

Poštovani,

Od 01.08.2026. godine u primjeni će biti novi Opšti uslovi za korištenje usluge trajni nalog i nalog za naplatu za fizička lica.

Izmjena se odnosi na član 1.15. koji tretira izmjenu roka za obavijest o izmjeni opštih uslova sa trenutnih 60 (šezdeset) dana na 15 (petnaest) dana.

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE USLUGE TRAJNI NALOG I NALOG ZA NAPLATU ZA FIZIČKA LICA

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Ovim Opštim uslovima za korištenje usluge trajni nalog i nalog za naplatu za fizička lica (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: Nalogodavac, klijent, fizičko lice) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

1.2. Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove korištenja usluge trajni nalog i nalog za naplatu za fizička lica, naplatu naknada za usluge Banke i prestanak pružanja usluge trajni nalog i nalog za naplatu za fizička lica.

1.3. Nalogodavac u smislu ovih Uslova je fizičko lice, rezident i/ili nerezident, koje je sposobno biti nositeljem prava i obaveza, sa kojim Banka izravno, 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. Obavezni elementi Ugovora o trajnom nalogu, odnosno Naloga za naplatu koji se zaključuje sa Nalogodavcem definisani su u važećim zakonima i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa istim.

1.5. Ovi Uslovi primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim sa Nalogodavcem. Ako se pojedinačni ugovor sa Nalogodavcem razlikuje od odredbi ovih Uslova primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora. Potpisom Nalogodavac daje neopozivu saglasnost Banci da poduzima sve radnje vezano za obradu svih njegovih ličnih podataka i povjerljivih informacija do kojih dođe realizacijom Ugovora, te da iste dostavlja članicama grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima s kojima zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti, a sve u svrhu regulisanja ugovornog odnosa sa Bankom, kao i svih ostalih ugovornih/poslovnih odnosa, koje može imati sa Bankom. Saglasnost se daje od trenutka potpisivanja Ugovora do prestanka važenja istog po bilo kojem osnovu, odnosno do ispunjenja svih ugovornih/poslovnih obaveza prema Banci.

1.6. Nalogodavac 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. Nalogodavac odgovora za sve propuste ili štetu koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

1.7. 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: sluzbenikzastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba ili Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Službenik za zaštitu ličnih podataka, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo.

Potpisom ovog Nalogodavac potvrđuje da ga 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 Nalogodavac potvrđuje da je upoznat 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 saglasnost klijenta 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, administrativnih zabrana 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 ili kod plaćanja putem administrativne zabrane), 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 je upoznat/a 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 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.

1.8. Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zaključenje Ugovora o trajnom nalogu informiše klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da istom uruči Informativni list u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

1.9. Banka klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o trajnom nalogu na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama.

1.10. Banka će klijentu koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacrtu ugovora koji sadrži osnovne podatke o trajnom nalogu radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka neće izdati besplatnu kopiju nacrtu Ugovora o trajnom nalogu ako u vrijeme podnošenja zahtjeva Nalogodavca ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa istim u konkretnom pravnom poslu.

1.11. Potpisivanjem Ugovora, ugovorne strane su saglasne da su sljedeći akti Banke prezentirani Nalogodavcu prije potpisivanja Ugovora, 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, primjenjuju se akti pobrojani u ovoj tački..

1.12. U Ugovoru koji zaključuju Nalogodavac i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

1.13. Nepismena osoba (osoba koja ne zna pisati i čitati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, a u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta. Otiskom prsta Nalogodavac prihvata sve odredbe navedene u ovim Uslovima.

1.14. Ovi Uslovi izraženi su u pisanoj obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije itd.).

1.15. 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 Nalogodavcu u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene. Izmjenama i dopunama Uslova ne mogu se mijenjati zakonom propisani obavezni elementi Ugovora. U slučaju izmjena nekih od zakonom propisanih obaveznih elemenata Ugovora, Banka će pozvati Nalogodavca, da zaključi aneks na Ugovor, te ista neće, u slučaju izostanka potpisa aneksa od strane Nalogodavca, Ugovor jednostrano mijenjati niti raskidati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi. Nalogodavac se sa eventualnim dopunama i izmjenama ovih Uslova, može informisati i u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Uslova na web stranici Banke.

Ukoliko Nalogodavac ne prihvati izmjene Uslova, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od dana prijema pismene obavijesti o promjeni od strane Banke, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju. Nakon prijema obavijesti o neslaganju od strane Nalogodavca Banka ima pravo da otkaže Ugovor.

1.16. 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.

2. POJAM USLUGE

2.1. Trajni nalog je usluga Banke koja služi za izvršenje plaćanja s računa Nalogodavca u korist računa korisnika sredstava. Trajni nalog izvršava Banka u ime i za račun Nalogodavca. Korisnik sredstava je fizičko ili pravno lice u korist čijeg računa se izvršava trajni nalog.

2.2. Trajni nalog mogu ugovoriti svi klijenti, rezident i nerezident, koja u Banci imaju otvoren račun tj. tekući, a'vista, žiro i/ili devizni račun, uz uslov da je isti u statusu „aktivan“.

