



SBERBANK

**Opšti uslovi korištenja usluga
platnog prometa**



OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGA PLATNOG PROMETA SBERBANK BH d.d. ZA POSLOVNE SUBJEKTE

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Opšti uslovi korištenja usluga platnog prometa Sberbank BH d.d. za poslovne subjekte (u daljem tekstu: Opšti uslovi) stupaju na snagu i primjenjuju se od 18.12.2019. godine. Opšti uslovi regulišu prava i obaveze korisnika usluga platnog prometa (u daljem tekstu: Korisnik), kao i prava i obaveze Sberbank BH d.d. (u daljem tekstu: Banka) u pružanju usluga platnog prometa. Primjenjuju se na sve Korisnike.

Član 2.

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeće značenje:

Banka - izdavalac Opštih uslova je Sberbank BH d.d., pružalac usluga platnog prometa.

Poslovni subjekti - pravna lica i dijelovi pravnih lica, odnosno privredna društva, javna preduzeća, banke i druge finansijske organizacije, udruženja, javne institucije, organi uprave, organi jedinica lokalne samouprave, te ostali oblici organizovanja čije je osnivanje registrovano kod nadležnog organa ili osnovano zakonom, kao i fizička lica koja samostalno obavljaju registrovanu poslovnu djelatnost.

Korisnik usluge - Poslovni subjekt koji na osnovu Ugovora o poslovnom računu otvorenog kod Banke i ovih Opštih uslova koristi usluge platnog prometa.

Plaćanje - podrazumijeva obračun preko računa, prijenose sredstava sa jednog računa na drugi račun kod iste ili kod različitih banaka, naplata sa računa, uplata na račun i isplata sa računa i drugi poslovi platnog prometa u skladu sa zakonom o unutrašnjem platnom prometu, zakona o deviznom poslovanju i propisima kojima se uređuju platne transakcije.

Račun - je svaki transakcioni račun otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane za usluge platnog prometa.

Glavni račun - je račun (u daljem tekstu: glavni račun) na kojem će se, u skladu sa Zakonom o unutrašnjem platnom prometu, izvršavati nalozi za plaćanje javnih prihoda i nalozi za prinudnu naplatu. Plaćanje javnih prihoda Korisnik usluge (nalogodavac) može realizovati isključivo sa računa koji je određen kao glavni račun.

Pokriće na računu - Pokrićem na računu smatra se stanje na računu od prethodnog dana uvećano za priliv sredstava tokom dana i za sredstva na osnovu ugovora s Bankom o dozvoljenom negativnom saldu na računu, te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja pokrića.

Jedinstveni registar računa - Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata predstavlja javnu evidenciju i centralnu bazu podataka računa poslovnih subjekata otvorenih u bankama sa sjedištem u Federaciji BiH i filijalama banaka iz Republike Srpske i Brčko Distrikta koje posluju u Federaciji BiH.

Usluge platnog prometa - uplata i isplata gotovog novca po nalogu Korisnika, prenos novčanih sredstava sa računa Korisnika na drugi račun po nalogu Korisnika i prijem novčanih sredstava na račun Korisnika prema nalogu nekog drugog Poslovnog subjekta ili fizičkog lica kao i druge poslove platnog prometa u zemlji koje Banka obavlja u skladu sa Zakonom o unutrašnjem platnom prometu i poslove platnog prometa sa inostranstvom koje Banka obavlja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju i drugim propisima koji uređuju platne transakcije. U sklopu usluga platnog prometa Banka izvršava i poslove prinudne naplate u skladu sa propisima.

Distributivni kanali - predstavljaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda ili usluge Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam „distributivni kanal“ može značiti jedno od navedenog: poslovnu jedinicu Banke (filijala,

ekspozitura, šalter), internet bankarstvo, bankomate i ostalo za šta Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.

Platni nalog - je безусловna instrukcija Korisnika data Banci da izvrši uplatu ili plaćanje, naplati ili isplati određeni iznos novca sa naznačenog računa. Platnim nalogom se smatra papirni nalog koji Korisnik ispostavlja u poslovnim jedinicama Banke, elektronski nalog koji je Banci korisnik ispostavio elektronskim putem na način koji odobrava Banka (e-mail, fax) i, nalog ispostavljen korištenjem aplikacije za elektronsko bankarstvo. Platni nalog može biti nalog za gotovinsko plaćanje (uplatu gotovog novca na račun i isplatu gotovog novca sa računa), nalog za bezgotovinsko plaćanje (prijenos sredstava sa računa Korisnika na račun drugog poslovnog subjekta ili prijenos sredstva sa jednog računa Korisnika na drugi račun Korisnika).

Prinudna naplata - plaćanje u korist računa primaoca, a na teret računa Korisnika na osnovu naloga koji mogu dati 1) povjerioci – na osnovu naplate dospjelih vrijednosnih papira i dospjelih instrumenata osiguranja plaćanja i ostalih propisanih ili ugovorenih ovlaštenja, 2) organi i institucije, na osnovu zakonskih ovlaštenja, 3) ovlaštene organizacije, na temelju sudskih odluka i drugih izvršnih isprava te zakonskih ovlasti.

RTGS nalozi - su nalozi koji su po iznosu veći od KM 10.000,00 kao i nalozi koje je nalogodavac na nalogu označio „Hitno“, a korisnik ima račun u drugoj banci u BiH.

Žiro Kliring nalozi - su nalozi koji su po iznosu manji od ili jednaki KM 10.000,00, a korisnik ima račun u drugoj banci u BiH.

Radni dan - bilo koji dan osim subote i nedjelje, ili bilo kojeg drugog dana kada Banka po osnovu zakona mora ili ima pravo biti zatvorena.

UGOVARANJE USLUGA PLATNOG PROMETA

Otvaranje i vođenje računa

Član 3.

Usluge platnog prometa Korisnici ostvaruju otvaranjem i održavanjem poslovnog (tekućeg) računa kod Banke i to, za sve transakcije u KM preko transakcijskog računa u KM, za sve devizne transakcije preko deviznog računa.

Korisnik može prema svojim potrebama, a u skladu sa važećim zakonskim propisima, otvoriti u Banci:

- račun u KM za redovno poslovanje poslovnog subjekta;
- račune organizacionih dijelova poslovnog subjekta, koji se registruju u skladu sa zakonom;
- račune za posebne namjene čija je namjena utvrđena zakonom ili drugim propisom u skladu sa zakonom;
- račune za uplatu javnih prihoda;
- devizni račun u skladu sa propisima o deviznom poslovanju;
- escrow račun, kao račun posebne namjene po kojem se banka pojavljuje kao agent koji garantuje da će posao biti izvršen u skladu sa nekim posebnim poslom odnosno ugovorom i koji se gasi kada se ispune sve obaveze iz ugovora;
- notarski povjerenički račun za druge osobe za plaćanja koja se odnose na neki poseban pravni posao, koji sklapa Notar i njegov klijent.

Korisnik može u banci otvoriti devizni račun samo ukoliko ima prethodno otvoren račun u KM za redovno poslovanje.

Korisnik kod banke može imati otvoren samo jedan račun za redovno poslovanje u konvertibilnim markama i po jedan račun za svaki organizacioni dio. Korisnik može imati otvoreno više računa za posebne namjene u skladu sa potrebama, odnosno propisima.

Ukoliko je račun za redovno poslovanje u konvertibilnim markama koji je Korisnik otvorio kod banke ujedno i Glavni račun Korisnik je dužan podnijeti Banci zahtjev za određivanje Glavnog računa u pisanoj formi.

Korisnik može promijeniti Glavni račun samo ako na tom računu nema evidentirane neizvršene naloge za prinudnu naplatu i drugom računu za redovno poslovanje kod druge banke dodijeliti status Glavnog računa, uz podnošenje Banci zahtjeva/dokaza o određivanju drugog redovnog računa kao glavnog računa u kojem će navesti planirani datum promjene statusa računa.

Član 4.

Smatra se da su Banka i Korisnik ugovorili usluge platnog prometa zaključenjem Ugovora o otvaranju i vođenju računa (u daljem tekstu: Ugovor o otvaranju računa). Zaključenje Ugovora o otvaranju računa uslovljeno je prethodnim podnošenjem uredno popunjenog Zahtjeva za otvaranje računa i dokumentacije sa liste neophodne dokumentacije za otvaranje računa, kao i druge dokumentacije za koju Banka u procesu prikupljanja dokumentacije zaključi da je neophodna za identifikaciju Korisnika i krajnjeg vlasnika Korisnika.

U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika u skladu sa odredbama Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno, prekinuće već uspostavljeni odnos.

Dokumenti se dostavljaju u originalu, kopiji ili ovjerenj kopiji prema specifikaciji datoj na listi neophodne dokumentacije koju Korisnik dobije od Banke uz Zahtjev za otvaranje računa.

Dokumentacija koju Korisnik dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtjev Banke dostavlja se u ovjerenom prevodu od strane sudskog tumača na bosanski ili hrvatski ili srpski jezik.

Za otvaranje narednog (novog) računa, Korisnik ne dostavlja dokumentaciju koju je već ranije priložio i koja se nalazi u dosjeu Korisnika,

već samo onu koja nedostaje da bi se otvorio naredni račun.

Prvi poslovni odnos Banke i Korisnika uspostavlja se isključivo u ličnom kontaktu zaposlenih Banke i zastupnika ili drugih za ove poslove ovlaštenih lica Korisnika.

Banka ima pravo od Korisnika zahtijevati dopunu dokumentacije, ukoliko to zahtijevaju promijenjene okolnosti poslovanja i/ili pozitivni propisi doneseni nakon što je račun otvoren, a Korisnik je obavezan postupiti po tom takvom zahtjevu.

Član 5.

Podaci Korisnika od značaja za bezbjedno izvršenje usluga platnog prometa su:

- podaci o zakonskom zastupniku;
- podaci o licima ovlaštenim za raspolaganje novčanim sredstvima na računima Korisnika;
- podaci o licima ovlaštenim za izdavanje elektronskih platnih naloga;
- adresa kao i drugi kontakt podaci Korisnika;
- imenovanje punomoćnika, prokuriste ili drugog lica za privremeno ili ograničeno zastupanje;
- ostali podaci koji se šalju u Jedinostveni registar računa poslovnih subjekata
- svaka promjena gore navedenih podataka.

Sve podatke koji se odnose na gore navedena fizička lica Korisnik je obavezan prijaviti uz dostavu identifikacione dokumentacije sa liste neophodne dokumentacije za otvaranje računa.

Član 6.

Korisnik je obavezan da prijavi sva lica i ograničenja tih lica za raspolaganje sredstvima na računima, bilo da se sredstvima raspolaže ispostavljanjem platnih naloga pisanim ili elektronskim putem.

Prijava podrazumijeva i deponovanje potpisa fizičkih lica ovlaštenih za raspolaganje sredstvima sa računa kao i zastupnika i prokuriste, uz obavezno deponovanje potpisa na

kartonu deponovanih potpisa. Karton deponovanih potpisa potpisuje i ovjerava zakonski zastupnik Korisnika, odnosno drugo lice na osnovu pismenog ovlaštenja/punomoći.

Korisnik može ovlastiti jednu ili više fizičkih osoba, za vršenje transakcija uplate gotovine na način da Banci dostavi popunjen, ovjeren i od strane zakonskog zastupnika potpisan obrazac ovlaštenja za uplatu gotovine/polog pazara.

U slučaju da u toku trajanja ugovornog odnosa dođe do promjena ovlaštenja ili ograničenja za raspolaganje novčanim sredstvima, ugovaranje ili druga ograničenja u pravnom prometu, Korisnik je obavezan iste prijaviti Banci bez odlaganja.

Član 7.

Korisnik je obavezan prijaviti adresu svog sjedišta, kao i adresu dostave obavještenja i to obavezno poštansku adresu i, ako istom raspolaže elektronsku tj. e-mail adresu, kao i kontakt telefone, broj fax-a i lica za kontakt.

Banka će načine i rokove dostave redovnih obavještenja, poput izvoda stanja računa, obavještenja o izvršenju platnih naloga i sl. definisati ovim Opštim uslovima. Banka će smatrati da je ispunila svoju obavezu obavještanja kada obavještenja dostavi na način i na adresu koju je Korisnik odredio na Zahtjevu za otvaranje računa.

U slučajevima prijavljene elektronske adrese Banka ima pravo obavještenja, osim ako nije drugačije definisano ugovorom, isključivo dostavljati elektronskim putem.

Generalna obavještenja koja se odnose na ugovorni odnos Korisnika i Banke, Banka Korisniku dostavlja takođe na prijavljene kontakt adrese i/ili na adresu sjedišta Korisnika.

Član 8.

Korisnik odgovara za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je banka otvorila i vodi račun.

Prijavu svih promjena Korisnik Banci podnosi lično, u pismenom obliku, uz podnošenje dokumentacije kojom se prijavljena promjena dokazuje.

Korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 8 dana po nastanku promjene, prijaviti promjene svih podataka koji se upisuju u mjerodavne registre, svih podataka koji se odnose na promjenu vlasničke strukture, svih podataka koji se odnose na promjenu ličnih podataka lica ovlašćenih za potpisivanje i raspolaganje sredstvima na računu, svih promjena ovlašćenja tih lica, kao i svih promjena koje se odnose na ovlašćenja data posebnim licima od strane zastupnika.

Član 9.

Banka nije odgovorna i ne snosi štetu Korisnika koja nastane uslijed propusta Korisnika da prijavi tačno i blagovremeno sve podatke koji se odnose na fizička lica koja imaju bilo koja ovlašćenja kod Korisnika, a koje mogu uticati na izvršenje usluga platnog prometa i generalno na sredstva Korisnika koja se drže kod Banke.

Smatraće se da je Banka izvršila obavezu dostave svih obavještenja upućenih Korisniku prema registrovanoj ili prijavljenoj poštanskoj adresi ili e-mail adresi i neće snositi odgovornost za štetu nastalu kod Korisnika zbog propusta u prijavi promjene adrese.

Banka ima pravo da uskrati usluge Korisniku, te blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o promjenama definisanim članovima 5. do 9. koje Korisnik nije prijavio Banci.

Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja može nastati zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama, kao i zbog nepridržavanja obaveze dostave bilo kojih drugih podataka zatraženih od strane Banke.

Korisnik je dužan odmah i obavezno da obavijesti Banku o svakom neovlaštenom korištenju usluga platnog prometa (neovlašćenom ispostavljanju platnih naloga, interni falsifikati, zloupotreba potpisa i sl.) i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koju sazna.

Korisnik odgovara Banci za štetu koja bi nastala zbog neovlaštenog i nepravilnog korištenja usluge od strane Korisnika.

Banka ima pravo da prestane da izvršava usluge platnog prometa Korisniku, kao i da blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o neovlašćenom korištenju usluga ili o kršenju bilo kog drugog oblika sigurnosti.

Član 10.

Zaključenje Ugovora o otvaranju računa podrazumeva i prihvatanje ovih Opštih uslova kao i cjenovnih uslova obavljanja platnog prometa, koje aktima Banke postoje ili se u toku trajanja ugovornog odnosa donose od strane Banke. Opšti uslovi smatraju se sastavnim dijelom ugovorenih usluga platnog prometa.

Korisnik ima obavezu da se upozna sa sadržajem Opštih uslova prije potpisivanja Ugovora o otvaranju računa, kao i obavezu da se informiše o svakoj izmjeni Opštih uslova.

Prilikom zaključenja Ugovora o otvaranju računa Banka informiše Korisnika o visini osnovnih naknada za platne transakcije koje se redovno realiziraju u poslovanju preko računa. Korisnik ima pravo da se informiše i o svim ostalim cjenovnim uslovima vršenja usluga platnog prometa u svakom momentu ličnim upitom kao i dostavom pisanog pitanja nadležnom Voditelju poslovnog odnosa ili Bankaru za pravna lica.

Trenutkom sklapanja Ugovora o otvaranju računa smatra se trenutak kada je Ugovor potpisan i ovjeren od strane Banke i Korisnika, uz istovremeno obavještenje Korisniku da mu je račun otvoren sa dostavljenim brojem računa. Broj računa služi kao jedinstvena identifikaciona oznaka Korisnika u platnom prometu, koju je potrebno navesti prilikom vršenja usluga platnog prometa.

Član 11.

Banka dnevno dostavlja podatke o računima poslovnih subjekata u Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata.

Podaci o otvorenim računima se dostavljaju u Jedinstveni registar na način i po sadržaju koji su predviđeni važećim propisima.

PRUŽANJE USLUGA PLATNOG PROMETA

Način ispostavljanja platnih naloga

Član 12.

Banka prima platne naloge putem svojih kanala distribucije, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa, i odredbama posebnih ugovora za usluge (Elba / mBanking / SMS / Hal-E-Bank, platna kartica) koje Banka vezano za te račune pruža.

Banka platni nalog može primiti :

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku;
- u elektronskom obliku putem Elba / mBanking ili Hal-E-Bank aplikacije
- fax-om ili drugim alternativnim kanalom za određene Korisnike uz potpisivanje posebnog protokola o načinu dostavljanja platnih naloga ili
- posredno preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje, podnošenjem naloga za prinudnu naplatu, korištenjem platne kartice).

Banka se obavezuje da omogući Korisniku predaju i obradu gotovinskih platnih naloga direktnom predajom na realizaciju na blagajni, dok je u drugom slučaju predaja bezgotovinskih platnih naloga moguća i na posebno obilježenoj mjestu u poslovnici banke.

Banka na osnovu iskustva rada pojedinim Korisnicima, koji iz opravdanih razloga ne mogu dostavljati platne naloge putem ostalih gore navedenih kanala distribucije, omogućava predaju platnih naloga i faxom na za to posebno predviđene brojeve fax-a ili drugim alternativnim kanalom uz Generalnu autorizaciju potpisanu od strane ovlaštenog lica Korisnika. Kod ovakvog načina predaje platnih naloga, Banka ima pravo da iste ne izvrši u slučaju i najmanje sumnje u ispravnost ili vjerodostojnost naloga, kao i da ovu mogućnost opozove u bilo kom momentu.

Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa, i iniciranje platnih transakcija.

Elektronski platni nalog ispostavljen putem Elba ili Hal-E-Bank aplikacije ima snagu svojeručno potpisanog platnog naloga.

Platni nalozi (gotovinski i bezgotovinski) moraju biti popunjeni od strane ovlaštenog lica Korisnika, tačno, nedvosmisleno, u cijelosti i bez ispravki, kako bi se instrukcija za plaćanje provela ispravno.

Vrijeme prijema platnog naloga

Član 13.

Vrijeme prijema platnog naloga je trenutak kada Banka primi nalog neposredno od Korisnika, ukoliko nije drugačije ugovoreno, ili posredno preko primaoca plaćanja.

Dan kada Banka primi platni nalog neposredno od strane Korisnika ili preko primaoca plaćanja smatra se danom za započinjanje izvršenja platne transakcije i provjere uslova za izvršenje.

Za platne transakcije inicirane karticom, nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sproveda postupak autentifikacije, vrijeme prijema je vrijeme kada Banka od pružaoca usluga platnog prometa primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje Korisnikovog računa.

Ako vrijeme prijema platnog naloga nije radni dan Banke, odnosno, ako je Banka nalog primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje platnih naloga, smatra se da je nalog primljen slijedećeg radnog dana.

Član 14.

Nalozi koji se obrađuju na način naveden u članu 12. su:

- svi interni nalozi (kada izdavalac i primalac platnog naloga imaju račune u Banci),
- eksterni nalozi (kada primalac platnog naloga ima račun u drugoj Banci)

Nalozi se predaju na propisanom obrascu, uz obaveznu dokumentaciju, ako je ista predviđena propisima kao obavezna uz nalog, složeni prema redoslijedu vremena izvršenja koje određuje Korisnik.

Korisnik može predati nalog u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke u kojoj se vrše platne usluge.

U slučaju izmjene lica na kartonu deponovanih potpisa, platne usluge se mogu obavljati tek nakon predaje novog kartona deponovanih potpisa u Banku.

Član 15.

Platni nalozi moraju biti popunjeni čitko, jasno i nedvosmisleno. U platnog nalogu se moraju popuniti svi podaci koji se zahtijevaju u obrascu naloga, uz navođenje datuma izvršenja i obaveznim potpisima lica ovlašćenih za potpisivanje platnog naloga.

Potpisi na platnom nalogu moraju biti identični sa potpisima na kartonu deponovanih potpisa. Pečat na platnom nalogu mora biti odvojen od potpisa, odnosno otisak pečata ne smije biti stavljen preko potpisa.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu.

Saglasnost za platnu transakciju

Član 16.

Platna transakcija smatra se autorizovanom, ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnica Banke - potpisom platnog naloga;
- putem elektronskog bankarstva upotrebom lozinke, korisničkog imena, tokena, pametne kartice ili drugog sigurnosnog obilježja, i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu;
- platnom karticom, uručenjem kartice trgovcu i unošenjem PIN-a u POS uređaj ili

potpisivanjem slipa generisanog iz POS uređaja, prinošenjem kartice beskontaktnom uređaju, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat, unošenjem podataka o platnoj kartici, roku važenja i sigurnosnom kodu prilikom trgovine podsredstvom interneta, umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način kojim samouslužni uređaj uslovljava autorizaciju;

- ako je sa Bankom ili s primaocem plaćanja ugovorio i potpisao Pristupnicu/Ugovor za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje).

Izvršenje platnog naloga

Član 17.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni slijedeći uslovi:

- ako je nalog ispravan, odnosno sadrži minimum podataka potrebnih za njegovo izvršavanje;
- ako na računu postoji pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz platnog naloga i naknade za plaćanje ili ako Korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj tekući račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naplatu naknade za plaćanje, ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način.

Ako Korisnik banci pruži bilo koji neispravan ili netačan bitan dio platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Član 18.

Banka izvršava naloge, ako su ispunjeni svi uslovi traženi članom 12 do 17, prema vremenu prijema platnog naloga, ako je za njihovo izvršenje osigurano pokriće na računu Korisnika i ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga.

Vrijeme realizacija naloga unutrašnjeg platnog prometa postavljeno je u skladu sa terminskim planom RTGS i Žiro kliring sistema Centralne banke BiH.

Bezgotovinski nalozi unutrašnjeg platnog prometa dostavljeni u poslovnice banke biće izvršeni isti radni dan, ako su ispoštovani slijedeći termini predaje bezgotovinskog platnog naloga:

- eksterni žiro kliring nalozi do 12:00 sati - eksterni RTGS nalozi do 15:30 sati - interni nalozi predati do 16:00 sati.

Bezgotovinski nalozi unutrašnjeg platnog prometa dostavljeni elektronskim biće izvršeni isti radni dan, ako su ispoštovani slijedeći termini prijema naloga:

- eksterni žiro kliring nalozi do 14:45 sati - eksterni RTGS nalozi do 15:30 sati - interni nalozi bez ograničenja.

Odluka o vremenu prijema platnog naloga može biti izmjenjena ukoliko Centralna banka BiH izmjeni operativna pravila žiro - kliringa i RTGS-a, ili u skladu sa odlukom Uprave Banke.

Nalozi platnog prometa prema inostranstvu dostavljeni u poslovnice banke biće izvršeni isti radni dan, ako su ispoštovani slijedeći termini predaje platnih naloga:

- valuta izvršenja T+0 do 10:00 sati tekućeg dana
- valuta izvršenja T+1 i T+2 do 14:00 sati tekućeg dana

Nalozi platnog prometa prema inostranstvu dostavljeni elektronskim putem biće izvršeni isti radni dan, ako su ispoštovani slijedeći termini predaje platnih naloga:

- valuta izvršenja T+0 do 12:00 sati tekućeg dana
- valuta izvršenja T+1 i T+2 do 15:00 sati tekućeg dana

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka na platnom nalogu i snosi rizik unosa netačnih podataka i eventualne zloupotrebe. Eventualnu

štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe snosi Korisnik.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je platni nalog odbijen u platnom sistemu ili kada ga nije moguće izvršiti tačno i na vrijeme usljed greške Korisnika.

Platni nalozi kojima Korisnik zahtijeva plaćanja za koja je propisano obavezno podnošenje dokumentacije kao dokaza odnosno osnova u vezi sa transakcijom, Banka će izvršiti isključivo ukoliko je propisana dokumentacija data na uvid i ako dokumentacija korespondira prirodi plaćanja navedenom u nalogu.

Bezgotovinski nalozi primljeni poslije ovog vremena izvršavaju se prvog narednog radnog dana.

Član 19.

Ukoliko u trenutku izvršenja platnog naloga na računu Korisnika ne postoje novčana sredstva ili ne postoji dovoljno novčanih sredstava za realizaciju platnog naloga i za plaćanje pripadajuće provizije, Banka će pokušati izvršenje u narednih 5 dana, a ukoliko ni u tom periodu ne bude moguće izvršenje platnog zbog nedostatka sredstava, nalog se automatski odbija i pojavljuje komitentu na izvodu sa obrazloženjem da nalog nije realizovan zbog nedostatka sredstava na računu.

U slučajevima kada Korisnik ispostavi više naloga za koje zbirno ne postoji dovoljno sredstava na računu Korisnika, osim ako Korisnik to nije posebno naglasio (hitni ili prioritetni nalozi), Banka će naloge izvršavati prema redosljedu prijema platnog naloga do iskorištenja sredstava na računu Korisnika. Preostali neizvršeni platni nalozi tretiraju se u skladu sa prethodnim stavom.

Podnesene naloge koji se ne odnose na prinudnu naplatu Banka ne može izvršavati prije potpunog izvršenja svih naloga za prinudnu naplatu.

Naloge za prinudnu naplatu za čije izvršenje na dan prijema naloga nema sredstava na računu Korisnika, Banka neće vratiti nalagodavcu.

Odbijanje platnog naloga

Član 20.

Banka će odbiti izvršenje svakog platnog naloga koji nije predat i popunjen u skladu sa ovim Opštim uslovima i pravilima predaje i popunjavanja naloga.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga smatra se da platni nalog nije ni primljen.

Opoziv naloga

Član 21.

Korisnik, može opozvati platni nalog dostavljanjem Banci zahtjeva za opoziv u pisanoj formi, u vrijeme i na način koji omogućavaju da se opoziv inicira prije izvršenja instrukcija sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da Banka nije izvršila platni nalog.

Kad je Korisnik s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja platnog naloga, nalog se može opozvati najkasnije do krajnjeg vremena za prijem naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga, odnosno do prosljeđivanja naloga u klirinšku obradu.

Ako je transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati nalog najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platnočevog računa.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana, odnosno nakon što je unio PIN i tako odobrio transakciju.

Ako korisnik izvrši opoziv naloga nakon proteka rokova iz stava 1.-3. ovog člana, Banka može preduzeti razumne mjere za sprečavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz proteka rokova iz stava 1-3. ovog člana, Banka može naplatiti, u skladu sa cjenovnikom Banke.

Po isteku rokova za opoziv, Korisnik usluga platnog prometa platni nalog može opozvati

samo na osnovu dogovora sa Bankom. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz st. 1-3. ovog člana ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Obavještanje Korisnika o platnim transakcijama

Član 22.

Obaveza je Banke da na zahtjev Korisnika izda potvrdu o prijemu platnog naloga kao i potvrdu o izvršenju platnog naloga.

Za izdavanje ove potvrde Banka naplaćuje naknadu predviđenu cjenovnikom Banke.

Banka dostavlja Korisniku izvještaj o svim promjenama po računu, na način koji je Korisnik definisao u Zahtjevu u otvaranju računa ili način o kojem je naknadno Korisnik pisanim putem obavijestio Banku, nakon svake promjene po računu, najkasnije idući radni dan od nastanka promjene na računu.

Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

Član 23.

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu s Opštim uslovima.

Ako Korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vrijeme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povrat iznosa te transakcije platiocu, odnosno vratiće platiočev platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena i izvršiti povrat iznosa svih naknada koje je naplatio platiocu, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

Član 24.

Banka je odgovorna i snosi štetu:

- ako na dan valute ne izvrši nalog za plaćanje koji je primljen u propisanom roku, koji sadrži sve propisane elemente i za čije izvršenje postoji pokriće na računu platioca,
- ako nalog za plaćanje ne izvrši u skladu s propisanim redoslijedom plaćanja,
- ako pogrešno tereti ili odobri račun u Banci,
- ako pogrešno obradi podatke s platnog naloga, - ako ne postupi u skladu s odredbama čl. 25. do 28. Zakona o unutrašnjem platnom prometu
- za štetne posljedice koje proizidu iz ugovornih ovlaštenja trećim stranama za obavljanje poslova platnog prometa.

Korisnik je odgovoran i snosi štetu:

- ako nalog za plaćanje ne sadrži sve propisane podatke,
- ako nalog za plaćanje ne sadrži ispravne podatke,
- ako je nalog za plaćanje, zbog nepostojanja računa navedenog u nalogu, odbijen,
- ako nalog za plaćanje nije izvršen na dan valute zbog nedostatka sredstava na njegovim računima,
- ako nalog za plaćanje nije izvršen na dan valute, obzirom da je isti podnešen Banci nakon isteka propisanog roka.

Isključenje odgovornosti usljed više sile ili zakona

Član 25.

Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je spriječila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

Reklamacije Korisnika

Član 26.

Korisnik je dužan da vodi računa o izvještajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izvještaju koji mu je dostavljen podnese reklamaciju Banci.

Rok u kome Korisnik može da reklamira transakcije ističe 15 dana od dana dostavljanja izvještaja o stanju i promjenama na računu.

Korisnik može da uputi reklamaciju ako se radi o grešci Banke nastaloj prilikom izvršenja platnog naloga koji je Korisnik u potpunosti popunio i podnio Banci na izvršenje u skladu sa propisima i ovim Opštim uslovima. Reklamacije Korisnik upućuje Banci u pisanoj formi, elektronskim putem ili poštom, sa ovjerom i potpisom od strane ovlaštenog lica Korisnika uz navođenje broja platnog naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka koji reklamira.

Banka će uzeti reklamacije u postupak rješavanja odmah po prijemu i o ishodu reklamacije, u slučaju da Korisnik nije imao osnova za reklamaciju, obavijestiti Korisnika najkasnije narednog radnog dana.

Ako se utvrdi da je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik usluga platnog prometa zahtijevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Troškove neopravdane reklamacije, u potpunosti snosi Korisnik.

Naknade / provizije za usluge platnog prometa

Član 27.

U sklopu usluga platnog prometa Banka naplaćuje:

- Naknade za otvaranje i servisiranje računa;
- Naknade za usluge elektronskog bankarstva;
- Naknade za plaćanja u domaćem platnom prometu;
- Naknade plaćanja u ino platnom prometu;
- Naknade za konverziju;
- Naknade za platne kartice;
- Naknade za dnevno noćni trezor;
- Ostale naknade.

Sve naknade/provizije definisane su Tarifom naknada za bankarske usluge u poslovanju sa SME/Corporate klijentima i Tarifom naknada za bankarske usluge u poslovanju sa stanovništvom i poduzetnicima.

Ukoliko je visina naknade definisana procentualno, osnovica za primjenu procenta je iznos transakcije koju je u nalogu datom Banci definisao Korisnik. Provizije, pored procentualnog iznosa mogu imati definisanu minimalnu vrijednost u apsolutnom iznosu koja označava vrijednost minimalne obračunate provizije koja se naplaćuje tj. koja se obavezno primjenjuje, ako je primjenom procenta na iznos u nalogu dobijena manja vrijednost.

Takođe, provizije mogu imati definisanu i maksimalnu vrijednost u apsolutnom iznosu koja označava vrijednost maksimalne obračunate provizije koja se naplaćuje, tj. koja se obavezno primjenjuje, ako je primjenom procenta na iznos u nalogu dobijena veća vrijednost.

Kod zamjene domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu banka primjenjuje kurs iz kursne liste banke koja je važeća u trenutku zamjene, osim ukoliko ugovorne strane u pojedinim slučajevima ne ugovore drugačije.

Član 28.

Naknade / provizije se naplaćuju preko poslovnog računa Korisnika i to zaduženjem računa Korisnika jednom mjesečno ili po izvršenju svakog platnog naloga, na dan koji je Korisnik označio kao dan izvršenja plaćanja sa naloga, i jasno su vidljive na izvodu po računu.

Banka zadržava pravo izmjene visine i metoda obračuna naknada i provizija. Obaveza je Banke da informiše Korisnika o izmjenama cjenovnih uslova platnog prometa. Navedene informacije Banka može da istakne u prodajnim jedinicama Banke i/ili na internet stranici Banke i/ili na drugi za banku Banci podoban način, minimalno 15 dana prije primjene.

Član 29.

Korisnik sa Bankom može ugovoriti korištenje ostalih usluga platnog prometa u vezi s poslovnim računom kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva: Elba/mBanking/SMS/Hal E-Bank;
- debitna/kreditna kartica;
- ostale usluge propisane aktima Banke.

Glavne karakteristike, kao i uslovi korištenja navedenih usluga platnog prometa, definišu se ovim Opštim uslovima, posebnim ugovorima ili pristupnicama i opštim uslovima korištenja za te usluge.

Otkaz usluge, jednostrani raskid ugovora, gašenje računa i uskraćivanje platne usluge

Član 30.

Zatvaranje računa klijenata vrši se na osnovu:

- zahtjeva Korisnika;
- službene dužnosti;
- interne odluke Banke;
- neaktivnosti računa.

Prije zatvaranja računa Korisnika za redovno poslovanje moraju se zatvoriti svi njegovi računi organizacionih dijelova i računi za posebne namjene otvoreni u Banci.

Glavni račun poslovnog subjekta na teret kojeg su evidentirani neizvršeni nalozi za prisilnu naplatu ne može se zatvoriti. Glavni račun se može zatvoriti na osnovu propisa koji kao posljedicu primjene ima zatvaranje računa, te se u tom slučaju nalozi za prinudnu naplatu evidentiraju na računima pravnog sljedbenika ili se vraćaju nalogodavcu (stečajni postupak).

Član 31.

Ukoliko Korisnik želi da prekine korištenje usluga platnog prometa kod Banke, odnosno ukoliko želi da jednostrano raskine ugovor o računu, dužan je podnijeti Zahtjev za gašenje računa Banci na propisanom obrascu Banke. U zahtjevu je obavezan unijeti podatak o računu kod druge banke na koji će Banka prenijeti eventualna sredstva koja se nalaze na računu Korisnika, kao i datum prestanka važenja ugovora o računu koji ne može biti kraći od 15 dana od dana podnošenja Zahtjeva.

Prije podnošenja zahtjeva za gašenje računa obaveza je Korisnika da izmiri sve obaveze po osnovu vođenja računa, kao i sve eventualne zaostale naknade i provizije odnosno, obaveza je Korisnika da na računu prije gašenja obezbijedi dovoljno sredstava iz kojih će Banka izvršiti naplatu zaostalih naknada i provizija.

Ako je Korisnik ispunio obaveze iz prethodnog stava Banka će postupiti po Zahtjevu Korisnika te izvršiti gašenje računa u sistemu Banke kao i u Jedinstveni registar računa. U suprotnom Banka neće postupiti po zahtjevu Korisnika.

Član 32.

Banka ima pravo na jednostrani raskid ugovora o tekućem računu, odnosno pravo da prestane da pruža platne usluge Korisniku u slijedećim slučajevima:

- ukoliko Banka zaključi da se kod Korisnika primjenjuju nedozvoljene radnje kojima se ugrožava poslovanje kako Korisnika tako i Banke (npr. zloupotreba potpisa, pečata, neovlašćeno popunjavanje i predaja naloga i sl.)
- ukoliko Korisnik ne prijavi tačne podatke kao i promjene podataka u skladu sa propisima i u skladu sa ovim Opštim uslovima, čak i nakon pisanog zahtjeva Banke u roku od 15 dana od dostavljanja zahtjeva;
- ukoliko korisnik ne dostavi dokumentaciju kojom dokazuje prijavljene podatke i promjenu podataka u skladu sa propisima ili na zahtjev Banke čak i na pisani zahtjev

Banke u roku od 15 dana od dostavljanja zahtjeva;

- ukoliko Banka zaključi da Korisnik koristi usluge Banke za radnje koje se smatraju pranjem novca i finansiranjem terorizma u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- u drugim slučajevima propisanim zakonom,
- u drugim slučajevima ponašanja i postupaka Korisnika koji za Banku predstavljaju znatan reputacijski rizik.

U slučajevima navedenim u prethodnom stavu, Banka će dostaviti obavještenje Korisniku o gašenju računa ili o uskraćivanju usluga platnog prometa.

Obaveza je Korisnika da po prijemu ovog obavještenja dostavi Banci račun koji ima u drugoj banci, na koji će mu Banka prenijeti eventualna sredstva koja se nalaze na računu Korisnika kod Banke.

U slučaju da Korisnik ne dostavi račun koji ima u drugoj banci, eventualna sredstva na računu Korisnika kod Banke, biće usmjerena na poseban račun Banke do momenta zahtjeva Korisnika za prijenos ili isplatu, a račun Korisnika će biti ugašen.

Banka gasi račune Korisnika 15 dana od dostave obavještenja Korisniku iz stava 2 ovog člana. Gašenje računa evidentira se odmah i u Jedinstveni registar računa poslovnih subjekata.

Član 33.

Ako do zatvaranja računa dolazi na osnovu službene dužnosti, zbog prestanka obavljanja registrovane djelatnosti, Korisnik je dužan dostaviti sljedeće dokumente:

- Zahtjev za zatvaranje računa;
- Rješenje o brisanju iz sudskog registra, ako je vlasnik računa upisan u sudski registar;
- Odluku ili drugi akt o brisanju poslovnog subjekta računa iz evidencije nadležnog organa;

- Rješenje nadležnog organa o ukidanju dijelova pravnog lica, vlasnika računa;
- Izvod o brisanju iz Jedinstvenog registra nadležnog statističkog organa;
- Potvrdu o odjavi iz registra kod Poreske uprave (za poslovne subjekte iz RS);
- Nalog za prijenos novčanih sredstava sa računa koji se zatvara.

Računi dijelova pravnog lica zatvaraju se po službenoj dužnosti kada, na osnovu zakona i drugih akata donesenih na osnovu zakona, prestane potreba za tim računima ili se postojeći računi zamjenjuju novim.

O naprijed navedenoj statusnoj promjeni (prestanak aktivnosti društva) Korisnik je dužan obavijestiti Banku i dostaviti dokumentaciju koja je neophodna za zatvaranje računa u roku od 8 dana od dana dobijanja Rješenja o prestanku aktivnosti pravnog subjekta.

Korisnik je dužan platiti troškove zatvaranja računa i troškove vođenja računa za tekući mjesec prema važećoj tarifi Banke i sve neplaćene obaveze po gore navedenim proizvodima.

Član 34.

Banka može privremeno uskratiti pružanje usluga platnog prometa Korisniku:

- ukoliko Banka posumnja da se kod Korisnika primjenjuju nedozvoljene radnje kojima se ugrožava poslovanje kako Korisnika tako i Banke (npr. zloupotreba potpisa, pečata, neovlašćeno popunjavanje i predaja naloga i sl.);
- ukoliko Korisnik ne prijavi tačne podatke kao i promjene podataka u skladu sa propisima i u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova do momenta dok Korisnik na izvrši prijavu odnosno promjenu;
- ukoliko korisnik ne dostavi dokumentaciju kojom dokazuje prijavljene podatke i promjenu podataka u skladu sa propisima ili na zahtjev Banke do momenta dok Korisnik ne dostavi dokumentaciju;
- ukoliko Banka posumnja da Korisnik koristi usluge Banke za radnje koje se smatraju

pranjem novca i finansiranjem terorizma u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti;

- ukoliko Banka dobije nalog regulatornih tijela (Ministarstvo finansija, Ministarstvo unutrašnjih poslova i druga regulatorna tijela i organi) za privremeno uskraćivanje usluga platnog prometa Korisniku.

O privremenom uskraćivanju pružanja usluga platnog prometa Banka obavještava Korisnika pisanim putem, osim u slučaju uskraćivanja usluga navedenog u alineji 5 prethodnog stava, i zahtijeva dokaze odnosno dokumentaciju kojom Korisnik potvrđuje ispunjenost uslova za prekid uskraćivanja usluga platnog prometa.

Banka će obustaviti uskraćivanje usluga platnog prometa tek nakon što Korisnik dostavi tražene dokaze iz prethodnog stava.

Neaktivni računi, proglašenje, postupanje, obavještavanje i gašenje neaktivnih računa

Član 35.

Da bi račun koji je stekao status neaktivnog računa, bio predložen i odobren za gašenje potrebno je da ispunjava slijedeće uslove:

- nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenje sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica Korisnika u periodu od jedne godine od dana posljednje aktivnosti;
- da Korisnik nema kreditnih obaveza u Banci;
- da ugovorom nije povezan sa drugim proizvodom/ računom u Banci;
- da nije u pravnom postupku naplate prisilnim putem ili blokade.

Račun Korisnika koji ispunjava gore navedene uslove, biće proglašen neaktivnim i biće predmet postupanja sa neaktivnim računima u skladu sa zakonskom regulativom koja propisuje postupanje Banke sa neaktivnim računima.

Banka je dužna, najkasnije 15 dana prije proglašenja računa neaktivnim, obavijestiti Korisnika da će račun biti proglašen neaktivnim, odnosno o posljedicama koje nastaju u tom slučaju, kao i o stanju na računu.

Obavijest o proglašenju računa neaktivnim, Banka će Korisnicima dostavljati putem jednog od slijedećih kanala:

- SMS
- E-mail
- Pošta

Banka će trošak slanja obavijesti putem pošte naplaćivati sa neaktivnog računa u iznosu jednakom naknadi za vođenje računa. Ukoliko na računu nema sredstava, Banka neće naplaćivati slanje obavijesti.

Banka je dužna jednom godišnje putem jednog od gore navedenih kanala komunikacije obavijestiti Korisnika o stanju neaktivnog računa.

Član 36.

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za vođenje neaktivnog računa, kao da je aktivan, sve dok na njemu ima sredstava, a u skladu sa važećim tarifnikom. Banka ne obračunava i ne naplaćuje naknadu za vođenje neaktivnog računa ukoliko na njemu nema sredstava.

Banka obračunava i pripisuje kamatu po neaktivnim računima u skladu sa važećom kamatnom stopom za sredstva po viđenju, odnosno u skladu sa Ugovorom o otvaranju računa.

Član 37.

Neaktivni račun Korisnik može aktivirati svojim radnjama ili radnjama njegovom nalogu. Prilikom aktiviranja neaktivnog računa banka je dužna izvršiti ponovnu provjeru identiteta, a Korisnik je dužan priložiti potrebnu dokumentaciju kao da otvara račun.

Ukoliko Korisnik nije aktivirao račun 15 dana po prijemu obavijesti, Banka račun proglašava neaktivnim, te račun čije je stanje 0 automatski zatvara, a račun sa obračunatim, a nenaplaćenim obavezama zatvara nakon naplate potraživanja.

Račun na kojem ima sredstava Banka ostavlja u statusu neaktivan sve dok na istom ima sredstava, uz obavezu informisanja Korisnika jednom godišnje o stanju istog.

Zaduženje platnog računa bez platnog naloga

Član 38.

Banka će zadužiti račun Korisnika, bez platnog naloga u sljedećim slučajevima:

- u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad Korisnikom, u skladu sa zakonom;
- radi naplate dospjelih naknada za usluge Banke, dospjelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Korisniku ili drugih dospjelih potraživanja Banke prema Korisniku, ako je takav način naplate ugovoren;
- u slučaju podnošenja na naplatu mjenice koju je izdao Korisnik, ukoliko ima dovoljno sredstava za naplatu mjenice;
- u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Zaštita korisnika usluga platnog prometa

Član 39.

Ako se Banka ne pridržava odredaba Zakona o unutrašnjem platnom prometu, Zakona o deviznom poslovanju, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge ili elektronski novac, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Ugovor a otvaranju računa, odnosno ugovora koji se odnosi na elektronski novac - korisnik usluga platnog prometa, odnosno imalac elektronskog novca imaju pravo na zaštitu svojih prava i interesa i putem podnošenja prigovora ili pritužbe.

Usmene prigovore, Korisnik kao podnosilac prigovora može uputiti Banci direktno zaposleniku Banke ili putem telefona.

Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo prigovora u pisanoj formi. Prigovor u pisanoj formi može se podnijeti na sljedeći način:

- na adresu sjedišta Banke u ulici Fra Anđela Zvizdovića broj 1, 71 000 Sarajevo, putem

redovne pošte ili ličnom dostavom na protokol Banke, kao i na adresu ili protokol bilo koje organizacione jedinice Banke,

- web stranice Banke;
- e-mail-a na adrese: prigovori@sberbank.ba ili info@sberbank.ba ili bilo koju drugu e-mail adresu Banke;
- ELBA sistema.

Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, Korisniku dostaviti pisani odgovor, najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema pisanog prigovora.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odgovorom ili ne prihvati prijedlog Banke za rješenje prigovora ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila odgovor na prigovor, Korisnik može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH (u daljem tekstu: Agencija) da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila obavezna dostaviti odgovor Korisniku, ako Banka nije dostavila odgovor Korisniku.

Završne odredbe

Član 40.

Zaključenjem Ugovora o otvaranju računa/izdavanju platne kartice/korištenju elektronske banke (Ugovora) Korisnik prihvata odredbe ovih Opštih uslova.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na Korisnike koji su sa Bankom stupili u poslovni odnos prije stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na korisnike koji stupaju u poslovni odnos sa Bankom nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

U slučaju bilo kakvih neslaganja između Ugovora i Opštih uslova, obavezuju odredbe iz Ugovora.

Korisnik ima obavezu da se upozna sa sadržajem Opštih uslova prije potpisivanja ugovora, kao i obavezu da se informiše o svakoj izmjeni Opštih uslova.

Obaveza je Banke da istakne sve izmjene koje su sadržane u ovim Opštih uslovima na web

stranici banke. Ukoliko Korisnik u roku 15 dana nakon objavljenih izmjena i dopuna ne otkaže platne usluge smatraće se da Korisnik prihvata izmjene i dopune.

Korisnik ima pravo da se informiše o svim uslovima vršenja usluga platnog prometa u svakom momentu ličnim upitom u prodajnim jedinicama Banke, kao i dostavom pisanog pitanja Banci na e-mail adresu info@sberbank.ba.

Član 41.

Korisnik je saglasan sa primanjem dodatnih obavještenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih distributivnih kanala Banke.

Za sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primijenjuju se relevantni zakonski propisi.

Sarajevo, 18.12.2019. godine.