

 Part of the  
ProCredit Group



**ProCredit Bank**

**ProCredit Bank BiH**  
Franca Lehara bb  
71000 Sarajevo

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA KOJA POSLUJU  
SA POSLOVNICAMA PROCREDIT BANK D.D.**

[www.procredibank.ba](http://www.procredibank.ba)



DIO PRVI - OPŠTE ODREDBE.....	3
I UVOD.....	3
II PRAVA I OBAVEZE BANKE I KORISNIKA.....	4
III UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KORISNIKA.....	6
IV KOMUNIKACIJA SA KORISNIKOM .....	10
V TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O KORISNICIMA.....	11
DIO DRUGI - OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA.....	11
VI RAČUNI .....	11
VII DEPOZITI .....	13
VIII PLASMANI.....	14
IX KORIŠTENJE PLATNE KARTICE .....	16
X PLATNI PROMET .....	18
XI ELEKTRONSKO BANKARSTVO.....	19
XII OSTALI BANKARSKI POSLOVI .....	20
XIII ZAVRŠNE ODREDBE .....	20

## **DIO PRVI - OPŠTE ODREDBE**

### **I UVOD**

#### **Predmet**

##### **Član 1.**

Opštim uslovima poslovanja ProCredit Bank dd sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se standardni uslovi poslovanja koje ProCredit Bank dd (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje na sve korisnike usluga Banke, opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i Banke, postupak komunikacije između korisnika i Banke, kao i opšti uslovi za obavljanje transakcija u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korišćenja platnih kartica, kao i drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

#### **Pojam korisnika**

##### **Član 2.**

U kontekstu Opštih uslova korisnikom se smatra fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom, radi korištenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korištenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala (u daljem tekstu: Korisnik).

#### **Pojam ugovora**

##### **Član 3.**

Poslovanje između korisnika i Banke se reguliše zaključivanjem odgovarajućih ugovora. Ugovor u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova podrazumijeva saglasnost volja dviju strana odnosno:

- ugovor koji se zaključuje između korisnika i Banke i/ili,
- Izjavu, zahtjev, pristupnicu ili drugi dokument potpisan od strane korisnika u skladu sa aktima Banke i/ili,
- drugi dokument iz raznih oblika poslovne saradnje između korisnika i Banke u skladu sa zakonom, drugim propisima i/ili u skladu sa pravilima međunarodne bankarske prakse, kojima se potvrđuje saglasnost volja korisnika i Banke i koji se zasnivaju na obostranom interesu i opštim načelima bankarskog poslovanja.

Ugovor o pružanju usluga se sačinjava u pisanoj formi ili elektronskom obliku i svakoj od strana se obezbjeđuje primjerak ugovora.

#### **Primjena i objavljivanje Opštih uslova**

##### **Član 4.**

Opšti uslovi se primjenjuju na sve odnose između Banke i korisnika nastale po osnovu ugovora. Opšti uslovi dopunjuju posebne pogodbe ugovorno utvrđene između Banke i korisnika ako su sadržani u formalnom ugovoru ili ako se ugovor na njih poziva.

Opšte uslove, kao i njihove izmjene i dopune, Banka objavljuje najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene na internet stranici Banke [www.procreditbank.ba](http://www.procreditbank.ba) gdje su isti trajno dostupni.

## II PRAVA I OBAVEZE BANKE I KORISNIKA

### Prava i obaveze Banke

#### Član 5.

Banka ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru korisnika;
- obavlja plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima raspolaže sredstvima na računima korisnika, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate;
- u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima trećim licima ustupi svoja potraživanja od korisnika i da ga o istome obavijesti;
- naplati stvarne troškove nastale zaključenjem ugovora prilikom odustanka korisnika od ugovora po kreditu koji je obezbijeden hipotekom ili čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, a sa čim je dužna da upozna korisnika prije zaključenja ugovora.

Banka je u obavezi da:

- kao obveznik primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i referentnih internih akata, izvrši sve propisane radnje i aktivnosti određene odnosnim zakonom bez saglasnosti korisnika;
- u obavljanju djelatnosti i pružanju usluga obezbijedi zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslova i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima zasnovanim na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku, pridržavajući se načela: savjesnosti i poštenja, postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza, ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom, zaštite od diskriminacije, transparentnog poslovanja i informisanja, ugovaranja obaveza koje su određene ili određive i prava korisnika na prigovor i obeštećenje uz poštovanje ličnosti i integriteta korisnika;
- Opšte uslove oglašava na jasan i razumljiv način, dajući tačne, potpune, nedvosmislene i reprezentativnim primjerom prikazane standardne podatke, a koji su neophodni prosječnom korisniku za donošenje odgovarajuće odluke o korištenju usluge, zasnivanju odnosa i zaključenju ugovora sa Bankom;
- u oglašavanju ne koristi netačne i neistinite podatke, podatke koji mogu da dovedu u zabludu prosječnog korisnika, kao i informacije koje mogu da stvore pogrešnu predstavu o uslovima korištenja usluge i navedu korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, te podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi konkurentu;
- pri oglašavanju ne koristi izraze kojima se usluga označava besplatnom ili slične izraze ukoliko je odobrenje korištenja te usluge uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljena bilo čim što predstavlja trošak ili stvara drugu obavezu za korisnika;
- u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u pisanoj ili elektronskoj formi i sa obaveznim elementima koji propisuje zakon;
- na zahtjev Korisnika razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi, na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca usluga, da sagleda prednosti, nedostatke i specifične rizike koje usluga može da prouzrokuje na njegov ekonomski položaj i procijeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke o korištenju usluge;
- prije zaključenja ugovora Korisniku predoči sve informacije o usluzi, odnosno učini dostupnim sve bitne uslove i elemente ugovora iz kojih su jasno vidljiva sva prava i obaveze ugovornih strana i na zahtjev Korisnika, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke, u periodu koji je određen u formi kojom informiše klijenta o uslovima i karakteristikama proizvoda;
- korisniku ukaže na devizne i druge rizike koje korisnik preuzima ukoliko se usluga ugovara u protuvrijednosti strane valute ili u stranoj valuti u skladu sa propisima o deviznom poslovanju;

- obezbijedi da zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje, iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da poznaju pravila struke, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom i poštuju ličnost i integritet korisnika;
- vrši kontinuiranu obuku i usavršavanje zaposlenih na poslovima prodaje usluga ili pružanja savjeta korisnicima, a u skladu sa potrebama i zahtjevima tržišta;
- prije zaključenja ugovora o kreditu, procijeni kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka;
- prije zaključenja ugovora o kreditu, uz prethodnu saglasnost korisnika, sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, ih međusobno informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.
- Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobiveni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, Banka je dužna da sa tom činjenicom upozna druga lica, izuzev kada je takvo saopštavanje podataka izričito zabranjeno posebnim propisima ili je suprotno ciljevima javnog poretka;
- ponovo procijeni kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze korisnika, prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita, a uz saglasnost ugovornih strana;
- u pregovaračkoj fazi upozna sudužnika sa predmetom i obimom odgovornosti na koju se obavezuje kao supotpisnika Ugovora o kreditu, te da mu predoči sve informacije, odnosno učini dostupnim sve bitne elemente ugovora iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana, i na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke;
- bez prethodne saglasnosti sudužnika u pisanoj formi ne mijenja obavezne elemente ugovora kojima se povećava obim njegove odgovornosti.
- objavi Opšte uslove poslovanja Banke u prostorijama poslovnice kod koje klijent ima otvoren račun i vrši platne transakcije, a izmjene Općih uslova poslovanja se pismenim putem, poštom ili emailom dostavljaju Korisniku 30 dana prije početka primjene.

Banka ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, Opštim uslovima i drugim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je Banka zaključila sa korisnikom.

Banka odgovara za propuste svojih zaposlenih i drugih lica koja angažuje radi izvršenja ugovornih obaveza prema korisniku, ukoliko ti propusti nisu nastali usljed dejstva više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije, prekid telekomunikacionih veza i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke.

## **Prava i obaveze korisnika**

### Član 6.

Korisnik ima pravo da:

- od Banke zahtjeva odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se odnose na Opšte uslove;
- neposredno dobije informacije o stanju kredita/depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa i u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom;
- bez naplate posebne naknade podigne sredstva sa svog računa otvorenog u Banci, u visini raspoloživih sredstava na računu;
- na efikasnije i jeftinije mehanizme mirnog rješavanja sporova, kao alternative sudskim postupcima (ombudsman u bankarstvu);
- kao i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Opštim uslovima i drugim aktima Banke i ugovorom koji je zaključio sa Bankom.

Korisnik ima obavezu da:

- bez odlaganja, ukoliko zakonom ili drugim propisom koji se odnosi na konkretan posao nije propisan drugi rok, obavijesti Banku o svim promjenama ličnog i porodičnog imena, statusa rezidentnosti, adrese prebivališta/boravišta, telefonskog broja i drugim promjenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju;
- bez odlaganja obavijesti Banku i o promjeni drugih elemenata koji su važni za ispunjavanje njegovih obaveza prema Banci, kao što su: promjena ili gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi koji su bitni za izmirivanje ugovornih obaveza;
- dostavi Banci istinitu, jasnu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke;
- bez odgađanja informiše Banku o izostanku izvoda, obavijesti o izvršenju naloga ili ostalih bankarskih saopštenja. U suprotnom Banka ne odgovara za štetu.

Korisnik snosi svu štetu koja nastane usljed nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih naloga i datih instrukcija Banci, kao i usljed nepridržavanja obaveza obavještanja Banke u skladu sa ugovorom i Opštim uslovima. Korisnik ima i druga prava i obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim opštim uslovima i drugim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je korisnik zaključio sa Bankom.

### **III UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KORISNIKA**

#### **Zaključivanje ugovora**

##### **Član 7.**

Ugovor sadrži jasne i nedvosmislene odredbe razumljive za korisnika, tako da je korisnik upoznat u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promijeniti visina njegove obaveze, kao i drugi elementi ugovora.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno odrediva. Novčana ugovorna obaveza je odrediva po iznosu ako ugovor sadrži podatke pomoću kojih se njena visina može odrediti. Visina obaveze se određuje na osnovu fiksnih i promjenjivih elemenata. Promjenjivi elementi su oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo). Novčana obaveza je vremenski odrediva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Obavezni elementi ugovora koji se zaključuju sa korisnikom definisani su Zakonom o bankama i biće sadržani u nacrtu ugovora, odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa korisnikom

#### **Kamate i naknade**

##### **Član 8.**

Kamate na kredite i depozite se formiraju na osnovu politike realno pozitivnih kamatnih stopa, tržišnih uslova, planiranog i ostvarenog obima i strukture izvora i plasmana u bilansu Banke, premije za rizik, indeksa potrošačkih cijena, kretanja referentnih kamatnih stopa u odnosu na određene valute u zemlji i inostranstvu, zakona, drugih propisa i drugih realnih osnova i uslova definisanih ovim Opštim uslovima.

S obzirom na svojstvo promjenjivosti kamatne stope, Banka s klijentima može ugovarati fiksne ili promjenjive kamatne stope.

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

Nominalna kamatna stopa koja se primjenjuje na ugovorne odnose sa korisnikom označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promjenjivi procenat koji se na godišnjem nivou primjenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava, odnosno primljeni depozit.

Promjenjiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promjenjivih elemenata, odnosno promjenjivih i fiksnih, s tim što su promjenjivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.) i na koju se ne može uticati jednostranom voljom nijedne od ugovornih strana. Kamatna stopa može biti izražena kao ukupna kamatna stopa ili kao zbir određene referentne kamatne stope i marže Banke. Referentna kamatna stopa koju primjenjuje Banka je EURIBOR 6M (šestomjesečni EURIBOR).

Vrijednost EURIBOR-a koji će Banka primjenjivati se utvrđuje, prema kotacijama na tržištu, dva puta godišnje i to na 31.03. i 30.09. svake godine sa važenjem za narednih šest mjeseci. Banka na odgovarajućem mjestu u svojim poslovnim prostorijama javno objavljuje i čini dostupnim korisniku podatke o kretanju referentnih kamatnih stopa, indeksa potrošačkih cijena i drugog. Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove usluge koju plaća, odnosno prima korisnik, pri čemu je izražena kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou, a utvrđuje se po metodologiji koju nalaže Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom Banke sa sjedištem u Federaciji Bosne i Hercegovine, odnosno prema metodologiji koju nalaže Agencija za bankarstvo RS, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom sa sjedištem u Republici Srpskoj.

Banka u svom poslovanju primjenjuje sljedeću metodologiju obračuna kamatnih stopa:

Depozitno poslovanje:

- Tekući računi – obračun na saldo po računu na dnevnoj osnovi a po metodologiji „1/365“ x ugovorena kamatna stopa x saldo. Kapitalizacija kamata (isplata kamata) se vrši jednom mjesečno odnosno u momentu zatvaranja računa.
- Štedni računi – obračun na saldo po računu na dnevnoj osnovi a po metodologiji „1/365“ x ugovorena kamatna stopa x saldo. Kapitalizacija kamata (isplata kamata) se vrši jednom godišnje odnosno u momentu zatvaranja računa.
- Oročeni depoziti – obračun na iznos depozita prostom metodom i to: „stvarni broj dana/365“ x ugovorena KS x saldo“. Kapitalizacija kamata se vrši unaprijed, periodično u zavisnosti od ugovorenog dospijeca oročenog depozita

Kreditno poslovanje:

- Kredit po tekućem računu – Kamatna stopa na kredite po tekućem računu obračunava se prostom kamatnom stopom na iznos iskorištenog limita, na dnevnoj osnovi. Dnevna kamatna stopa računa se kao “stvarni broj dana/365”.
- Anuitetni krediti - Kamatne stope na kredite obračunavaju se na osnovu složene dekurzivne proporcionalne metode. Otplata se vrši u anuitetima, a osnov za obračun predstavlja stvarni broj dana kreditnog perioda dok se kamatna stopa na dnevnom nivou računa kao ugovorena kamatna stopa/360 dana.

Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog korisnika utvrđuje svojom odlukom Uprava ili Kreditni odbor Banke. Vrsta i visina kamatne stope, način obračuna iste, visina ili iznos naknade i drugi troškovi su sadržani u svakom ugovoru koji Banka zaključuje sa korisnikom. U slučaju dospjele a neizmirene obaveze korisnika Banka primjenjuje ugovorenu zateznu kamatu. Obračun zatezne kamate se vrši mjesečno od dana dospelog potraživanja do dana plaćanja dospelog potraživanja, a po metodi po kojoj se obračunava i redovna kamata.

Banka će utvrditi i ugovoriti visinu naknada, način i period naplate, kao i visinu ostalih troškova u zavisnosti od tržišnih i makroekonomskih uslova, a u skladu sa aktima Banke koji utvrđuju naknade Banke i u skladu sa ugovorom. Pored naknade za određene poslove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova.

## **Instrumenti obezbjeđenja potraživanja od korisnika**

### **Član 9.**

Banka sa korisnikom ugovara slijedeće instrumente obezbjeđenja potraživanja:

- Sudužnik
- Mjenica
- Saglasnost o pljenidbi (SOP)
- Zalog/hipoteka
- Gotovinski depoziti
- Ostali instrumenti obezbjeđenja, a koji nisu ranije navedeni (bankarske garancije, osiguranje), Vrijednost zaloga/hipoteke koja se zalaže kao instrument obezbeđenja mora biti procijenjena od strane ovlaštenog procjenjivača prihvatljivog za Banku i u skladu sa internim aktima Banke. Banka ugovorom definiše obavezu osiguranja zaloga/hipoteke na kojoj se uspostavljaju instrumenti obezbjeđenja i vinkulira polisa osiguranja u korist Banke.

Ukoliko se prije izmirenja svih obaveza po ugovoru, promijene zakoni ili drugi propisi koji regulišu instrumente obezbjeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbjeđenja postanu nevažeći korisnik se obavezuje da Banci odmah dostavi nove instrumente obezbjeđenja naplate potraživanja Banke.

U slučaju da Banka iskoristi jednu ili više izdatih bjanko mjenica za naplatu dospjelih obaveza po kreditu, Korisnik kredita je dužan da umjesto svake iskorištene mjenice Banci dostavi novu takvu mjenicu sa mjeničnom izjavom u roku od 8 dana.

## **Ustupanje potraživanja Banke**

### **Član 10.**

Banka ima pravo da ustupi potraživanje iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju, drugoj banci ili finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije - prijemniku uz prethodno obavještenje korisnika, izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kreditu vrši naplatu ustupljenih potraživanja, pri čemu korisnik zadržava sva prava i obaveze koji su ugovoreni.

## **Kontrola namjenskog korištenja plasmana i urednosti korisnika u sprovođenju ugovornih obaveza**

### **Član 11.**

Banka ima pravo kontrole namjenskog korišćenja sredstava koja je odobrila korisniku i urednosti korisnika u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, aktima Banke i ugovorom zaključenim sa korisnikom.

## **Naplata dospjelih potraživanja Banke iz drugih sredstava korisnika**

### **Član 12.**

Ukoliko je dato ugovorno ovlaštenje korisnika (nalog), Banka može za naplatu dospjelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa korisnikom, koristiti sva sredstva korisnika koja se vode na KM i deviznim računima kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.



## **Pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita**

### **Član 13.**

Korisnik ima pravo da vrati kredit, u potpunosti ili djelimično, prije roka određenog za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora (prijevremena otplata), ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijesti Banku u roku od 3 (tri) dana.

U slučaju prijevremene otplate kredita, Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita u skladu sa postojećim rokovima i Uslovima za fizička lica.

Procentualni iznos provizije za obradu zahtjeva za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veći od procentualnog iznosa jednokratne administrativne provizije naplaćene prilikom obrade zahtjeva za kredit i računa se na preostali dug po glavnici na dan prijevremene otplate kredita.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen.

## **Izmjena obaveznih elemenata ugovora**

### **Član 14.**

Ako Banka namjerava da izmijeni neki od obaveznih elemenata ugovora zaključenog sa korisnikom, dužna je da pribavi pisanu saglasnost korisnika prije primjene te izmjene, izuzev za primjenu promjenjive kamatne stope. Ukoliko korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u slučajevima koji su predviđeni propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi.

Banka je dužna da u slučaju ugovorene promjenjive kamatne stope, o izmjeni te stope, pisanim putem ili na drugi ugovoreni način, obavijesti korisnika prije početka primjene izmijenjene kamatne stope i u obavještenju navede datum od kada se izmijenjena kamatna stopa primjenjuje. Uz obavještenje Banka dostavlja i izmijenjeni plan otplate kredita nakon primjene nove kamatne stope.

Ukoliko korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi.

## **Izmjena drugih elemenata ugovora**

### **Član 15.**

Banka će u slučaju promjene podataka koji nisu obavezni elementi ugovora obavijestiti korisnika u roku i na način određen ugovorom.

## **Proglašenje obaveza dospjelim**

### **Član 16.**

Banka može da proglasi sve obaveze korisnika prema Banci dospjelim na način predviđen ugovorom i u skladu sa zakonom i drugim opštim aktima Banke.

## **Način rješavanja spornih situacija**

### **Član 17.**

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i korisnika ili drugog lica uključenog u ugovorni odnos dođe do sporne situacije ili različitih stavova po jednom pitanju, Banka će nastojati da samostalno riješi nesporazum ili će se nesporazum riješiti na način definisan zakonom, odnosno ugovorom.

U slučaju da Korisnik ili drugo lice uključeno u ugovorni odnos smatra kako se Banka ne pridržava odredaba zakona, općih uvjeta poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz Ugovora, ima pravo podnijeti prigovor Banci pismenim putem na adresu ProCredit Bank d.d. Franca Lehara bb, 71 000 Sarajevo; e-mail-om na adresu prigovori@procreditbank.ba ili popunjavanjem obrasca Prigovor klijenta u bilo kojoj poslovnicu ProCredit Bank d.d.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, kao i u slučaju kada podnosilac nije zadovoljan odgovorom, isti ima pravo uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine na adresi Zmaja od Bosne 47b, 71 000 Sarajevo, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom Banke sa sjedištem u Federaciji Bosne i Hercegovine, odnosno Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, na adresi: Vase Pelagića br. 11a, 78000 Banja Luka, ukoliko je Ugovor zaključen sa poslovnicom sa sjedištem u Republici Srpskoj.

Ukoliko Ombudsman ocijeni da je prigovor dopušten i opravdan, zahtijevaće od Banke da se u roku od 15 dana izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora.

Korisnik ili drugo lice uključeno u ugovorni odnos ima pravo i na sudsku zaštitu svojih prava. Ugovorne strane su saglasne da eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno a kada to nije moguće, nadležan je stvarno i mjesno nadležni sud po mjestu zaključenja Ugovora.

## **IV KOMUNIKACIJA SA KORISNIKOM**

### **Član 18.**

Komunikacija između korisnika i Banke može biti pismena i usmena. Pismena komunikacija se može obavljati na sljedeći način:

- uručenjem neposredno korisniku;
- dostavljanjem na posljednje poznatu, odnosno prijavljenu adresu Banci od strane korisnika;
- dostavljanjem na posljednje prijavljenu elektronsku adresu korisnika (e-mail);

Sve međusobne, pravno obavezujuće obavijesti ugovornih strana šalju se u pisanom obliku i to na slijedeći način :

- za Korisnika - na adresu naznačenu kao kontakt adresa na prvoj stranici Ugovora, ili na adresu koju je isti naknadno dostavio kao adresu za prijem pošte;
- za Banku - na adresu Banke naznačenu kao kontakt adresa na prvoj stranici Ugovora

Usmena komunikacija se obavlja direktno u poslovnim prostorijama Banke ili putem telefona. Komunikacija između korisnika i Banke vrši se i putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u prostorijama Banke, internet stranice Banke, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, elektronskim putem i SMS-om. Komunikacija sa korisnicima uključuje i marketinške aktivnosti i reklamna oglašavanja u sredstvima javnog informisanja ili na drugi način.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio obavještenje od strane Banke ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku.

## V TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O KORISNICIMA

### Član 19.

U poslovnom odnosu sa korisnikom Banka poštuje tajnost podataka o korisniku u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Nadzorni odbor, Uprava, svi zaposleni, kao i svako lice koje se angažuje za rad u Banci po bilo kom osnovu, dužna su da čuvaju poslovnu tajnu vezanu za bilo koju informaciju koju su saznali u toku obavljanja poslova za Banku i ne mogu je koristiti za ličnu korist, niti pružati drugim licima osim Agenciji za bankarstvo, uključujući kontrolore i revizore i drugih lica koja ovlaštuje ili imenuje Agencija i drugim nadležnim organima u skladu sa zakonom. Isti su obavezni da čuvaju poslovnu tajnu i nakon prestanka rada u Banci, odnosno obavljanja funkcije.

Banka sljedeće podatke tretira kao tajne:

- lične podatke, podatke o vlasništvu i poslovne veze korisnika
- podaci o stanju i prometu na individualnim računima korisnika
- podaci koji se odnose na urednost ispunjenja obaveza korisnika prema Banci
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa korisnicima.

Banka sljedeće podatke ne tretira kao tajne:

- javne i podatke koji su zainteresovanim licima sa opravdanim pravnim interesom dostupni iz drugih izvora
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet korisnika
- podaci o dioničarima Banke i visini njihovog učešća u dioničkom kapitalu Banke.

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju: organima sudske vlasti, drugim državnim organima i organizacijama, a u skladu sa ovlaštenjima koja su propisana zakonom. Banka prikuplja, obrađuje, prenosi i štiti lične podatke korisnika u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i podzakonskim aktima.

Banka obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe ličnih podataka kojima raspolaže u svojim zbirkama podataka.

## DIO DRUGI - OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

### VI RAČUNI

#### Otvaranje i vođenje računa

### Član 20.

Na osnovu korisnikovog zahtjeva za otvaranje računa, Banka i korisnik zaključuju ugovor kojim se definišu uslovi otvaranja i vođenja računa korisnika i to u KM i stranim valutama za novčana sredstva po viđenju ili oročena novčana sredstva, dodjeljujući svakom računu jedinstven broj. Pored zahtjeva, Korisnik dostavlja Banci dokumentaciju u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Prilikom otvaranja računa korisniku, Banka utvrđuje identitet fizičkog lica uvidom u važeća i vjerodostojna lična dokumenta, uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši i tom prilikom pribavlja sljedeće podatke: ime i prezime, datum i mjesto rođenja, JMBG, adresu prebivališta ili boravišta, vrstu i broj ličnog dokumenta sa datumom, mjestom izdavanja i nazivom izdavaoca i ostalim elementima identifikacije i praćenja (evidencije iz Zakona o SPN i FTA) .

Banka sa korisnikom zaključuje ugovor u pisanoj formi kojim se regulišu prava i obaveze Korisnika i Banke. Banka zadržava kopiju ličnog dokumenta na osnovu koga je izvršila identifikaciju korisnika ili

ovjerena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Prilikom otvaranja tekućeg računa korisniku fizičkom licu, Banka korisniku uz ugovor izdaje i platnu karticu.

## **Ovlaštenje za upravljanje i raspolaganje sredstvima na računu**

### **Član 21.**

Korisnik može ovlastiti lice koje će raspolagati sredstvima na računu u okviru datog ovlaštenja. Pravo raspolaganja dato po ovlaštenju prestaje smrću vlasnika ili punomoćnika, opozivom ovlaštenja od strane vlasnika računa, istekom roka na koji je punomoć data, opozivom punomoći / otkazom punomoći ili iz drugih zakonom propisanih razloga.

U slučaju opoziva punomoći koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana prezentacije Banci odnosno kada vlasnik računa u prostorijama Banke izmijeni i dopuni ili opozove datu punomoć.

Potpis ovlaštenog lica mora biti deponovan u prisustvu službenika Banke, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih i drugih dokumenata. Vlasnik računa je u obavezi da ovlaštena lica upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova.

Ovlašteno lice ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlaštenja niti je ovlašteno da ugasi račun korisnika, osim ukoliko u samoj punomoći izričito nije navedeno da je ovlašteno i za tu radnju.

Nakon saznanja o smrti korisnika, dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom ili prijemom pouzdane i provjerljive informacije o smrti korisnika na čije se ime vodi račun, ovlaštenja i eventualno data punomoć za upravljanje računom prestaju da važe, sredstva na predmetnom računu se blokiraju, kao i sve platne kartice vezane za predmetni račun (osnovne i dodatne) koje se blokiraju za sve dalje transakcije, odnosno prestaju da važe. Sve do tog momenta Banka ne može biti odgovorna za postupanje i raspolaganje sredstvima sa računa, na osnovu ranije datih ovlaštenja, koja do tog momenta nisu opozvana na navedeni način i ne odgovara za nastanak bilo kakve štete.

Po prispjeću pravosnažnog rješenja o nasljeđivanju na osnovu pravosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo licu, odnosno licima, imenovanim u navedenim dokumentima, odnosno transferisati iznos sa računa korisnika na račun pravnih sljedbenika Korisnika. Banka je ovlaštena da raspolaze sredstvima na računima korisnika bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga:

- U postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama Suda i drugog državnog organa,
- U drugim slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim aktima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti korisnika blokira mogućnost korištenja usluga i/ili proizvoda, djelimično ili u cjelosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima ili po nalogu nadležnog organa.

## **Izvodi računa**

### **Član 22.**

Banka će, u zavisnosti od toga kako se korisnik opredijelio prilikom popunjavanja zahtjeva za otvaranje računa, dostavljati izvode računa putem pošte, elektronskim putem ili stavljanjem na raspolaganje u prostorijama Banke. Izvod mora da sadrži početno stanje, sve uplate i isplate, kao i krajnje stanje računa za dati izvještajni period.

Ukoliko je ugovorom o tekućem računu ugovoren kredit preko računa (dozvoljeno prekoračenje računa), Banka je dužna da izdaje i na ugovoreni način dostavlja izvod najmanje krajem svakog mjeseca, sa podacima o početnom saldu, promjenama stanja računa po osnovu uplata, isplata, naplata i plaćanja, te provizija i naknada koje Banka zaračunava za izvršene usluge, kao i o završnom saldu računa za izvještajni period.

Bilo koji prigovor koji korisnik može imati u vezi sa neispravnošću ili nepotpunošću izvoda mora podnijeti u roku i na način određen ovim Opštim uslovima u odjeljku koji reguliše prava, obaveze i odgovornosti korisnika, a u suprotnom će se smatrati da je izvod prihvatio kao ispravan.

## **Blokada i gašenje računa**

### **Član 23.**

Banka blokira račun po dobijanju obavještenja o smrti vlasnika, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice ili platne kartice, kao i na osnovu sudskog rešenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka gasi račun na lični zahtjev korisnika ili po osnovu namjenskog ovlaštenja na kojem je potpis izdavaoca ovlaštenja ovjeren od strane nadležnog organa, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i odredbama ugovora, kao i na osnovu rješenja suda i drugih nadležnih organa uz obavezu da o istome obavijesti korisnika u najkraćem roku.

Banka ima pravo da raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa korisnika po službenoj dužnosti:

- u slučaju kada nije u mogućnosti da sprovede identifikaciju korisnika saglasno zakonu i drugim propisima
- u slučaju da je račun korisnika neaktivan, odnosno da nema nikakvih aktivnosti po računu u periodu od jedne godine, Banka će usljed neaktivnosti računa, pristupiti zatvaranju istog, na način definisan pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima. Prije zatvaranja računa Banka mora o tome obavjestiti korisnika i ukoliko se korisnik ne odazove na poziv i dostavi instrukcije za transfer sredstava na računu, Banka ima pravo zatvoriti taj račun.

Banka ne može da izvrši gašenje računa koji su blokirani u skladu sa zakonskim propisima.

## **VII DEPOZITI**

### **Član 24.**

Novčani depoziti podrazumjevaju novčana sredstva koja korisnik deponuje kod Banke na osnovu ugovora ili na osnovu obaveze utvrđene zakonom. Korisnik depozite može oročiti u domaćoj valuti i devizama i u domaćoj valuti sa valutnom klauzulom. Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Korisnika uređuju se ugovorom.

Kamatna stopa koja se ugovara na depozite može se ugovoriti kao fiksna ili kao promjenljiva, u skladu i na način određen zakonom. Visina nominalne kamatne stope zavisi od vrste depozita, valute u kojoj je depozit oročen, iznosa i roka oročenja. Banka može primjenjivati raspone kamatnih stopa za istu vrstu depozita, valutu i rok oročenja, u zavisnosti od visine položenog depozita. Banka obračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu saglasno važećim propisima. Efektivne kamatne stope su jednake nominalnim kamatnim stopama.

Depoziti mogu biti: u domaćoj, stranoj valuti, sa valutnom klauzulom, FlexSave i oročeni. FlexSave štednja predstavlja način prikupljanja sredstava koja su raspoloživa u svakom momentu. Oročeni depozit je deponovanje sredstava na tačno definisan ugovoren vremenski period, pri čemu mogu biti kratkoročni i dugoročni, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, sa posebnom namjenom ili bez namjene.

Vrste depozitnih proizvoda su:

- FlexSave
- Oročena štednja

Sredstvima oročenog depozita Korisnik i punomoćnici, odnosno zakonski zastupnici i staraoci slobodno raspolažu po isteku ugovorenog roka oročenja ili raskidom ugovora prije isteka roka oročenja (prijevremeno razročenje), u čijem slučaju Banka obračunava zatezne kamate za prijevremeno prekinute oročene depozite, a ista zavisi od ugovorenog načina isplate kamate te razloga prijevremenog prekida. Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

## VIII PLASMANI

### Član 25.

Banka odobrava korisnicima kredite, kredite po tekućem računu, dozvoljena prekoračenja, garancije, akreditive i ostale plasmane u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Banka odobrava dugoročne i kratkoročne plasmane u konvertibilnim markama, konvertibilnim markama sa valutnom klauzulom, za namjene u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka je kreirala kreditne proizvode koji u potpunosti odgovaraju korisnicima, i to su:

- Krediti po tekućem računu
- Investicioni krediti
- Stambeni krediti

Uslovi odobravanja (iznos kredita, način otplate, određivanje visine nominalne kamatne stope i metod obračuna kamate, visina naknada i drugih troškova, visina kamate koja se primenjuje u periodu kašnjenja po kreditu i drugi uslovi) kod kredita koje Banka odobrava iz stranih kreditnih linija ili u zajedničkim poslovima kreditiranja sa drugim bankama, pravnim licima, fondovima ili državnim institucijama, definišu se u skladu sa ugovorom koji je Banka potpisala sa drugim učesnicima u kreditnom poslu.

Pravo na kredit može ostvariti podnosilac zahtjeva za kredit koji uz zahtjev dostavi, u zavisnosti od vrste i namjene kredita, dokumentaciju predviđenu aktima poslovne politike Banke, među kojom je i dokumentacija kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, i koji ispunjava uslove kreditiranja. U slučaju da u toku trajanja Ugovora dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da preostale obaveze Korisnika kredita iskaže u EUR valuti, prema srednjem kursu Centralne banke BiH važećem na dan zaključenja ovog Ugovora.

Korisnik se uslijed takve promjene obavezuje da će daljnju otplatu kredita vršiti u protuvrijednosti KM za utvrđenu obavezu u EUR, primjenjujući pri tom važeći srednji kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine u odnosu na EUR na dan uplate, ukoliko Centralna banka BiH bude omogućila Banci kupoprodaju EUR iz i za KM prema novom važećem srednjem kursu za ovaj valutni par.

U suprotnom, Korisnik se obavezuje da će daljnju otplatu kredita vršiti u protuvrijednosti KM za utvrđenu obavezu u EUR, primjenjujući pri tom važeći prodajni kurs Banke za EUR na dan uplate. Prije zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da kreditnu sposobnost korisnika procjeni na osnovu podataka koje dobije od korisnika i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika izvršenog uz pisanu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose. Banka razmatra svaki uredno podnijeti zahtjev korisnika i u primjerenom roku obavještava korisnika o donijetoj odluci.

U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procjene rizika po određenom plasmanu, Banka utvrđuje instrumente obezbjeđenja pojedinačno za svaki plasman.

Banka ima pravo koristiti instrumente obezbjeđenja plasmana kako slijedi:

- Povlačenjem raspoloživih sredstava sa svih računa Korisnika otvorenih kod Banke,
- Aktiviranjem saglasnosti o pljenidbi (Korisnika/Sudužnika/Jemca),

- Pokretanjem sudskog postupka za naplatu iz cjelokupne pokretne i nepokretne imovine (Korisnika/Sudužnika).

Banka ima diskreciono pravo da obustavi dalje korištenje kredita i/ili okvira za odobravanje kredita i/ili garancija i/ili akreditiva u slučaju da utvrdi da je kreditna sposobnost korisnika pogoršana u odnosu na procijenjenu kreditnu sposobnost u momentu odobrenja kredita/okvirnog ugovora, a na način kako je ugovoreno.

## **IX PLATNE KARTICE**

### **Uslovi pod kojima Banka izdaje platne kartice i vrste kartica**

#### **Član 26.**

Zahtjev za izdavanje platne kartice može podnijeti svako punoljetno lice sa stalnim prebivalištem u BiH, i sa prebivalištem van granica, uz uslov da ima otvoren transakcioni račun u Banci. Korisnik može zahtijevati da se uz njegovu karticu izda i više dodatnih kartica, u skladu sa Politikama i procedurama Banke. Korisnik osnovne kartice je isključivo odgovoran za korištenje svoje i dodatnih kartica.

Izdate platne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime korisnika i nisu prenosive na druga lica. Banka može izdati jednu osnovnu karticu koja glasi na ime vlasnika računa i dodatne kartice. Platna kartica korisniku omogućava korištenje sredstava sa računa ili odobrenog kreditnog limita. Osoba koje želi da postane korisnik kartice podnosi zahtjev za izdavanje kartice, pri čemu Banka zadržava pravo da provjeri navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva. Banka zadržava pravo da zahtjev odbije bez obrazloženja.

Banka jedino može izdati Debitnu karticu (VISA Electron/Mastercard debitna kartica)

Debitna kartica je namijenjena fizičkim licima i predstavlja instrument za obavljanje transakcija kod kojih se zaduženje računa korisnika vrši u momentu izvršenja transakcije, maksimalno do iznosa sredstava kojima korisnik raspolaže na računu uvećanog za dozvoljeno prekoračenje.

PIN kod (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika pri plaćanju roba i usluga i podizanju gotovine karticom i poznat je isključivo korisniku kartice, pri čemu je korisnik dužan da PIN kod drži u tajnosti. Banka je u obavezi da obezbijedi da samo korisnik ima pristup PIN-u do uručjenja platne kartice.

Korisnik može dobiti limit na svojoj kartici sa odgođenim plaćanjem u zavisnosti od iznosa redovnih mjesečnih prihoda koje prenosi na svoj transakcijski račun u KM za koji je vezana korisnikova kartica. Minimalni iznos limita koji može biti odobren fizičkom licu jeste 1.000 KM dok maksimalni u iznosu od dva mjesečna primanja.

Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu platnu karticu najkasnije u roku od 180 dana od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom, smatraće se da je osnovni korisnik kartice odustao od ugovora i u tom slučaju je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale na osnovu korišćenja dodatnih platnih kartica. Nije dozvoljeno ostavljanje kartice kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja plaćanja.

Naknade za izdavanje i korištenje platnih kartica utvrđuju se u skladu sa aktom Banke kojim se uređuju tarife naknada koje Banka naplaćuje.

## Reizdavanje i zamjena platne kartice i zamjena PIN-a

### Član 27.

Reizdavanje je izdavanje nove platne kartice po isteku roka važenja prethodno izdate platne kartice, pri čemu je rok važenja datum do koga se može koristiti platna kartica i predstavlja posljednji dan mjeseca koji je naveden kao rok važenja. Platna kartica kojoj je istekao rok važenja se ne može koristiti. Reizdavanje platnih kartica se ne vrši automatski, ali Banka vrši telefonsko obavještanje korisnika o skorom isteku kartice i mogućnostima za njeno reizdavanje. Reizdavanje platne kartice neće biti urađeno ako:

- korisnik ne podnese zahtjev za izdavanje nove kartice,
- kartica nije korištena duže od godinu dana,
- kartica je neizmirenje dospjelog duga po kreditnoj kartici duže od 90 (devedeset) dana ili ako je kartica iz bilo kog drugog razloga blokirana.

Sve obaveze osnovnog ili dodatnog korisnika kartice nastale prije odbijanja reizdavanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

Zamjena je izdavanje nove platne kartice umjesto izgubljene ili ukradene platne kartice, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika ili na inicijativu Banke ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena platna kartica se izrađuje sa novim brojem, a prethodna stavlja van snage trajnim blokiranjem. Kartica zamijenjena na zahtjev korisnika u slučaju oštećenja, te u nekim drugim opravdanim slučajevima se izrađuje sa novim brojem i rokom važenja identičnim onim koji su bili na platnoj kartici za koju je tražena izrada nove platne kartice. Prethodno izdata kartica se predaje Banci radi fizičkog uništavanja. Zamjena PIN-a je izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a moguća je jedino na bankomatima Banke uz potvrdu unosa starog PIN-a. Ukoliko je korisnik zaboravio PIN kod izrađuje se nova kartica sa novim PIN kodom.

## IX KORIŠTENJE PLATNE KARTICE

### Član 28.

Korisnik kartice je dužan da potpiše platnu karticu na traci za potpis na poleđini kartice odmah po prijemu. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi osnovni korisnik. Korisnik kartice je dužan da poštuje limite koji su odobreni po kartičnom računu. Korisnik je dužan da na zahtjev prodavca roba i usluga - prihvatioca kartica preda platnu karticu kojoj je na zahtjev Banke uskraćeno pravo korištenja.

Sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM po kursu kartične organizacije na dan obrade transakcije koja je dostupna na stranicama:

VISA:

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

MasterCard:

<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

Banka ima pravo da, iz sigurnosnih razloga, privremeno blokira karticu. Korisnik može na lični zahtjev dobiti informaciju o privremenoj blokadi. Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kog trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvatanje ove vrste kartice. Banka ni u kom smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između trgovca i korisnika kartice.



## **Vraćanje platne kartice-prestanak važenja**

### **Član 29.**

Vraćanjem platne kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 45 dana prije isteka roka važenja platne kartice, vratiti karticu, uz pismeni zahtjev za gašenje kartice, a u slučaju kada se radi o korisniku osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjena. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije reizdavanje ili zamjenu kartice. U slučaju smrti korisnika kartice, osnovna i dodatne kartice prestaju da važe na dan kada Banka primi obavještenje o smrti osnovnog korisnika.

## **Postupanje u slučaju gubitka ili krađe kartice**

### **Član 30.**

Korisnik kartice je dužan da preduzme sve razumne mjere da platna kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi. U slučaju krađe ili gubitka kartice ili PIN-a korisnik kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku na sljedeći broj telefona: **+ 387 33 250 950**. Banka do telefonske prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtjevaju dobijanje elektronske autorizacije za transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtjevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave. Banka je dužna da omogući korisniku da u svakom trenutku prijavi Banci gubitak ili krađu platne kartice.

Korisnik je dužan da karticu pronađenu poslije prijave krađe ili gubitka presječenu vrati Banci. Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena ili ukradena ili da je bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice.

Ukoliko usljed neopreznog korištenja kartice, od strane korisnika, dođe do zloupotrebe kartice, njenog falsifikovanja ili dupliranja od strane trećeg lica, Banka neće odgovarati za štetu koja bude prouzrokovana ovakvim i sličnim događajima.

## **Reklamacije**

### **Član 31.**

Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve kopije/slipove transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima dobijenim na izvodima. Bilo koja neusaglašenost iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu.

Rok za podnošenje reklamacije na transakciju učinjenu platnom karticom u mreži prihvata banke iznosi najviše jednu godinu od dana nastanka transakcije. Ukoliko se radi o reklamaciji transakcije sa platnom karticom van mreže prihvata Banke rok za prijem reklamacije se veže za rok koji je propisan regulativom VISA i MasterCard za upućivanje reklamacije, a umanjen za realno procijenjeno vrijeme operativnog prikupljanja informacija transakcije i procesiranja reklamacije (uopšteni vremenski raspon za žalbenu proceduru iznosi 30-120 kalendarskih dana).

Rok za povrat sredstava je 3 dana od dana donošenja odluke Komisije za rješavanje reklamacija o prihvaćanju reklamacije. Reklamacije koje nisu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi korisnik. U slučaju neopravdane reklamacije, za sve operativne troškove Banka će zadužiti korisnika prema važećem cjenovniku. Banka ne prihvata odgovornost za finansijske posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartica za transakcije putem Interneta, telefona, pošte ili govornih automata.

## **X PLATNI PROMET**

### **Poslovi platnog prometa**

#### **Član 32.**

Banka obavlja poslove platnog prometa u konvertibilnim markama i stranoj valuti, u zemlji i sa inostranstvom, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Međusobna prava i obaveze Banke i korisnika u poslovima platnog prometa definisani su ugovorom o otvaranju i vođenju računa kod Banke, zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

### **Platni promet u zemlji**

#### **Član 33.**

Banka prima bezgotovinske i gotovinske naloge korisnika (prima naloge za prenos, naloge za uplatu, naloge za isplatu i naloge za naplatu korisnika). Banka izvršava naloge za plaćanje nakon što utvrdi identitet klijenta, identičnost potpisa i formalnu ispravnost platnog naloga, pokriće na računu, kao i provjere priložene dokumentacije koja se dostavlja u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Formalna ispravnost naloga podrazumjeva ispravno popunjene podatke o pošiljaocu, svrsi transakcije, primaocu i iznosu. Banka ne snosi odgovornost za pravnu valjanost i vjerodostojnost dokumenata i ne odgovara za štetu prouzrokovanu korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, odnosno radnji Korisnika ili treće strane.

Ako na računu korisnika nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga ili platni nalog ne može biti realizovan zbog nedostatka nekog od obaveznih elemenata instrukcije o platnom prometu, Banka je dužna obavijestiti nalogodavca o nemogućnosti izvršenja naloga, te napraviti zabilješku o obavljenom obaviještenju.

Banka može, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke, prihvatiti od korisnika trajni nalog za plaćanje. Banka nije odgovorna za neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju trajnog naloga ako na računu korisnika nema dovoljno sredstava za blagovremeno izvršenje ili ako su razlozi za neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju, na strani korisnika ili na strani korisnika plaćanja.

Ukoliko se izvrše knjiženja nastala greškom Banke, Banka može bez posebnog naloga i saglasnosti korisnika stornirati tako nastala knjiženja na računu. O izvršenoj ispravci korisnika će obavijestiti u pisanoj formi, i to ukoliko korisnik zatraži objašnjenje izvršene ispravke. Istovremeno sa primjenom pravila platnih sistema, u oblasti platnog prometa u zemlji, primjenjuju se i odnosne odredbe Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti. Pomenute odredbe se međusobno ne isključuju. Navedeno je posebno značajno prilikom prikupljanja podataka o porijeklu novca ili imovine te osnova za izvršenje transakcija.

Korisnik i ovlašteno lice mogu raspolagati sredstvima sa računa do visine raspoloživih sredstava.

Sve gotovinske uplate i isplate, kao i interni nalozi u okviru korisnika Banke izvršavaju se istog dana. Potpis i pečat Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema naloga, a ne potvrdom izvršenja datog naloga ili instrukcije.

### **Platni promet sa inostranstvom**

#### **Član 34.**

Banka je ovlaštena da obavlja poslove platnog prometa sa inostranstvom i iste obavlja u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Platni promet sa inostranstvom obuhvata plaćanja,

naplaćivanja i prenose po tekućim i kapitalnim poslovima u devizama i domaćoj valuti između rezidenata i nerezidenata, u skladu sa odredbama zakona, drugim propisima i aktima Banke.

Plaćanje prema inostranstvu, Banka izvršava na osnovu naloga za plaćanje korisnika koji sadrži propisane podatke i za koji je obezbijeđeno pokriće, u roku koji je dogovoren sa korisnikom.

U slučaju suspenzije plaćanja, primjene relevantnih i međunarodnih obavezujućih propisa, pravila koja važe za Banku ili njene povezane kompanije, moratorija korespodentne banke, a u skladu sa propisima odnosno strane države, Banka neće snositi odgovornost u pogledu izvršenja instrukcija. U slučaju gubitka ili štete ili promjene kurseva valuta ili vrijednosti sredstava plaćanja nastale zbog kašnjenja ili pogrešnog upućivanja naloga zbog radnji ili propusta korisnika ili treće strane ili zbog pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija, Banka neće snositi odgovornost. U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlaštena da, po osnovu sopstvenog diskrecionog prava, izvršava instrukcije korisnika preko mreže svojih korespondentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje.

Korisnik može otkazati nalog za plaćanje koji je dao bez naknade za otkazivanje naloga, u vrijeme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira prije izvršenja instrukcije korisnika sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da nalog nije već izvršen.

Ukoliko je nalog već izvršen sa računa Banke, Banka ne može garantovati da će pokušaj opoziva naloga sa korespodentne banke biti uspješan i ne snosi posljedice. Banka će zaračunati posebnu naknadu za opoziv, poništenje naloga i izmijene instrukcije.

Banka je ovlaštena da prihvati uplate na račun korisnika, u skladu sa zakonom, na devizne račune - u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke) ili devizama (priliv po osnovu loro doznake, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama ili prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci). U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti korisnika.

## **Naknada za usluge platnog prometa**

### **Član 35.**

Za usluge domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom Banka naplaćuje naknadu u skladu sa cjenovnikom banke za pojedine proizvode i usluge Banke, automatski sa računa korisnika sa svih njegovih KM i deviznih računa, objavljenom na [www.procreditbank.ba](http://www.procreditbank.ba) i u prostorijama banke.

## **XI ELEKTRONSKO BANKARSTVO**

### **Član 36.**

Usluge elektronskog bankarstva podrazumjevaju obavljanje bezgotovinskog plaćanja i mogućnost dobijanja informacija, elektronskim putem, posredstvom interneta. Banka realizuje naloge izdate korištenjem usluga elektronskog bankarstva na način utvrđen aktima, u skladu sa zakonom.

Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem elektronskog bankarstva od korisnika traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena. Korisnik putem elektronskog bankarstva može raspolagati sredstvima na računu otvorenom kod Banke i sredstvima dozvoljenog prekoračenja, odobrenih po tom računu. Banka prilikom izvršenja naloga korisnika upućenih putem elektronskog bankarstva neće snositi odgovornost za povraćaj sredstava ukoliko korisniku nalog za plaćanje unese pogrešne podatke, a Banka takav nalog izvrši.

Korisnik je dužan da Banci nadoknadi sve dospjele mjesečne naknade za korištenje usluga elektronskog bankarstva, i sve ostale usluge definisane ovim uslovima vezane za elektronsko bankarstvo, u slučaju otkaza ili gašenja paketa elektronskog bankarstva na drugi način i u tom smislu

ovlašćuje Banku da automatski bez dalje saglasnosti zaduži račun korisnika za iznose navedenih naknada. Korisnik snosi sve posljedice i štetu koja nastane nepridržavanjem Opštih uslova. Korisnik je dužan da čuva tajnost svih podataka za pristup koje koristi i bezbjednosne opreme, a ukoliko neovlašteno lice na bilo koji način zloupotrebi lozinku ili bezbjednosnu opremu, korisnik odgovara za nastalu štetu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da korisnik ne može koristiti usluge elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti koje su van kontrole Banke. Korisnik je obavezan da odmah prijavi gubitak / krađu sigurnosnog uređaja. Ukupan iznos štete nastao gubitkom/krađom sigurnosnog uređaja snosi korisnik. Sigurnosni uređaj pronađen poslije prijave nestanka ne smije se koristiti i mora se vratiti Banci. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza usluga elektronskog bankarstva korisniku, ukoliko se isti ne pridržava ovih Opštih uslova.

## **XII OSTALI BANKARSKI POSLOVI**

### Član 37.

Banka obavlja i poslove izdavanja garancija, akreditiva, mjenjačke i ostale devizno - valutne poslove, poslove sa finansijskim institucijama. Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu aktima Banke.

## **XIII ZAVRŠNE ODREDBE**

### Član 38.

Ovi opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja na internet stranici Banke [www.procreditbank.ba](http://www.procreditbank.ba). Sva ostala pitanja i odnosi u vezi sa sprovođenjem Opštih uslova poslovanja regulisaće se uputstvima nadležnih organa Banke i drugim aktima Banke, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

Sarajevo, 30 Maj 2020. godine

---

Gian Marco Felice  
Predsjednik nadzornog odbora