



# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM

 **UNION**BANKA

Jedina. Odgovorna. Pouzdana.

## OPŠTI/OPĆI USLOVI/UVJETI POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM

### 1. OPŠTE/OPĆE ODREDBE

Opštim/Općim uslovima/uvjetima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti/opći uslovi) Union Banke dd Sarajevo, Ul. Hamdije Kreševljakovića 19, (u daljem tekstu Banka) definišu se osnovna pravila poslovanja, postupak komunikacije i uspostavljanja poslovnog odnosa između klijenata (u daljem tekstu: klijent, vlasnik računa, korisnik kredita, korisnik proizvoda i usluga Banke) fizičkog lica i Banke. Za pojedine segmente Banka može donijeti i „Posebne uslove poslovanja“ kojima mogu detaljnije regulisati pružanje pojedinih bankarskih usluga iz domena poslovanja Banke.

Ovim Opštim uslovima poslovanja sa stanovništvom utvrđuje se sljedeće:

- Standardni uslovi poslovanja koji su primjenjivi na sve klijente (fizička lica) - korisnike proizvoda i usluga Banke,
- Opšta pravila za uspostavljanje odnosa između klijenta i Banke,
- Postupak komunikacije između klijenta i Banke,
- Opšta pravila za obavljanje transakcija između klijenta i Banke, u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korištenja platnih kartica, elektronskog i mobilnog bankarstva, između klijenta i Banke, kao i u drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa pozitivnim propisima.

U izradi i primjeni ovih Opštih uslova Banka je, pored usklađenosti sa propisima i zasnovanosti na dobrim poslovnim običajima i fer odnosu prema klijentu, Banka se pridržavala sljedećih principa zaštite klijenata i to:

- prava na ravnopravan odnos korisnika s davaocem finansijskih usluga,
- prava na zaštitu od diskriminacije,
- prava na informisanje,
- prava na ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive, i
- prava na prigovor i obeštećenje.

Klijent u toku pregovaračke faze, zatim u momentu uspostave poslovnog odnosa, te u bilo koje vrijeme trajanja poslovnog odnosa, ima mogućnost uvida u ove Opšte uslove poslovanja, te Posebne uslove poslovanja za pojedine bankarske poslove.

Na sve situacije koje nisu ugovorene ugovorom primjenjuju se ovi Opšti uslovi poslovanja.

Opšti uslovi se primjenjuju prije dispozitivnih zakonskih odredbi koje uređuju obligacione odnose.

Značenje pojmova:

**Banka** - označava Union Banku dd Sarajevo, Klijent, vlasnik računa, korisnik - označava, fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja proizvoda i usluga Banke;

**Poslovni odnos** - označava svaki poslovni ili drugi ugovorni odnos koji Banka uspostavlja ili zaključuje sa klijentom, a u skladu sa registriranom djelatnosti Banke;

**Bankarska usluga** - označava uslugu koju Banka pruža korisnicima u poslovima odobravanja kredita, primanja novčanih depozita i uloga na štednju, otvaranje i vođenje računa, odobravanje dozvoljenog prekoračenja po računu, izdavanje platnih kartica, elektronskog i mobilnog bankarstva, kao i drugih poslova koji iz njih proilaze i koje Banka obavlja sa fizičkim licima;

**Akti Banke** - označavaju sve dokumente koje u skladu sa svojim nadležnostima i u propisanom postupku donose nadležni organi Banke;

**Ugovor o kreditu** - označava sporazum između korisnika kredita i Banke, regulisan Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o bankama i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti jamaca u FBiH;

**Ugovor o depozitu/štednji** - označava sporazum između klijenta i Banke, regulisan Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o bankama i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga;

**Ugovor o tekućem i osnovnom računu** - označava ugovor o otvaranju i vođenju računa, u skladu sa propisima kojim se uređuju obligacioni odnosi i propisi kojim se uređuju poslovi platnog prometa, te Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga;

**Ugovor o kreditu po kreditnoj kartici** - označava ugovor o revolving kreditu koji klijentu omogućava da jednom odobreni iznos kredita, koji je stavljen na raspolaganje klijentu u odobrenom periodu, može da povlači više puta pod istim uslovima, a uplatom minimalnog mjesečnog iznosa oslobađa neiskorištena sredstva za dalje korištenje;

**Minimalni iznos za uplatu po kreditnim karticama** - 4 % ukupno iskorištenih kreditnih sredstva (dugovane glavnice), uvećane za ukupno dugovane kamate, obračunate na iskorišteni dio sredstava i ukupno dugovane naknade Minimalan iznos za uplatu je promjenjiv i Banka u skladu sa svojim poslovanjem može izvršiti izmjenu minimalnog iznosa za uplatu, o čemu će obavijestiti Korisnika putem izvoda i drugih raspoloživih metoda obavještanja;

**Platna kartica** - označava, kreditnu, debitnu ili prepaid VISA karticu;

**PIN - Personal Identification Number** (lični identifikacioni broj) je broj koji, zavisno od uređaja za prihvatanje platne kartice, omogućava korištenje iste. PIN služi za identifikaciju korisnika kartice u sistemu kartičnog poslovanja, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlašćenih osoba (npr. krađa kartice). PIN je poznat isključivo korisniku kartice.

**3D Secure** – sigurnosni standard koji se koristi samo prilikom online kupovine platnim karticama kod trgovaca koji podržavaju ovaj sigurnosni standard. Navedeni standard omogućava dodatnu provjeru identiteta korisnika kartice putem OTP lozinke (One Time Password) koju korisnik dobija SMS porukom koja je neophodna za potvrdu plaćanja.

**Token** – identifikacijski uređaj koji omogućava siguran pristup elektronskom bankarstvu;

**m-Token** – aplikacija koja omogućava identifikaciju Korisnika i siguran pristup elektronskom bankarstvu; Statička lozinka - lozinka koja se dobije aktivacijom usluge, klijent ima mogućnost izmjene lozinke pri uspješnoj aktivaciji;

**Dinamička lozinka** – jedinstvena lozinka koja je vremenski ograničen niz brojeva koje generiše mToken/Token/Mini token i služi za identifikaciju Korisnika u svrhu pristupa elektronskom bankarstvu;

Prekoračenje po tekućem računu - označava kredit kojim Banka odobrava klijentu određeni iznos kreditnih sredstava, uz mogućnost raspolaganja putem debitne kartice;

**Opunomoćeno lice** - domaće i strano fizičko lice (rezident i nerezident), koje je vlasnik opunomoćio za raspolaganje sredstvima po njegovom ličnom računu;

**Platna usluga** - polaganje i podizanje gotovog novca sa računa, vođenje računa, usluge izvršavanja platnih transakcija u korist ili na teret računa, uključujući prenos sredstava na račun, izvršavanje platnih transakcija, uključujući i internet transakcije, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, elektronskog i mobilnog bankarstva ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;

**Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prenos novčanih sredstava sa računa na račun, transfer između dva računa istog ili različitih vlasnika računa, a koje je inicirao vlasnik računa, opunomoćenik ili primatelj plaćanja;

**Nalog za plaćanje** - bezuslovna instrukcija koju klijent daje Banci za izvršenje platne transakcije;

**Nominalna kamatna stopa (NKS)** - označava procentualno izražen iznos koji klijent plaća Banci, odnosno Banka klijentu, po osnovu ugovora o korištenju bankarskih usluga. NKS u kreditnom poslovanju sa stanovništvom, u skladu sa Internim aktima Banke može biti:

- **Fiksna** - predstavlja kamatnu stopu iskazanu u procentualnom iznosu, koja se ne mijenja za cjelokupni period trajanja kredita,
- **Varijabilna** - predstavlja kamatnu stopu koja je vezana za tromjesečne ili šestomjesečne referentne kamatne stope EURIBOR i LIBOR, uvećanu za maržu propisanu od strane Banke. Intervali i način izmjene vrijednosti EURIBOR-a i LIBOR-a su definisani Cjenovnom politikom Banke ili definisani Ugovorom Banke za namjensku kreditnu liniju;

**Efektivna kamatna stopa (EKS)** - označava kamatnu

stopu sa iskazanim ukupnim troškovima koji se odnose na određenu bankarsku uslugu, izraženi kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou. Način obračuna i iskazivanje EKS je detaljno definisan Odlukom Agencije za bankarstvo i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga;

**Prigovor** – je usmena ili pisana izjava Klijenta kojom isti izražava nezadovoljstvo radom Banke zbog nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i/ili obaveza iz zaključenog Ugovora.

Opšte uslove, kao i njegove izmjene i dopune, Banka objavljuje na vidnom mjestu u poslovnica Banke, kao i na službenoj internet stranici Banke [www.unionbank.ba](http://www.unionbank.ba) i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, obezbjeđujući da se klijent upozna sa Opštim uslovima poslovanja, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu ovih uslova u vezi s određenom finansijskom uslugom.

## 2. OPŠTA PRAVILA ZA USPOSTAVLJANJE POSLOVNE SARADNJE

Banka zasniva poslovnu saradnju s klijentom, otvaranjem i vođenjem sljedećih računa za fizička lica:

- a) račune za obavljanje platnog prometa, u domaćoj i stranoj valuti,
- b) račune depozita i uloga na štednju, u domaćoj i stranoj valuti i
- c) druge račune, u domaćoj i stranoj valuti, otvorene na osnovu ugovora s bankom

Banka je dužna kontinuirano, odmah po otvaranju, promjeni podataka o računu i zatvaranju računa fizičkih lica dostavljati elektronskim putem podatke u skladu sa članom 12a. Stav 3. Zakona o izmjeni i dopuni Zakona o unutrašnjem platnom prometu u FIA-u, tj. Jedinstveni registar računa (JRR). Banka je dužna voditi evidenciju o računima koji su otvoreni i ta evidencija se objedinjava u Registru računa fizičkih lica. Podatke iz Jedinstvenog registra računa može koristiti u skladu sa svojim zakonskim ovlaštenjima, odnosno samo za svoje potrebe i ne može ih koristiti u druge svrhe, niti je dozvoljeno dalje umnožavanje i distribuiranje ovih podataka. Javnost podataka iz Jedinstvenog registra ne odnosi se na podatke čija je tajnost propisana posebnim zakonima.

Podatke o tekućim računima sa dobrim prekorajenima i kartičnim računima, Banka je obavezna da dostavlja u evidenciju Centralnog registra kredita, pri Centralnoj banci BiH.

Klijent je dužan obavjestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, kao i statusnih promjena, a naročito o promjeni prebivališta ili boravišta (status

rezidentnosti/nerezidentnosti) na osnovu kojih je Banka uspostavila poslovni odnos s njim. U slučaju relevantne izmjene ličnih podataka, kao što je promjena prezimena, prebivališta ili promjena bilo kojeg drugog podatka od značaja za odnos klijenta sa Bankom, klijent je u obavezi obavijestiti Banku o izmjeni, u pisanoj formi, uz predočenje novog dokumenta. Do prijema pisane obavijesti o novoj adresi, sve dostave koje su izvršene od strane Banke, na do tada poznatu adresu, vrijede. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed klijentovog nepridržavanja obaveze obavješćavanja Banke o promjeni ličnih podataka u roku od 8 (osam) dana od dana nastajanja statusne promjene.

Banka je obavezna da, prilikom informativnog razgovora, klijentu prije zaključenja ugovora predoči sve informacije o proizvodu/usluzi, u formi informacionog lista, a koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje računa klijenta, depozitne poslove, izdavanje i korištenje platnih kartica i odobravanje kredita. Banka je obavezna učiniti dostupnim sve bitne elemente ugovora iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana i na zahtjev klijenta, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija Banke, izuzev ako Banka, u vrijeme podnošenja zahtjeva klijenta, ocijeni da ne želi zasnovati poslovni odnos sa klijentom, za konkretan posao, odnosno uslugu. Informacije u vezi sa prijemom depozita i odobravanjem kredita su utvrđene i iskazane na obrascima koji se odnose na osnovne podatke o depozitu, odnosno kreditu. Ugovor obavezno sadrži rok u kome ih klijent može prihvatiti, odnosno podnijeti pismeni zahtjev za njihovo zaključivanje. Banka je obavezna da odredbe ugovora prikaže jasno, potpuno, precizno, nedvosmisleno, te razumljivo za korisnika, a predmet obaveze korisnika mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se korisnik u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavijestiti u kojim slučajevima se može promijeniti visina njegove obaveze, na koji način i pod kojim uslovima. Banka će obavijestiti klijenta o namjeri da ugovor izmjeni, odnosno dopuni, ako su te izmjene, odnosno dopune nastale zbog promjene onih opštih uslova poslovanja koji nisu utvrđeni kao promjenljivi, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Banka će precizno navesti razloge za izmjenu ugovora, način na koji klijent daje saglasnost na te izmjene, te rok za dostavu saglasnosti, a Banka će klijentu ukazati i na posljedice nedavanja saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora, uz obavezno ostavljanje roka od 30 dana za raskid ugovora, i to bez naplate dodatnih troškova. Banka će klijentu dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njegovom prijemu.

Ako Banka namjerava izmijeniti neki od obaveznih elemenata ugovora, za isto će pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u poslovnom odnosu prije primjene te izmjene, izuzev za izmjenu promjenjive

kamatne stope ugovorene u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga. U slučaju da klijent nije saglasan s izmjenama obaveznih elemenata ugovora, Banka neće jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi ili ukoliko dođe do promjene zakonskih propisa koji imaju uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora. Banka će klijenta, u roku i na način određen ugovorom obavješćavati o promjeni podataka koji ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

Opšti uslovi primjenjuju se u Banci zajedno sa posebnim uslovima poslovanja za pojedine proizvode Banke i čine sastavni dio pojedinačnih ugovora sklopljenih sa klijentima, ukoliko Ugovorom nije izričito drugačije naznačeno i u tom slučaju se prvenstveno primjenjuju odredbe pojedinačnog Ugovora sklopljenog sa klijentom. Novčana obaveza u skladu sa ugovorom o korištenju bankarske usluge mora biti jasno određena.

Radnici Banke koji su angažovani na poslovima prodaje finansijskih proizvoda i usluga ili pružanju savjeta klijentima, posjeduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo koje se osigurava obukom radnika, kao i profesionalne i lične kvalitete, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet klijenta, kao i da korisnike proizvoda i usluga Banke, potpuno i tačno informišu o uslovima korištenja istih.

Banka je obavezna da uvjete korištenja finansijskih proizvoda i usluga oglašava na jasan i razumljiv način, te da pri oglašavanju ne koristi netačne i neistinite podatke, niti podatke koji mogu dovesti u zabludu prosječnog klijenta. Banka neće koristiti informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uvjetima korištenja i navesti korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, niti koristiti podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi drugom pružaocu proizvoda i usluga. Pri oglašavanju o depozitima i kreditima iz svoje ponude u reklamnim oglašavanjima, Banka će precizno i jasno navesti vrstu troškova koji padaju na teret klijenta, kao i sve druge podatke koje klijent treba znati, kako bi mogao biti upoznat o svojim pravima i ostvarenju tih prava.

Banka će klijentu pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku Standardnog informacionog lista (SIL) na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o novčanom depozitu/ kreditu, o dozvoljenom prekora - čenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice, na način na koji će klijentu omogućiti da usporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procjeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali

koji klijenta ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu.

Banka posjeduje licencu za osiguranje depozita BiH i osigurava štedne uloge kod Agencije za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u Bosni i Hercegovini.

Banka, prilikom identifikacije klijenata postupaju u skladu sa svojim internim aktima kojima se uređuje identifikacija klijenata, shodno svojoj poslovnoj strategiji i zakonskim i podzakonskim normama.

Banka u cilju provođenja propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, u cilju svoje i zaštite svojih klijenata, kao i u cilju efektivne procjene potreba klijenata, usvaja i provodi interne procedure kojima se omogućava identifikacija klijenata, a u skladu sa zakonskim i podzakonskim normama.

Prilikom obavljanja procjene, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, Banka može odbiti zahtjev za otvaranje računa, prilikom ažuriranja i/ili stupanja u poslovni odnos sa klijentom, odnosno odbiti obavljanje transakcije i prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos sa klijentom, bez obaveze davanja obrazloženja.

Banka u cilju provođenja propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti usvaja i provodi interne procedure kojima se omogućava identifikacija klijenata, za koju se primjenjuju i drugi interni akti Banke.

Prilikom identifikacije i obavljanja procjene, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i pratećim podzakonskim aktima, Banka može odbiti zahtjev za stupanje u poslovni odnos sa klijentom, odnosno odbiti obavljanje transakcije i prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos sa klijentom, bez davanja obrazloženja.

Stupanjem u poslovni odnos sa Bankom, klijent daje Banci neopozivu saglasnost da ima pravo da bitne informacije do kojih dođe i njegove zaštićene podatke, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, dostavlja društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka, po osnovu važećih propisa, obavezna iste dostaviti. Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, odobravanje kredita i izvještavanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.

Banka neće uspostavljati poslovni odnos sa fizičkim

licima koji obavljaju poslove vezano za virtualne valute (sticanje, trgovina, posredovanje i dr.) te sa fizičkim licima evidentiranim na nekoj od crnih lista Vijeća sigurnosti UN-a, na listi Vijeća EU, OFAC (i druge relevantne liste).

Ukoliko postojeći klijent Banke tokom poslovnog odnosa počne poslovati sa pravnim ili fizičkim licima koja su na nekim od navedenih crnih lista, ili se počne baviti poslovima vezanim za virtualne valute (sticanje, trgovina, posredovanje i dr.), ili obavljati transakcije vezane za igre na sreću (inostrane igre na sreću ili igre drugog entiteta odnosno distrikta u skladu sa Zakonom o igrama na sreću F BiH), Banka ima pravo da za transakcije tih klijenata traži dodatnu dokumentaciju, te eventualno istu ne realizuje i/ili izvrši jednostrani prekid poslovnog odnosa sa predmetnim klijentom.

Banka neće uspostaviti, te zadržava pravo jednostrano prekinuti postojeći poslovni odnos sa klijentima čija djelatnost, pravni status i pravni položaj određuju i zahtjevaju primjenu FATCA propisa, a za slučaj da klijent na kojeg se odnosi primjena FATCA propisa odbija postupanje u skladu sa FATCA propisima ili postupaju suprotno navedenim propisima ili aktima Banke kojima je uređeno postupanje Banke i klijenta prema FATCA propisima.

**Način uspostavljanja poslovnog odnosa sa nepismenim, gluhim, nijemim, slijepim i gluhoonijemim osobama**

## **2.1. Način uspostavljanja poslovnog odnosa sa nepismenim osobama**

Prilikom zaključenja poslovnog donosa sa nepismenim osobama obavezno je prisustvo dva svjedoka, koja će biti prisutna prilikom zaključenja Ugovora i poslovnog odnosa između Banke i klijenta koji je nepismena osoba.

Uslovi koje fizička lica trebaju ispunjavati da bi mogli prisustvovati zaključenju poslovnog odnosa u svojstvu svjedoka su:

1. da je osoba punoljetna
2. da poznaje jedan od službenih jezika BiH
3. da zna čitati i pisati.

Svjedoci ne mogu biti lica:

1. koja ne mogu valjano svjedočiti usljed svojih duševnih ili tjelesnih nedostataka
2. koja su zaposlena u Union banci dd Sarajevo
3. koja mogu imati kakvu korist od posla čije zaključivanje posvjedočuju
4. koja bi nakon zaključivanja ugovora i poslovnog odnosa trebao dobiti bilo koji vid koristi

Prilikom potpisivanja Ugovora i drugih dokumenata/obrazaca, te zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom,

klijent koji nije pismen i koji se ne zna potpisati će na istim staviti svoj rukoznak u prisustvu dva svjedoka, koji će svoje potpise staviti pored rukoznaka nepismenog klijenta.

## **2.2. Način uspostavljanja poslovnog odnosa sa gluhom, nijemom ili gluho-nijemom osobom koja je nepismena**

Prilikom zaključenja poslovnog donosa sa gluhom, nijemom ili gluho-nijemom osobom koja je nepismena obavezno je prisustvo dva svjedoka, i jedno lice od njenog povjerenja koje se sa njom može znati sporazumjeti, a koji će biti prisutni prilikom zaključenja ugovora i poslovnog odnosa između Banke i klijenta koji zaključuje ugovor. Lice od povjerenja mora imati svojstvo svjedoka navedenih u tački 2.1 ovih Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom.

Prilikom potpisivanja Ugovora i drugih dokumenata/ obrazaca, te zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, klijent koji je gluhi, nijem ili gluho-nijem te nepismen, će na istim staviti svoj rukoznak u prisustvu dva svjedoka i osobe od povjerenja, koji će svoje potpise staviti pored rukoznaka klijenta.

## **2.3. Način uspostavljanja poslovnog odnosa sa slijepim i slabovidnim osobama**

Prilikom zaključenja poslovnog donosa sa slijepim i slabovidnim osobama obavezno je prisustvo dva svjedoka, koja će biti prisutna prilikom zaključenja Ugovora i poslovnog odnosa između Banke i klijenta koji je slijep ili slabovidan. Uslovi za svjedoka navedeni su u čl. 2.1. ovih Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom.

Prilikom potpisivanja Ugovora i drugih dokumenata/ obrazaca, te zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, klijent koji je slijep i slabovidan a pismen, potpisuje se sam na dokumente uz potpise svjedoka, dok klijent koji je slijep ili slabovidan a nepismen će na istim staviti svoj rukoznak, u prisustvu dva svjedoka, koji također potpisuju ugovor i ostale potrebne dokumente.

## **3. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA ZA FIZIČKA LICA**

Banka otvara račun na osnovu Ugovora koji se zaključuje sa poslovno sposobnim domaćim i stranim fizičkim licima. Ugovor se zaključuje na određeno ili neodređeno vrijeme.

Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnim licima (maloljetnim licima, licima sa djelomično ili potpuno ograničenom poslovnom sposobnošću) u kojem slučaju Ugovor, u ime i za račun takve osobe, u skladu sa zakonskim propisima zaključuje zakonski zastupnik, staratelj ili Starateljska agencija, koja raspolaže sredstvima.

Poslovno sposobna osoba u Banci može biti vlasnik više štednih uloga, te samo jednog tekućeg/osnovnog računa, kartičnog računa i žiro računa. Osnovni račun se otvara fizičkom licu koje podnese zahtjev i koje ima zakonit boravak u Federaciji BiH, a nema otvoren račun za obavljanje platnog prometa. Fizičko lice koje ima otvoren osnovni račun ne može imati ni jedan drugi račun u istoj ili drugoj ovlaštenoj organizaciji.

U svrhu otvaranja računa vlasnik obavezno Banci dostavlja:

- dokumentaciju koja omogućava njegovu identifikaciju kao i identifikaciju osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, i
- sve potrebne podatke i dokumentaciju definisane važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka, a u skladu sa određenom uslugom ili proizvodom.

Vlasnik je odgovoran za tačnost i potpunost svih podataka na osnovu kojih Banka otvara i vodi račun. Vlasnik, odnosno zakonski zastupnik ili staratelj i opunomoćenik obavezni su, bez odgađanja, obavijestiti Banku o svim promjenama adrese i drugih ličnih podataka, kao i o promjeni poslodavca, ako se radi o kreditnom odnosu između Banke i klijenta. Vlasnik snosi sve štetne posljedice koje mogu nastati uslijed nepoštivanja ove obaveze.

Štedna knjižica predstavlja standardizirani dokument u koji se upisuju sve promjene (uplate i isplate, pripisi kamate) i saldo štednog uloga. Upis podataka u štednu knjižicu obavlja se sistemski, uz ovjeru. Svako neovlašteno upisivanje u štednu knjižicu povlači za sobom materijalnu i krivičnu odgovornost.

Banka može otvoriti račun ili štedni ulog na:

- ime punoljetne ili maloljetne fizičke osobe,
- ime osobe pod starateljstvom.

Za vlasnike tekućih/osnovnih računa i kartičnih računa Banka može izdati platnu karticu sa identifikacijom pomoću ličnog identifikacijskog broja (PIN). Banka je ovlaštena bez posebne saglasnosti ili odobrenja vlasnika računa otklanjati pogreške u platnom prometu, koje su nastale greškom Banke. U svim drugim slučajevima, Banka mora dobiti saglasnost vlasnika računa za zaduženje računa.

## **4. PUNOMOĆI / OVLAŠTENJA**

Vlasnik računa može ovlastiti/opunomoćiti punoljetnu osobu za raspolaganje sredstvima na računu. Punomoć se daje prilikom otvaranja računa ili naknadno, pred ovlaštenim radnikom Banke. Banka priznaje i punomoć na kojoj je potpis vlasnika računa (opunomoćitelja) ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela, diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Bosne i Hercegovine, pri čemu

ovakva punomoć mora sadržavati opis tačno određenog pravnog posla za koji se ista izdaje, i klauzulu da se u druge svrhe ne može upotrebljavati, ili na istoj mora biti označen tačno navedeni datum do koje punomoć vrijedi. Stalna punomoć vrijedi do pisanog opoziva vlasnika računa. Opunomoćenik raspolaže sredstvima na računu pod istim uslovima kao i vlasnik računa, ali ne može promijeniti podatke o vlasniku računa, ugovorene uslove oročenog depozita, ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima, niti tražiti zatvaranje računa, osim ako to u punomoći nije izričito navedeno.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ovlaštenje, kao i eventualno date punomoći za upravljanje računom prestaju da važe.

Radi naplate bilo kojeg dospelog, a nenaplaćenog potraživanja Banke prema klijentu, Banka može izvršiti naplatu iz raspoloživih sredstava na svim računima klijenta u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena izvršiti konverziju raspoloživih sredstava na svim računima klijenta u valutu u kojoj Banka ima potraživanje prema klijentu.

Sredstvima na računu može raspolagati vlasnik, opunomoćenik/ovlaštenik, te zakonski zastupnik ili staratelj. Sredstvima na računu može se raspolagati u skladu s odredbama ovih Opštih uslova i važećim zakonskim propisima, a najviše do visine raspoloživog stanja. Klijent - vlasnik računa mora obavjestiti Banku, u pisanoj formi o punomoći, ili izmjeni, ili opozivu punomoći koje je dao trećem licu.

Prenos prava raspolaganja na drugo lice može dati samo vlasnik računa i to putem:

- Punomoći - pisani dokument kojim vlasnik računa opunomoćuje treće lice/a, da u njegovo ime preduzima pravne poslove po računu. Punomoć se sačinjava izvan Banke i mora biti ovjerena od strane nadležnih organa (opština ili notar). Ukoliko punomoć daje strano fizičko lice - nerezident, ista mora biti ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela, diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Bosne i Hercegovine. Punomoći izdate na jeziku koji nije u službenoj upotrebi u BiH, moraju imati prevod ovjeren od strane ovlaštenog sudske tumača. Opunomoćenik može preduzimati samo one pravne radnje za čije je preduzimanje opunomoćen.
- Ovlaštenja - pisani dokument kojim vlasnik računa (rezident ili nerezident) ovlašćuje treće lice/a da u svoje ime preduzima pravne poslove po računu za koji je ovlašten. Ovlaštenje se sačinjava u Banci na propisanom obrascu Banke. Ovlaštenik može preduzimati samo one pravne poslove za čije je preduzimanje ovlašten.

Punomoć po računu se može evidentirati u Banci samo u prisustvu vlasnika računa i opunomoćenika, a identifikacioni dokumenti trećih lica (opunomoćenika)

moraju se dostaviti Banci na uvid i Banka ih zadržava u obliku ovjerene kopije.

Data punomoć prestaje:

- u slučaju smrti klijenta ili opunomoćenika,
- postavljanjem staratelja vlasniku računa,
- istekom roka važenja punomoći,
- opozivom punomoći / otkazom punomoći.

U slučaju opoziva punomoći/ovlaštenja koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od trenutka prezentacije Banci, odnosno kada vlasnik računa, u prostorijama Banke, izmijeni, dopuni ili opozove datu punomoć, a eventualnu materijalnu štetu nastalu iz date punomoći snosi vlasnik računa.

## 5. FORMIRANJE I RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

Sredstva na računima klijenata formiraju se iz:

- uplata gotovine,
- priliva u zemlji i iz inozemstva,
- kupovinom i prodajom ostalih valuta,
- prijenosom s drugih računa u Banci,
- drugih uplata u korist računa.

Vlasnik računa i njegovi ovlaštenici/opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim propisima i aktima Banke. Prilikom obavljanja transakcija po računima, vrši se identifikacija vlasnika računa ili ovlaštenika/opunomoćenika, na način propisan Internim aktima Banke.

Vlasnik koji ima otvoren tekući/osnovni račun kod Banke može koristiti uslugu trajnog naloga za plaćanja. Na osnovu ovlaštenja vlasnika računa trajni nalog izvršava Banka u ime i za račun vlasnika računa. Prenos sredstava se obavlja u korist naznačenog korisnika sredstava-primaoca, unutar vremenskog perioda važenja trajnog naloga, na dan izvršenja trajnog naloga, prema dinamici izvršavanja i u iznosu prema Zahtjevu za otvaranje usluge-trajni nalog i ugovornim odredbama. Plaćanje po osnovu trajnog naloga se može izvršiti ukoliko su na računu raspoloživa sredstva za izvršenje, što podrazumijeva iznos za plaćanje, uvećan za iznos naknada koje Banka obračunava po transakciji. Raspoloživost sredstava na računu uslovljava realizaciju plaćanja u cjelosti ili djelimično.

Ukoliko je na dan izvršenja naloga na računu konsta - tovan nedostatak sredstava, a vlasnika računa je zahtjevao plaćanje prema drugim bankama, trajni nalog se neće izvršiti, dok će se za trajni nalog koji podrazumijeva izvršenje naloga unutar Banke, isti izvršavati djelimično sve do potpunog namirenja cjelokupnog iznosa. Banka ne preuzima odgovornost za štete koje mogu nastati usljed nerealizacije trajnog naloga na datum izvršenja trajnog naloga, iz razloga što vlasnik računa nije obezbijedio sredstva za realizaciju plaćanja.

Vlasnik računa može koristiti jednu ili više usluga trajnog naloga. Za izvršenje transakcija Banka obračunava naknade odmah po izvršenju transakcije, za svako plaćanje pojedinačno, direktnim zaduživanjem računa u iznosu određenim Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju sa stanovništvom. Po osnovu korištenja usluge trajnog naloga, Banka će na mjesečnoj razini izvijestiti vlasnika računa o izvršenim trajnim naložima putem izvoda. Trajni nalog važi do datuma označenog kao datum isteka trajnog naloga ili do pismenog opoziva dostavljenog od strane vlasnika. Klijent ima pravo bez naplate posebne naknade podići u gotovini sredstva sa svog računa u KM ili deviznog računa kod Banke, i to odmah poslije evidentiranog priliva sredstava.

Redovno raspolaganje sredstvima na KM i deviznim računima moguće je do iznosa raspoloživih sredstva na računu.

Oročenim depozitom vlasnik računa može raspolagati po isteku ugovorenog roka. Ugovorne strane imaju pravo na raskid ugovora u skladu i pod uslovima definiranim Zakonom o obligacionim odnosima i uslovima iz zaključenog ugovora.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja novčanog depozita Banka će, najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja klijenta obavijestiti o roku na koji se produžava ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a klijent ima pravo ugovor raskinuti najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obavještenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

U slučaju otkaza ugovora klijent može na svoj zahtjev, a nakon izmirenja obaveza po računu, bez naknade prenijeti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun, Banka će mu to omogućiti. Vlasnik računa ima pravo na gašenje računa bez naknade.

Banka ne odgovara za štete koje mogu nastati gubitkom instrumenta kojim je moguće raspolagati sredstvima na tekućem ili deviznom računu (kartica, štedna knjižica i sl.).

## **6. KREDITNI POSLOVI**

### **6.1. KREDITI**

Banka odobrava kreditna sredstva fizičkim licima u skladu sa važećim aktima Banke u momentu odobravanja kredita. Kreditna sredstva se odobravaju u domaćoj valuti, sa ili bez valutne klauzule, a Banka ih plasira klijentu u vidu:

- Kredita (anuitetskih),
- Dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu i
- Kredita po osnovu kreditnih kartica.

Banka u navedene kreditne poslove stupa sa kreditno sposobnim klijentima, na osnovu ugovora zaključenih primjenom zakona i akata Banke. Svoje potrebe za kreditiranjem klijent, odnosno korisnik kredita, izražava Banci podnošenjem pisanog zahtjeva za kredit. Banka će razmotriti svaki uredno podneseni i dokumentovani zahtjev za kredit i obavijestiti podnosioca zahtjeva o svojoj odluci. Banka nije dužna obavijestiti podnosioca zahtjeva o razlozima svoje Odluke.

Banka na osnovu dostavljene dokumentacije od strane klijenata, vrši analizu:

- a) stepena kreditne zaduženosti, koju utvrđuje kao odnos ukupnih mjesečnih kreditnih obaveza i redovnih mjesečnih neto primanja
- b) kreditne istorije, odnosno urednosti u izmirenju ranije ugovorenih kreditnih obaveza podataka iz javnih registara kojima Banka pristupa, uz prethodnu pisanu saglasnost osobe na koju se podaci odnose;
- c) procjene tekućih i budućih finansijskih mogućnosti, koja se bazira na ukupnim prihodima domaćinstva i prosječnim troškovima domaćinstva.
- d.) ostalih parametara prema internim aktima koje utvrđuje Banka

Banka će sve učesnike u kreditnom procesu, uz njihovu pisanu saglasnost, međusobno informisati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti, kao i uslovima odobravanja kredita, prije potpisivanja odgovarajućeg ugovora. Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, davalac finansijske usluge je dužan s tom činjenicom upoznati druga lica. Ako je zahtjev za kredit odbijen na osnovu uvida u CRK bazu podataka (Centralni registar kredita pri CB BiH), Banka će, na zahtjev klijenta, uvrstiti izvještaj CRK-a na osnovu kojeg je donešena negativna odluka po njegovom zahtjevu, bez naknade, prilikom izuzimanja dokumentacije koju je klijent predao Banci.

Korisnik kredita dužan je, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, te statusnih prilika svih lica koja učestvuju u kreditnom procesu. Korisnik kredita dužan je, na zahtjev i po izboru Banke, osigurati instrumente obezbjeđenja njenih potraživanja, te omogućiti njihovo praćenje i procjenu kvalitete za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa, odnosno do izmirenja cjelokupnih potraživanja Banke. Traženi instrumenti obezbjeđenja navedeni su u pojedinačnim uslovima u Katalogu standardnih proizvoda i usluga. U slučaju neizvršavanja ugovornih obaveza i nepridržavanja bilo koje od obaveza klijenta navedenih u ovim Opštim uslovima, Banka zadržava pravo da, po svom izboru, odjednom ili postupno, učini sva ili pojedina svoja potraživanja prema klijentu trenutno dospjelim, bez obzira na ugovoreni rok dospjeća.

Banka korisniku neće staviti na raspolaganje sredstva

prije isteka roka 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev ako korisnik to izričito ne zahtijeva.

Banka će na zahtjev klijenta, bez naknade, dostaviti obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu/kreditnoj kartici u pisanom obliku ili elektro - nskim putem.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa bude umanjena kreditna sposobnost klijenta ili ako nastupe druge bitne okolnosti na koje klijent ne može uticati, Banka može, na zahtjev klijenta, proglasiti zastoj u otplati (moratorij) za određeni period, a u tom periodu Banka neće obračunavati zateznu kamatu na dospjelo, a neizmireno potraživanje.

Banka ima pravo kontrole namjenskog korištenja sredstava koja je odobrila klijentu i urednosti klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz Ugovora, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, aktima Banke i Ugovorom zaključenim sa klijentom.

Uslovi odobravanja 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.

## 6.2. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA

Pravo, ali i obaveza Banke, je da svoja kreditna potraživanja obezbijedi instrumentima obezbjeđenja kredita. Zavisno od vrste proizvoda koji odobrava Banka, određuju se i neophodni (osnovni) instrumenti obezbjeđenja urednog povrata glavnice kredita sa pripadajućim kamatama, naknadama i drugim troškovima. Instrumenti obezbjeđenja se preciziraju Ugovorom. Zavisno od odluke Banke, instrumenti mogu biti instrumenti koje je klijent dužan dostaviti Banci kao uslov za korištenje odobrenih kreditnih sredstava i/ili instrumenti koje je klijent dužan, u roku koji se određuje ugovorom, obezbijediti Banci nakon korištenja sredstava u cijelosti ili u jednom njegovom dijelu.

Banka je ovlaštena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja i to redoslijedom koji određuje Banka.

Ako Banka procjeni, prilikom donošenja odluke o kreditu, ili dođe do okolnosti ili naknadno postanu poznate okolnosti koje opravdavaju procjenu povećanog rizika potraživanja prema klijentu, Banka ima pravo da zatraži dodatne instrumente obezbjeđenja u razumnom vremenskom periodu. To će posebno biti slučaj, ako se ekonomska situacija klijenta pogorša ili prijeti da se pogorša, ili ako padne vrijednost raspoloživog kolaterala ili postoji prijetnja od njenog pada. Sve dok postoji bilo kakav dug i/ili bilo kakva obaveza

klijenta prema Banci iz osnova zaključenog ugovora, Banka ima pravo na instrumente obezbjeđenja. Sve troškove u vezi pribavljanja instrumenata obezbjeđenja snosi klijent.

Ukoliko Banka zahtijeva, klijent je obavezan obezbijediti/dostaviti Banci polisu(e) osiguranja koja(e) dokazuje(u), da su nekretnine/pokretne stvari koje su predmet založnog prava kod Banke, po zaključenom ugovoru, osigurane od opštih i/ili dodatnih rizika od strane osiguravajuće kuće. Polisa osiguranja mora biti na snazi i vinkulirana u korist Banke za cijelo vrijeme važenja ugovora tj. do konačnog povrata sredstava odobrenih ugovorom.

Ukoliko klijent ne ispunji, na gore navedeni način, obavezu osiguranja nekretnine i/ili pokretnih stvari, isti ovlašćuje Banku da u njegovo ime i za njegov račun izvrši plaćanje premije osiguranja, te za nastale troškove tereti klijenta. Tako nastali troškovi smatraju se dospjelim na dan izvršenja plaćanja. U slučaju da klijent ne izvrši dospjelo plaćanje, Banka je ovlaštena da iskoristi sve dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima klijenta kod Banke i bez njegove dalje, posebne, saglasnosti.

Ako klijent ima obavezu polaganja namjenskog depozita s ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, Banka će mu omogućiti pravo na primjenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primjenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.

## 7. PLATNE KARTICE, ELEKTRONSKO MOBILNO BANKARSTVO

Banka izdaje platne kartice punoljetnim fizičkim licima i starijim maloljetnicima (maloljetnici stariji od 16 godina). Izdaje platne kartice su vlasništvo Banke i glase na ime klijenta (osim Visa Classic Prepaid kartica) i nisu prenosive na druga lica.

Platna kartica klijentu omogućava korištenje sredstava sa računa i/ili odobrenog kreditnog limita.

Banka svojim klijentima izdaje platne kartice koje predstavljaju instrument za korištenje raspoloživih sredstava na račun korisnika kartice, kao i instrument za dobijanje određenih informacija o računu klijenta, uz pripadajući lični identifikacijski PIN broj (personal identification number), koji je poznat samo vlasniku kartice i koji se ni u kom slučaju ne smije zapisivati i otkrivati drugim osobama.

Platne kartice koje Banka izdaje klijentima su sljedeće:

- Visa Classic Debitna kartica
- Visa Classic Prepaid kartica
- Visa Classic kreditna kartica
- Visa Classic Shopping kreditna kartica

Naprijed navedene kartice imaju međunarodno važenje, odnosno mogu se koristiti u zemlji i inostrano.

anstvu. Sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM, po kursu kartične organizacije, na dan obrade transakcije.

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 u mjesecu koji je naveden na kartici. Platna kartica kojoj je istekao rok važenja se ne može koristiti. Reizdavanje platnih kartica se vrši automatski na period od 2 (dvije) godine, osim za Visa Classic Debitne kartice koje se reizdaju na period od 4 (četiri) godine, bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika platne kartice, pri čemu Banka može odbiti reizdavanje kartice.

Reizdavanje platne kartice neće biti urađeno automatski ukoliko klijent pismeno obavijesti Banku da ne želi reizdavanje platne kartice najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja platne kartice.

Banka može iz opravdanih razloga (neovlašteno korištenje sredstava, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti klijenta i slično) i ako je tako ugovoreno, smanjiti iznos limita koji se stavlja na raspolaganje korisniku kredita, te privremeno ili trajno uskratiti korisniku pravo na povlačenje sredstava, s tim da će klijenta obavijestiti o razlozima uskraćivanja, i to ako je moguće odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kada je pružanje takvih obavještenja zabranjeno drugim propisima.

Način i postupak poslovanja sa platnim karticama regulisan je aktima Banke, te ugovorom zaključenim između klijenta i Banke kojim se definišu uslovi pod kojima se obavlja poslovanje sa platnim karticama. Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kojeg trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvrat 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. Banka može u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima, ograničiti korištenje kartice.

Poslovanje putem elektronskog i mobilnog bankarstva namijenjeno je fizičkim licima koji imaju otvoren tekući/osnovni račun, a koristi se u svrhu realizacije naloga u unutrašnjem platnom prometu, pregleda stanja po računima, usluge prenosa sredstava, transfera novca i slično. Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa svim važećim zakonskim i podzakonskim propisima kojim se reguliše obavljanje unutrašnjeg platnog prometa, a u skladu sa Opštim poslovnim uslovima za korištenje usluga eUNION i mUNION, elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica Union banke dd Sarajevo. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka ispostavljenog naloga za plaćanje, te snosi rizik unosa netačnih podataka, zloupotrebe u

vlastitom okruženju i odgovara Banci za štetu koju prouzrokuje usljed nepravilnog korištenja ovih usluga. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i upućenih naloga od strane korisnika.

Klijent može izvršiti prijavu na Paypal račun. Banka može zahtijevati od klijenta dostavljanje izjave o utvrđivanju porijekla novčanih sredstava za transakcije realizovane putem PayPal računa i dodatne dokumentacije po procjeni, a klijent je dužan, na zahtjev Banke dostaviti pisanu izjavu pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću kojom potvrđuje izvore sredstava na računu PayPal, najkasnije u roku od 15 dana od prijema zahtjeva Banke (elektronski, putem pošte ili tel.). U slučaju nepostupanja u skladu sa prethodnim stavom, Banka ima pravo jednostranog raskida Ugovora sa klijentom bez poštivanja otkaznog roka propisanog Ugovorom, a vrijeme raskida Ugovora računa se od momenta slanja pisane obavijesti o jednostranom raskidu na adresu klijenta. Ukoliko usljed neopreznog korištenja kartice, od strane klijenta, dođe do zloupotrebe kartice, njenog falsifikovanja ili dupliranja od strane trećeg lica, odnosno zloupotrebe kartice kod plaćanja putem interneta ili zloupotrebom aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva, Banka neće odgovarati za štetu koja bude prouzrokovana ovakvim i sličnim događajima. Klijent je dužan da bez odlaganja prijavi banci gubitak, odnosno krađu platne kartice, tokena ili PIN broja i da od Banke zahtjeva blokadu dalje upotrebe kartice/usluge, a Banka će mu to u svakom trenutku omogućiti. Banka je obavezna da omogućiti prijavu od strane korisnika, u svakom trenutku, radi gubitaka ili krađe kartice, kao i prijavu transakcija koje su izvršene neovlaštenim korištenjem platne kartice. Klijent snosi sve gubitke u vezi sa transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio obaveze koje proizilaze iz uslova o izdavanju i korištenju platne kartice. Klijent ne snosi gubitke nastale na osnovu transakcija izvršenih poslije prijave Banci gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja platne kartice.

Banka će, najmanje jedanput mjesečno, bez naknade, dostavljati klijentu izvod o svim promjenama po njegovom kartičnom računu, u pisanoj formi ili elektronskim putem, na način i na adresu koju klijent naznači na Zahtjevu. Klijent može izvod preuzeti i lično u svim poslovnim jedinicama Banke. U slučaju dozvoljenog prekoračenja, Banka će na zahtjev klijenta dostaviti izvod bez odgađanja, uz pravo na naplatu takvog obavještenja.

## 8. PRIJEVREMENA OTPLATA

Korisnik kredita može otplatiti kredit, djelimično ili u cjelosti i prije rokova utvrđenih ugovorom o kreditu, uz prethodno pismeno obavještenje Banci, pri čemu ima

pravo na umanjenoje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora. Korisnik kredita je dužan da obavijesti Banku u pisanoj formi o namjeri da izvrši prijevremenu otplatu kredita, u utvrđenom roku, na način i prema uslovima koji se utvrđuju ugovorom o kreditu.

Naknada za prijevremeni povrat se ne naplaćuje u slučajevima:

- zatvaranja dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu ili računa kreditnih kartica,
- ukoliko prijevremenu otplatu inicira Banka i ostatak glavnice naplaćuje iz instrumenata obezbjeđenja,
- ukoliko se prijevremena otplata kredita odobrenog od Banke, finansira iz novoodobrenog kredita u Banci,
- ako je otplata bila izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju, čija je namjena osiguranje otplate kredita,
- ako se otplata vrši tokom perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti.

U slučaju prijevremene otplate kredita banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi s prijevremenom otplatom kredita, pod uvjetom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenjiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000 KM.

Naknada za prijevremenu otplatu se može ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prijevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine. Ako je to period kraći od jedne godine naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita. Naknada 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.

## 9. DEPOZITI

Depozit je novčana obaveza Banke, nastala pologom KM-ovskih, odnosno deviznih sredstava klijenata na račun otvoren kod Banke, a na osnovu kojega nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povrat sredstava.

Depozit može biti:

- depozit po viđenju i
- oročeni depozit.

Oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni. Oročeni depozit može biti oročeni depozit bez namjene i oročeni depozit sa namjenom, sa otkaznim rokom i bez otkaznog roka, sa valutnom klauzulom i bez valutne klauzule. Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i klijenta, uređuju se pojedinačnim ugovorima.

U slučaju da Banka mijenja rok ili uslove oročenja po isteku ovog Ugovora, Banka će obavijestiti deponenta o novim uslovima i novom roku pod kojim je moguće ponovo oročiti sredstva, minimalno 15 (petnaest) dana prije isteka oročenja. U slučaju da se deponent ne odazove na poziv Banke, Banka će isti ponovo oročiti po uslovima iz obavještenja.

Banka zadržava pravo da, u skladu sa aktima Banke, propiše minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja, valute oročavanja i druge uslove.

## 10. KAMATE I NAKNADE

Banka za korištenje bankarskih usluga ima pravo da naplati kamate, naknade i druge troškove, te da plaća kamate na štedne račune na način kako je to definisano internim aktima Banke, a sve u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima. Sve naknade, troškovi i kamate za pojedinične proizvode/usluge će biti definisani Ugovorom zaključenim sa klijentom, odnosno drugim aktima Banke koji su dostupni klijentu. Ukoliko klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospelje, a neizmirene obaveze, Banka će Klijentu obračunati i naplatiti troškove i zakonsku zateznu kamatu koja je propisana zakonom. Banka neće naplaćivati opomene za kašnjenje u plaćanju dospeljih obaveza klijenta.

Kamatna stopa na depozite se ugovara kao fiksna ili kao promjenjiva, u skladu i na način određen aktima Banke. 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 ili štednje, valutu i rok oročenja, u zavisnosti od visine i roka položenog depozita/štednje. Uslovi oročenja po vrstama depozita i/ili štednje definisani su aktima banke.

Kamatne stope na depozite/štednju se izražavaju na godišnjem nivou. Obračun kamate po oročenim depozitima i štednim ulozima vrši se mjesečno, proporcionalnom metodom, na bazi stvarnog broja dana u mjesecu.

Na dugovno stanje po računu Banka primjenjuje nominalnu kamatnu stopu čija visina je određena Odlukom Banke o kamatnim stopama u poslovanju sa stanovništvom. Obračun kamate se vrši na mjesečnom nivou i tako obračunata kamata se evidentiran na računu klijenta. Kamata se obračunava proporcionalnom metodom.

Vrsta i visina kamatne stope, zatezne kamatne stope, način obračuna, pripisa, uslovi i rokovi isplate kamate, detaljnije su predmet svakog zaključenog ugovora za određenu vrstu proizvoda/usluge koju pruža Banka. Zatezna kamata obračunava se i naplaćuje za sve dane kašnjenja, od dana dospijeća do dana ispunjenja nastale novčane obaveze.

Specifikacija bankarskih usluga i odgovarajućih cijena usluga za određene poslove izražava se kao naknada/provizija definisana u važećoj Odluci o tarifi naknada u poslovanju sa stanovništvom. Vrste i visine naknada/provizija, između ostalog, određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa vlasnikom računa, osim ako zakonskim ili podzakonom - skim aktima nije drugačije regulisano.

Naknade su promjenjiva kategorija. Promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa ugovora, uz prethodno obavješćavanje klijenta. Ukoliko dođe do izmjene istih Banka će klijente obavjestiti putem dostupnih kanala: službene internet stranice Banke ([www.unionbank.ba](http://www.unionbank.ba)), istaknutim obavješćenjem u poslovnicama Banke, kao i putem drugih raspoloživih kanala informisanja.

Klijent je dužan platiti kamatnu stopu i odgovarajuće naknade u skladu sa uslovima iz Ugovora, a koji su u skladu sa važećim odredbama internih akata Banke koji uređuju kamatne stope i/ili tarife naknada. Ukoliko klijent ne prihvati izmjene naknada iz prethodnog stava, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana pisanim putem obavijesti Banku o svom neslaganju. Pisana obavijest klijenta o neslaganju i neprihvatanju izmjenjenih tarifa po ugovoru, smatra se ujedno otkazom ugovora, nakon čega Banka ima pravo da proglasi dospelim sva eventualna potraživanja prema klijentu/opunomoćenicima po ugovoru, a vlasnik računa ima obavezu da izvrši ukupan povrat svih eventualnih preostalih dugovanja po ugovoru.

## 11. TAJNOST PODATAKA I POSLOVNA TAJNA

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

Nadzorni odbor, Uprava, svi radnici, kao i svako lice koje se angažuje za rad u Banci, po bilo kojem 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, lica u Ombudsmanu za bankarski sistem i drugim licima koja ovlasti ili imenuje Agencija za bankarstvo i drugi nadležni organi 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 klijenta
- podaci o stanju i prometu na individualnim računima klijenta
- podaci koji se odnose na urednost ispunjenja obaveza klijenta prema Banci
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima

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 klijenta
- podaci o dioničarima Banke i visini njihovog učešća u dioničkom kapitalu Banke

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju/saopćavaju 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 klijenta u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i podzakonskim aktima.

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

Poslovnom tajnom Banke smatraju se, između ostalog, akti, isprave i podaci o njenom poslovanju, čije bi saopštavanje neovlaštenim licima izazvalo ili moglo da izazove teže štetne posljedice za interese klijenata Banke, a naročito:

- Podaci o odobrenim kreditima, garancijama i drugim poslovima zaključenim sa klijentima Banke;
- Podaci o finansijskom stanju klijenata Banke;
- Podaci o poslovanju klijenata preko tekućih, osnovnih, žiro-računa i kartičnih računa, kao i podacima o stanju na tim računima;
- Podaci o štednim ulozima i drugim depozitima;
- Dokumentacija korisnika kredita, garancija i avala, i svih drugih subjekata koji imaju poslovni odnos sa Bankom;
- Lični podaci klijenta u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka;
- Ostali podaci i isprave, koje se proglašavaju kao poslovna tajna opštim/općim ili pojedinačnim aktima Banke.

## 12. PRAVO NA PRIGOVOR KLIJENTA

Banka ima uspostavljen sistem obrade prigovora klijenata koji podrazumijeva određena načela, rokove, zahtjeve, kompetenciju i odgovornost za efikasno obrađivanje i rješavanje prigovora.

Klijenti imaju pravo da, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, kao i internim aktima Banke, upute prigovor kada smatraju da se Banka ne pridržava odredaba zakona, ugovora, dobrih poslovnih običaja i Opštih/Općih uslova/uvjeta poslovanja.

Klijent može uputiti prigovor Banci usmeno ili pisanim putem a pored navedenih mogu biti utvrđeni i drugi načini podnošenja prigovora tj. u elektronskoj formi putem e-maila: [ppp@unionbank.ba](mailto:ppp@unionbank.ba).

Prigovor pisanim putem podnosi se na adresu sjedišta Banke.

Banka će organizirati poslove rješavanja prigovora, donijeti pisane procedure i postupke, dostaviti odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, te voditi urednu evidenciju istih.

Podnošenje pisanih prigovora vrši se na propisanom obrascu „Obrazac za prigovor, prijedlog, pohvalu“. Klijent garantuje za tačnost ličnih podataka unesenih na obrazac.

Ako Banka ocijeni da je prigovor osnovan, odgovor Banke će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent, sudužnik, jamac treba da obavijesti Banku da li taj prijedlog prihvata, a koji ne može biti duži od 30 dana od dana odgovora Banke.

Ako Banka ne dostavi odgovor u definisanom roku ili ocijeni da je prigovor podnosioca neosnovan ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, isti ima pravo o tome pisanim putem obavijesti Ombuds - mena za bankarski sistem, čiji je cilj promoviranje i zaštita prava i interesa korisnika finansijskih usluga i predstavlja jednog od nositelja zaštite prava korisnika finansijskih usluga u Federaciji Bosne i Hercegovine i koji omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između davaoca finansijskih usluga i korisnika usluga mogu pravično i brzo riješiti od strane neovisnih osoba, s minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način, a u skladu sa važećom Odlukom FBA „Pravila postupanja Ombuds - mena za bankarski sistem FBiH“. Obavijest Ombuds - menu treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor Banke u prilogu.

## 13. ODUSTANAK OD UGOVORA O KREDITU I PRESTANAK UGOVORA O KREDITU

Klijent može odustati od zaključenog ugovora o kreditu/dozvoljenom prekoračenju/kreditnoj kartici, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez

navođenja razloga za odustanak. Kod ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet finansiranje kupovine nepokretnosti, klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo koristiti kredit, odnosno finansiranje. Pri odustanku od ugovora u propisanom roku, klijent je dužan o svojoj namjeri pisanim putem obavijestiti Banku, na način kojim se potvrđuje prijem ovog obavještenja, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu/dozvoljenom prekoračenju/kreditnoj kartici, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja, vratiti Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita.

Za slučaj prijevremenog vraćanja kredita, klijent je dužan platiti Banci naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi naknada u poslovanju sa stanovništvom.

Ako se klijent ne pridržava bilo koje ugovorne obaveze, Banka ima pravo raskinuti ugovor o kreditu i učiniti sve obaveze trenutno dospelim.

Banka ugovor otkazuje dostavom otkaznog pisma klijentu bez otkaznog roka ili ukoliko je otkazni rok ugovoren, u tom roku.

U slučaju otkaza, ukupna potraživanja Banke koja su utemeljena na otkazanom ugovoru, dospjevaju na naplatu danom dostave otkaznog pisma klijentu. Dan dostave otkaznog pisma je dan njegovog slanja na adresu registriranog prebivališta/sjedišta klijenta, odnosno, na adresu o kojoj je klijent uredno obavijestio Banku.

## 14. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim/Općim uslovima/uvjetima poslovanja sa stanovništvom primjenjuju se zakonski i podzakonski propisi i interni akti, koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima.

Opšti/Opći uslovi/uvjeti su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i na službenoj internet stranici Banke: [www.unionbank.ba](http://www.unionbank.ba).

Izmjene i dopune Opštih/Općih uslova/uvjeta, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj internet stranici, i to najkasnije 15 dana prije početka njihovih primjene.

U slučaju da odredbe ovih Opštih/Općih uslova/uvjeta poslovanja budu izmjenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih/Općih uslova/uvjeta poslovanja tj. uskladi - vanja sa propisima.

Potpisivanjem Ugovora o korištenju bankarskog proizvoda/usluge, kao izraza slobodno izražene volje i

predhodne nezavisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, klijent potvrđuje da je prije zaključenja Ugovora bio upoznat sa Opštim/Općim uslovima/uvjetima, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo usklađivanja Opštih/općih uslova/uvjeta poslovanja sa zakonskim, podzakonskim aktima i poslovnom politikom Banke, a u skladu sa ukazanim potrebama.

Opšti uslovi/Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja a primjenjuju se 15 dana od momenta usvajanja istih.

Danom primjene Ovih opštih/općih uslova/uvjeta, stavljaju se van snage Opšti/Opći uslovi/uvjeti poslovanja sa stanovništvom br. UB-1/3-4174-15.5.1/23 od 18.04.2023. godine.

Za Upravu Banke

Predsjednik Uprave  
Vedran Hadžiahmetović



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

Oktobar 2025.