

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM PO TEKUĆIM, ŽIRO I DEVIZNIM RAČUNIMA

### 1. OPŠTE ODREDBE

**1.1.** Ovim Opštim uslovima poslovanja sa stanovništvom po tekućim, žiro i deviznim računima (dalje u tekstu: Uslovi) Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: klijent, Vlasnik računa, opunomoćenik) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

**1.2.** Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove otvaranja i vođenja tekućih, deviznih i žiro računa (dalje u tekstu: računi), formiranja i raspolaganja sredstvima, obračun kamata, naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje i zatvaranje računa.

**1.3.** Pored ovih Uslova za određene proizvode, Banka može sačiniti i posebne uslove za konkretan proizvod tj. uslugu Banke, a koji također predstavljaju sastavni dio ugovornog odnosa Banke i klijenta. U slučaju da su određena pitanja drugačije regulisana posebnim uslovima u odnosu na ove Uslove, prednost u primjeni imaju posebni uslovi.

**1.4.** Klijent u smislu ovih Uslova je fizičko lice, rezident i/ili nerezident, koje je sposobno biti nositeljem prava i obaveza, sa kojim Banka izravno ili po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku, u skladu sa važećim propisima, sklapa ugovore odnosno kojoj pruža određene bankovne i finansijske usluge i koje je prihvatilo ove Uslove. Pojam rezidenta/nerezidenta određen je Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH i Republici Srpskoj.

**1.5.** Rezident je svako fizičko lice sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini (osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine), kao i fizičko lice - strani državljanin koji u Bosni i Hercegovini boravi na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, duže od 183 dana (osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih porodica), te fizičko lice - državljanin BiH koji je zaposlenik diplomatskih, konzularnih i drugih predstavništava iz Bosne i Hercegovine u inostranstvu koja se finansiraju iz budžeta i članovi njihovih porodica. Nerezident/strano lice u smislu ovog Zakona je fizičko lice sa stalnim prebivalištem u inostranstvu, kao i diplomatsko-konzularni predstavnici u BiH.

**1.6.** Ovi Uslovi primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim sa Vlasnikom računa. Ako se pojedinačni ugovor sa Vlasnikom računa razlikuje od odredbi ovih Uslova primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.

**1.7.** Banka osigurava štedne uloge kod Agencije za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine do 50.000 KM, a u skladu sa trenutno važećim propisima Agencije za osiguranje depozita BiH. U slučaju promjene navedenog iznosa od strane Agencije za osiguranje depozita BiH, Banka će automatski početi sa primjenom istog.

**1.8.** Banka u skladu sa ovim Uslovima otvara: tekući račun, žiro račun i devizni račun.

**1.9.** U skladu sa važećim propisima, poslovanje po računima u Banci podliježe nadzoru nadležnih tijela po osnovi zakonskih obaveza, te je Banka dužna podatke o promjenama po računima, na zahtjev i skladu sa važećim propisima, dostavljati ovlaštenim tijelima.

**1.10.** Banka je dužna prijaviti Državnoj agenciji za istragu i zaštitu, Finansijsko obavještajnom odjelu sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i internim procedurama Banke na sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

**1.11.** Vlasnik računa i eventualni opunomoćenici daju Banci neopozivu saglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove/njihove zaštićene podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH do kojih dođe dostavlja članicama Grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima s kojim zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historija, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti.

**1.12.** Klijent je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidenta/nerezidenta) na osnovi kojih mu je otvoren račun ili odobren kredit u Banci. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala usljed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Vlasniku računa, o izmjeni statusa rezidenta odnosno statusa nerezidenta na temelju kojih Banka obavlja preknjižavanje na odgovarajuće račune, Banka zadržava za svoju arhivu zajedno sa dokumentacijom na osnovu koje je otvoren račun i u periodu u kojem je dužna u skladu sa Zakonom čuvati dokumentaciju na osnovu koje je otvoren račun.

**1.13.** Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, odobravanje kredita, otvaranje računa i izvještavanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH.

**1.14.** Obavezni elementi ugovora o računu koji se zaključuje sa Vlasnikom računa definisani su važećim propisima i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa istim.

**1.15.** Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zaključenje ugovora informiše Vlasnika računa o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Vlasniku računa uruči informativni list u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

**1.16.** Banka Vlasniku računa pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o računu na način koji će Vlasniku računa omogućiti da usporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

**1.17.** Banka će Vlasniku računa, koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade pružiti na uvid tekst nacrtu ugovora, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Nacrt ugovora sadrži osnovne podatke o računu.

Banka neće izdati besplatnu kopiju nacрта ugovora ako ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa Vlasnikom računa u konkretnom pravnom poslu.

**1.18.** Potpisivanjem Ugovora o računu, ugovorne strane su saglasne da su sljedeći akti Banke prezentirani Vlasniku računa prije potpisivanja Ugovora o računu, a to su ovi Uslovi i važeća Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te da isti čine sastavni dio Ugovora i da na sve što nije regulisano Ugovorom o računu, primjenjuju se akti pobrojani u ovoj tački.

**1.19.** Nepismena osoba (osoba koja ne zna pisati i čitati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta. Otiskom prsta klijent prihvata sve odredbe navedene u tački 1.18. ovih Uslova.

**1.20.** U ugovoru koji zaključuju Vlasnik računa i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

**1.21.** Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke o čemu je Banka u obavezi dostaviti pismenu obavijest klijentu u roku od najmanje 60 (šezdeset) dana prije početka primjene izmjene. U tom slučaju, klijent je saglasan sa eventualnim dopunama i izmjenama Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom i o istom se može informisati u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom na web stranici Banke. Ukoliko klijent ne prihvati izmjene Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po tekućim, žiro i deviznim računima, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od prijema pismene obavijesti, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju, nakon čega će u roku od 90 (devedeset) dana imati pravo da izvrši ukupan povrat preostalih dugovanja po dopuštenim prekoračenjima po računima. Nakon 90 (devedeset) dana, Banka ima pravo da proglasi dugovanja dospjelim i jednostrano otkáže Ugovor o računu, a klijent na u tom slučaju ima obavezu da izmiri cjelokupno dospjelo dugovanje prema Banci. U slučaju da klijent ne izmiri cjelokupno dospjelo dugovanje, Banka će poduzeti sve pravne radnje kako bi se izvršila naplata dospjelih dugovanja po dopuštenim prekoračenjima po računima koje je proglasila dospjelim, te zatražiti naplatu dospjelog dugovanja putem nadležnog suda.

**1.22.** Klijent se obavezuje da će u slučaju potrebe utvrđivanja njegovog eventualnog FATCA\* statusa na poziv Banke potpisati i Banci dostaviti sve neophodne izjave i/ili dokumente, te dostaviti Banci svu neophodnu dokumentaciju koja je neophodna za utvrđivanje FATCA statusa klijenta, a na koje je Banka obavezana FATCA regulativom. Klijent se obavezuje da će potpisati odgovarajuće izjave kojima ovlašćuje Banku da može sve njegove lične podatke, kao i podatke o svim njegovim računima otvorenim kod Banke dostaviti Odjelu Riznice Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service).

\*FATCA (Foreign account Tax Compliance Act) status ima lice kod kojeg se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje navedeni američki porezni zakon o inostranim računima, usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inostranih računa izbjegnu plaćanje poreza.

**1.23.** Ovi Uslovi su izrađeni u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke itd.).

## **2. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA**

**2.1.** Banka temeljem Ugovora, otvara fizičkom licu račun radi primanja uplata i obavljanja isplata. Ugovor sa Bankom sklapa Vlasnik računa odnosno Zakonski zastupnik u ime maloljetnog lica, te skrbnik u ime lica pod skrbništvom. Sklapanjem Ugovora o računu, ugovorne strane prihvataju ugovorena prava i obaveze, kao i odredbe iz ovih Uslova i sve kasnije izmjene i dopune Ugovora o računu uz pribavljanje pismene saglasnosti Vlasnika računa, a jedan primjerak ugovora se uručuje Vlasniku računa.

**2.2.** Vlasniku računa Banka izdaje potpisnu/bankovnu karticu, odnosno štednju knjižicu i jedan primjerak Ugovora o računu.

**2.3.** Vlasnik računa može imati otvoren samo jedan tekući i žiro račun odnosno više deviznih računa u Banci.

**2.4.** Banka prilikom otvaranja računa utvrđuje identitet klijenta uvidom u ličnu ispravu (ličnu kartu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom ili drugu odgovarajuću ispravu) utvrđujući pri tome ime i prezime, adresu prebivališta ili boravišta, datum rođenja, JMB ili broj pasoša i zemlju koja je izdala ispravu za nerezidente, te podatke o ispravi na temelju koje je utvrđen identitet klijenta (naziv i broj isprave te tijelo koje ju je izdalo).

Prilikom otvaranja računa Banka utvrđuje i ime firme/poslodavca kod koje je klijent zaposlen, te porijeklo sredstava.

**2.5.** Banka neće otvoriti račun onim klijentima koji na dan otvaranja računa imaju prema Banci nepodmirene obaveze po bilo kojoj osnovi, odnosno lošiju kategoriju u Banci, kao ni onim klijentima koji su u zadnjih 12 (dvanaest) mjeseci bili u statusu loše aktive (dospijele a neizmirene obaveze prema Banci duže od 270 dana).

### **2.6. Otvaranje računa rezidentu/ fizičkom licu**

Ukoliko Vlasnik računa za kojeg Banka otvara račun nije prisutan, Banka otvara račun na osnovu kopije validnog identifikacijskog dokumenta i punomoći koje je ovjerilo nadležno tijelo ili diplomatsko ili konzularno predstavništvo Bosne i Hercegovine, a koju je u Banku dostavilo opunomoćeno lice od strane Vlasnika računa za otvaranje istog.

Zaposlenik Banke će pri utvrđivanju i provjeri identiteta u slučaju neprisustva Vlasnika računa provesti sljedeće mjere:

- prikupiti dodatne isprave, podatke ili informacije na osnovu kojih će provjeriti identitet Vlasnika računa;
- dodatno provjeriti podnesene isprave ili ih dodatno potvrditi od strane kreditne ili finansijske institucije;
- primijeniti mjeru da se prvo plaćanje u poslovnoj aktivnosti obavi putem računa otvorenog u ime klijenta kod druge kreditne institucije.

Prilikom otvaranja tekućih, žiro i deviznih računa rezidentima, Banka zadržava kopiju lične isprave i potvrdu o mjestu prebivališta/boravišta (original ili kopija uz uvid u original) na temelju koje je identificirala rezidenta. Kopije lične isprave/Potvrda o mjestu prebivališta-boravišta ne mora biti ovjerena od strane nadležnih organa.

### **2.7. Otvaranje računa nerezidentu/ fizičkom licu**

Nerezidentni račun je račun na kojem se vode novčana sredstva nerezidenta na osnovi ugovora koji je sklopljen između nerezidenta i Banke. Nerezident/fizičko lice može otvoriti račun ili štedni ulog u domicilnoj i stranoj valuti, a sve u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH i Republici Srpskoj.

Banka nerezidentu/fizičkom licu otvara račun ili štedni ulog na zahtjev, uz koji se podnosi dokumentacija kojom se utvrđuje identitet tog lica, kao i njegovo državljanstvo, odnosno mjesto prebivališta ili boravišta u posljednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava).

Banka nerezidentu/fizičkom licu otvara račun i na osnovu sudskog rješenja, pri čemu ugovor potpisuje lice iz izvršnog sudskog rješenja, odnosno lice koje je određeno za staratelja (npr. rješenjem starateljskog organa), a Banka utvrđuje identitet tog lica. Navedeno lice, uz propisanu dokumentaciju, Banci dostavlja i isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet Vlasnika računa.

Ukoliko Vlasnik računa kojem Banka otvara račun nije prisutan, Vlasnik računa može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor. Banka otvara račun na osnovu kopije validnog identifikacijskog dokumenta i na osnovu ovlaštenja koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo, ili na osnovu dokumenata koje je ovjerilo diplomatsko ili konzularno predstavništvo zemlje nerezidenta ili Bosne i Hercegovine i koje ne može biti starije od 3 (tri) mjeseca.

Ovlašteno lice je uz propisanu dokumentaciju dužno dostaviti i isprave na osnovu kojih se može utvrditi identitet Vlasnika računa.

Svi navedeni dokumenti se osim u formi ovjerene kopije od strane nadležnog organa, dostavljaju i u ovjerenom prevodu na jednom od službenih jezika BiH.

Zaposlenik Banke će pri utvrđivanju i provjeri identiteta u slučaju nepprisustva Vlasnika računa provesti sljedeće mjere:

- prikupiti dodatne isprave, podatke ili informacije na osnovu kojih će provjeriti identitet Vlasnika računa;
- dodatno provjeriti podnesene isprave ili ih dodatno potvrditi od strane kreditne ili finansijske institucije;
- primijeniti mjeru da se prvo plaćanje u poslovnoj aktivnosti obavi putem računa otvorenog u ime Vlasnika računa kod druge kreditne institucije.

Banka zadržava kopiju lične isprave na temelju koje je identificirala nerezidenta ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Kopija lične isprave mora biti ovjerena od strane nadležnog organa. Ovjera dokumenata ne smije biti starija od 3 (tri) mjeseca.

### **2.8. Otvaranje računa maloljetnom licu**

Kod otvaranja računa maloljetnom licu, zahtjev za otvaranjem računa podnosi i ugovor potpisuje Zakonski zastupnik/skrbnik. Račun glasi na ime maloljetnog lica. Zakonski zastupnici maloljetnog lica su roditelji ili druga lica koje su zakonski određene kao zastupnici istih. Banka će prilikom otvaranja računa na ime maloljetnog lica upisati ime onog Zakonskog zastupnika na čiji se zahtjev otvara račun. Zakonski zastupnik prilikom otvaranja računa dužan je Banci predočiti dokumentaciju kojom dokazuje svoj identitet, te rodbinsku vezu (izvod iz matične knjige rođenih) ili drugi dokument kao dokaz prava zastupanja. Kopije dokumenata na temelju kojih Banka otvara račun na ime maloljetnog lica sa Zakonskim zastupnikom ili na ime lica pod skrbništvom, Banka zadržava za svoju arhivu. Maloljetna lica ne mogu samostalno raspolagati sredstvima na računu. Zakonski zastupnik može raspolagati sredstvima na računu maloljetnog lica. Pravo raspolaganja Zakonskog zastupnika sredstvima na računu maloljetnika određeno je važećim propisima. Zakonski zastupnik može opunomoćiti i drugo punoljetno lice, s tim da opunomoćeno lice ne može pri tome imati veća prava od Zakonskog zastupnika. Tekući račun otvara se maloljetnom licu isključivo za uplate nagrada, penzija, zarada ostvarenih putem servisa te ostalih primanja za čije raspolaganje nije potrebno posebno odobrenje. Po zaključenju Ugovora o računu, zakonskom zastupniku izdaje se potpisna/bankovna kartica. Potpisna/bankovna kartica ne uručuje se maloljetnom licu već ostaje u evidenciji Banke osim ako su ispunjeni uslovi propisani tačkom 2.8.1. ovih Uslova. Maloljetno lice ne može samostalno raspolagati sredstvima računa osim u slučajevima otvaranja računa navedenim pod tačkom 2.8.1. ovih Uslova.

**2.8.1.** Iznimno, maloljetna lica koja su stekla poslovnu sposobnost prije punoljetnosti (maloljetnik stariji od 16 godina) mogu lično podnijeti zahtjev za otvaranjem računa i sklopiti Ugovor o računu. Također, maloljetno lice koje je sklopilo Ugovor o radu, može samostalno podnijeti zahtjev za otvaranjem računa i sklopiti Ugovor o računu, ali samo radi raspolaganja sredstvima koje je steklo radom.

### **2.9. Tekući račun**

Tekući račun se otvara temeljem ugovora u pisanom obliku zaključenog sa klijentom koji osigurava redovni ili povremeni priliv sredstava, u skladu s ovim Uslovima.

Redovnom uplatom/prilivom sredstava Banka smatra priliv/uplatu koja je uplaćena po osnovu ličnog dohotka, penzije, redovnih porodijskih naknada i ostalih redovnih mjesečnih naknada.

Banka redovitim prilivom ne smatra gotovinsku uplatu, uplatu povremenih naknada i drugih povremenih primanja, kao i sve uplate u korist tekućih računa nerezidentnih i maloljetnih lica.

Banka će vlasnicima tekućih računa, kojima je tekući račun otvoren na temelju redovitih priliva, omogućiti neograničeno raspolaganje sredstvima tekućeg računa.

Banka može, bez posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za otvaranjem tekućeg računa licu koje je neuredno poslovalo na ranije otvorenom tekućem računu, drugim računima u Banci kao i po računima u drugim bankama.

#### **2.10. Žiro račun**

Banka može otvoriti žiro račun fizičkom licu koje ostvaruje dohodak od obavljanja povremene djelatnosti u skladu sa važećim propisima, ovim Uslovima i ostalim aktima Banke.

#### **2.11. Devizni račun**

Banka može otvoriti devizni račun fizičkom licu u skladu sa važećim propisima, ovim Uslovima i ostalim važećim aktima Banke.

### **3. FORMIRANJE SREDSTAVA NA RAČUNU**

#### Tekući i žiro račun

**3.1.** Sredstva na tekućem računu formiraju se doznakom plata, penzija, naknada i drugih primanja, prenosom sredstava s depozitnih i kreditnih računa u Banci, te ostalim gotovinskim i bezgotovinskim uplatama.

**3.2.** Sredstva na žiro računu formiraju se doznakama i uplatama u gotovini, te iz ostalih redovitih i povremenih primanja u skladu s važećim propisima.

**3.3.** Gotovinsku uplatu na račun, osim Vlasnika računa i po tom računu opunomoćena lica, mogu obaviti i druga fizička lica uz obavezu identifikacije istog i davanja razloga za vršenje ovakve transakcije.

#### Devizni račun

**3.4.** Sredstva se na računu formiraju uplatama u gotovini konvertibilnog stranog novca, doznakama u konvertibilnim valutama iz zemlje i inostranstva, čekovima i kreditnim pismima koja glase na konvertibilnu valutu (plate, penzije, devize kupljene kod Banke, naplate stranih vrijednosnih papira ostvarenih po osnovi nasljeđa i poklona) u skladu sa deviznim propisima.

**3.5.** Stranu gotovinu u korist deviznog računa može uplaćivati fizičko lice koje je Vlasnik tog deviznog depozita ili lice koje je ovlašteno. Prijenos deviznih sredstava s deviznog računa rezidenta fizičkog lica u korist deviznog računa drugog rezidenta, nije dopušten. Dopušteni su prijenosi deviznih sredstava između deviznih računa istog fizičkog lica otvorenim u različitim bankama. Prenos sredstava sa deviznog računa na račun otvoren u drugoj banci na ime istog fizičkog lica može obaviti i Zakonski zastupnik/skrbnik ili opunomoćenik u ime Vlasnika računa.

**3.6.** Banka vodi devizni račun u onoj valuti koja je položena na račun. Banka prima isključivo devize za koje su utvrđeni kursevi na kursnoj listi Banke. Ukoliko se polaže više valuta ili se doznaju različite vrste valuta, Banka vodi svaku vrstu valute posebno.

**3.7.** Banka će primiti, radi pologa na račun, efektivne strane novčanice koje su u opticaju, nisu oštećene i koje su ispravne.

**3.8.** Banka nije obavezna preuzimati od stranaka kovani strani novac.

**3.9.** Nerezident slobodno putem bezgotovinskog platnog prometa prima uplate na svoj nerezidentni račun te obavlja plaćanja i prenose sredstava u zemlji i inostranstvu sa svog nerezidentnog računa u skladu s deviznim propisima. Prije izdavanja naloga za transfer novca prema inostranstvu, nerezident je dužan Banci dostaviti uvjerenja iz nadležnih poreskih uprava, kako za direktne, tako i za indirektno poreze, kojim potvrđuje da nema dospjelih, a neizmirenih poreskih obaveza po bilo kojem osnovu u BiH.

**3.10.** Sredstva s deviznog računa vlasnici računa mogu koristiti i za isplate i plaćanja u domaćoj valuti uz prethodnu konverziju. Banka kupuje devizna sredstva sa računa radi isplate i plaćanja u domaćoj valuti po kursu u skladu s važećim aktima Banke.

### **4. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

**4.1.** Vlasnik računa i njegovi opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim propisima i pravilima Banke. Obavljanje transakcija po računu dozvoljeno je Vlasniku računa i opunomoćenicima odnosno skrbniku čiji identitet Banka utvrđuje u skladu sa ovim uslovima. Sredstvima na računu moguće je raspolagati na sljedeći način:

- podizanjem gotovine na šalteru Banke (potpisna kartica),
- jednokratnog i trajnog naloga,
- podizanjem gotovine na bankomatu do iznosa utvrđenog dnevnog limita,
- podizanjem gotovine i plaćanjem na EFT/POS uređaju,
- koristeći ELBA i m-Intesa uslugu Banke,
- bezgotovinskim prijenosom u Banci (jednokratni i trajni nalog) i
- drugom vrstom instrumenta kojeg Banka uvede.

Potpisna kartica - Vlasniku računa i njegovim opunomoćenicima izdaje se potpisna kartica u svrhu raspolaganja sredstvima na računu u skladu sa ovim Uslovima. Potpisna kartica koristi se kao identifikacijski dokument uz ličnu ispravu i potpis kod

gotovinskih i bezgotovinskih transakcija po računu isključivo u organizacijskim dijelovima Banke. Potpisna kartica koristi se do uručjenja bankovne kartice.

**Bankovna kartica** – Debitna kartica je međunarodno valjana kartica koja se izdaje Vlasniku računa/opunomoćeniku/skrbniku. Bankovna kartica je elektronska, plastična kartica sa magnetnom vrpcom i/ili chipom, vrijedi do roka naznačenog na prednjoj strani kartice, a koristi se:

- kao identifikacijski instrument uz ličnu ispravu i potpis prilikom podizanja gotovine isplatnicom i drugih bankovnih transakcija,
- kao transakcijski dokument, uz PIN ili vlastoručni potpis, u zemlji i inostranstvu prilikom transakcija na bankomatu i podizanja gotovine i plaćanje na POS terminalima,
- za ulazak u zonu 0-24 u svrhu korištenja bankomata,
- za kupovinu do 12 rata na označenim prodajnim mjestima sa posebno oznakom od strane Banke, maksimalno do iznosa raspoloživog dodatnog dopuštenog prekoračenja za kupovinu na rate samo za korisnike „Inspire“ VISA Electron debitne kartice,
- za beskontaktno plaćanje brzih i jednostavih usluga (VISA PayWave) samo za korisnike „Inspire“ VISA Electron debitne kartice.

Za korištenje bankomata i POS terminala, Vlasniku i opunomoćeniku računa Banka izdaje tajni lični identifikacijski broj (PIN). Banka garantuje tajnost PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu unutar bankovnog sistema.

Isplate gotovine, korištenjem „Inspire“ VISA Electron kartice, na bankomatima Intesa Sanpaolo Banke u zemlji, kao i na bankomatima svih banaka članica Grupacije Intesa Sanpaolo u inostranstvu, vrše se bez naknade.

Za podizanje gotovine na bankomatima svih drugih banaka, u zemlji i inostranstvu, Osnovni korisnik kartice plaća naknadu za podizanje gotovine u visini određenoj aktima te banke kod koje Osnovni i/ili dodatni korisnik kartice podiže novac.

Za tako učinjene isplate Osnovni korisnik kartice plaća Banci naknadu, u skladu sa Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

Za isplate gotovine i plaćanja izvršena bankovnom karticom u inostranstvu, Banka će teretiti račun u domicilnoj valuti za protuvrijednost deviza uvećano za naknadu za konverziju. Za nastalu transakciju učinjenu u inostranstvu prvobitno se vrši preračun iz valute u kojoj je učinjena transakcija u obračunsku valutu ugovorenu sa kartičnom kućom (EUR) u skladu sa važećom kursnom listom kartične kuće na dan izvršenja transakcije (autorizacije), dok se preračun iz obračunske valute u domicilnu valutu vrši prema važećoj kursnoj listi Banke na dan prihvata transakcije (procesiranja) primjenom prodajnog kursa. Datum prihvata transakcije ujedno je i datum knjiženja transakcije.

Uplata rata po dodatnom prekoračenju vrši se automatski i isključivo sa tekućeg računa u domicilnoj valuti (maksimalno do iznosa dozvoljenog redovnog prekoračenja).

**Jednokratni nalog** – je nalog kojim Vlasnik računa, odnosno opunomoćenik daje pisani nalog Banci da, terećenjem njegovog računa, obavi tačno određenu transakciju u korist drugog računa.

**Isplatnica** - Za isplatu gotovine s računa može se koristiti isplatnica, bez obzira u kojem se organizacijskom dijelu Banke isplata obavlja.

**Trajni nalog** - Vlasnik računa ili opunomoćenik može ugovoriti jedan ili više trajnih naloga, kojim ovlašćuje i obavezuje Banku da terećenjem računa Vlasnika obavlja redovna plaćanja, u korist drugog računa do određenog datuma ili opoziva.

**4.2.** Nerezident slobodno putem bezgotovinskog platnog prometa prima uplate na svoj nerezidentni račun, te obavlja plaćanja i prijenose sredstava u zemlji i inostranstvu sa svog nerezidentnog računa u skladu s deviznim propisima i pravilima Banke.

**4.3.** Nakon smrti Vlasnika računa, sredstvima mogu raspolagati nasljednici samo na osnovu pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

**4.4.** Sredstvima na računu može raspolagati i Banka za plaćanje dospjelih nenaplaćenih potraživanja prema Vlasniku računa po osnovi sudskih odluka, odluka nadležnih tijela i drugih isprava temeljem kojih je Banka, u skladu sa zakonom, dužna izvršiti plaćanja sa računa.

**4.5.** Banka po ovlaštenju Vlasnika računa (izjava ili ugovor) može raspolagati sredstvima na računu i radi naplate svojih dospjelih nenaplaćenih potraživanja prema Vlasniku računa, nastalih iz bilo kojeg njegovog ugovornog odnosa s Bankom.

**4.6.** Banka je ovlaštena po računima, bez pitanja i ovlaštenja Vlasnika računa, ispravljati očite greške koje mogu nastati po njegovim računima (u korist i na teret), koje su posljedica obrade i izvršenja transakcija, a čije otklanjanje je nužno potrebno radi pravilnog izvršenja transakcija i zakonskog poslovanja. O svakoj promjeni na računu nastaloj na ovaj način, Banka je dužna na prikladan način obavijestiti Vlasnika računa o nastalim promjenama.

**4.7.** Vlasnicima tekućih računa Banka može odobriti korištenje sredstava preko raspoloživog salda u obliku dopuštenog prekoračenja (koje se sastoji od redovnog i dodatnog prekoračenja) na način i uz uslove utvrđene posebnom odlukom Banke. Pod raspoloživim saldom, u smislu ovih uslova, smatra se pozitivno stanje na računu od prethodnog dana uvećano za priliv sredstava tokom dana te umanjeno za plaćanja u tom danu, uključujući i sva podizanja gotovine na šalteru ili rezervisanja po osnovu transakcija na POS uređaju ili bankomatu, do vremena utvrđivanja raspoloživog salda.

**4.8.** Raspolaganje sredstvima na žiro i deviznom računu dopušteno je samo do visine pokrića na računu, odnosno raspoloživog salda.

**4.9.** Sve promjene na računu evidentiraju se (valutiraju) danom izvršenja transakcije, datumom odobrenja/zaduženja računa Banke, a sve u skladu sa važećim propisima.

**4.10.** Banka će smatrati neaktivnim račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica u periodu 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti. U tom slučaju Banka će najkasnije u roku od 15 dana prije dana proglašenja računa neaktivnim, obavijestiti Vlasnika računa da će se račun proglasiti neaktivnim, odnosno ugasiti, posljedicama koje nastaju i stanju na računu. Ukoliko Vlasnik računa ne aktivira račun u roku od 15 dana od dana dobivanja obavijesti, Banka će odmah ugasiti račun ako na njemu nema sredstava, a ako na računu ima sredstava, račun se proglašava neaktivnim i ostaje u tom statusu sve dok ima sredstava na istom. Neaktivni račun se aktivira radnjama Vlasnika računa ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanje ili povlačenje sredstava s računa. Zatvaranjem neaktivnog računa prestaju i sve usluge vezane za neaktivni račun ukoliko iste postoje.

## **5. NEDOPUŠTENI PREKORAČENJE**

**5.1.** Nedopuštenim prekoračenjem smatra se ukupno negativno stanje tekućeg računa kada ono prelazi iznos dopuštenog prekoračenja.

**5.2.** Eventualno nedopušteno prekoračenje, Banka može naplatiti sa svih depozitnih računa koje Vlasnik računa ima u Banci u skladu sa ugovorom.

**5.3.** Mjere koje Banka poduzima kada je tekući račun doveden u nedopušteno prekoračenje propisane su posebnim aktima Banke o naplati dospjelih potraživanja.

**5.4.** Priliv sredstava na tekući račun koji je prenesen na dospjela/sporna potraživanja, Banka će knjižiti do podmirenja sveukupnih dospjelih potraživanja po istom. Eventualna preostala sredstva Banka će staviti na raspolaganje Vlasniku računa nakon što je podmireno cjelokupno dospjelo potraživanje.

## **6. PUNOMOĆ**

**6.1.** Vlasnik računa može prilikom otvaranja računa ili naknadno opunomoćiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na tom računu putem punomoći izdane u Banci ili izvan Banke. Punomoć se izdaje u pisanom obliku i evidentira se u sistemu Banke te vrijedi do opoziva/otkaza.

**6.2.** Ukoliko je punomoć sačinjena izvan Banke, tada potpis Vlasnika računa mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela.

**6.3.** Opunomoćenik raspolaže sredstvima na računu pod istim uslovima kao i Vlasnik računa, ali ne može opunomoćiti treće lice za raspolaganje sredstvima, zatvoriti račun, niti otkazati/raskinuti ugovor po računu koji je s Bankom zaključio Vlasnik računa, osim ukoliko to u punomoći nije posebno navedeno.

**6.4.** Opunomoćeno lice po deviznom računu ne može dati nalog za prijenos sredstava na vlastiti/tuđi devizni račun, osim u slučaju kada je vršenje takvog transfera novca izričito navedeno u punomoći. Opunomoćeno lice može jedino dati nalog za prenos deviza sa računa u Banci na račun u drugoj Banci ili dati nalog za transfer, uz pružanje na uvid odgovarajuće dokumentacije.

**6.5.** Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom/otkazom Vlasnika računa ili opunomoćenika, smrti Vlasnika računa ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Vlasnika računa i zatvaranjem računa.

**6.6.** Izjava o opozivu odnosno otkazu proizvodi pravni učinak od dana njezinog primitka u Banci, a eventualnu materijalnu štetu, nastalu iz date punomoći, snosi Vlasnik računa. Prestankom važenja punomoći opunomoćenik je dužan vratiti potpisnu odnosno bankovnu karticu.

## **7. KAMATA**

**7.1.** Važeće kamatne stope za depozite stanovništvu definisane su Odlukom o visini kamatnih stopa u depozitnom poslovanju s stanovništvom i iste su dostupne u poslovnicama Banke, web stranici Banke, putem drugih distribucijskih kanala Banke, kao i na zahtjev klijenta.

**7.2.** Banka na saldo računa u domicilnoj i stranoj valuti obračunava i plaća, na pozitivan saldo na računu, kamatu po kamatnoj stopi koja se utvrđuje Odlukom o visini kamatnih stopa u depozitnom poslovanju s stanovništvom.

Banka na saldo računa u domicilnoj valuti obračunava i naplaćuje kamatu na saldo iskorištenog redovnog prekoračenja na računu po kamatnoj stopi koja se utvrđuje Odlukom o visini kamatnih stopa po plasmanima stanovništvu.

Obračun kamate, na pozitivan saldo na računu kao i na saldo iskorištenog prekoračenja na računu, se vrši mjesečno, konformnom metodom, primjenom dekurzivnog načina obračuna na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na stvarni broj dana u godini.

**7.3.** Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja stopa.

**7.4.** Važeće kamatne stope su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne klijentima Banke u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke.

**7.5.** Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se u skladu sa zakonskim propisima i regulisana je Ugovorom o računu. Efektivna kamatna stopa iskazana je u pisanom obliku i dostupna je klijentima.

**7.6.** Na račune s nedopuštenim negativnim saldonom, Banka će za period od dospjeća potraživanja do podmirenja istih obračunati i naplatiti zateznu kamatu (kamatu po dospjeću). Visina zatezne kamatne stope određena je Zakonom o visini zatezne kamate i ista je podložna promjeni u skladu sa promjenama Zakona o visini zatezne kamate ili drugih propisa koji

reguliraju visinu stope zatezne kamate. Zatezna kamata se izračunava na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna

**7.7.** Na utvrđivanje i promjenu visine kamatnih stopa na pozitivan saldo na računu, utiče sljedeći uslov:

- prosjek kamatne stope na depozite stanovništva po viđenju za depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, uzet na dan 31.03. u godini;

Redovno usklađivanje kamatne stope će se vršiti jednom godišnje svakog 30.06., uključujući i subotu, za vrijeme trajanja Ugovora o računu, poredići vrijednost kamatne stope na dan 31.03. tekuće sa 31.03. prethodne godine.

Redovno usklađivanje kamatne stope će biti vršeno ukoliko vrijednost prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva po viđenju za depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, uzeta na dan 31.03. date godine, bude povećana ili smanjena za više od 0,50 procentnih poena u odnosu na istu vrijednost na dan 31.03. prethodne godine. Banka zadržava pravo, da u korist Vlasnika računa ne umanjuje iznos kamatne stope u skladu sa ovom tačkom. Kao referentna kamatna stopa uzima se prosjek kamatnih stopa na depozite stanovništva po viđenju, iskazan na godišnjem nivou. Kamatne stope na depozite po viđenju stanovništva računaju se od strane Centralne banke Bosne i Hercegovine (CBBH, www.cbbh.ba) i objavljuju prema kalendaru statističkih objava Centralne banke BiH, odnosno od 1-og do 7-og u mjesecu, protekom minimalno 60 dana od isteka mjeseca za koji se objavljuju podaci. U slučaju promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva od strane Centralne banke BiH, Banka će koristiti istu metodologiju obračuna na osnovu podataka o kamatnim stopama na depozite stanovništva objavljenih od strane druge relevantne institucije u Bosni i Hercegovini. U slučaju da podatke o kamatnim stopama na depozite stanovništva, na način kako se isti objavljuju u momentu zaključivanja ovog Ugovora, ne objavljuje niti jedna relevantna institucija u BiH, Banka će prilagoditi metodologiju izračuna prema metodologiji Centralne banke BiH.

Ukoliko zbog promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva dođe do povećanja ili smanjenja prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva po viđenju za više od 0,50 procentnih poena, Banka neće vršiti izmjenu visine kamatnih stopa na osnovu tako nastale promjene, odnosno sve buduće promjene visine kamatnih stopa vršit će na osnovu promjena koje su nastale bez uticaja promjene metodologije izračuna od strane Centralne banke BiH.

**7.8.** Kamatna stopa na iznos iskorištenog prekoračenja po tekućem računu sastoji se od:

- prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospjećem za depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, na dan 31.03. u godini (promjenjivi dio kamatne stope) i
- marže Banke izražene u procentima na godišnjem nivou (nepromjenjivi dio kamatne stope).

Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope po prekoračenju će se vršiti jednom godišnje svakog 30.06., uključujući i subotu, u periodu korištenja dopuštenog prekoračenja po računu, poredići vrijednost promjenjivog dijela kamatne stope na dan 31.03. tekuće sa 31.03. prethodne godine. Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope će biti vršeno ukoliko vrijednost prosjeka stopa na depozite stanovništva, na dan 31.03. date godine, bude povećana ili smanjena za više od 1 (jedan) procentni poen u odnosu na istu vrijednost na dan 31.03. prethodne godine. Banka zadržava pravo, da u korist Vlasnika računa ne povećava iznos kamatne stope u skladu sa ovom tačkom. Kao referentna kamatna stopa uzima se prosjek kamatnih stopa na depozite stanovništva, iskazan na godišnjem nivou. Kamatne stope na depozite stanovništva računaju se od strane Centralne banke Bosne i Hercegovine (CBBH, www.cbbh.ba) i objavljuju prema kalendaru statističkih objava Centralne banke BiH, odnosno od 1-og do 7-og u mjesecu u kojem se objavljuju podaci. U slučaju promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva od strane Centralne banke BiH, Banka će koristiti istu metodologiju obračuna na osnovu podataka o kamatnim stopama na depozite stanovništva objavljenih od strane druge relevantne institucije u Bosni i Hercegovini. U slučaju da podatke o kamatnim stopama na depozite stanovništva, na način kako se isti objavljuju u momentu zaključivanja ugovora o računu, ne objavljuje niti jedna relevantna institucija u BiH, Banka će prilagoditi metodologiju izračuna prema metodologiji Centralne banke BiH.

Ukoliko zbog promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva dođe do povećanja ili smanjenja prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospjećem za više od 1 (jedan) procentni poen, Banka neće vršiti izmjenu visine kamatnih stopa na osnovu tako nastale promjene, odnosno sve buduće promjene visine kamatnih stopa vršit će na osnovu promjena koje su nastale bez uticaja promjene metodologije izračuna od strane Centralne banke BiH.

**7.9.** U slučaju promjene visine kamatnih stopa Banka će u pisanoj formi i/ili u elektronskom obliku obavijestiti Vlasnika računa i to najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmijenjene kamatne stope. Danom obavijesti Vlasnika računa smatra se dan kada je Banka poštanskim/elektronskim putem uputila Vlasniku računa obavijest o tome na adresu navedenu u Ugovoru o računu, odnosno na adresu koju je isti naknadno pismeno dostavio Banci, bez obzira da li se nalazi na/koristi predmetnu adresu.

Obavijest o promjeni kamatnih stopa obavezno će sadržavati izmijenjeni plan otplate kredita kao i datum početka primjene novih kamatnih stopa.

## **8. NAKNADE**

**8.1.** Klijent plaća naknade i provizije utvrđene Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima, a u skladu sa ugovorom.

**8.2.** Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije itd.).

## **9. BLOKADA I ZATVARANJE RAČUNA**

**9.1.** Banka ima pravo izvršiti automatsku naplatu u slučaju dovođenja računa u nedopušteno prekoračenje ili kašnjenja sa uplatom obaveza po dodatnom prekoračenju duže od 5 (pet dana). Banka ima pravo blokirati račun u slučaju smrti Vlasnika, na osnovu sudske odluke, odluke drugog nadležnog tijela te isprava temeljem kojih je Banka, u skladu sa Zakonom, dužna izvršiti blokadu.

**9.2.** Banka može blokirati račun ukoliko ju je Vlasnik računa ugovorom ili posebnom izjavom na to ovlastio, uz izuzetak primjena odluka nadležnih tijela, te primjene važećih propisa.

**9.3.** Za vrijeme blokade računa Vlasnik računa ili opunomoćenik/skrbnik ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

**9.4.** Vlasniku računa koji se ne pridržava obaveze iz Ugovora o računu i drugih ugovora vezanih za poslovanje s računom i postupa suprotno važećim propisima i aktima Banke, Banka će ograničiti pravo iz ugovora, odnosno otkazati Ugovor o računu.

**9.5.** Banka može otkazati ugovor ako Vlasnik računa:

- ne podmiri dospjele obaveze u skladu sa rokovima dospjeća iz Ugovora o računu,
- prezentira Banci neistinitu i neispravnu dokumentaciju,
- ne obavijesti Banku pisanim putem o promjeni svoje adrese stanovanja, odnosno promjeni poslodavca kod kojeg je zaposlen ili gubitka posla, a neuredno izvršava svoje obaveze prema Banci u skladu sa Ugovorom o računu,
- ne pridržava se bilo koje odredbe Ugovora o računu,
- ne pridržava se odredbi ovih Uslova, te njegovih sastavnih dijelova.

**9.6.** Banka zatvara račun rezidenta i nerezidenta u skladu sa ugovorenim odredbama ili na temelju zakona odnosno propisa. Ako se račun nerezidenta zatvara na temelju zakona, odnosno drugog propisa, Banka je dužna o tome obavijestiti nerezidenta, te istom dostaviti na njegov zahtjev fotokopiju zakona.

**9.7.** Banka zatvara račun na lični ili pisani zahtjev Vlasnika računa, Zakonskog zastupnika, opunomoćenika (samo ako je to u punomoći Vlasnika računa izričito navedeno) odnosno skrbnika, zatim ukoliko na računu nije bilo prometa (uplata ili isplata, osim pripisa kamata i drugih sistemskih transakcija) duže od roka utvrđenog Odlukom Banke, u skladu sa tačkom 4.10. ovih uslova, kao i temeljem odluke i rješenja suda.

Zatvaranje (saldiranje) računa, po nalogu Vlasnika/skrbnika računa, provest će se kada su ispunjeni sljedeći uslovi:

- vraćena je potpisna/bankovna kartica Vlasnika računa/zakonskog zastupnika/skrbnika i opunomoćenika računa,
- podmirene su sve obaveze po računu, kao i po ostalim preuzetim ugovornim obavezama vezanim uz račun,
- podmirene su obračunate i pripisane pripadajuće kamate na dan zatvaranja, kao i eventualne naknade.

**9.8.** Kada Vlasnik računa/opunomoćenik/skrbnik zahtjev za zatvaranje računa šalje Banci pisanim putem/preporučenom pošiljkom, tada potpis Vlasnika računa/opunomoćenika/skrbnika (samo ako je to u punomoći Vlasnika računa izrijekom navedeno) na zahtjevu mora biti ovjeren od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Ovjera potpisa ne smije biti starija od (3) tri mjeseca. Original ovjerenog zahtjeva za zatvaranje računa ostaje pohranjen u Banci.

**9.9.** Račun se zatvara isključivo u organizacijskom dijelu u kojem se vodi račun, na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom između Vlasnika računa i Banke.

## **10. BLOKADA BANKOVNE KARTICE**

**10.1.** Banka će blokirati/onemogućiti korištenje kartice u slučaju prijave nestanka bankovne kartice, smrti Osnovnog korisnika kartice, na osnovi sudske odluke, odluke drugog nadležnog tijela, te isprava temeljem kojih je Banka u skladu sa zakonom dužna izvršiti blokadu.

**10.2.** Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje bankovne kartice Osnovnom i/ili dodatnom korisniku, bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe ovih Uslova i odredbi Ugovora o računu.

## **11. REKLAMACIJE PO DEBITNIM KARTICAMA**

**11.1.** Eventualne reklamacije vezane za transakcije učinjene bankovnom karticom, Osnovni i dodatni korisnik kartice upućuju lično ili pisanim putem Banci u organizacijskom dijelu u kojem je ugovoren račun, odnosno putem drugih distribucijskih kanala (elektronskom poštom). Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su reklamaciju uputiti najkasnije u roku 30 (trideset) dana od datuma izdavanja izvoda. Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamacije koje su dostavljene izvan navedenog roka, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Osnovni korisnik kartice. Na dostavljanje reklamacije u navedenom roku Banka će odgovoriti u roku koji je utvrđen Uputstvom o obradi pritužbi klijenata kao i ostalim važećim aktima Banke.

**11.2.** Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su za potrebe eventualne reklamacije sačuvati kopije računa/slipova sa POS uređaja i bankomata. U slučaju izostanka računa/slipova Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamaciju, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Osnovni korisnik kartice.

**11.3.** U slučaju osnovane reklamacije, izvršene u roku i prema navodima iz ovih Uslova Banka će odobriti račun Osnovnog korisnika za reklamirani iznos transakcije po okončanju postupka.

**11.4.** Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga koje su kupljene bankovnom karticom, kao ni ispravnost dobivenih informacija odnosno za eventualno odbijanje prihvata bankovne kartice od strane prodajnog mjesta. Navedene reklamacije ovog tipa Osnovni i dodatni korisnik bankovne kartice rješavaju direktno na prodajnom mjestu.



**11.5.** Ukoliko Banka od strane Osnovnog i dodatnog korisnika bankovne kartice ne zaprimi pisanu reklamaciju potkrijepljenu sa potrebnom dokumentacijom u roku navedenom u ovim Uslovima, Banka će smatrati da je Osnovni i/ili dodatni korisnik bankovne kartice saglasan sa izvodom.

## **12. GUBITAK ILI KRAĐA BANKOVNE KARTICE**

**12.1.** Gubitak ili krađu bankovne kartice Osnovni i/ili dodatni korisnik kartice obavezni su odmah prijaviti pisanim putem bilo kojem organizacijskom dijelu Banke ili putem telefona otisnutog na poleđini bankovne kartice. Banka je u obavezi po primitku dojava o gubitku ili krađi bankovne kartice istu blokirati.

**12.2.** Sve učinjene troškove i eventualne štete nastale kao posljedica zloupotrebe izgubljene ili ukradene kartice snosi Osnovni korisnik kartice do trenutka do kada Banka zaprimi prijavu o gubitku ili krađi bankovne kartice.

**12.3.** Korisnik kartice ne snosi gubitke nastale na osnovu transakcija izvršenih poslije prijave Banci gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili djelovao sa namjerom prevare, što se odnosi i na članove njegovog domaćinstva.

**12.4.** Banka će Osnovnom i dodatnom korisniku kartice izdati novu bankovnu karticu, ukoliko je uredno poslovao po računu za koji se izdaje kartica, kao i dostaviti novi PIN.

**12.5.** Ukoliko dođe do fizičkog oštećenja bankovne kartice Banka će Osnovnom i dodatnom korisniku bankovne kartice izdati zamjensku karticu po istom računu.

**12.6.** Osnovni i dodatni korisnik kartice mogu zatražiti po bankovnoj kartici izmjenu odnosno izdavanje novog PINa.

## **13. USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

**13.1.** Banka ima pravo prenijeti svoja potraživanja drugoj banci ili drugoj finansijskoj organizaciji (prijemnik) koja ima dozvolu Agencije za bankarstvo. Vlasnik računa/Zakonski zastupnik/Skrbnik 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 računu.

**13.2.** Prijemnik ne može Vlasnika računa/Zakonskog zastupnika/Skrbnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Vlasnik računa/Zakonski zastupnik/Skrbnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

**13.3.** Banka je dužna obavijestiti Vlasnika računa/Zakonskog zastupnika/Skrbnika o ustupanju potraživanja izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po računu vrši naplatu ustupljenog potraživanja od korisnika.

## **14. PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE**

**14.1.** Ako vlasnik depozitnog računa/Zakonski zastupnik/skrbnik smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova, odredbi zakona i podzakonskih propisa, može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno, dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem.

**14.2.** Ukoliko podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnosilac prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem.

**14.3.** Banka je dužna da sprovede postupak po podnijetom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je Banka zaprimila prigovor.

**14.4.** U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku od 30 (trideset) dana, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, sa sjedištem u Sarajevu, ulica Zmaja od Bosne 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijestiti i Agenciju za bankarstvo Republike Srpske, sa sjedištem u Banja Luci, ulica Vase Pelagića 11a, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, u slučaju ako Banka ne dostavi odgovor u roku od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor ili ako je Banka ocijenila prigovor podnosioca kao neosnovan. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH, ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora o kreditu, može uložiti prigovor Ombudsmenu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb.

Vlasnik računa ima i mogućnost pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

## **15. OBAVJEŠTAVANJE**

**15.1.** O stanju i promjenama na računima u domicilnoj i stranoj valuti Banka mjesečno, u pismenom obliku ili elektronskim putem bez naknade, obavještava Vlasnika računa putem izvoda po računu. Banka će također, na zahtjev Vlasnika računa učiniti dostupnim podatke o stanju računa, na bilo koji dan u godini uz naknadu definisanu Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

**16. ZAVRŠNE ODREDBE**

**16.1.** Podatke o Vlasnicima računa – rezident/nerezident fizičkim licima, podatke o opunomoćenicima kao i pisani nalog ovlaštenog lica za zatvaranje računa, te dokumentaciju na osnovi koje je račun otvoren odnosno zatvoren, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je račun zatvoren ili u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.

**16.2.** Banka je dužna čuvati naloge za plaćanje i druge dokumente na temelju kojih su evidentirane promjene na računima u Banci najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima odnosno nastale transakcije.

**16.3.** Spomenutu dokumentaciju Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa važećim propisima i aktima Banke kojima je regulisano arhiviranje.

**16.4.** Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa stanovništvom.

**16.5.** Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom obuhvataju Odluku o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

**16.6.** U slučaju da neke od odredbi ovih uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Uslova.

**Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina**