

Poštovani,

Od 28.02.2026. godine u primjeni će biti novi Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima.

Izmjena se odnosi na:

- Član 1.9. Odredbe o povjerljivosti i zaštiti ličnih podataka.
- Član 2.8. Brisanje dijela o kartici za maloljetna lica koja se trenutno ne uručuje maloljetnom licu, te će sva prava i obaveze vezano za debitne kartice za maloljetna lica i zakonskog zastupnika definisati ugovornom dokumentacijom.
- Član 4.1. Brisanje dijela za potpisnu karticu, obzirom da se više ne primjenjuje, te dopuna u dijelu kod plaćanja karticom na internet prodajnom mjestu, gdje se vrši provjera imena i prezimena korisnika kartice, koje unese na internet prodajnom mjestu sa podacima na kartici koje je korisnik dao Banci kao izdavatelju platnog instrumenta, iz sigurnosnih razloga i u skladu sa pravilima kartične platne sheme.
- Član 8.10. Dopuna za poslovnice koje posluju na teritoriji Republike Srpske u skladu Zakonom o bankama Republike Srpske.
- Član 13.6. Definisane načina promjene PIN-a: Osnovni i dodatni korisnik kartice mogu izvršiti promjenu PIN-a na bankomatima Banke, dok dostupnost ove funkcionalnosti na bankomatima drugih banaka zavisi od tehničke mogućnosti tih banaka, za šta Banka ne snosi odgovornost.
- Član 15.1. Izmjena u skladu sa odredbama Zakona o bankama.
- Članovi: 1.11; 3.8; 6.3; 7.4. Brisanje odredbi radi usklađivanja sa važećom poslovnom praksom, obzirom da se više ne primjenjuju.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM PO PLATNIM RAČUNIMA: TEKUĆIM, ŽIRO I DEVIZNIM RAČUNIMA**1. OPŠTE ODREDBE**

1.1. Ovim Opštim uslovima poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: 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, osnovni i dodatni korisnik kartice) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge korištenja tekućeg, žiro i deviznog računa (dalje u tekstu: računa).

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

1.3. 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, Republici Srpskoj, te Brčko Distrikta BiH.

1.4. 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.

1.5. Banka osigurava štedne uloge kod Agencije za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine do 70.000 KM, a u skladu sa trenutno važećim propisima Agencije za osiguranje depozita BiH. U slučaju da Odlukom Agencije dođe do promjene prednje navedenog iznosa, Banka će automatski početi sa primjenom istog.

1.6. Banka u skladu sa ovim Uslovima otvara sljedeće platne račune: tekući račun, osnovni račun, žiro račun i devizni račun.

1.7. 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.

1.8. 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 BiH i internim procedurama Banke na sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

1.9. Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, JIB 4200720670007 (u daljem tekstu: Banka) kao kontrolor podataka posluje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH (u daljem tekstu: Zakon). Pri prikupljanju ličnih podataka svojih klijenata, bilo da su prikupljeni od klijenta u trenutku njihovog prikupljanja bilo da su prikupljeni iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona, kao što su npr. informacije o Banci kao kontroloru podataka, svrhama i pravnom osnovu obrade ličnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (npr. lični podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te ostali podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora ili kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza, legitimnih interesa Banke kao kontrolora podataka ili treće strane), periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite ličnih podataka (npr.: pravo na pristup podacima, pravo na brisanje, prigovor i dr.). Kontaktne podaci službenika za zaštitu podataka: sluzbenikzazastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba ili Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Službenik za zaštitu ličnih podataka, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo. Potpisom Ugovora Vlasnik računa i eventualni punomoćnici potvrđuju da ih je Banka kao kontrolor podataka u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona prilikom prikupljanja ličnih podataka informisala o načinu obrade i zaštite ličnih podataka, putem dokumenta Informacija o obradi ličnih podataka Intesa Sanpaolo Banke d.d. BiH (u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH), te da su upoznati/e da im je navedeni dokument dostupan na www.intesasanpaolobanka.ba, te u poslovnim prostorijama banke na zahtjev. Potpisom Ugovora Vlasnik

računa i eventualni punomoćnici potvrđuju da su upoznati da su Zakonom o bankama propisani određeni izuzeci od obveze čuvanja bankarske tajne, odnosno da je Banka obvezna u određenim propisanim slučajevima otkriti trećim osobama povjerljive podatke vezano na njihov poslovni odnos sa Bankom (npr. sudovima, nadzornim tijelima, kao i u drugim slučajevima propisanim članom 104. Zakona o bankama FBiH i Odlukom Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine o izuzecima od čuvanja bankarske tajne, odnosno članom 128. Zakona o bankama Republike Srpske. Upoznati/e su da se, osim u slučajevima koji su izričito propisom navedeni kao izuzetak od obveze čuvanja bankarske tajne, određeni podaci mogu saopćiti drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi uz njihovu saglasnost ili koji su nužni u svrhu izvršenja ugovornog odnosa sa Bankom kao što su, npr.: ugovorni odnos koji je vezan uz poslovnu saradnju Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe i/ili ugovorna suradnja sa poslodavcem klijenta i/ili kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga i/ili radi ostvarenja određenih pogodnosti temeljem zaposlenja klijenta i/ili ostvarenja legitimnih interesa Banke ili klijenta i/ili nekih drugih poslovnih saradnji između Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe. Primatelji podataka, ovisno o vrsti ugovora i pravnog posla mogu biti primatelji plaćanja kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga, poslodavci (ako je klijentov ugovor vezan uz pripadnost poslodavcu), članicama Grupe Intesa Sanpaolo i Grupe Privredna banka Zagreb kojoj Banka pripada u zemlji i inozemstvu (upravljanje rizicima, legitimni interesi). Pri tome Banka osigurava da su podaci tačni, potpuni i ažurni, s tim da klijent ima pravo uvida u svoje podatke koji se razmjenjuju, da se podaci neće razmjenjivati u obimu većem nego što je potrebno za tačnu određenu svrhu, da se neće čuvati duže nego što je potrebno za svrhu u koju se podaci dostavljaju. Također su upoznati/e da se kod davanja saglasnosti radi o dobrovoljnoj saglasnosti, te da ako uskrate davanje saglasnost u određenim slučajevima, ovisno o ugovornom odnosu i nužnosti potrebnog podatka za ugovorni odnos, Banka njihove podatke neće moći razmijeniti sa određenim primateljima/korisnicima podataka, što će u određenim slučajevima imati za posljedicu nemogućnost izvršenja određenog ugovora u cijelosti ili u ograničenom obimu, o čemu će ih Banka prethodno obavijestiti.

1.10. 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 uslijed nepridržavanja obaveze 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 vremenskom roku u kojem je dužna u skladu sa važećim zakonskim propisima čuvati dokumentaciju na osnovu koje je otvoren račun.

1.11. 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.

1.12. Banka je u obavezi da u predugovaračkoj fazi za zaključenje ugovora informiše Vlasnika računa o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Vlasniku računa uruči personalizirani informativni list u pisanoj formi.

1.13. 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.

1.14. Banka će Vlasniku računa, koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade pružiti na uvid tekst nacrta ugovora, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Nacrt ugovora sadrži osnovne podatke o računu. Banka neće izdati besplatnu kopiju nacrta ugovora ako ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa Vlasnikom računa u konkretnom pravnom poslu.

1.15. 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.

1.16. 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 1.15. ovih Uslova.

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

1.18. Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnim politikom Banke o čemu je Banka u obavezi dostaviti pismenu obavijest klijentu u roku od najmanje 2 (dva) mjeseca prije početka primjene izmjene. U tom slučaju, klijent je saglasan sa eventualnim dopunama i izmjenama Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima i o istom se može informisati u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po tekućim, žiro i deviznim računima na web stranici Banke. Ukoliko klijent ne prihvati izmjene Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: 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 otkaže Ugovor o računu, a klijent 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.

Za račune ugovorene u organizacijskom dijelu koji se nalazi na teritoriji Republike Srpske, u slučaju izmjene obaveznih odredaba ugovora Banka je u obavezi da Vlasniku računa dostavi u pisanoj formi prijedlog izmjena i dopuna, najkasnije 2 (dva) mjeseca prije predloženog dana početka njihove primjene u kom roku, se Vlasnik računa može suglasiti sa predloženim izmjenama i dopunama. Ako Vlasnik računa ne obavijesti Banku da nije saglasan sa prijedlogom izmjena i dopuna ugovora, smatra se da je saglasan sa predloženim. Ukoliko Vlasnik računa u predviđenom roku od 2 (dva) mjeseca obavijesti Banku o ne prihvatanju izmjene naknada iz ove tačke Ugovora, u tom slučaju u obavezi je da u roku od 90 (devedeset) dana izvrši ukupan povrat svih eventualnih preostalih dugovanja po ovom Ugovoru. Nakon 90 (devedeset) dana Banka ima pravo da otkaže ovaj Ugovor i proglasi dospjelim sva eventualna potraživanja prema Vlasniku računa/opunomoćenicima. Vlasnik računa u tom slučaju saglasan je da za iznos obračunate naknade Banka može teretiti njegov tekući račun otvoren u ovoj Banci.

1.19. 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 neophodne Banci za dostavu neophodnih ličnih podataka o svim njegovim računima otvorenim kod Banke (osobe sa SAD statusom) 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.

1.20. 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 platni 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 platnom računu, ugovorne strane prihvataju ugovorena prava i obaveze. Sve kasnije izmjene i dopune Ugovora o platnom računu provest će se uz pribavljanje pismene saglasnosti Vlasnika računa ako je ista u skladu sa zakonskim propisima neophodna. Jedan primjerak ugovora se uručuje Vlasniku računa.

2.2. Vlasniku računa Banka izdaje bankovnu karticu, odnosno štednu 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 platnog računa utvrđuje i provjerava identitet klijenta prikupljanjem podataka uvidom u važeći identifikacioni dokument izdat od strane nadležnog organa (ličnu kartu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom) u njegovom prisustvu, utvrđujući pri tome ime i prezime, adresu prebivališta ili boravišta, datum rođenja, mjesto rođenja, državljanstvo, JMBG ili drugi lični identifikacijski broj, te podatke o dokumentu na temelju koje je utvrđen identitet klijenta (naziv i broj identifikacijske isprave, naziv i državu izdatelja).

Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima u primjeni od 28.02.2026. godine

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

2.5. Banka neće otvoriti platni 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 (dospjele a neizmirene obaveze prema Banci duže od 270 dana).

2.6. Otvaranje platnog računa rezidentu/fizičkom licu

Ukoliko Vlasnik računa za kojeg Banka otvara račun nije prisutan, Banka otvara račun na osnovu validnog identifikacijskog dokumenta (original ili ovjerena kopija) 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 identifikacionog dokumenta i potvrdu o mjestu prebivališta/boravišta (original ili kopija uz uvid u original) na temelju koje je identificirala rezidenta. U slučaju da fizičko lice prvi put zasniva poslovni odnos s Bankom potvrda o mjestu prebivališta-boravišta ne smije biti starija od 6 mjeseci. Ukoliko je fizičko lice već ranije zasnovalo poslovni odnos s Bankom nije u obavezi da dostavi potvrdu o prebivalištu-boravištu ukoliko nije došlo do izmjene mjesta prebivališta.

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 u domicilnoj i stranoj valuti, a sve u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH, Republici Srpskoj, te Brčko Distrikta BiH. Banka nerezidentu/fizičkom licu otvara platni račun na zahtjev, uz koji se podnosi dokumentacija kojom se utvrđuje i provjerava identitet tog lica, kao i njegovo državljanstvo, odnosno mjesto prebivališta ili boravišta u posljednjih godinu dana (pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava). Također je potrebno dostaviti i potvrdu boravka izdana od strane nadležnog MUP-a u BiH, te dokaz o logičnom poslovnom odnosu s Bankom.

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 i provjerava identitet tog lica. Navedeno lice, uz propisanu dokumentaciju, Banci dostavlja i isprave na osnovu kojih se utvrđuje i provjerava 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 ovjerene 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 i provjeriti 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 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 Vlasnika računa kod druge kreditne institucije.

Banka zadržava kopiju identifikacionog dokumenta na temelju koje je identificirala nerezidenta ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Kopija identifikacionog dokumenta mora

biti ovjerena od strane nadležnog organa i prevedena na jedan od službenih jezika koji su u upotrebi u BiH i ovjerena od strane ovlaštenog sudskog tumača. 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 predložiti dokumentaciju kojom dokazuje svoj identitet, te rodbinsku vezu (izvod iz matične knjige rođenih) ili drugi dokument kao dokaz zakonskih ovlaštenja za zastupanje. 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 i čuva u skladu sa zakonom određenim rokovima. 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 za uplate nagrada, penzija, zarada ostvarenih putem servisa, te ostalih primanja za čije raspolaganje nije potrebno posebno odobrenje (npr. džeparac, stipendije, itd.).

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 zaključiti Ugovor o računu, ali samo radi raspolaganja sredstvima koje je steklo vlastitim 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, invalidnine, naknade za nezaposlene, redovnih porodijskih naknada i ostalih redovnih mjesečnih naknada, uključujući druga socijalna primanja koja na osnovu rješenja isplaćuju nadležni javni organi i imaju redovan karakter.

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.

2.12. Osnovni račun

Banka će fizičkoj osobi koja ima zakonit boravak u Federaciji/prebivalište u Republici Srpskoj u skladu sa zakonom kojim se određuje prebivalište građana, a nema otvoren račun za obavljanje platnog prometa - na njegov zahtjev omogućiti otvaranje i korištenje računa s osnovnim uslugama. Osnovni račun je račun koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u konvertibilnim markama.

Zakonit boravak u Federaciji označava boravak fizičke osobe u Federaciji u skladu sa propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa propisom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Federaciji u skladu sa propisima kojima se uređuju azil i izbjeglice ili na temelju međunarodnog ugovora.

Banka može odbiti zahtjev za otvaranje osnovnog računa ukoliko:

- fizičko lice već ima otvoren platni račun kod drugih banaka (ovlaštenih organizacija), osim ako lice dostavi pismenu izjavu da će platni račun biti zatvoren nakon otvaranja osnovnog platnog računa,

Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima u primjeni od 28.02.2026. godine

- fizičko lice u postupku provjere osnovanosti zahtjeva odbije dati pismeni pristanak za provjeru i korištenje neophodnih podataka,
- te ukoliko Banka smatra da bi otvaranje računa dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti.

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 u domaćoj valuti.

3.2. Sredstva na žiro računu formiraju se gotovinskim i bezgotovinskim uplatama i prenosima, u domaćoj valuti te iz ostalih redovitih i povremenih primanja u skladu s važećim propisima.

Devizni račun

3.3. 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.

3.4. Stranu gotovinu u korist deviznog računa može uplaćivati fizičko lice koje je Vlasnik tog deviznog računa ili lice koje je ovlašteno.

3.5. 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 doznačuju različite vrste valuta, Banka vodi svaku vrstu valute posebno.

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

3.7. Banka nije obavezna preuzimati od klijenata kovani strani novac.

3.8. 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/opunomoćenik/zakonski zastupnik/skrbnik mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim propisima i pravilima Banke. Sredstvima na računu moguće je raspolagati na sljedeći način:

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

Debitna kartica (bankovna kartica) je međunarodno valjana kartica koja se izdaje Vlasniku računa/opunomoćeniku/skrbniku. Bankovna kartica je elektronska, plastična kartica sa magnetnom trakom 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 isplaticom 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 posebnom oznakom od strane Banke, minimalan iznos transakcije iznosi od 50 KM, a maksimalno do iznosa raspoloživog dodatnog dopuštenog prekoračenja za kupovinu na rate, dostupno za korisnike VISA Inspire i Platinum debitne kartice (Osnovni i/ili dodatni korisnik),
- za podizanje gotovine do 12 rata na POS uređajima u poslovnica Banke i na bankomatima Banke, minimalan iznos transakcije iznosi od 50 KM, a maksimalno do iznosa raspoloživog dodatnog dopuštenog prekoračenja za kupovinu na rate, dostupno za korisnike VISA Inspire i Platinum debitne kartice (Osnovni i/ili dodatni korisnik),

- za naknadnu podjelu kupovine do 12 rata putem SMS poruke (POS druge banke) u zemlji i inostranstvu, minimalan iznos transakcije iznosi od 100 KM, a maksimalno do iznosa raspoloživog dodatnog dopuštenog prekoračenja za kupovinu na rate, dostupno za korisnike VISA Inspire i Platinum debitne kartice (Osnovni korisnik),

- za beskontaktno plaćanje brzih i jednostavnih usluga (VISA PayWave) za korisnike VISA debitne kartice,
- za uplatu gotovine na tekući ili žiro račun na CASH IN bankomatima Banke.

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 VISA Inspire ili Platinum 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 ili POS uređajima svih drugih banaka, u zemlji i inostranstvu, 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 podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka u 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.

Visa debitne kartice je moguće koristiti u okviru sljedećih maksimalnih dnevnih limita kako slijedi:

VISA Inspire debitna kartica vezana za tekući račun:

- 5.000,00 KM za POS transakcije kupovine roba i usluga, kao i za isplatu na POS cash terminalima u zemlji i inostranstvu

- 1.500,00 KM za isplatu gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu

- 1.000,00 KM za uplatu gotovine na CASH IN bankomatima Banke (maksimalno do 7.000,00 KM na kvartalnom nivou)

VISA Platinum debitna kartica vezana za tekući račun:

- 7.000,00 KM za POS transakcije kupovine roba i usluga, kao i za isplatu na POS cash terminalima u zemlji i inostranstvu

- 2.000,00 KM za isplatu gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu

- 1.000,00 KM za uplatu gotovine na CASH IN bankomatima Banke (maksimalno do 7.000,00 KM na kvartalnom nivou)

VISA Classic debitna kartica vezana za žiro/a'vista račun:

- 5.000,00 KM za POS transakcije kupovine roba i usluga, kao i za isplatu na POS cash terminalima u zemlji i inostranstvu

- 1.000,00 KM za isplatu gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu

- 1.000,00 KM za uplatu gotovine na CASH IN bankomatima Banke (maksimalno do 7.000,00 KM na kvartalnom nivou)

PayPal uplate na VISA Inspire i Visa Platinum debitne kartice vezane za tekući račun sa redovnim primanjima:

- maksimalno 500,00 EUR po transakciji

- maksimalan broj transakcija je 5

U cilju sigurnosti, Banka je postavila gore navedene dnevne limite za pojedine vrste transakcija, uz mogućnost promjene pojedinačnih limita (povećanje/smanjenje) na nivou kartice na osnovu zahtjeva od strane Osnovnog korisnika kartice, izuzev limita za uplatu gotovine na CASH IN bankomatima Banke i za PayPal uplate.

Za isplate gotovine i plaćanja izvršena bankovnom karticom u inostranstvu, Banka će teretiti račun u domicilnoj valuti za protuvrijednost deviza. 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.

Prilikom iniciranja elektronskih platnih transakcija na daljinu karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice i/ili registracije kartice na internetskom prodajnom mjestu u svrhu kupovine putem interneta, internetsko prodajno mjesto preko kojega se inicira konkretna platna transakcija može, u skladu sa pravilima kartične platne sheme, zatražiti od korisnika kartice podatke o imenu i prezimenu korisnika, radi dodatne

Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima u primjeni od 28.02.2026. godine

provjere identiteta korisnika. Ako podaci koje korisnik kartice unese na internetskom prodajnom mjestu ne odgovaraju podacima koje je korisnik dao Banci kao izdavatelju platnog instrumenta, prodajno mjesto može odbiti iniciranje platne transakcije iako je korisnik platnu transakciju autorizirao u skladu sa ugovorom o računu sklopljenog s Bankom. Prodajno mjesto, prema vlastitoj odluci, može odbiti iniciranje platne transakcije čak i ako su svi podaci tačni i podudarni, na što Banka ne može utjecati. U takvim slučajevima platna transakcija nije inicirana i Banka istu stoga neće niti izvršiti.

Uplata rata po dodatnom dopuštenom 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.

Isplata/uplata gotovine s računa može se raditi u svim poslovnica Banke.

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 novčanih sredstava u zemlji i inostranstvu sa svog nerezidentnog računa u skladu s propisima o deviznom poslovanju i pravilima Banke.

4.3. Nakon smrti Vlasnika računa, novčanim 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, rezidentima, Banka može odobriti korištenje sredstava preko raspoloživog salda u obliku dopuštenog prekoračenja (koje se sastoji od redovnog i dodatno dopuštenog prekoračenja) za što se potpisuje poseban Ugovor. Redovno i dodatno dopušteno prekoračenje ne može biti odobreno nerezidentima.

Pod raspoloživim saldima, 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 proglašiti 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.

4.11. Banka neće snositi odgovornost u slučaju nemogućnosti sprovođenja transakcija koje su predmet bilo kakvih ograničenja nametnutih Banci od strane Intesa Sanpaolo Grupe, međunarodnih sankcija nametnutih od strane Ujedinjenih naroda, Europske unije (EEAS), OFAC i drugih institucija kako u BiH tako i država čije restrikcije utiču na poslovanje Intesa Sanpaolo Grupe i Banke.

5. VIRTUALNA KARTICA I DIGITALNI NOVČANIK

Banka može omogućiti korisniku debitne kartice upotrebu kartice kao virtualne u okviru aplikacije Digitalnog novčanika određenog Pružatelja usluge digitalnog novčanika s kojim Banka ima zaključen ugovor. Informacija o Pružateljima usluge digitalnog novčanika s kojim Banka ima zaključen ugovor, kao pregled debitnih kartica za koje je omogućena upotreba kao virtualne kartice u okviru aplikacije Digitalnog novčanika određenog Pružatelja usluge digitalnog novčanika, dostupna je na web stranici Banke.

Virtualna kartica označava digitalni prikaz debitne kartice u Digitalnom novčaniku, koja omogućava korisniku kartice beskontaktno platne transakcije na prodajnim mjestima i bankomatima koja podržavaju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju i/ili na internet prodajnim mjestima koja omogućavaju takav vid plaćanja.

Digitalni novčanik predstavlja aplikativno rješenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi određeni Pružatelj usluge, a koje korisniku kartice omogućuje da registrira podatke vezane uz jednu ili više debitnih kartica koje mu je izdala Banka unutar aplikacije i tako generira virtualnu karticu/virtualne kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija.

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika označava pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila registrirati kartice koje izdaje.

Mobilni uređaj predstavlja uređaj na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika koju je korisnik ugovorio s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika.

5.1. Aktivacija virtualne kartice

Korisnik debitne kartice ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika. Banka nije stranka tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obveze iz toga ugovora, te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcioniranja te usluge. Korisnik debitne kartice samostalno odlučuje hoće li prihvatiti uslove usluge Digitalnog novčanika koje nudi određeni Pružatelj usluge Digitalnog novčanika, koji ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju Digitalni novčanik. Registrovanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se virtualna kartica za koju važe svi uslovi koji se primjenjuju na debitnu karticu čija je virtualna kartica digitalni prikaz. Svi ugovoreni uslovi izdavanja i korištenja određene debitne kartice između Banke i Osnovnog korisnika kartice primjenjuju se i na virtualnu karticu, osim ako je ovim uslovima nešto drugo određeno.

5.2. Korištenje virtualne kartice i autorizacija platnih transakcija

Nakon što sklopi ugovor s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika i registrira svoju važeću karticu u Digitalni novčanik, korisnik debitne kartice može koristiti generiranu virtualnu karticu na prodajnim mjestima i bankomatima koja prihvaćaju takav platni instrument. Uslovi i način korištenja usluge Digitalnog novčanika uređeni su ugovorom između korisnika debitne kartice i Pružatelja usluge koji je sklopljen prihvaćanjem opštih uslova Pružatelja usluge od strane korisnika debitne kartice, bilo izravno u aplikaciji Pružatelja usluge, bilo putem usluge mobilnog bankarstva Banke ako Banka to omogućí. Korisnik kartice daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane putem usluge Digitalnog novčanika putem sigurnosnih elemenata pohranjenih od strane korisnika debitne kartice na mobilnom uređaju i ugovorenih s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika. Za izvršenu platnu transakciju virtualnom karticom, Osnovni korisnik kartice će biti terećen na isti način kao da je transakcija inicirana karticom temeljem koje je generirana virtualna kartica. Informacije o izvršenim platnim transakcijama virtualnom karticom korisnik, osim od Banke na ugovoreni način obavještavanja prema okvirnom ugovoru, može dobiti i od Pružatelja usluge ako je tako s njime ugovorio.

Ako korisnik ima više virtualnih kartica u istom Digitalnom novčaniku, korisnik sam određuje redoslijed virtualnih kartica za iniciranje transakcije, prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s korisnikom kartice.

Putem Digitalnog novčanika nije moguće izvršiti kupovinu ili podizanje gotovine na rate na mreži Banke, iz sredstava dodatnog dopuštenog prekoračenja, te je potrebno koristiti karticu u fizičkom obliku.

5.3. Zamjena kartica i nove kartice

Kada Banka zamijeni korisniku debitnu karticu radi isteka roka važenja ili prije isteka roka važenja iz bilo kojeg razloga, nova će kartica biti registrirana na korisnikov mobilni uređaj i tako dostupna za korištenje kao virtualna kartica, osim ako je kartica zamijenjena novom radi prijave zlouporabe kartice i/ili mobilnog uređaja. U slučaju nepreuzimanja kartice, Banka zadržava pravo da onemogući korištenje virtualne kartice u Digitalnom novčaniku. Brisanje virtualne kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja kartice temeljem koje je generirana brisana virtualna kartica. Brisanje virtualne kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obveze korisnika kartice da podmiri sve obveze nastale tom karticom prije brisanja.

5.4. Prestanak ili ograničavanje prava korištenja virtualne kartice

Ako iz bilo kojeg razloga dođe do raskida Ugovora o računu po kojem je Banka korisniku izdala debitnu karticu čija je virtualna kartica digitalni prikaz, ukoliko korisnik odustane od korištenja debitne kartice ili Banka uskrati korisniku pravo na korištenje kartice, istovremeno prestaje i pravo korištenja virtualne kartice.

U slučaju prestanka prava korištenja kartice i/ili raskida/otkaza ugovora ili privremenog uskraćivanja prava korištenja kartice ne prestaje obveza Osnovnog korisnika kartice da plati ili osigura sredstva na računu za plaćanje svih obaveza nastalih korištenjem debitne kartice i virtualne kartice.

Banka može trajno ili privremeno blokirati virtualnu karticu iz razloga koji se odnose na sigurnost pružanja platnih usluga, na sumnju na neovlašteno korištenje virtualne kartice, odnosno njeno korištenje s namjerom prevare. Banka će obavijestiti korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade virtualne kartice kad god je to moguće prije blokiranja, odnosno odmah nakon blokiranja kartica. Banka će ponovo omogućiti registrowanje virtualne kartice kada prestanu da postoje razlozi za blokadu. Razlozi privremene i trajne blokade odnosno onemogućavanja korištenja kartice, važe i za virtualnu karticu. Blokada kartice ima za posljedicu i blokadu virtualne kartice, dok blokada virtualne kartice ne mora imati za posljedicu blokadu debitne kartice. Pružatelj usluge Digitalnog novčanika može onemogućiti korištenje virtualne kartice zbog nekog od razloga koje je ugovorio s korisnikom debitne kartice prilikom ugovaranja usluge Digitalnog novčanika. U tom slučaju, Banka nema mogućnost niti ima obvezu da utiče na Pružatelja usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika korisniku kartice.

5.5. Sigurnost

Registrowanjem debitne kartice u Digitalnom novčaniku na određenom mobilnom uređaju, korisnik kartice preuzima obvezu postupiti s dužnom pažnjom s mobilnim uređajem te se obvezuje poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti personalizovanih sigurnosnih elemenata na mobilnom uređaju koje je ugovorio s Pružateljem usluge, za potrebe davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem usluge Digitalnog novčanika. Sve platne transakcije inicirane virtualnom karticom smatrat će se učinjenim od strane korisnika debitne kartice, osim ako je korisnik debitne kartice prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu mobilnog uređaja ili svojih personalizovanih sigurnosnih elemenata za mobilni uređaj.

Korisnik kartice se obvezuje:

- da će, prilikom kreiranja personalizovanih sigurnosnih elemenata za mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne elemente koje bilo tko iz bilo kojeg razloga može pogoditi ili povezati s korisnikom kartice,
- da onemogući pristup svom mobilnom uređaju otiskom prsta drugih lica ili putem prepoznavanja lica drugih lica,
- ako je zadao sigurnosne elemente na svom uređaju prije ugovaranja usluge Digitalnog novčanika i generiranja virtualne kartice, kao što je lozinka, zadati uzorak za otključavanje ili pristup otiskom prsta, mora ih pregledati i osigurati izmjenu svih sigurnosnih elemenata koji su postavljeni na način da ih bilo tko može pogoditi ili onih o kojima je je korisnik već dao, izravno ili neizravno, informacije drugim osobama, te je u obvezi onemogućiti pristup otiskom prsta koji nije njegov vlastiti,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznati ili bi mogli biti poznati njegovi sigurnosni elementi za mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni element za pristup mobilnom uređaju, izmijeniti sigurnosne elemente bez odgađanja, a u slučaju gubitka ili krađe mobilnog uređaja ili sumnje u zlouporabu mobilnog uređaja ili sigurnosnih elemenata, da će bez odgađanja obavijestiti Banku,
- da će, čuvati u tajnosti i spriječiti da druge osobe saznaju jednokratne lozinke koje Banka dostavlja korisniku kartice u svrhu identifikacije prilikom registracije debitne kartice u Digitalnom novčaniku.

5.6. Naknada za uslugu Digitalnog novčanika

Banka ne naplaćuje korisniku debitne kartice naknade za registriranje kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje usluge Digitalnog novčanika. Banka nema utjecaja na naplatu naknada od strane Pružatelja usluge

Digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih osoba koji pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

5.7. Obrada osobnih podataka i podataka o platnim transakcijama iniciranim virtualnom karticom

Ako korisnik kartice registrira debitnu karticu u aplikaciji Digitalnog novčanika putem usluge mobilnog bankarstva, ako Banka to omogući, time ovlašćuje i upućuje Banku da Pružatelju usluge dostavi identifikacijske podatke korisnika i podatke o debitnoj kartici koju korisnik registrira, uključujući i podatak o roku važenja kartice, u svrhu sklapanja ugovora između korisnika debitne kartice i Pružatelja usluge. Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade ličnih podataka u odnosu na lične podatke korisnika s kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika, te je kao takav odgovoran korisniku za zakonitost obrade njegovih ličnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Banka nema utjecaja niti je odgovorna za način na koji Pružatelj usluge zaprima i obrađuje podatke.

Tokom važenja i korištenja virtualne kartice, Banka dostavlja Pružatelju usluge nepersonalizirane informacije o platnim transakcijama iniciranim virtualnom karticom u svrhu izvršenja ugovora između korisnika kartice i Pružatelja usluge.

Ugovaranje i korištenje usluge Digitalnog novčanika uključuje sigurni prijenos informacija putem elektronskih komunikacijskih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektronskih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključujući i pružatelja elektronskih komunikacijskih usluga samog korisnika debitne kartice. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka putem ovih usluga od Pružatelja usluge do korisnikova mobilnog uređaja i obrnuto, kao ni za pohranjivanje podataka na mobilnom uređaju korisnika.

6. NEDOPUŠTENI PREKORAČENJE

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

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

6.3. 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. Banke će poštovati odredbe Zakona o izvršnom postupku.

7. PUNOMOĆ

7.1. 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.

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

7.3. 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.

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

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

8. KAMATA

8.1. Važeće kamatne stope za depozite stanovništvu definisane su Odlukom o visini kamatnih stopa u depozitnom poslovanju s stanovništvom i ista je dostupna u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima (web stranici Banke, poslovnim prostorijama Banke) kao i na zahtjev klijenta.

8.2. Banka na saldo računa u domicilnoj i stranoj valuti obračunava i naplaćuje, 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.

8.3. Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja stopa.

8.4. Važeće kamatne stope su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne klijentima Banke u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranici Banke, poslovnim prostorijama Banke).

8.5. 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 u ugovoru i informativnom listu računa.

8.6. Na dospjele, nepodmirene obaveze na račune (bez odobrenog prekoračenja) s nedopuštenim negativnim saldonom, Banka će za period od dospijeca potraživanja do podmirenja istih obračunati i naplatiti zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) u visini od 10%, na godišnjem nivou. Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

Za račune sa odobrenim prekoračenjem Banka će za period zakašnjenja ispunjenja obaveza po Ugovoru, obračunati i naplatiti ugovorenu kamatnu stopu iz Ugovora. Ako za vrijeme trajanja Ugovora, dođe do smanjenja stope ugovorene kamate, ispod stope zakonske zatezne kamate, u tom slučaju, Banka će na dospjele, nepodmirene obaveze iz Ugovora obračunavati i naplaćivati zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) u visini od 10%, na godišnjem nivou. Zatezna kamata je promjenjiva u skladu sa važećim propisima o zateznoj kamati, a izračunava se na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna. U slučaju da dođe do promjene propisa o zateznoj kamati na klijenta će se primjenjivati stopa zatezne kamate koja je povoljnija za klijenta.

8.7. Kamatna stopa na pozitivan saldo na računu je fiksna.

8.8. Visina kamatne stope na prekoračenja po tekućem računu ugovara se kao godišnja kamatna stopa, a koja može biti:

- promjenjiva/varijabilna i
- nepromjenjiva/fiksna kamatna stopa.

Promjenjiva kamatna stopa na iznos iskorištenog prekoračenja po tekućem računu sastoji se od:

- prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospijećem 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, poredeći 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 koristiti 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 dospijećem 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.

8.9. 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.

8.10. Za poslovnice koje posluju na teritoriji Republike Srpske, ukoliko je ugovorena promjenjiva kamatna stopa zasnovana na referentnoj kamatnoj stopi čiji obračun i objavljivanje prestane, primjenjuje se kamatna stopa koja je ugovorom o pružanju usluga predviđena kao rezervna, odnosno zamjenska kamatna stopa. Ako ugovorom o pružanju usluga nije ugovorena rezervna, odnosno zamjenska kamatna stopa, primjenjuje se kamatna stopa ili neki drugi promjenjivi element koji se zvanično objavljuje i na koje elemente ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovorenih strana, a koje odredi Agencija za bankarstvo Republike Srpske. Ako banka namjerava da promjeni referentnu kamatnu stopu u skladu sa ovim članom, dužna je da obavijesti korisnika, u pisanoj formi, najkasnije 30 dana prije dana primjene nove referentne kamatne stope.

9. NAKNADE

9.1. 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.

9.2. 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 Banke itd.).

10. BLOKADA I ZATVARANJE RAČUNA

10.1. 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.

10.2. 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.

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

10.4. 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.

10.5. Banka može otkazati ugovor ako Vlasnik računa:

- ne podmiri dospjele obaveze u skladu sa rokovima dospijeća 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 odredbi ovih Uslova, te njegovih sastavnih dijelova.

10.6. 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.

10.7. 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 koja definiše rad sa neaktivnim računima fizičkih lica, u skladu sa tačkom 4.10. ovih uslova, kao i temeljem odluke i rješenja suda.

Zatvaranje (saldiranje) računa, po nalogu Vlasnika/skrbnika računa/opunomoćenika (samo ako je to u punomoći Vlasnika računa izričito navedeno), provest će se kada su ispunjeni sljedeći uslovi:

- vraćena je bankovna kartica Vlasnika računa/zakonskog zastupnika/skrbnika i opunomoćenika računa,

Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima u primjeni od 28.02.2026. godine

- 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.

10.8. 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 izričito 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.

10.9. Račun se zatvara isključivo, na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom između Vlasnika računa i Banke.

10.10. Banka će izvršiti blokiranje korištenja dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu po računima za koje se u toku kontrole uplata redovnih priliva ustanovi da na računu u zadnja tri mjeseca nisu uplaćeno minimalno dva redovna priliva/uplate u visini od minimalno 150,00 KM.

- Ukoliko na računu nema redovnih priliva/uplata, a saldo računa je pozitivno, odobreni limit po redovnom prekoračenju će se automatizmom zatvoriti.

- Ukoliko na računu nema redovnih priliva/uplata, a račun je u dozvoljenom prekoračenju, odobreni limit po redovnom prekoračenju će se automatizmom blokirati i formirati će se dinamika otplate na iznos iskorištenih sredstava dozvoljenog prekoračenja.

Formiranjem dinamike otplate dugovanja po redovnom prekoračenju, omogućava se otplata dugovanja u maksimalno 12 otplata, a maksimalni broj otplata zavisi od stanja duga u trenutku formiranja dinamike otplate i definiše se prema sljedećim parametrima:

- iznos duga od 0,01 KM do 50,00 KM maksimalni broj otplata 1
- iznos duga od 50,01 KM do 100,00 KM maksimalni broj otplata 2
- iznos duga od 100,01 KM do 200,00 KM maksimalni broj otplata 4
- iznos duga od 200,01 KM do 300,00 KM maksimalni broj otplata 6
- iznos duga od 300,01 KM do 400,00 KM maksimalni broj otplata 8
- iznos duga od 400,01 KM do 500,00 KM maksimalni broj otplata 10
- iznos duga od 500,01 i više maksimalni broj otplata 12

Banka će zatvoriti redovno dopušteno prekoračenje po tekućem računu i prije isteka roka definisanog u dinamici otplate ukoliko saldo po računu postane pozitivno nakon uplata na račun.

11. BLOKADA BANKOVNE KARTICE

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja kartice u slučaju sumnje na moguću zloupotrebu kartičnih podataka na osnovu praćenja potencijalnih zloupotreba, ukoliko ne može uspostaviti kontakt sa korisnikom kartice. Ukoliko Banka ne može uspostaviti kontakt sa korisnikom kartice putem telefona ili maila-radi provjere validnosti transakcije, privremena blokada kartice je u cilju zaštite korisnika od potencijalne zloupotrebe, dok korisnik kartice ne kontaktira Banku.

12. REKLAMACIJE PO DEBITNIM KARTICAMA

12.1. 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, na e-mail adresu: stanovnistvo@intesasanpaolobanka.ba. 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 relevantnim propisima.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima korisnik bankovne kartice ne može izvršiti podjelu kupovine na rate putem SMS poruke zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sistema odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

12.6. Cijenu SMS poruke za podjelu kupovine na rate naplaćuje mobilni operater prema ugovorenom tarifynom modelu.

12.7. U slučaju podnošenja zahtjeva za provjeru neautorizovane platne transakcije, Banka neće zaračunati naknadu za podnošenje Zahtjeva za provjeru neautorizovane platne transakcije niti naknadu za interakciju između Banke i klijenta.

12.8. 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.

13. GUBITAK ILI KRAĐA BANKOVNE KARTICE

13.1. 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, na telefon: +387 33 497 657. Banka je u obavezi po prijemu dojave o gubitku ili krađi bankovne kartice istu blokirati.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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.

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

13.6. Osnovni i dodatni korisnik kartice mogu izvršiti promjenu PIN-a na bankomatima Banke, dok dostupnost ove funkcionalnosti na bankomatima drugih banaka zavisi od tehničke mogućnosti tih banaka, za šta Banka ne snosi odgovornost.

14. IN PAKETI

14.1. IN paket je usluga Banke koja objedinjava više proizvoda u Banci i na taj način omogućava jednostavnije korištenje za Korisnika paketa po jedinstvenoj cijeni.

14.2. Korisnici IN paketa su fizička lica/klijenti Banke.

14.3. Za IN pakete formirana je cijena koju klijent Banke plaća mjesečno a u skladu sa Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

14.4. Bazni proizvodi na kojim se zasnivaju svi IN paketi su tekući račun i debitna kartica.

14.5. Ukoliko je u okviru IN paketa ugovorena i polica osiguranja od slučaja smrti Korisnik paketa je osiguran do navršene 75-te godine starosti. Ukoliko u trenutku ugovaranja IN paketa uz koji se nudi i polica osiguranja od slučaja smrti Korisnik paketa ima 75 i više godina starosti, polica osiguranja od slučaja smrti se automatski isključuje iz usluge paketa i ne smatra se ugovorenom.

14.6. Ukoliko je u okviru IN paketa ugovoreno osiguranje za slučaj smrti, korisnik IN paketa je osiguran za slučaj smrti na iznos do 5.000 KM, a ne više od stvarnog potraživanja Banke prema Korisniku paketa po tekućem računu i kreditnim karticama.

14.7. Ukoliko je u okviru IN paket ugovorena i usluga dodatnog zdravstvenog osiguranja Korisnik paketa je osiguran do navršene 65-te godine starosti.

Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima u primjeni od 28.02.2026. godine

14.8. Banka zadržava pravo da u toku trajanja ugovora o korištenju IN pakete promjeni osiguravajuću kuću koja osigurava korisnike IN paketa.

15. USTUPANJE POTRAŽIVANJA

15.1. Banka ima pravo prenijeti svoja potraživanja u skladu sa odredbama Zakona o bankama i relevantnih podzakonskih akata. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

16. PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. Banka je dužna da sprovede postupak po podnesenom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je zaprimila prigovor za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno 15 (petnaest) dana za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske.

16.4. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu, 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 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 obavijesti Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1/A Banja Luka da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka od 15 (petnaest) dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor, ako Banka nije dostavila odgovor klijentu odnosno podnosiocu prigovora.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora o računu, može uložiti prigovor Ombudsmanu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb.

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

17. OBAVJEŠTAVANJE

17.1. 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.

18. ZAVRŠNE ODREDBE

18.1. 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.

18.2. 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.



18.3. 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.

18.4. Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi koji propisuju poslovanje sa stanovništvom.

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

18.6. 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.

18.7. Ovi Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po platnim računima: tekućim, žiro i deviznim računima stupaju na snagu 28.02.2026. godine.

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina