. Ako je jemac pravno lice povjerilac je dužan provjeriti njegovu kreditnu sposobnost i zaduženost istom vrstom i načinom provjere koja se primjenjuje prema glavnom dužniku u skladu sa zakonom. Prema Zakonu o zaštiti jemca za odobravanje kreditnih iznosa većih od 20.000,00 konvertibilnih maraka i periodom otplate kredita dužem od tri godine ukida se kategorija jemca za fizička lica, a Banka svoja potraživanja namiruje iz instrumenata osiguranja Korisnika kredita u skladu s odredbama ugovora o kreditu.
- **Hipoteku** je moguće zasnovati jedino na nepokretnostima ako zakonom nije drugačije određeno ( Zakonom o stvarnim pravima Federacije BiH). Hipoteka se najčešće zasniva pravnim poslom -ugovorom notarski obrađenim. Hipoteku za obezbjeđenje potraživanja Klijenta može dati i treće lice.
- **Zalog pokretnih stvari** - se zasniva na kvalitetnim pokretnim stvarima; vozilima i opremi Klijenta ili trećeg lica/založnog dužnika. Klijent/založni dužnik je je dužan naznačiti koje su pokretne stvari založene u korist Banke. Sa Klijentom se zaključuje Ugovor o zalozi i predmetno pokretnoj stvari se zalažu Registru zaloga BiH .
- **Zalog novčanih sredstva (depozit/štedni ulog/druga potraživanja)** - radi obezbjeđenja potraživanja Banke prema Klijentu zaniva se zaloga i na štednom ulogu /depozitu/drugom novčanom potraživanju

Klijenta ili trećeg lica. Klijent /treće lice je saglasno da se iz založenog depozita Banka namiruje vansudskim putem.

- **Zalog vrijednosnih papira** - sa Klijentom se zaključuje Ugovor o zalozi i založno pravo se registruje u Registru vrijednosnih papira Federacije BiH.
- **Polisa osiguranja** - Klijent se obavezuje dostaviti polisa osiguranja (nekretnina, pokretnih stvari, životno, osiguranje potraživanja, osiguranje korisnika kredita, osiguranje otplate kredita i dr. osiguranje) za sve vrijeme trajanja poslovnog odnosa tj. do potpunog namirenja Banke po određenom potraživanju, vinkulirana u korist MF banka a.d. Banja Luka. Ukoliko Klijent ne ispuni obavezu osiguranja isti ovlašćuje Banku da u njegovo ime i za njegov račun izvrši plaćanje premije osiguranja, te za nastale troškove tereti Klijenta. Tako nastali troškovi smatraju se dospjelim na dan izvršenja plaćanja i počevši od datuma nastanka troška, podliježu odredbama obračuna zatezne kamate. Plaćanje premije osiguranja može biti definisano i na drugačiji način u skladu sa internim aktima Banke i ugovorom između Banke i Klijenta.
- **Druge instrumente obezbjeđenja** u skladu sa pozitivnom zakonskom regulativom i procedurama Banke.

Ugovorne strane su saglasne da Banka u slučaju neuredne otplate kredita ima pravo da odredi redosljed aktiviranja dostavljenih instrumenata obezbjeđenja, izuzev u slučajevima gdje je zakon propisao redosljed. Banka ima pravo da istovremeno aktivira više instrumenata obezbjeđenja.

Klijent je saglasan da Banka ima pravo da traži informacije o njihovoj pokretnoj, nepokretnoj imovini, novčanim sredstvima na računima i drugoj imovini od nadležnih organa u slučaju pokretanja postupka prinudne naplate dospjelih Klijentovih potraživanja. U slučaju bilo kakve sadašnje ili buduće promjene kod Klijenta/drugih učesnika na strani Klijenata, gubitka ili oštećenja, ili drugog pada vrijednosti dogovorenog obezbjeđenja, Banka ima pravo zahtijevati dodatno obezbjeđenje, a Klijent se obavezuje postupiti po zahtjevu Banke.

U slučaju da Klijent kao Korisnik kredita, te Sudužnik Korisnika kredita i Solidarni Jemac podnese Banci pismeni zahtjev za zamjenu dostavljenog/ih instrumenata obezbjeđenja u periodu otplate kredita, Banka će da procijeni u skladu sa svojom poslovnom politikom da li ponuđeni zamjenski instrument obezbjeđenja jeste jednako vrijedan već dostavljenom instrumentu obezbjeđenja. U slučaju da Banka prihvati zamjenu postojećeg instrumenta obezbjeđenja, u vezi istog zaključiće se aneks ugovora o kreditu/usluzi, kao i pribaviti i potpisati ostala potrebna dokumentacija relevantna za pribavljanje zamjenskog instrumenta osiguranja.

#### 5.4.2. Raskid ugovora

Banka ima pravo da otkáže poslovni odnos zasnovan sa Klijentom, te ima pravo da proglasi dospjelim ukupnu obavezu Klijenta prema Banci i zahtijevati povrat cjelokupne obaveze sa kamatama i drugim troškovima i prije dospijeća, u slučaju sljedećeg:

- Klijent/Sudužnik/drugi učesnik na strani Klijenta kasni sa ispunjenjem dospjelih obaveza,
- da se odobreni proizvod Banke ne koristi za odobrene namjene ako je namjena definisana,
- da je nad Klijentom otvoren postupak stečaja ili likvidacije,
- Klijent postane prijeteći insolventan ili njegov poslovni i transakcioni račun bude blokiran,
- Klijent na zahtjev Banke ne dostavi instrumente obezbjeđenja, a Banka utvrdi da postojeći kolateral iz poslovnog odnosa nije dovoljan za obezbjeđenje potraživanja Banke, odnosno u slučaju da se pojave novi



momenti koji ukazuju na činjenicu da su instrumenti obezbjeđenja faktički i pravno neregularni (npr. postojanje prava trećih lica, oštećenje predmeta hipoteke itd.),

- Korisnik kredita ne ispunjava bilo koju obavezu preuzetu po zaključenom poslovnom odnosu,
- u svim drugim opravdanim slučajevima u kojima Banka jeste izvršila procjenu da je naplata potraživanja Banke neizvjesna.

Otkazni rok je minimum 15 dana računajući od dana saopštenja otkaza Klijentu pismenim putem. Klijent je obavezan da do isteka otkaznog roka ispuni Banci obaveze sa pripadajućim kamatama i troškovima.

### 5.4.3. Odustanak/otkaz od strane Klijenta

Klijent se obavezuje da će u slučaju odustanka od Ugovora prije isplate iznosa kredita/izvršene usluge Banci nadoknaditi nastale troškove obrade zahtjeva u skladu sa ugovorom.

### 5.4.4. Ustupanje potraživanja

Klijent /Sudužnik /Solidarni jemac/svi drugi učesnici na strani Klijenta koje štiti Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH su saglasni da Banka ima pravo ustupiti potraživanje i prenijeti instrumente obezbjeđenja potraživanja iz ovog Ugovora na treću osobu, odnosno drugu banku ili drugu finansijsku organizaciju (Prijemnika) koja ima dozvolu za rad od strane Agencije za bankarstvo Federacije BiH.

Banka će obavijestiti Klijenta/Sudužnika/Solidarnog jemca o o ustupanju potraživanja, osim u slučaju da je nastavila da u ime i za račun prijemnika vrši naplatu ustupljenih potraživanja.

Odredbe ovog odjeljka se primjenjuju na potraživanja iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Banka će, u slučaju ustupanja potraživanja iz ugovora o kreditu trećem licu kada se ne izmiruju obaveze po kreditu na vrijeme, o tome obavijestiti Korisnika i ostale učesnike na jedan od načina propisan odredbama OUP koje regulišu komunikaciju ugovornih strana.

Zajedno sa prenosom potraživanja na treće lice se prenose i instrumenti obezbjeđenja kredita.

Što se tiče Klijenata i učesnika na strani Klijenata, a koji ne potpadaju pod zaštitu Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, potpisom ugovora oni se saglašavaju sa prenosom potraživanja, s tim da je Banka dužna pridržavati se zakonske regulative.

### 5.4.5. Kupoprodaja plasmana Banke

Ugovorom o kupoprodaji plasmana Banka prodavac kupcu plasmana prenosi plasman ili rizike i koristi po osnovu plasmana, čija je posljedica trajni prestanak priznavanja plasmana u bilansu banke u skladu sa međunarodnim standardima finansijskog izvještavanja.

Kupac predmeta kupoprodaje, shodno regulativi, može biti svako pravno lice koje je zakonom ovlašćeno za kupoprodaju plasmana, uz ograničenja da kupac nedospjelih plasmana može biti samo banka, a kupac plasmana odobrenih korisnicima bankarskih usluga mora imati dozvolu za rad i biti pod nadzorom Agencije za bankarstvo.

Banka može zaključiti ugovor o kupoprodaji plasmana nakon što je dobila prethodnu saglasnost Agencije da su ispunjeni opšti i posebni uslovi za kupoprodaju plasmana banke, u skladu sa važećom regulativom.

Banka prodavac prilikom zaključivanja ugovora o kupoprodaji plasmana i kupac plasmana koji upravlja kupljenim plasmanima i vrši njihovu naplatu dužni su da obezbijede da se dužnik ne dovede u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da taj plasman nije prenesen, a dužnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka prodavac i kupac plasmana po osnovu kredita odobrenih korisniku bankarskih usluga dužni su da primjenjuju odredbe zakona koji uređuju zaštitu prava i interesa korisnika bankarskih usluga i drugih propisa kojima se uređuje zaštita potrošača.

Banka prodavac dužna je u roku od 30 dana da obavijesti dužnika o prenosu plasmana na kupca plasmana.

#### **5.4.6. Restrukturiranje/reprogramiranje / refinansiranje**

Ukoliko klijent nije više u mogućnosti (ili postoji opravdano očekivanje da u narednom periodu neće biti u mogućnosti) da uredno servisira obaveze po kreditu, tada se na njegov zahtjev može izvršiti modifikacija (restrukturiranje) postojećih kreditnih obaveza sa ciljem da mu se olakša dalje servisiranje obaveza po kreditu.

## **6. POSEBNI USLOVI POSLOVANJA BANKE KOD UGOVORA O KREDITU U SKLADU SA ZAKONOM O ZAŠTITI ŽIRANTA FEDERACIJE BIH**

### **6.1. Sadržaj Ugovora o kreditu**

Odredbe poglavlja 7. Opštih uslova poslovanja u odnosu na Jemce imaju prioritet u primjeni u odnosu na ostale odredbe Opštih uslova poslovanja. Banka iste primjenjuje samo i jedino kada u ugovornom odnosu učestvuje i Jemac, pored Korisnika kredita i Sudužnika.

Ugovor o kreditu prema Zakonu o zaštiti žiranta se sačinjava obavezno u pisanoj formi.

Obavezni elementi ugovora o kreditu su:

- 1) vrsta kredita;
- 2) period na koji se kredit odobrava;
- 3) poslovno ime, ime i adresa ugovornih strana;
- 4) iznos kredita koji se odobrava i uslovi povlačenja sredstava;
- 5) kod kredita indeksiranih u stranoj valuti-valutu u kojoj Banka indeksira kredit, tip kursa valute koji se primjenjuje pri odobravanju i otplati kredita (kupovni ili prodajni kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine ili službeni srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs Banke) i datum obračuna;
- 6) visina nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva, a ako je promjenljiva-elementi na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.), njihovu visinu u vrijeme zaključivanja ugovora, period u kojem će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;

- 7) efektivna kamatna stopa i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
- 8) plan otplate kredita/mikrokredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora u slučaju promjene plana otplate, odnosno jedanput godišnje, ako nije došlo do nove promjene, može besplatno dobiti taj plan; ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice-plan otplate kredita treba sadržavati samo rokove i uslove otplate kamate i troškova;
- 9) metod koji se primjenjuje kod obračunate kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
- 10) stopa zakonske zatezne kamate u trenutku zaključivanja ugovora koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza;
- 11) upozorenje o posljedicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uslovi, postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, kao i obavijest o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirivanja obaveza;
- 12) odredba prema kojoj je povjerilac putem instrumenta osiguranja kredita predviđenog zakonom, osigurao naplatu svojih potraživanja, te odredba prema kojoj je povjerilac nadležan i dužan da naplatu kreditnih sredstava, u slučaju kašnjenja, izvrši koristeći sve instrumente osiguranja kredita Korisnika kredita;
- 14) odredba prema kojoj Banka, prije utuženja jemca, treba iscrpiti sva pravna sredstva u namirenju svojih potraživanja prema Korisniku kredita;
- 15) odredba prema kojoj jemac neće vraćati kredit prije nego što Banka preduzme sve radnje prema Korisniku kredita, a ukoliko ipak dođe do otplate kredita jemca visina rate ne smije prelaziti trećinu redovnih primanja svakog jemca pojedinačno i svih jemaca solidarno;
- 16) vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita uz određenje da li su fiksne ili promjenljive, a ako su promjenljive - rokove u kojima će ih Banka mijenjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);
- 17) vrsta sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
- 18) uslove i način prijevremene otplate kredita i visinu naknade u vezi s tim;
- 19) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka;
- 20) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

## 6.2. Prava jemca

Jemac ima pravo odustati od zaključenog ugovora u roku sedam dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustajanju od ugovora, a prije isteka pomenutog roka, jemac je dužan o svojoj namjeri obavijestiti povjerioca-Banku pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obavještenje dostavlja se u pisanoj formi.

Za odobravanje kreditnih iznosa većih od 20.000,00 konvertibilnih maraka i periodom otplate kredita dužim od tri godine ukida se kategorija Jemca za fizička lica, a povjerilac svoja potraživanja namiruje iz instrumenata osiguranja glavnog dužnika u skladu s odredbama ugovora i zakona.

Banka je dužna najmanje dva puta godišnje bez naknade dostaviti Jemcu obavještenje o stanju duga po ugovoru. Banka će prilikom slanja prve opomene Korisniku kredita, obavijestiti jemca o činjenici da Korisnik kredita ne ispunjava svoje obaveze po kreditu na vrijeme i u rokovima definisanim ugovorom. Banke će o navednom informisati Jemca na jedan od načina kako je to definisano odredbama koje regulišu način komunikacije ugovornih strana.

Od jemaca se može zahtijevati ispunjavanje obaveze tek nakon što je glavni dužnik ne ispuni u roku predviđenom u ugovoru, a Banka iscrpi sva sredstva prinudnog izvršenja protiv glavnog dužnika u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti žiranata FBiH.

Nije dopušten niti jedan oblik Jemstva koji nije u skladu sa Zakonom o zaštiti žiranata u Federaciji BiH.

## **7. OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA FIZIČKA LICA, KORISNIKE BANKARSKIH USLUGA PREMA ZZKFU FBiH**

### **7.1. Zajedničke odredbe**

#### **7.1.1. Pojam opštih uslova poslovanja**

Opši uslovi poslovanja definisani ovim poglavljem se primjenjuju na fizička lica, Korisnike bankarskih usluga u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH (u daljem tekstu skraćeno: Korisnik/ Korisnici).

Odredbe poglavlja 7. Opštih uslova poslovanja u odnosu na Korisnike imaju prioritet u primjeni u odnosu na ostale odredbe (poglavljia od 1-6).

Za sve što nije regulisano poglavljem 7. primjenjivaće se ostale odredbe Opštih uslova poslovanja, izuzev ako nisu u suprotnosti sa zakonskom regulativom.

Za sve što nije regulisano ovim poglavljem i Opštim uslovima poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka, primjenjivaće se odredbe pozitivne zakonske regulative.

#### **7.1.2. Oglašavanje opštih uslova poslovanja**

Banka je dužna da Opšte uslove poslovanja oglašava na jasan i razumljiv način, dajući tačne, potpune, nedvosmislene i reprezentativnim primjerom prikazane standardne podatke, a koji su nephodni prosječnom Korisniku za donošenje odgovarajuće odluke o korišćenju usluga i zasnivanju odnosa i zaključenju ugovora sa Bankom.

Banka u predugovaračkoj i pregovaračkoj fazi je obavezna Klijenta da upozna sa opštim uslovima poslovanja Banke u poslovnim prostorijama Banke i na WEB stranici na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji BiH, kao i da pruži odgovarajuća pojašnjenja i uputstva koja se odnose na primjenu opštih uslova u vezi

sa određenom finansijskom uslugom, te da na zahtjev klijenta dostavi svoje opšte uslove poslovanja koji su u vezi sa tim zahtjevom.

Banka izmjenom OUP ne mijenja osnovne elemente ugovora.

Banka je dužna da Klijenta obavijesti o namjeri da ugovor izmijeni, odnosno dopuni ako su te izmjene, odnosno dopune nastale zbog promjene onih opštih uslova poslovanja Banke koji nisu utvrđeni kao promjenljivi, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Banka će da obavijesti Klijenta o izmjeni na jedna od načina ugovorene komunikacije.

Banka će u obavještenju iz prethodnog stava ovog odjeljka precizno da navede razloge za izmjenu ugovora, način na koji Korisnik kredita daje saglasnost na te izmjene, kao i rok u kome daje ovu saglasnost, i Banka će da ukaže i na posljedice nedavanja te saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora. Uz ovo obavještenje, Banka je obavezan dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njihovom prijemu. U slučaju kada Korisnik kredita obavijesti Banku da neće dati predmetnu saglasnost, obavezan je da ostavi rok Banci od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.

### 7.1.3. Pojam Korisnika

Korisnik je fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge, ili se Banci obratilo radi korištenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti (u daljem tekstu: Korisnik).

Ove odredbe poglavlja 8. Opštih uslova poslovanja, ne primjenjuju se na:

- ugovore o kreditu u iznosu manjem od 400 KM i većem od 150.000,00 KM,
- ugovore o lizingu kod kojih nije ugovorena mogućnost da primalac lizinga stekne pravo svojine na predmetu lizinga,
- ugovore o kreditu preko tekućeg računa (dozvoljeno prekoračenje) sa obavezom otplate u roku od 30 dana,
- ugovore o kreditu zaključene u postupku poravnjanja pred sudom ili nekim drugim organom određenim zakonom,
- ugovore o odgađanju plaćanja postojećeg duga po kreditu, bez plaćanja naknade,
- ugovore o kreditu kod kojih ne postoji obaveza plaćanja bilo kakvih troškova i ugovora kod kojih se kredit mora otplatiti u roku od tri mjeseca ,
- ugovore o kreditu koji su obezbijeđeni založnim pravom na pokretnosti ako je odgovornost korisnika strogo ograničena na vrijednost založene stvari.
- finansijske pogodbe s trajnim izvršenjem kojima se trgovac obavezuje da korisniku isporučuje određenu vrstu robe, odnosno pruža određenu uslugu u dužem periodu, a korisnik se obavezuje da za to plaća cijenu u ratama za vrijeme trajanja isporuke robe, odnosno pružanja usluge;
- ugovore o kreditu kod kojih je potraživanje osigurano hipotekom na nekretnini ili drugim uporedivim sredstvom osiguranja na nekretnini, odnosno drugim pravom na nekretnini, osim na ugovore o kreditu čija je svrha renoviranje postojećih zgrada ili povećanje njihove vrijednosti;
- ugovore o kreditu kada je kredit namijenjen za sticanje ili zadržavanje prava vlasništva na postojećoj ili planiranoj nekretnini/zgradi;

- ugovore o kreditu koji se odnose na kredite koji se odobravaju užoj javnosti prema zakonskim odredbama radi opšteg interesa i po nižim kamatnim stopama od onih koje prevladavaju na tržištu ili oslobođene plaćanja kamata ili prema nekim drugim uslovima koji su povoljniji za korisnika od onih koji prevladavaju na tržištu, te po kamatnim stopama koje nisu više od onih koje prevladavaju na tržištu;

#### 7.1.4. Pojam bankarske usluge

Bankarske usluge su usluge koje Banka pruža Korisnicima u poslovima odobravanja kredita, primanja novčanih depozita i uloga na štednju, otvaranja i vođenja računa, odobravanja dozvoljenog prekoračenja po računu, izdavanja platnih kartica kao i drugih poslova koji iz njih proizilaze i koje Banka obavlja u skladu zakonom (u daljem tekstu: usluge).

Banka prilikom pružanja svojih usluga Korisnicima se pridržava sljedećih načela:

- savjesnosti i poštenja
- postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza
- ravnopravnog odnosa Korisnika sa Bankom
- zaštite od diskriminacije
- transparentnog poslovanja i informisanja,
- ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive i
- prava Korisnika na prigovor i obeštećenje.

Banka je dužna da se pridržava naprijed navedenih načela u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa Korisnikom (oglašavanja, pregovaračkoj fazi i predaji nacрта ugovora, zaključenju ugovora, korišćenju usluge i trajanju ugovornog odnosa).

#### 7.1.5. Informisanje korisnika u predugovornoj fazi

1. Banka je dužna pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga, a kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili drugi referentni podatak kojim se izražava cijena finansijske usluge koji se odnosi na cijenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primjeru navesti:
  - vrstu novčanog depozita/kredita;
  - visinu i promjenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
  - efektivnu kamatnu stopu;
  - valutu u kojoj se ugovara novčani depozit/kredit;
  - periode na koje se ugovara novčani depozit/kredit;
  - kriterije za indeksiranje novčanog depozita/kredita;
  - ukupan iznos novčanog depozita/kredita;
  - sve troškove koji padaju na teret korisnika.
2. Pri oglašavanju iznos efektivne kamatne stope treba biti naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.
3. Oglašavanjem se smatra oglašavanje u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje u sredstvima javnog informiranja, u prostorijama Banke, (brošure, reklamni letci i dr.), odnosno na internet stranici.

4. Ako je za zaključenje ugovora o kreditu obavezno i zaključenje ugovora o sporednim uslugama (naročito ugovor o osiguranju), a pri tom se cijena sporedne usluge ne može odrediti unaprijed, postojanje takve obaveze iskazuje se jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope.
5. Pri oglašavanju zabranjeno je koristiti izraze kojima se krediti, označavaju besplatnim ili slične izraze ako je odobrenje kredita, uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čime što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu.

### 7.1.6. Informisanje Korisnika u pregovaračkoj fazi

Banka u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku 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 korišćenju platne kartice (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Informacioni list treba da sadrži:

- vrstu usluge,
- naziv i adresu sjedišta Banke,
- iznos usluge, oznaku valute i uslove korišćenja,
- trajanje ugovora,
- visinu i promjenljivost nominalne kamatne stope i elemente na osnovu koji se definiše ugovorena promjenljiva kamatna stopa, visinu kamatene stope u vrijeme zaključenja ugovora, periode u kojima će se mijenjati i način izmjene, kao i fiksni element ako je ugovoren,
- efektivnu kamatnu stopu i ukupna iznos koji korisnik mora da plati, odnosno koji treba da mu se isplati, prikazan preko reprezentativnog primjera u kojem su naznačeni svi elementi korišćeni u obračunu te stope,
- iznos i broj rata kredita i periode u kojem dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),
- troškove održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija, zajedno sa troškovima korišćenja određenog sredstva otplate, kako za transakcije plaćanja, tako i za povlačenje sredstava, te sve druge naknade i troškove koji proizilaze iz ugovora uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uslove pod kojima se mogu mijenjati,
- informaciju o obavezi korišćenja notarskih usluga prilikom zaključenja ugovora,
- informaciju o obavezi zaključenja ugovora o sporednim uslugama povezanim sa osnovnim ugovorom, naročito kada je zaključenje takvog ugovora obavezno radi dobijanja usluge prema uslovima iz oglasa,
- kamatnu stopu koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
- upozorenje sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza,
- instrumentima obezbjeđenja za ispunjenje obaveza
- pravo Korisnika na odustajanja od ugovora, uslove i način odustajanja, kao i visinu troškova u vezi s tim,
- pravo Korisnika na prijevremenu otplatu kredita i pravo Banke na naknadu, kao i visina naknade za isto,
- pravo Korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavještenje o rezultatima uvida u baze podataka,

- pravo Korisnika da dobije besplatnu kopiju nacрта ugovora, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva Korisnika, ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa Korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
- period u kojem Banku obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi i
- uslove polaganja novčanog depozita kod Banke ako je to uslov za odobravanje kredita, kao mogućnost i uslove prebijanja kredita i depozita.

Svi podaci i informacije u vezi sa uslugom koju Banka nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u standardnom informacionom listu.

Na zahtjev Korisnika, Banka je dužna da razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi, na način koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca usluga, da sagleda prednosti, nedostatke i specifične rizike koje usluga može da prouzrokuje na njegov ekonomski položaj i procijeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke o korišćenju usluge.

Prije zaključenja ugovora Banka je dužna da Korisniku predoči sve informacije o usluzi, odnosno učini dostupnim sve bitne uslove i elemente ugovora iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana i na zahtjev Korisnika bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke, u periodu koji je određen u standardnom informacionom listu.

Ako se usluga ugovara u protivvrijednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti prema propisima o deviznom poslovanju, Banka je dužna da Korisniku ukaže na devizne i druge rizike koje Korisnik preuzima u tom slučaju.

### 7.1.7. Pravila ugovaranja

Banka je dužna da ugovore o pružanju usluga koje zaključuje sa Korisnikom sačini u pisanoj formi i svakoj ugovornoj strani obezbijedi primjerak ugovora.

Novčana ugovorna obaveza mora biti određena odnosno odrediva:

- po iznosu ako ugovor sadrži podatke pomoću kojih se njena visina može odrediti odnosno ako zavisi od ugovornih promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo) i
- vremenski odrediva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Prethodni elementi su takve prirode da na njih ne utiče jednostrana volja ni jedne ugovorne strane. Obavještenje Banke o izmjeni ugovorenih elemenata na koje ona ne može uticati, a koji se smatraju promjenjivim kao i obavještenje o načinu njihove primjene se ne smatra jednostranom voljom. Ugovori ne mogu sadržavati opšte upućujuće norme na poslovnu politiku kada je riječ o obaveznim elementima. Novčana obaveza se utvrđuje na način predviđen odredbama ovog odjeljka i ništav je ugovor kada je novčana obaveza neodređena ili neodrediva. Ugovorne obaveze se ne smiju zaključiti uz prisutnost mana volje shodno ZOO.

Ako Banka namjerava da izmijeni neki od obaveznih elemenata ugovora zaključenog sa Korisnikom dužna je da pribavi pisanu saglasnost svih sudionika u kreditnom odnosu prije primjene, izuzev za izmjenu promjenljive kamatne stope u skladu sa zakonom. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka ne može jednostrano da izmijeni uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u slučaju postojanja razloga predviđenim zakonom koji uređuje obligacione odnose ili ukoliko dođe do promjene zakonskih propisa koji imaju uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora.



Banka je dužna da Korisnika u roku i na način određen ugovorom, obavijesti o promjeni podataka koji ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

### 7.1.8. Kamatne stope u ugovoru

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

Promjenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih s tim što su promjenljivi elementi oni koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.). Na promjenljivost kamatne stope ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Promjenjivost kamatne stope podrazumijeva promjenu referentne kamatne stope (EURIBOR), dok kamatna marža predstavlja fiksni iznos kamatne stope koji se neće mijenjati za čitav period trajanja Ugovora o kreditu.

### 7.1.9. Promjenjivost referentne kamatne stope (EURIBOR)

EURIBOR se određuje fiksno 2 (dva) puta godišnje i to 31.12. i 30.06., s time što se u prvom polugodištu primjenjuje EURIBOR određen na dan 31.12. a u drugom polugodištu određen na dan 30.06., zaokružen na sljedeću veću 1/10 Banka će u svojim prostorijama kao i na internet stranici objavljivati visinu referentne kamatne stope koju primjenjuje na nove i postojeće plasmane.

Banka propisuje mogućnost ugovaranja kombinovane kamatne stope (kombinacija fiksne i varijabilne kamatne stope). Za prvi period otplate, u određenom trajanju, ugovara se fiksna kamatna stopa, a nakon isteka ugovorenog perioda fiksne kamatne stope pa do kraja otplate kredita primjenjuje se ugovorena varijabilna kamatna stopa (kamatna marža + šestomjesečni EURIBOR zaokružen na sljedeću veću desetinu).

### 7.1.10. Zaključenje ugovora o sporednim uslugama

Ako je zaključenje i realizacija ugovora sa Korisnikom uslovljeno zaključenjem ugovora o sporednim uslugama, a pri tome se cijena sporedne usluge ne može odrediti unaprijed, uslovi za zaključenje takvog ugovora moraju biti dati na jasan, sažet i vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem EKS, a Banka ne može Korisnika uslovljavati izborom davaoca te usluge.

U sporedne usluge ne uključuje se: usluge otvaranja i održavanja jednog ili više računa na kojima se isključivo evidentiraju transakcije podizanja, plaćanja i povlačenje sredstava, te druge transakcije koje proizilaze iz korišćenja ugovorene usluge.

### 7.1.11. Prigovor korisnika

Korisnik kredita/Sudužnik/ Solidarni jemac (skraćeno: Klijent) ima pravo prigovora ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku 30 dana od dana podnošenja prigovora. Ako Banka ne dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava ovog odjeljka ili podnosilac prigovora nije zadovoljan

odgovorom, podnosilac prigovora ima pravo o tome pisano obavijestiti Ombudsmena/Agenciju i uložiti prigovor u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka rok od 30 dana za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ombudsmenu za bankarski sistem (u daljnjem tekstu: Ombudsmen) je u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine kao jedan od nosilaca zaštite prava korisnika u Federaciji Bosne i Hercegovine i omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između davaoca finansijskih usluga i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od nezavisnih lica s minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način. Nakon dobijanja pisanog obavještenja ili prigovora korisnika Ombudsmen će zatražiti od Banke da u roku osam dana izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora.

Ako Banka u ostavljenom roku propusti da se izjasni ili se izjasni, a Ombudsmen ocijeni da nisu u pitanju povrede odredaba zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kojima se uređuje zaštita korisnika, za koje su određene prekršajne kazne, Ombudsmen, korisnik ili Banka usluga mogu dati prijedlog za pokretanje postupka posredovanja u spornom odnosu.

Ako Ombudsmen na osnovu činjenica iz pisanog obavještenja, odnosno prigovora korisnika, a nakon izjašnjenja Banke o tim činjenicama ocijeni da su u pitanju povrede odredaba ovog zakona kojima se uređuje zaštita korisnika, za koje su određene prekršajne kazne, uputit će predmet nadležnom organizacionom dijelu Agencije na daljnje postupanje.

Banke je dužan saradivati s Ombudsmenom radi pravičnog i brzog rješavanja i prevladavanja nesuglasica i sporova po prigovorima.

Mogućnost vansudskog rješavanja spornog odnosa će Banka da razmotri ako Korisnik kredita i ostali učesnici dostave prijedlog za isto.

Adresa Ombudsman pri Agenciji za bankarstvo FBiH je Zmaja od Bosne 47b, 71 000, Sarajevo. BiH, telefon broj 00387 33 72 14 00.

### **7.1.12. Kašnjenje Korisnika u ispunjenju obaveza**

U slučaju da Korisnik kasni u izmirenju ugovorenih obaveza, Banka ima pravo da na sve dospjele a neizmirene obaveze prema Banci, obračuna i naplati zateznu kamatu u skladu sa zakonskom regulativom FBiH u vezi obračuna zakonske zatezne kamate. Banka će klijenta teretiti i za sve druge troškove koji su prouzrokovani neurednom otplatom kredita (troškovi nastali zbog prinudne, sudske naplate potraživanja, troškovi advokata).

Banka Korisniku kredita i učesnicima dostavlja upozorenje o neizmirenjeu obaveza putem usmene opomne, telefonskog poziva, SMS poruke, pismene opomene, pozive na sastanke, posjete. Ukoliko Korisnik ne ispuni svoje ugovorne obaveze u roku od 7 dana od datuma dostavljanja upozorenja o propuštanju (bilo da je usmeno opomenut, putem telefonskog poziva, SMS poruke ili pismeno putem pošte), Banka ima pravo da pristupi aktiviranju instrumenata obezbeđenja, prema dalje ugovorenom redosljedju.

Ugovorne strane su saglasne slučaju neuredne otplate kredita Banka će upotrijebiti instrumente obezbjeđenja po sljedećem redosljedju:

- Bjanko nalozi za prenos novčanih sredstava dužnika, sudužnika ( ukoliko postoje);
- Isprava za zapljenu plate dužnika, sudužnika, jemca ;
- Novčani depozit;
- Mjenice korisnika kredita ,sudužnika jemca;
- Hipoteka na nepokretnoj imovini i zalog na pokretnoj imovini;

-Ostali instrumenti obezbjeđenja

U slučaju da Banci naprijed navedeni redosljed realizacije instrumenata obezbjeđenja može da ugrozi efikasnost naplate bančinog potraživanja i ili da banka u vezi s tim trpi ili može da pretrpi štetu, a što može da utiče i na samo poslovanja Banke, Korisnik kredita i drugi učesnici na strani Korisnika kredita su saglasni da Banka ima pravo da izmijeni naprijed navedeni redosljed realizacije dostavljenih joj instrumenata obezbjeđenja, te da može istovremeno pokrenuti postupke prinudne naplate po osnovu svih prednje navedenih instrumenata obezbjeđenja i upotrijebiti naredni po redosljedu instrument obezbjeđenja i prije okončanja postupka, po predhodno upotrebljenim instrumentima obezbjeđenja.

## **7.2. Posebne odredbe za pojedine vrste usluga vezano za poslovanja sa fizičkim licima – korisnicima bankarskih usluga**

### **7.2.1. Ugovor o kreditu**

#### **7.2.1.1. Obaveze Banke prije zaključenja ugovora o kreditu**

Banka je obavezna da prije zaključenja ugovora o kreditu procijeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, na osnovu dostavljene dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

Prije zaključenja ugovora o kreditu Banka je dužna, uz prethodnu pisanu saglasnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, međusobno ih informisati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, banka je dužna da sa tom činjenicom upozna druga lica.

Ako je zahtjev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava 1. ovog odjeljka, Banka je dužan na zahtjev korisnika uručiti izvještaj iz centralnog registra kredita na osnovu kojeg je donesena negativna odluka po njegovom zahtjevu bez naknade prilikom izuzimanja dokumentacije koju je korisnik predao Banci

Ako Banka ispunjenje obaveza korisnika, po poslovima odobravanja kredita, obezbjeđuje jemstvom, dužna je da u pregovaračkoj fazi upozna jemca sa predmetom jemčenja, oblikom jemstva koji se ugovorom zahtijeva, obimom jemčeve odgovornosti na koju se obavezuje davanjem izjave o jemčenju, te da mu predoči sve informacije, odnosno učini dostupnim sve bitne elemente ugovora iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana, i na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke.

### 7.2.1.2. Obaveze Banke prilikom zaključenja ugovora o kreditu

Banka je dužna sačiniti Ugovor o kreditu koji će, pored već elemenata navedenih u ovom odjeljku Opštih uslova poslovanja sadržavati i sljedeće obavezne elemente:

- vrsta kredita
- period na koji se usluga ugovara,
- poslovno ime, ime i adresa ugovornih strana,
- iznos kredita i uslove povlačenja sredstava,
- kod kredita indeksiranih u stranoj valuti- valutu u kojoj banka indeksira kredit, tip kursa valute koji se primjenjuje pri odobravanju, plasmanu i otplati kredita,
- visina nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva, a ako je promjenljiva – elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo), njihovu visinu u vrijeme zaključenja ugovora, periode u kojim će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren,
- efektivna kamatna stopa i ukupan iznos koji korisnik mora da plati, odnosno koji treba da mu se isplati, izračunat na dan zaključenja ugovora,
- plan otplate kredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora, u slučaju promjene plana otplate, odnosno jedanput godišnje, ako nije došlo do ove promjene dobije besplatno plan otplate, a ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice, plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uslove otplate kamate i troškova,
- metod koji se primjenjuje prilikom obračuna kamatne stope (komformni, proporcionalni i drugo),
- stopa zatetazne kamate u trenutku zaključenja ugovora koja se primjenjuje u slučaju kašenjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
- upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza, uslovi postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obavještenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza,
- vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita, uz određenje da li su fiksne ili promjenljive, a ako su promjenljive, rokovi u kojima će ih banka mijenjati, kao i vrsta i visina drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.),
- vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslovi aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza,
- uslove i način prijevremene otplate kredita i visina naknade u vezi s tim,
- pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslovi i način odustanka,
- pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa,
- prema potrebi, odredba o obavezi korištenja i plaćanja troškova notarskih usluga.
- troškovi održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije uplata i povlačenja sredstava, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija, zajedno sa troškovima korišćenja određenog sredstva otplate, kako za transakcije plaćanja tako i povlačenja sredstava, te sve druge naknade i troškovi koji proizilaze iz ugovora uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uslovi pod kojima se mogu mijenjati,
- pravo korisnika da od Banke tokom trajanja ugovora, u slučaju promjene plana otplate, odnosno jedanput godišnje ako nije došlo do ove promjene dobije besplatno plan otplate,
- ukupne troškove kredita,

- ukupan iznos koji korisnik treba da plati,
- uslove i način prijevremene otplate kredita i visinu naknade Banke po ovom osnovu.

Banka je dužna da korisnika upozna sa ukupnim iznosom koji korisnik treba da plati odnosno ukupnim troškovima kredita koji uključuju kamate i naknade koje su direktno povezane sa sa odobravanjem i korišćenjem kredita i uključuju se u obračun i iskazivanje EKS.

Pri zaključenju Ugovora o kreditu Banka je u obavezi da korisniku kredita uruči jedan primjerak plana otplate kredita koji se smatra sastavnim dijelom ugovora, a drugi primjerak ovog plana Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Ako korisnik kredita polaže kod Banke namjenski depozit sa ugovorenom kamatnom stopom, Banka je dužna da primjeni isti metod obračuna kamate na depozit koji je primjenjen i na obračuna kamate na odobreni kredit.

### **7.2.1.3. Obaveze i prava ugovornih strana nakon zaključenja ugovora o kreditu**

Banka ne može korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju po računu bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora. Kod ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti korisnik može odustati od ugovora po uslovom da nije počeo koristiti kredit.

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

Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice dužan je odmah a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja iz prethodnog stava vratiti Banci glavnice i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita, Banka ima pravo na naknadu troškova nastalih kod nadležnih organa.

U slučaju odustanka korisnika od zaključenog ugovora o kreditu, Banka ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti.

Korisnik mora biti upoznat sa stvarnim troškovima iz prethodnog stava ovog odjeljka prije zaključenja ugovora o finansijskoj pogodbi.

Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje korisnika kao dužnika poveća, Banka je dužna da ponovo procijeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita. Pod značajnim povećanjem ukupnog iznosa kredita podrazumjeva se povećanje ukupnog iznosa kredita za više od 10%.

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja odobrenih kreditnih sredstava kao i ispunjavanja ostalih obaveza Klijenta definisanih ugovorom, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, internim aktima Banke kao i Ugovorom između Banke i Klijenta.

Banka i korisnik ne mogu mijenjati obavezne elemente ugovora kojima se povećava obim jemčeve odgovornosti bez prethodne saglasnosti jemca u pisanoj formi.

Banka je dužna da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje, bez naknade dostavi korisniku plan otplate kredita, a ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice, plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uslove otplate kamate i troškova.

### **Obavještenje o promjenjivoj kamatnoj stopi**

1) Ako je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, Banka je dužna o izmjeni te stope korisnika obavijestiti u pisanom ili elektronskom obliku i to prije početka primjene izmijenjene stope, odnosno periodično, u skladu sa ugovorom, i u toj obavijesti navesti datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje.

2) Uz obavijest iz stava (1) ovoga odjeljka Banka kod ugovora o kreditu, u pisanom obliku dostavlja korisniku i izmijenjeni plan otplate kredita,

3) Banka je dužna na zahtjev korisnika planove iz stavka (2) ovoga odjeljka učiniti dostupnim korisniku za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa i to bez naknade,

4) Obveza obavještanja iz stava (1) ovoga odjeljka postoji i u slučaju izmjene promjenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

Banka je dužna da u slučaju odobrenja kredita koji je indeksiran u stranoj valuti, primjenjuje isti tip kursa za otplatu kredita koji je primjenjen prilikom isplate kredita.

### **Prijevremena otplata kredita**

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

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen. U slučaju prijevremene otplate kredita Banka će naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat, ali maksimalno do procentualnog iznosa koji je ugovoren za naknadu za obradu kredita.

U slučaju prijevremene otplate kredita Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu u kojem se primjenjivala fiksna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina

nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenljiva kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000,00 KM.

U slučaju prijevremene otplate kreditnih proizvoda koji imaju ugovorenu fiksnu kamatnu stopu Banka će naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat na sljedeći način:

ako je iznos prijevremene otplate u periodu od godinu dana > 10.000,00 KM i to:

- 1% ako je period između prijevremene otplate i roka dospijeća iz ugovora o kreditu  $\geq$  1 godina
- 0,5% ako je period između prijevremene otplate i roka dospijeća iz ugovora o kreditu < 1 godina

U slučaju prijevremene otplate kreditnih proizvoda koji imaju ugovorenu varijabilnu kamatnu stopu koja se sastoji od fiksnog dijela – marže i varijabilnog dijela - referentne kamatne stope Banka neće naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat uvažavajući navedeni izuzetak (kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000,00 KM).

Banka ne zahtijeva naknadu za prijevremenu otplatu i u slučajevima:

- 1) ako je otplata bila izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate kredita,
- 2) ako se otplata vrši tokom perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti i
- 3) u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

Kod prijevremene otplate kreditnih proizvoda koji imaju ugovorenu kombinovanu kamatnu stopu (kombinacija fiksne i varijabilne kamatne stope), u slučaju kada do prijevremene otplate dođe u periodu primjene ugovorene fiksne kamatne stope, Banka će primjenjivati prethodno navedene odredbe o naplati naknade za prijevremeni povrat za ugovorenu fiksnu kamatnu stopu, odnosno u slučaju kada je do prijevremene otplate došlo u periodu primjene varijabilne kamatne stope, Banka će primijeniti odredbe o naplati naknade za prijevremeni povrat za ugovorenu varijabilnu kamatnu stopu.

### **Prenos potraživanja**

Ako Banka prenese potraživanje iz ugovora o kreditu drugoj banci ili finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije za bankarstvo - prijemniku, Korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može drugom prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu, i one prigovore koje je imao prema Banci iz ugovora o kreditu, a prijemnik ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka je dužna da obavijesti Korisnika o prenosu prava iz stava 1. ovog odjeljka, izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kreditu vrši naplatu uspostavljenog potraživanja od Korisnika.

Banci je zabranjeno da uslovljavanjem i ugovaranjem svoje prethodne saglasnosti ograničava prenos prava iz ugovora o kreditu sa svim sporednim pravima i garancijama na jemca ili drugo lice koje personalno obezbjeđuje ispunjenje obaveze Korisnika i koje je djelimično ili u potpunosti namirilo potraživanje Banke.

## **7.2.2. Ugovor o novčanom depozitu i ulogu na štednju**

Ugovori o novčanom depozitu i ulogu na štednju, sadrže sljedeće obavezne elemente:

- 1) vrstu novčanog depozita, odnosno uloga i razdoblje na koje banka prima novčani depozit, odnosno ulog na štednju;
- 2) iznos sredstava koji Banka prima u novčani depozit;
- 3) valutu u kojoj korisnik polaže, a Banka isplaćuje sredstva na ime novčanog depozita (konvertibilna marka i dr.), a u slučaju novčanog depozita s ugovorenom valutnom klauzulom i tip kursa valute koji se primjenjuje pri polaganju, odnosno isplati novčanog depozita (službeni srednji kurs), kao i datum obračuna;
- 4) visinu nominalne godišnje kamatne stope, uz naznaku o tome postoji li obveza korisnika o plaćanju poreza;
- 5) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji se korisniku treba isplatiti, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
- 6) безусловne pogodnosti koje Banka pruža u vezi s novčanim depozitom;
- 7) promjenljivost nominalne kamatne stope (fiksna ili promjenljiva);
- 8) elemente na temelju kojih se određuje ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vrijeme zaključenja ugovora i razdoblja u kojima će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 9) metoda koja se primjenjuje kod obračuna kamate (konformna, proporcionalna i dr.);
- 10) način na koji i uslove pod kojima korisnik može raspolagati sredstvima novčanog depozita;
- 11) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret deponenta, uz određenje jesu li fiksne ili promjenljive, a ako su promjenljive, razdoblja u kojima će ih Banka mijenjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade mjerodavnim tijelima i dr.);
- 12) uslovi i način automatskog produženja oročenja;
- 13) iznos osiguranog novčanog depozita;
- 14) uslovi pod kojima se s novčanim depozitom, odnosno ulogom na štednju može raspolagati prije isteka roka na koji je Banka primila novčani depozit, odnosno ulog na štednju, kao i dokumentiranje ispunjenja tih uslova;
- 15) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi izvansudskog rješavanja spornog odnosa.

Kod ugovora o novčanom depozitu naknade i drugi troškovi ako su promjenljivi, moraju zavisiti o ugovorenim elementima koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.) i čija je priroda takva da na njihovu vrijednost ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o novčanom depozitu Banka uz ugovor uručuje jedan primjerak pregleda obaveznih elemenata novčanog depozita koji sadrži osnovne podatke o novčanom depozitu, a koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovoga pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Banka je dužna korisniku pri zaključivanju ugovora o ulogu na štednju izdati štednu knjižicu.

U slučaju automatskog produženja oročenja novčanog depozita Banka je dužna najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja korisnika obavijestiti o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a korisnik ima pravo ugovor raskinuti najkasnije u roku 30 dana od dana prijema te obavijesti, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za isteklo oročeno razdoblje. Odredbe ovoga odjeljka odnose se i na uloge na štednju.



### 7.2.3. Ugovor o revolving kreditu

Ugovor o revolving kreditu je ugovor po kojem Banka na određeni period stavlja određeni novčani iznos na raspolaganje korisniku, s tim da ga on može koristiti u svakom trenutku u odobrenom periodu. Kredit se odobrava kao okvirni iznos. Svako korištenje smanjuje raspoloživa sredstva, a vraćanje kredita obnavlja ih do odobrenog okvirnog iznosa.

U svakom trenutku i bez naknade korisnik ima pravo na uobičajeni način raskinuti ugovor o revolving kreditu, izuzev ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana.

Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu ako je tako ugovoreno, uz obavezu obavještanja korisnika u pisanom obliku najmanje 30 dana unaprijed ili ukoliko korisnik i nakon privremenog uskraćivanja izvrši povlačenje sredstava suprotno ugovoru o revolving kreditu.

Banka može iz opravdanih razloga (neovlašteno korištenje kredita iz stava (1) ovog odjeljka, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti korisnika i drugo) i ako je tako ugovoreno, smanjiti iznos koji se stavlja na raspolaganje korisniku kredita, te privremeno ili trajno uskratiti korisniku pravo na povlačenje sredstava, s tim da je dužna o razlozima uskraćivanja obavijesti ga u pisanom obliku ili elektronskim putem, i to ako je moguće odmah ili u roku naredna tri dana, osim kada je pružanje takvih obavještenja zabranjeno drugim propisima.

### 7.2.4. Ugovor o otvaranju i vođenju računa

Ugovor o otvaranju i vođenju računa pored elemenata utvrđenih propisima kojima se uređuje platni promet sadrži sljedeće obavezne elemente:

- 1) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika, uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi, a ako su promjenljivi, periode u kojima će ih Banka mijenjati;
- 2) podatak o tome da li banka plaća kamatu, visinu kamatne stope po kojoj banka obračunava kamatu, uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva, a ako je promjenljiva, elemente čija promjena utiče na promjenu kamatne stope, periode u kojima će je banka mijenjati, način izmjene, razloge za izmjenu, kao i metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
- 3) kamatnu stopu i dodatne troškove koji se obračunavaju u slučaju neugovorenog prekoračenja po računu;
- 4) obavještenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja prema korisniku u slučaju neizmirenja obaveza;
- 5) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ako Banka naknade i druge troškove iz stava (1) tačka 1) ovog odjeljka uveća iznad ugovorenog iznosa, dužna je o tome obavijestiti korisnika najkasnije 15 dana prije početka primjene izmijenjenih naknada, odnosno drugih troškova.

U slučaju otkaza ugovora korisnik može na svoj zahtjev, a nakon izmirenja obaveza po računu bez naknade prenijeti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun, a Banka je dužna to mu omogućiti.

### 7.2.5. Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa

- Ugovor o dozvoljenom prekoračenju tekućeg računa mora sadržavati elemente iz odjeljka 7.2.1.2. izuzev tač. 6) i 8) ( što odgovara Čl. 17. Stav 1. tačka 6. i 8. ZZKFU FBiH), te iznos o dozvoljenoj gornjoj granici prekoračenja na tekućem računu, troškove koji se u trenutku sklapanja ugovora naplaćuju i uslove i postupak raskida ugovora.
- Kod ugovora iz stava (1) ovog odjeljka Banka je dužna izdavanjem i dostavljanjem izvoda na ugovoreni način najmanje krajem svake godine redovno obavještavati korisnika o početnom saldu, promjenama

stanja računa na osnovu uplata, isplata, naplata i plaćanja, te provizija i naknada koje Banka zaračunava za izvršenje usluge, kao i o završnom saldu računa za izvještajni period.

- Osim dostavljanja izvještaja iz stava (2) ovog odjeljka Banka je dužna obavještavati korisnika o primijenjenim kamatnim stopama u izvještajnom periodu, kao i promjenama kamatnih stopa, naknada i troškova prije njihove primjene u roku i na način utvrđen Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH.
- Korisnik računa ima pravo bez naplate posebne naknade podići sredstva sa svog računa otvorenog u Banci u visini raspoloživih sredstava na računu.
- Ako Banka prešutno dopušta prekoračenje tekućeg računa, dužna je korisnika obavijestiti o visini nominalne kamatne stope, metodu njenog obračuna i ostalim troškovima kojima će teretiti tekući račun korisnika zbog prekoračenja, kao i o promijeni visine kamatne stope ili troškova. U slučaju da to prekoračenje traje duže od tri mjeseca Banka je dužna s korisnikom sklopiti ugovor o prekoračenju tekućeg računa.

Obavještenje iz stava (5) ovog odjeljka bit će dostavljeno korisniku u izvještaju o stanju računa bez naknade.

#### **Obavještenje o stanju duga i prekoračenju računa**

- Davalac finansijskih usluga dužan je bez naknade na zahtjev korisnika dostaviti obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu/odnosno kreditnoj kartici u pisanom obliku ili elektronskim putem.
- U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa Banka je dužna najmanje jedanput mjesečno dostaviti korisniku bez naknade u pisanom obliku ili elektronskim putem obavještenje – izvod o svim promjenama na njegovom računu, a na zahtjev korisnika dužna je to obavještenje dostaviti bez odgađanja uz pravo na naplatu takvog obavještenja u skladu sa opštim uslovima poslovanja prezentovanim korisniku prilikom zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju.
- Obavještenje iz stava (2) ovog pododjeljka obavezno sadrži sljedeće podatke:
  - 1) broj računa,
  - 2) periode na koje se odnosi izvod,
  - 3) datum promjene, opis promjene, kao i iznos i vrstu promjene (odobrenje ili zaduženje računa),
  - 4) prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda,
  - 5) primijenjenu nominalnu kamatnu stopu,
  - 6) sve zaračunate troškove.
- U slučaju znatnog prekoračenja računa koje traje duže od jednog mjeseca Banka je dužna bez odlaganja i naknade u pisanom obliku obavijestiti klijenta o:
  - 1) iznosu prekoračenja,
  - 2) kamatnoj stopi koja će se primijeniti na iznos prekoračenja,

3) drugim eventualnim troškovima i kaznama.

#### **7.2.6. Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice**

Ako je ugovorom o novčanom depozitu ili tekućem računu ugovoreno izdavanje i korišćenje platne kartice, ugovor sadrži i sljedeće obavezne elemente:

- Naziv, ime i adresu ugovornih strana,
- Karakteristike, način upotrebe i ograničenja upotrebe kartice,

- Način postupanja klijenta radi sigurnog korištenja kartice,
- Procenat minimalne mjesečne obaveze za plaćanje kod kreditne kartice,
- Valutu u kojoj se vrši obračunavanje dugovanja po kartici Obavještenje o postojanju naknade za podizanje gotovine na bankomatu druge banke
- Način postupanja klijenta u slučaju uočenog neovlaštenog korištenja podataka s kartice, oštećenja, krađe ili gubitka kartice
- Način postupanja klijenta i banke u slučaju blokade kartice
- Odgovornost i obavezno postupanje klijenta i Banke izdavaoca kartice u slučaju krađe i gubitka kartice, odnosno u slučaju neovlaštenog korištenja podataka s kartice
- Pravo klijenta na odustanak i uslove i način odustanka
- Pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ugovor sadrži i elemente predviđene odjeljkom 7.2.1.2. OUP, osim elemenata iz tačke 8. navedenog odjeljka.

Banka je dužna da obezbijedi Korisniku da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručjenja platne kartice. Banka izdavalac platne kartice snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku platne kartice i ličnog identifikacionog broja.

Korisnik je dužan da bez odgađanja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i da od Banke zahtijeva blokadu njene dalje upotrebe, a Banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući.

Ako Banka izdavalac platne kartice ne omogući Korisniku da u svakom trenutku prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka sa platne kartice ili mu ne omogući da zahtijeva blokadu njene dalje upotrebe – Korisnik ne snosi posljedice neovlašćene upotrebe, izuzev ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

Odredbe prvog, drugog, trećeg i četvrtog stava iz odjeljka 7.2.1.3. „Obaveze i prava ugovornih strana nakon zaključenja ugovora o kreditu“ se primjenjuju i na ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice .

### **7.2.7. Ugovor o ostalim uslugama**

Ugovori o garancijama, avalu, akreditivu, sefu, kao i drugi ugovori po poslovima koje Banka obavlja u skladu sa zakonom moraju da sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret Korisnika.

## **8. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **8.1. Nadležnost suda**

U slučaju da Klijent i Banka ne mogu mirnim putem da riješe svoj sporni odnos, a na čemu bi trebalo nastojati, za rješavanje sporova nadležan je sud u u sjedištu Banke ako zakonom nije drugačije određeno.

Kada su u pitanju Klijenti prema Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, sporove iz Ugovora ugovorne strane su dužne rješavati sporazumno, a u slučaju da ne riješe sporazumno, u sporovima sa Korisnikom finansijskih usluga nadležan je sud opšte mjesne nadležnosti za tuženog (prema prebivalištu tuženog odnosno ako nije poznato prebivalište prema boravištu tuženog kako je te regulisano važećim ZPP FBiH).

Za suđenje u sporovima za zaštitu prava Korisnika finansijskih usluga – fizičkih lica, potrošača pored suda opšte mjesne nadležnosti, nadležan je i Sud na čijem području potrošač ima prebivalište, odnosno boravište.

## 8.2. Objava Opštih uslova

Banka Opšte uslove poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune, objavljuje i čini dostupnim Klijentu najkasnije 15 dana prije početka primjene istih i to slijedeće načine:

- na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge Korisniku,
- na internet stranici Banke,

a pored jedna od dva gore navedena načina može ih objaviti i u sredstvima javnog informisanja.

Isticanjem Opštih uslova poslovanja na navedene načine smatra se da su isti objavljeni.

## 8.3. Objava kamatnih stopa, naknada i troškova

Banka podatke o kamatnim stopama, naknadama i troškovima vezano za svoje proizvode objavljuje javno i to isticanjem u poslovnim prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke. Navedeni podaci su sastavni dio OUP.

Banka, u skladu sa svojom poslovnom politikom, periodično objavljuje aktuelne podatke o uslovima proizvoda koje ima u svojoj ponudi.

Objavljivanjem podataka iz stava 1. ovog odjeljka na jedan od navedenih načina, smatra se da je Klijent upoznat sa istima.

## 9. PRIMJENA DIGITALNOG POTPISA

Na ovaj akt, te dokumente/procese koji proizilaze iz istog, se primjenjuju pravila elektronskog poslovanja i elektronskog (digitalnog) potpisa u zatvorenom sistemu u vezi sa Certifikacionim tijelom Banke, a sve u skladu sa Politikom o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu u zatvorenom sistemu „MF banka“ a.d. Banja Luka. Navedeno znači da svaki elektronski dokument potpisan elektronskim potpisom, ima jednaku pravnu važnost i dokaznu snagu kao i svojeručno potpisani papirni dokument (dokument u materijalnom obliku).

## 10. STUPANJE NA SNAGU I PRIMJENA OUP

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu / primjenjuju se 15 dana od dana objavljivanja / isticanja na jedan od načina navedenih u tački 9.2. Opštih uslova poslovanja.

Danom primjene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka za tržište Federacije BiH, broj: NO- 220-2/2024 od 04.07.2024. godine.

Dana: 26.08.2024. godine

Broj: NO-261-2/2024

Predsjednik Nadzornog odbora

Mjesto za digitalni potpis



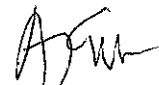
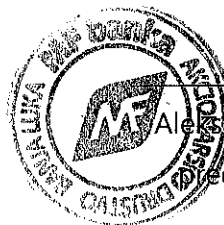
Broj: 2-101-24-09208

Dana: 28.08.2024. godine

Opšti uslovi poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka za tržište Federacije Bosne i Hercegovine, broj: NO-261-2/2024 od 26.08.2024. godine (verzija 14.), su dana 28.08.2024. godine objavljeni u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge Klijentima, a isti se objavljuju i na internet stranici Banke.

Početak primjene Opštih uslova poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka, broj: NO-261-2/2024 od 26.08.2024. godine, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja „MF banka“ a.d. Banja Luka broj: NO-220-2/2024 od 04.07.2024. godine.

MF banka a.d. Banja Luka



Aleksandar Kremenović,  
Predsjednik Uprave