2.3. Nalog za naplatu jedan je od načina raspolaganja sredstvima tekućeg, žiro, deviznog i a'vista računa stanovništva (dalje u tekstu račun), kojim Vlasnik/opunomoćenik bez obzira da li je korisnik kredita, ovlašćuje i obavezuje Banku da u njegovo ime i za njegov račun obavlja redovna plaćanja rate kredita otvorenih u Banci, odnosno svih dospjelih obaveza po kreditima, do otplate kredita ili opoziva naloga za naplatu.

3. UGOVARANJE USLUGE TRAJNI NALOG I/ILI NALOG ZA NAPLATU

3.1. Banka ugovara korištenje usluge trajni nalog i/ili nalog za naplatu s fizičkom osobom koja s Bankom zaključi ugovor u pisanom obliku, na određeno vrijeme.

3.2. Da bi mogao ugovoriti uslugu trajni nalog i/ili nalog za naplatu, klijent je dužan predložiti Banci identifikacioni dokument (ličnu kartu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom ili drugu odgovarajuću ispravu) radi identifikacije.

3.3. Vrijeme izvršenja naloga, svrha plaćanja kao i iznos sredstava koji će se prenijeti sa računa Nalogodavca na račun Korisnika sredstava određeni su Ugovorom o trajnom nalogu i/ili Nalogom za naplatu.

3.4. Također, smatrat će se da je klijent ugovorio uslugu ako sa Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa koja automatski uključuje uslugu trajni nalog i/ili nalog za naplatu za fizička lica sa ili bez prodajne akcije ili ako ugovori korištenje druge usluge Banke koja automatski uključuje i ovu uslugu.

3.5. Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti ugovaranje trajnog naloga i/ili naloga za naplatu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da klijentu obrazloži svoju odluku.

4. OBAVEZE I ODGOVORNOST NALOGODAVCA I BANKE

4.1. Nalogodavac je obavezan najkasnije 1 (jedan) dan prije dospjeća trajnog naloga na računu s kojeg se obavlja plaćanje osigurati sredstava za izvršenje naloga te za podmirenje naknada i troškova, ukoliko je te naknade i troškove, po zaključenom Ugovoru o trajnom nalogu, dužan podmiriti. U protivnom Banka neće izvršiti plaćanje obaveze iz trajnog naloga.

4.2. Nalogodavac je obavezan prijaviti organizacijskom dijelu Banke u kojem se vodi račun sa kojeg se vrši plaćanje eventualne izmjene podataka navedenih u ovom trajnom nalogu i/ili nalogu za naplatu, najkasnije 8 (osam) dana prije dospjeća obaveze plaćanja.

4.3. Nalogodavac u cijelosti snosi eventualne posljedice u slučaju nedostatka sredstava na njegovom računu, a uslijed čega Banka neće izvršiti nalog u roku koji je naveden u Ugovoru o trajnom nalogu i/ili Nalogu za naplatu. Banka je obavezna izvršiti trajni nalog u iznosu i na datum dospjeća koji određuje Nalogodavac, na teret računa navedenog u Ugovoru o trajnom nalogu, a u korist Korisnika sredstava. Kod naloga za naplatu nije potrebno ugovarati iznos podmirenja jer se isti izvršava do podmirenja cjelokupnih dospjelih potraživanja po kreditnom računu navedenom u nalogu za naplatu.

4.4. Banka ne odgovara za štetu ukoliko temeljem netačnih i neistinitih podataka datih od Nalogodavca sklopi Ugovor o trajnom nalogu i/ili Nalog za naplatu.

5. RASKID UGOVORA O TRAJNOM NALOGU / ODJAVA NALOGA ZA NAPLATU

5.1. Nalogodavac i Banka mogu raskinuti Ugovor o trajnom nalogu u skladu sa odredbama ugovora i ovih Uslova.

5.2. Svaka ugovorna strana može otkazati Ugovor o trajnom nalogu uz otkazni rok od 8 (osam) dana. Ako klijent otkazuje ugovor, dužan je Banci dostaviti pisani zahtjev uz otkaz najkasnije u roku od 8 (osam) dana prije dospjeća obaveze plaćanja. Ugovor o trajnom nalogu može prestati važiti i raskidom Ugovora, blokadom ili zatvaranjem računa u skladu sa važećim zakonima, izvršenjem naloga u cijelosti, te smrću klijenta.

5.3. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor o trajnom nalogu i/ili obustaviti izvršenje naloga, ukoliko klijent ni nakon 15 (petnaest) dana od naznačenog dana plaćanja ne obezbijedi sredstva na svom računu.

6. NAKNADA ZA TRAJNI NALOG I NALOG ZA NAPLATU

6.1. Klijent plaća naknade utvrđene važećom Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

6.2. 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.).

7. PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE

7.1. Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, Opštih uslova poslovanja Banke, odredbi zakona i podzakonskih propisa, može uputiti usmeni ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem.

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

7.3. 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..

7.4. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu, odnosno ukoliko podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnositelj 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. Podnositelj 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 podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora, 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.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

8.1. Podatke o Nalogodavcu, te dokumentaciju na osnovi koje je usluga otvorena odnosno zatvorena, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je usluga zatvorena ili u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.

8.2. 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.

8.3. 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.

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

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

8.6. 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.

8.7. Ovi Opšti uslovi za korištenje usluge trajni nalog i nalog za naplatu za fizička lica stupaju na snagu 01.08.2026 godine.

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina