



OPĆI USLOVI POSLOVANJA PO TEKUĆEM I OSNOVNOM RAČUNU

I UVODNE ODREDBE

Opći uslovi poslovanja po tekućem i osnovnom računu (u daljem tekstu: Opći uslovi) Bosna Bank International d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) primjenjuju se na korisnike proizvoda/usluga u Banci koji se vežu za tekući i osnovni račun.

Ovim Općim uslovima Banka određuje uslove korištenja proizvoda/usluga od strane korisnika fizičkih lica, te se utvrđuju:

- standardni uslovi poslovanja koje Banka primjenjuje na fizička lica koja koriste proizvode/usluge Banke;
- uslovi za uspostavljanje odnosa između Korisnika i Banke;
- uslovi i način komunikacije između Korisnika i Banke.

1. OBAVEZE BANKE U PREGOVARAČKOJ FAZI

Prije zaključenja ugovora Banka je dužna da korisniku predoči sve informacije o usluzi. Banka u pregovaračkoj fazi, pruža informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama određenog proizvoda i/ili usluge, u obliku „Informacionog lista“, a isti sadrži sve potrebne elemente za informisanje klijenta.

Informacioni list koji se uručuje klijentu u pregovaračkoj fazi, obavezuje Banku za period od 7 (sedam) dana od dana uručivanja istog.

Drugi primjerak Informacionog lista, potpisanog od strane klijenta i Banke zadržava Banka i isti je sastavni dio dosijea klijenta sa ostalom ugovornom dokumentacijom.

Banka vodi tekući ili osnovni račun rezidentnih i nerezidentnih fizičkih lica u konvertibilnim markama.

2. DEFINICIJE POJMOVA VEZANIH ZA TEKUĆI I OSNOVNI RAČUN

Aktivacijski ključ je identifikacijski kod dodijeljen Korisniku od strane Banke za prvi pristup aplikaciji.

BamCard d.d. – dioničko društvo za kartično poslovanje – autor i vlasnik KVIKO aplikacije.

Banka - Bosna Bank International d.d. sa sjedištem u Sarajevu, JIB 4200375980006 ulica Trg djece Sarajeva bb;

Debitna kartica je platna kartica koja Korisniku omogućava podizanje novčanih sredstava, kao i plaćanje roba i usluga do iznosa raspoloživog na tekućem računu Korisnika. Banka izdaje MasterCard debit, MasterCard debit gold i Visa Platinum kartice.

Dodatni korisnik je fizičko lice kojeg je Osnovni korisnik popunjavanjem i potpisivanjem zahtjeva/pristupnice ovlastio da koristi proizvod/uslugu koja se vezuje za Osnovnog korisnika. Dodatnog korisnika Osnovni korisnik može ovlastiti odmah, prilikom apliciranja za određeni proizvod/uslugu ili naknadno.

Elektronski nalog je nalog kreiran i upućen od Korisnika prema Banci putem eBBI/mBBI, sa zahtjevom za njegovo izvršenje.

eRežije je usluga koja predstavlja zaprimanje računa putem elektronskih usluga Banke.

Identifikacijski elementi su elementi koji omogućavaju pristup na aplikaciju i korištenje elektronske usluge Banke.

Informacioni list je dokument iz kojeg se Korisniku na reprezentativnom primjeru u pisanom ili elektronskom obliku omogućava poređenje različitih ponuda za proizvode/usluge Banke u smislu ovih Općih uslova, a određen je prema potrebama i finansijskoj situaciji Korisnika na način da Korisnika ne dovodi u zabludu.

Izdavalac računa je pravno lice koje ispostavlja račune s kojim Banka ima potpisan sporazum/ugovor.

Izvod je obavijest o svim promjenama na računu nastalim korištenjem proizvoda/usluga Banke, uključujući mjesečne obaveze nastale korištenjem debitne kartice, članarinu, upisninu i ostale naknade.

Jednokratni SMS token je jednokratni kod koji Banka šalje Korisniku putem SMS poruke.

Korisničko ime je ime koje dodjeljuje Banka za autentifikaciju elektronske usluge Korisnika.

Korisnik označava fizičko lice koje otvara odnosno posjeduje račun u banci.



KVIKO usluga je mobilna aplikacija koja omogućava transfer i bezkartično podizanje novčanih sredstava putem mobilnog telefona.

Lozinka je šifra koju dodjeljuje Banka za autentifikaciju eBBI/mBBI Korisnika.

Naknada predstavlja iznos koji se obračunava i naplaćuje Korisniku za korištenje proizvoda/usluga Banke u skladu sa Tarifom usluga za fizička lica BBI.

Nalog za plaćanje predstavlja безусловnu instrukciju koju daje Korisnik računa Banci za izvršenje platne transakcije.

Osnovni korisnik u smislu ovih Općih uslova je fizičko lice, rezident i/ili nerezident, koje je poslovno sposobno i koje je prihvatilo ove Opće uslove, koje koristi ili je koristilo proizvode/usluge Banke, ili se Banci obratilo radi korištenja tih proizvoda/usluga.

Osnovni račun u KM je račun za obavljanje platnog prometa s osnovnim uslugama, namijenjen svim fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u FBiH, odnosno prebivalište u Republici Srpskoj, a nemaju otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM. Osnovni račun u KM se otvara u svrhu redovnih priliva sredstava po osnovu plaća, penzija, kao i ostalih naknada, te dodatne uplate koje mogu biti doznake u zemlji i uplata gotovine na račun. Osnovni račun se otvara na ime.

Osnovni račun za posebnu kategoriju fizičkih lica je račun u KM za obavljanje platnog prometa s osnovnim uslugama, odnosno račun namijenjen svim fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u FBiH, odnosno prebivalište u Republici Srpskoj, a nemaju otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM. Osnovni račun se otvara u svrhu redovnih priliva sredstava po osnovu plaća, penzija, kao i ostalih naknada, te dodatne uplate koje mogu biti doznake u zemlji i uplata gotovine na račun. Osnovni račun se otvara na ime.

Osnovni račun za posebnu kategoriju fizičkih lica je račun u KM za obavljanje platnog prometa s osnovnim uslugama, odnosno račun namijenjen svim fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u FBiH, odnosno prebivalište u Republici Srpskoj, a nemaju otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM. Osnovni račun za posebnu kategoriju FL u KM se otvara u svrhu priliva sredstava po osnovu penzije koja je jednaka ili niža od iznosa najniže penzije određene za 40 godina penzijskog staža i više, u skladu sa zakonom kojim se uređuje penzijsko i invalidsko osiguranje, te korisnici prava u skladu sa zakonima kojima se uređuju socijalna zaštita, studentski standard, posredovanje u zapošljavanju i prava za vrijeme nezaposlenosti, kao i druga slična prava (novčana pomoć, dodatak za pomoć i njegu drugog lica, lična invalidnina, studentska stipendija, novčana naknada za nezaposleno lice i slično). Osnovni račun za posebnu kategoriju fizičkih lica se otvara na ime.

Ovlašteno lice je fizičko lice koje ima ovlaštenje za raspolaganje sredstvima po tekućem računu Osnovnog korisnika.

PIN (Personal identification number) je lični i tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku debitne kartice/mBBI/KVIKO usluge i poznat je isključivo korisniku debitne kartice/mBBI/KVIKO usluge, a služi za identifikaciju na bankomatu i POS terminalu, ima funkciju elektronskog potpisa/šifre za autentifikaciju pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja usluge mBBI/KVIKO usluge.

Platni promet sa inostranstvom (IPP) je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje Banka i najmanje još jedan pružatelj platnih usluga (ino banka) koja posluje prema propisima druge države.

Pristupnica/Zahtjev je obrazac čijim potpisivanjem Korisnik podnosi zahtjev za korištenjem proizvoda/usluga Banke.

Proizvod označava proizvode koji su u vlasništvu Banke, a koje u skladu sa važećim propisima i na osnovu ugovora koristi Korisnik. Proizvodi u smislu ovih Općih uslova koje nudi Banka su: Tekući račun, Žiro račun, Osnovni račun, Paket i Debitna kartica.

Raspoloživo stanje po računu predstavlja iznos novčanih sredstava kojima Korisnik može raspolagati, što podrazumijeva pozitivno stanje na računu (vlastita sredstva Korisnika uvećana za eventualno odobreno prekoračenje) u konvertibilnim markama.

Reprezentativni primjer je primjer proizvoda/usluge u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se proizvodi/usluge Banke koriste.

Slike predstavljaju drugi nivo autentifikacije kroz /KVIKO uslugu, putem tri kategorije slika koje Korisnik definiše prilikom aktivacije.

Soft token su jednokratni kodovi (tokeni) generisani putem mobilne aplikacije – Google autentifikator.

Tekući račun je poslovni račun koji Banka otvara fizičkom licu u svrhu ostvarenja redovnih priliva po osnovu plate, penzije, stipendije, invalidnine, te drugih naknada iz redovnog priliva po osnovu stalnog radnog odnosa, kao i dodatnih uplata poput doznaka u zemlji, prijenosa sredstava sa drugih računa, te gotovinskih uplata na račun. Tekući račun se otvara i vodi isključivo u domaćoj valuti (BAM).

Transakcija predstavlja bilo koje plaćanje robe ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem proizvoda/usluga Banke.

Ugovor predstavlja ugovorni odnos koji Banka zaključuje s Osnovnim korisnikom.

USB ključ je uređaj koji se sastoji iz dva dijela, USB čitača i pametne kartice a služi kao dodatno sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju usluga eBBI/mBBI/smsBBI usluge.

Usluga označava uslugu koju Banka pruža Korisniku na osnovu važećih propisa i internih akata Banke, na zahtjev Korisnika. Usluge u smislu ovih Općih uslova koje nudi Banka su: Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, SMS usluga, Trajni nalog i KVIKO usluga.

3. POSLOVANJE PO TEKUĆEM I OSNOVNOM RAČUNU

Tekući račun je poslovni račun koji Banka otvara poslovno sposobnom punoljetnom fizičkom licu radi redovnih mjesečnih primanja priliva i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na računu i odobrenog dopuštenog prekoračenja i korištenja shopping limita. Za maloljetna fizička lica račun otvara isključivo zakonski zastupnik. Račun u ime punoljetnog lica pod starateljstvom ili punoljetnog lica kome je djelimično ili potpuno oduzeta poslovna sposobnost može otvoriti samo lice koje je rješenjem nadležnog suda ili organa starateljstva određeno kao staratelj tog lica.

Osnovni račun u KM je račun za obavljanje platnog prometa s osnovnim uslugama, namijenjen svim fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u FBiH, odnosno prebivalište u Republici Srpskoj, a nemaju otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM. Fizičko lice može imati otvoren samo jedan osnovni račun u jednoj banci. Osnovni račun u KM se otvara u svrhu redovnih priliva sredstava po osnovu plaća, penzija, kao i ostalih naknada po osnovu stalnog radnog odnosa, te dodatne uplate koje mogu biti doznake u zemlji i uplata gotovine na račun. Osnovni račun se otvara na ime.

Osnovni račun za posebnu kategoriju fizičkih lica je račun u KM za obavljanje platnog prometa s osnovnim uslugama, odnosno račun namijenjen svim fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u FBiH, odnosno prebivalište u Republici Srpskoj, a nemaju otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM. Fizičko lice može imati otvoren samo jedan osnovni račun u jednoj banci. Osnovni račun za posebnu kategoriju FL u KM se otvara u svrhu priliva sredstava po osnovu penzije koja je jednaka ili niža od iznosa najniže penzije određene za 40 godina penzijskog staža i više, u skladu sa zakonom kojim se uređuje penzijsko i invalidsko osiguranje, te korisnici prava u skladu sa zakonima kojima se uređuju socijalna zaštita, studentski standard, posredovanje u zapošljavanju i prava za vrijeme nezaposlenosti, kao i druga slična prava (novčana pomoć, dodatak za pomoć i njegu drugog lica, lična invalidnina, studentska stipendija, novčana naknada za nezaposleno lice i slično). Osnovni račun za posebnu kategoriju fizičkih lica se otvara na ime. Fizičko lice u Banci može biti vlasnik samo jednog tekućeg ili osnovnog računa.

Pored vlastitih sredstva na tekućem računu Banka može odobriti korištenje i dodatnih sredstva:

1. Prekoračenje po tekućem računu
 2. Shopping limit po tekućem računu namijenjen isključivo za bezgotovinsko plaćanje
- Prekoračenje po tekućem računu i shopping limit su vezani isključivo za tekući račun i njihovo korištenje nije moguće u okviru osnovnog računa.*

4. KO MOŽE OTVORITI TEKUĆI ILI OSNOVNI RAČUN

Tekući račun može otvoriti domaće i strano fizičko lice koje je punoljetno i posjeduje poslovnu sposobnost.

Osnovni račun može otvoriti svako fizičko lice koje ima zakonit boravak u FBiH, odnosno prebivalište u Republici Srpskoj, a nema otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM.

Tekući ili osnovni račun može isključivo otvoriti Vlasnik lično i ista osoba može biti Vlasnik samo jednog tekućeg ili osnovnog računa.

Tekući ili osnovni račun umjesto Vlasnika može otvoriti i drugo lice u sljedećim slučajevima:

- Za maloljetna fizička lica tekući ili osnovni račun otvara Zakonski zastupnik (jedan od roditelja). U dosjeu računa je neophodno obezbijediti dokumentaciju za Zakonskog zastupnika;
- Za osobe pod starateljstvom, tekući ili osnovni račun otvara Staratelj korisnika prava, i to na osnovu relevantne dokumentacije kojom se dokazuje zakonom uspostavljeno starateljstvo (Rješenje nadležnog organa). U slučaju da Staratelj otvara račun za Korisnika prava u dosjeu računa je potrebno obezbijediti dokumentaciju i za Korisnika prava i za Staratelja. Obaveza Saradnika je da provjeri da li je Rješenjem nadležnog organa definisano da Staratelj ima ovlaštenje za otvaranje računa Korisnika prava.

5. OVLAŠTENJE PO TEKUĆEM ILI OSNOVNOM RAČUNU

Vlasnik može, prilikom otvaranja tekućeg ili osnovnog računa ili naknadno, ovlastiti maksimalno dva punoljetna poslovno sposobna fizička lica za raspolaganje sredstvima na tekućem ili osnovnom računu. Izuzetno ovome, broj ovlaštenih lica može biti i veći uz dokaz o srodstvu. Ovlaštenje se daje u pisanoj formi, u prisustvu zaposlenika Banke, deponovanjem potpisa Korisnika i Ovlaštenog lica na pristupnici za otvaranje tekućeg ili osnovnog računa. U pogledu raspolaganja sredstvima na tekućem ili osnovnom računu, Ovlašteno lice ima ista prava i obaveze kao i sam Vlasnik. Za obaveze nastale po tekućem ili osnovnom računu odgovara Vlasnik računa.

Ovlaštenje po tekućem ili osnovnom računu se može izdati i naknadno izvan Banke, ali u tom slučaju potpis vlasnika računa mora biti ovjeren od nadležnog organa. Navedeno ovlaštenje ne može biti starije od 3 mjeseca od dana predaje Banci.

Ovlašteno lice ne može:

- mijenjati podatke o Vlasniku računa;
- prenositi svoja prava na treće lice;
- zatvoriti račun;
- niti zatražiti prekoračenje po tekućem računu.

Ovlaštenje po tekućem ili osnovnom računu prestaje važiti:

- na osnovu pisanog opoziva Vlasnika tekućeg računa ili pisanog otkaza Ovlaštenog lica;
- istekom datuma do kojeg važi punomoć;
- prestankom poslovne sposobnosti ili smrću Korisnika ili Ovlaštenog lica;
- raskidom Ugovora od strane Korisnika ili Banke kao i zatvaranjem tekućeg računa.



6. POTREBNA DOKUMENTACIJA

Prilikom otvaranja računa Vlasnik je Banci obavezan priložiti zakonom predviđenu dokumentaciju za otvaranje računa koja je navedena na informacionom listu za otvaranje tekućeg ili osnovnog računa.

Ukoliko Banka već ima uspostavljen poslovni odnos sa fizičkim licem koje želi da otvori tekući ili osnovni račun ili neku od dodatnih usluga vezanih za tekući ili osnovni račun, od istog se ne treba zahtijevati da ponovo dostavlja CIPS prijavnici ne stariju od 3 mjeseca u momentu otvaranja tekućeg ili osnovnog računa. U ovom slučaju se postupa na sljedeći način:

Obavezna provjera adrese koju je podnosilac zahtjeva naveo na zahtjevu za otvaranje proizvoda/usluge sa adresom koja je evidentirana u informacioni sistem prilikom umatičenja klijenta:

- ukoliko se adrese ne podudaraju, ne može se otvoriti račun dok podnosilac zahtjeva ne dostavi CIPS prijavnici ne stariju od 3 mjeseca u momentu otvaranja tekućeg ili osnovnog računa;
- ukoliko se adresa podudara, i podnosilac zahtjeva usmeno potvrdi da nije mijenjao adresu stanovanja, ne dostavlja se nova CIPS prijava već se kopira postojeća i odlaže u fajn zajedno sa ostalom dokumentacijom sa pribilješkom da je podnosilac zahtjeva potvrdio nepromijenjenu adresu.

Banka zadržava diskreciono pravo da tokom upravljanja, vođenja i praćenja tekućeg računa naknadno od korisnika traži dodatnu dokumentaciju u svrhu verifikacije izvora sredstava ili svrhe korištenja računa.

7. NAKNADA ZA OTVARANJE I VOĐENJE TEKUĆEG ILI OSNOVNOG RAČUNA

Banka od Vlasnika tekućeg računa naplaćuje jednokratnu naknadu za uslugu otvaranja, mjesečnu naknadu za vođenje tekućeg računa, kao i godišnju članarinu za korištenje elektronske debitne kartice (ukoliko je ista izdata) u skladu sa važećom tarifom usluga za fizička lica. Naknada za otvaranje tekućeg računa naplaćuje se automatski na kraju mjeseca u kojem je otvoren tekući račun.

Banka od Vlasnika osnovnog računa naplaćuje mjesečnu naknadu za vođenje osnovnog računa.

Minimalan depozit od 10,00 KM se rezerviše po prvom prilivu na tekući ili osnovni račun. Ovaj iznos održava se kao minimalni saldo tokom trajanja ugovora o tekućem ili osnovnom računu i po zatvaranju istog isplaćuje se Vlasniku, ukoliko je saldo računa nakon izmirenja naknada pozitivan.

8. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA TEKUĆEM ILI OSNOVNOM RAČUNU

Korisnik tekućeg ili osnovnog računa može koristiti račun isključivo za uplate gotovine koja ima dokazivo porijeklo.

Sredstvima na tekućem/osnovnom računu moguće je raspolagati na sljedeći način:

1. Isplatom na šalteru Banke;
2. Podizanjem gotovine korištenjem debitne kartice na bankomatima Banke ili bankomatima drugih banaka u zemlji i inostranstvu;
3. Nalogom za plaćanje – plaćanjem obaveza ili prenosom sredstava u platnom prometu u zemlji ili vanjskom prometu;
4. Trajnim nalogom;
5. Korištenjem debitne kartice na POS terminalima za plaćanje robe ili usluga;
6. Putem elektronskih usluga (eBBI/mBBI);
7. KVIKO usluge

Prilikom raspolaganja sredstvima na tekućem/osnovnom računu u prostorijama Banke (na šalteru Banke), Vlasnik (Opunomoćenik/Zakonski zastupnik/Staratelj) su dužni službeniku Banke predložiti validnu ličnu kartu ili neki drugi identifikacijski dokument sa slikom (vozačka dozvola ili pasoš). Vlasnik (Opunomoćenik/Zakonski zastupnik/Staratelj) može Banci u pisanoj formi podnijeti na realizaciju gotovinske naloge za uplatu i/ili isplatu sa računa, kao i bezgotovinske naloge za plaćanje.

Za osobe pod starateljstvom, raspolaganje sredstvima na tekućem ili osnovnom računu moguće je isključivo na osnovu relevantne dokumentacije, odnosno saglasnosti nadležnog organa. Obaveza Saradnika je da prije svake transakcije provjeri da li je Saglasnošću nadležnog organa definisano da Staratelj ima ovlaštenje za obavljanje transakcije.

9. USLUGE KOJE SE NUDE U SKLOPU TEKUĆEG ILI OSNOVNOG RAČUNA

Banka u sklopu tekućeg računa svojim Klijentima nudi i druge usluge, i to:

1. Paket proizvoda
2. Trajni nalog
3. Digitalne usluge
4. KVIKO uslugu

Banka u sklopu osnovnog računa svojim Klijentima nudi sjedeće usluge, i to:

1. Debitnu karticu
2. Trajni nalog
3. Digitalne usluge
4. KVIKO uslugu
5. 7 platnih UPP naloga u pojedinačnom iznosu do 100,00 KM (bez naknade za klijente u RS-u)



10. PAKET PROIZVODA

Paket proizvoda (u daljem tekstu: Paket) predstavlja set bankarskih i nebankarskih proizvoda i usluga kreiran na način da zadovolji sve finansijske potrebe, a iste Korisnik prihvata prilikom potpisivanja pristupnice/zahtjeva.

Proizvodi i usluge u Paketu mogu biti obaveznog ili opcionalnog karaktera. Obavezni proizvod je tekući račun. Paket koji je Korisnik odabrao i za koji je podnio zahtjev za korištenje neće biti aktivan sve dok Korisnik ne bude ugovorio korištenje osnovnog/obaveznog proizvoda u Paketu. Za korištenje Paketa Korisnik plaća mjesečnu naknadu predviđenu Tarifom usluga za fizička lica Banke. Kada se određeni paket aktivira, to znači da Banka od tog momenta za proizvode/usluge u Paketu primjenjuje tarifu koja je definisana za Pakete, odnosno sve dok Paket ne postane aktivan Banka primjenjuje standardne tarife na svaki pojedinačni proizvod/uslugu u Paketu.

Pogodnosti koje Korisnik ostvaruje zaključenjem ugovora o Paketu usluga sadržane su u samom ugovoru i informacionom listu (koji Korisnik može dobiti u svakoj podružnici/filijali Banke). Ostali uslovi korištenja Paketa definišu se ugovorom Banke sa Korisnikom.

U slučaju da Korisnik Paketa ima tri neplaćene mjesečne obaveze po osnovu naknada za vođenje Paketa, Paket se stavlja u status „suspenzije“. Navedeni status podrazumijeva da od tog dana Banka za proizvode/usluge koje klijent koristi obračunava i naplaćuje standardne tarife za svaki pojedinačni proizvod/uslugu.

10.1. PAKETI OTVORENI DO 31/12/2022

BBI paketi otvoreni do 31.12.2022. godine su: WELCOME, SENIOR, SMART, PRESTIGE, PREMIUM i AGRO.

Korisnici paketa otvorenih do 31.12.2022. godine (uključujući i taj datum) će nastaviti korištenje proizvoda/usluga u skladu sa ugovorenim uslovima.

10.1.1. PAKETI OTVORENI OD 01/01/2023

PAKET namjenjen učenicima/studentima i penzionerima koji svoj status dokazuju odgovarajućom potvrdom (fotokopija knjižice/indexa, penzioni ček/rješenje o penziji/invalidnini).

PAKETI namjenjeni zaposlenim fizičkim licima. Definisani su različiti paketi od kojih svaki sadrži set proizvoda i usluga i dodatne pogodnosti za Korisnike.

Za sve pakete otvorene od 01.01.2023. godine primjenjuju se uslovi korištenja proizvoda/usluga propisani važećom Tarifom usluga za fizička lica i pojedinačnim ugovorom.

11. TRAJNI NALOG

Trajni nalog je nalog kojim Korisnik računa unaprijed daje saglasnost Banci da na određeno vrijeme ili do opoziva tereti njegov tekući/osnovni račun u korist primaoca plaćanja (fizičko ili pravno lice u korist čijeg računa se Trajnim nalogom prenose sredstva) za tačno određeni iznos i sa tačno određenom dinamikom plaćanja.

Korisnik može ugovoriti jedan ili više trajnih naloga putem kojeg se vrši redovno plaćanje u fiksnim ili promjenjivim iznosima.

Banka ne preuzima odgovornost za neizvršenje plaćanja po trajnom nalogu ukoliko saldo na računu Korisnika nije dovoljan i ako instrukcije nisu tačne i u drugim slučajevima koji su van kontrole Banke.

Razlikuju se dvije vrste Trajnog naloga:

- **Standing order** (fiksni trajni nalog): je Klijentov nalog Banci da određeni fiksni iznos sredstava plaća na račun imenovanog korisnika trajnog naloga, uz unaprijed definisane intervale plaćanja (npr. svakog 10-og u mjesecu), u okviru specifičnog vremenskog perioda. Tipično se koristi za plaćanje fiksnih troškova, transfera sa računa na račun, povećanje štednje u fiksnom iznosu, i sl.
- **Direct debit** (izravno zaduženje): je Klijentov nalog Banci da može teretiti Klijentov račun prema iznosu dostavljenom putem fajla od strane Korisnika trajnog naloga, a koji iznos je promjenjiv. Najčešće se koristi kod promjenjivih računa kao što je plaćanje obaveza po kreditnoj kartici, režijskih troškova i sl. *(S obzirom da kod Direct debit trajnog naloga Banka ne traži odobrenje od Korisnika za zaduživanje računa prilikom svake pojedinačne transakcije već plaćanje vrši po dostavljenim računima Primaoca plaćanja Trajnog naloga, reklamacije vezane za iznos obaveze za bilo koju transakciju Korisnik riješava sa Primaocom plaćanja Trajnog naloga.)*

Trajni nalog se može ugovoriti u poslovnim jedinicama Banke na način da Klijent popuni i potpiše zahtjev za trajni nalog ili putem elektronskih usluga (eBBI i mBBI) direktno na aplikaciji elektronske usluge bez potrebe dolaska Klijenta u poslovnu jedinicu Banke.

11.1. USLOVI ZA AKTIVIRANJE TRAJNOG NALOGA

Trajni nalog se može ugovoriti u poslovnim jedinicama Banke ili putem elektronskih usluga (eBBI i mBBI).

Trajni nalog je nalog kojim Korisnik računa unaprijed daje saglasnost Banci da na određeno vrijeme ili do opoziva tereti njegov tekući/osnovni račun u korist primaoca plaćanja (fizičko ili pravno lice u korist čijeg računa se Trajnim nalogom prenose sredstva) za tačno određeni iznos i sa tačno određenom dinamikom plaćanja.

Korisnik može ugovoriti jedan ili više trajnih naloga putem kojeg se vrši redovno plaćanje u fiksnim ili promjenjivim iznosima.

Korisnik može putem elektronskih usluga aktivirati novi trajni nalog. Omogućeno je aktiviranje trajnog naloga za finansiranje, aktiviranje naloga unutar Banke, vršenje konverzije, aktiviranje naloga za plaćanje članarine Bihamk-u i aktiviranje trajnog naloga prema drugoj Banci.

Banka ne preuzima odgovornost za neizvršenje plaćanja po trajnom nalogu ukoliko saldo na računu Korisnika nije dovoljan i ako instrukcije nisu tačne i u drugim slučajevima koji su van kontrole Banke.

Trajni nalog prestaje u ovim slučajevima:

- otkazom od strane Korisnika putem za to predviđenih opcija unutar aplikacija za internet i mobilno bankarstvo;
- raskidom od strane Banke ako se Korisnik ne pridržava odredbi Općih uslovoposlovanja ili odredbi zakonskih i/ili podzakonskih propisa;
- zatvaranjem elektronskih usluga eBBI i mBBI putem kojih je Banka omogućila Korisniku korištenje usluge trajnog naloga ne podrazumijeva zatvaranje trajnog naloga. U slučaju da je Klijent zatvorio internet i mobilno bankarstvo, a da trajni nalog nije otkazao unutar same aplikacije, za zatvaranje trajnog naloga mora doći u poslovnu jedinicu Banke i podnijeti pismeni zahtjev za zatvaranje usluge.

Banka zadržava pravo da jednostrano ugasi trajni nalog ako u posljednjih 12 mjeseci nije bilo plaćanja po tom trajnom nalogu. Ukoliko dođe do izmjene podataka trajnog naloga, Nalogodavac je dužan o istom odmah obavijestiti Banku ili ukoliko je korisnik elektronskih usluga, sam izmijeniti podatke na trajnom nalogu.

11.2. IZVRŠENJE TRAJNOG NALOGA

Kod standardnog Trajnog naloga – Standing order, Banka je obavezna izvršiti Trajni nalog na datum dospjeća i u iznosu koji određuje Nalogodavac na teret računa Nalogodavca, a u korist Korisnika Trajnog naloga.

Kod direktnog izvršenja – Direct debit, Banka je ovlaštena izvršiti Trajni nalog na datum dospjeća i u iznosu koji određuje Korisnik sredstava Trajnog naloga na teret računa Nalogodavca, a u korist Korisnika Trajnog naloga. Nalogodavac je obavezan osigurati dovoljan iznos sredstava na računu koji se tereti za izvršenje Trajnog naloga te iznos za podmirenje naknade i troškova. Naknade po osnovu Trajnog naloga se naplaćuju prema Tarifi usluga za fizička lica Banke.

Banka ne preuzima odgovornost za neizvršenje plaćanja po trajnim nalozima ukoliko saldo na računu Nalogodavca nije dovoljan i ako instrukcije nisu tačne i u drugim slučajevima koji su van kontrole Banke.

Detalji o izvršenim plaćanjima putem Trajnog naloga će biti evidentirani kroz mjesečne izvode kroz koje Banka obavještava Nalogodavca o stanju i prometu računa.

12. DIGITALNE USLUGE

Digitalne usluge koje Banka nudi su:

- eBBI usluga
- mBBI usluga
- BBI SMS usluga
- Kviko usluga

Digitalne usluge su detaljnije razrađene procedurom koja tretira tu vrstu usluga.

13. POSTUPANJE SA NEAKTIVNIM RAČUNIMA

Neaktivnim računom se smatra račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa, izvršenih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica, ili uplata od trećih lica iz osnova za koji je račun otvoren, u periodu:

- 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti za tekući račun u FBiH i RS-u i osnovni račun u FBiH,
- 24 mjeseca od dana zadnje aktivnosti za osnovni račun u RS-u.

Ukoliko klijent ne aktivira račun u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o namjeri Banke da račun proglašava neaktivnim, Banka će ugasi račun ako na njemu nema sredstava, a ako na računu ima sredstava, račun se proglašava neaktivnim i ostaje u tom statusu sve dok ima sredstava na istom. Banka će naplaćivati naknadu za vođenje tog neaktivnog računa i to u visini naknade koju naplaćuje za vođenje aktivnog računa. Neaktivni račun se aktivira radnjama Vlasnika računa ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanje ili povlačenje sredstava s računa. Zatvaranjem neaktivnog računa prestaju i sve usluge vezane za neaktivni račun ukoliko iste postoje.

U slučaju ponovnog aktiviranja računa Vlasnik je dužan Banci priložiti potrebnu dokumentaciju kao u postupku otvaranja računa, a Banka je dužna izvršiti ponovnu identifikaciju Vlasnika, izvora sredstava, i svrhe reaktivacije računa, u skladu sa procedurama Banke i standardima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Za klijente poslovnih jedinica koje posluju u RS-u Banka može jednostrano raskinuti ugovor o osnovnom računu ako je ispunjen najmanje jedan od sljedećih uslova: osnovni račun je korišten u nezakonite svrhe, na osnovnom računu fizičkog lica nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca, fizičko lice je pravo na osnovni račun ostvarilo na osnovu neistinitih informacija.

14. ZATVARANJE TEKUĆEG RAČUNA

Ugovor o tekućem računu prestaje jednostranim raskidom ugovora od strane Banke ili Vlasnika, sporazumnim raskidom ili smrću Korisnika. U slučaju smrti Korisnika, sva prava i obaveze koje Korisnik ima prema Banci temeljem sklopljenog Ugovora o tekućem i/ili Ugovora o otvaranju paketa, prelaze na njegove nasljednike u skladu sa pravosnažnom odlukom o nasljeđivanju.

Banka može jednostrano raskinuti Ugovor o tekućem računu sa Korisnikom ukoliko u periodu od najmanje 12 (dvanaest) mjeseci nije realizovan promet po tekućem računu ili ako ne postoji saldo za izmirenje obaveza po računu.

U slučaju prestanka Ugovora o tekućem računu Vlasnik je dužan vratiti Banci karticu i druge instrumente ili isprave koje je primio od Banke, a vezani su za poslovanje po tekućem računu. Vlasnik je u slučaju raskida Ugovora dužan podmiriti sve obaveze prema Banci u vezi sa tekućim računom, a Banka će zatvoriti račun tek kada nesumnjivo utvrdi da su sve obaveze Vlasnika prema Banci izmirene.

Ukoliko vlasnik tekućeg računa u roku od 180 dana ne preuzme svoju debitnu karticu ista se otkazuje i poništava.

14.1. ZATVARANJE OSNOVNOG RAČUNA

Ugovor o osnovnom računu prestaje jednostranim raskidom ugovora od strane Banke ili Vlasnika, sporazumnim raskidom ili smrću Korisnika. U slučaju smrti Korisnika, sva prava i obaveze koje Korisnik ima prema Banci temeljem sklopljenog Ugovora o osnovnom računu, prelaze na njegove nasljednike u skladu sa pravosnažnom odlukom o nasljeđivanju.

Banka može jednostrano raskinuti Ugovor o osnovnom računu za klijente poslovnih jedinica koje posluju u u FBiH sa Korisnikom ukoliko u periodu od najmanje 12 (dvanaest) mjeseci nije realizovan promet po tekućem računu ili ako ne postoji saldo za izmirenje obaveza po računu.

Za klijente poslovnih jedinica koje posluju u RS-u Banka može jednostrano raskinuti ugovor o osnovnom računu ako je ispunjen najmanje jedan od sljedećih uslova: osnovni račun je korišten u nezakonite svrhe, na osnovnom računu fizičkog lica nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca, fizičko lice je pravo na osnovni račun ostvarilo na osnovu neistinitih informacija, fizičko lice je naknadno otvorilo drugi platni račun pomoću kojeg može vršiti plaćanje i koji mu omogućava da koristi usluge ovlaštene organizacije u skladu sa propisom o unutrašnjem platnom prometu, fizičko lice više nema prebivalište u Republici Srpskoj.

U slučaju prestanka Ugovora o osnovnom računu Vlasnik je dužan vratiti Banci karticu i druge instrumente ili isprave koje je primio od Banke, a vezani su za poslovanje po osnovnom računu. Vlasnik je u slučaju raskida Ugovora dužan podmiriti sve obaveze prema Banci u vezi sa osnovnim računom, a Banka će zatvoriti račun tek kada nesumnjivo utvrdi da su sve obaveze Vlasnika prema Banci izmirene.

Ukoliko vlasnik osnovnog računa u roku od 180 dana ne preuzme svoju debitnu karticu ista se otkazuje i poništava.

15. POSTUPANJE SA TEKUĆIM ILI OSNOVNIM RAČUNOM U SLUČAJU SMRTI VLASNIKA RAČUNA

Na osnovu primljenog dokumentovanog obavještenja o smrti Klijenta fizičkog lica (smrtoznica), Banka će onemogućiti Opunomoćenicima ili drugim ovlaštenim licima raspolaganje sredstvima na svim računima Klijenta u Banci do okončanja ostavinske rasprave.

Prijemom pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom o smrti Klijenta fizičkog lica – vlasnika računa, sve punomoći i druga ovlaštenja za upravljanjem i raspolaganjem sa računom prestaju da važe. Sve ovlaštene osobe su obavezne sve instrumente za raspolaganje sa sredstvima vratiti u Banku. Banka će dozvoliti upravljanje i raspolaganje računom samo na osnovu pravosnažne i izvršne odluke suda ili obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa u skladu sa zakonom. Ukoliko na pravosnažnoj i izvršnoj odluci nisu navedeni svi računi koje Klijent ima kod Banke, potrebno je zahtijevati dopunu rješenja o nasljeđivanju i izdati potvrdu o brojevima svih depozitnih, transakcionih i kreditnih računa kod Banke.

II OPĆE ODREDBE

1. STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA

Banka je dužna Korisniku pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se tiču primjene Općih uslova, te na zahtjev Korisnika iste mu dostaviti u pisanom ili elektronskom obliku bez naknade.

Banka je dužna osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku.

Opće uslove Banka je dužna da objavljuje na jasan i razumljiv način. Opće uslove i izmjene i dopune Banka je dužna da objavi na jednom od službenih jezika u upotrebi u FBiH i RS, najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene. Objavljuju se na službenoj web stranici BBI www.bbi.ba, a dostupni su i u svim poslovnim jedinicama Banke.

Ovi Opći uslovi primjenjuju se posebno ili zajedno sa pojedinačnim ugovorom sklopljenim sa Korisnikom. Ako se pojedinačni ugovor sa Korisnikom razlikuje od odredbi ovih Općih uslova primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.

1.1. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

Banka će štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Korisniku i s njim povezanim licima u skladu s važećim propisima. Podaci o Korisniku se ne smiju otkrivati neovlaštenim trećim licima osim ukoliko drugačije nije predviđeno važećim propisima, aktom nadležnog organa ili ukoliko je Korisnik Banke dao saglasnost da može drugačije postupiti.

Potpisivanjem ugovora i/ili izjave Korisnik daje neopozivu saglasnost Banci na prikupljanje, spremanje, snimanje, uvid, korištenje, razmjenu i prijenos njegovih ličnih podataka, kao i drugih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke i njenih korespondentnih banaka u inozemstvu, a u cilju sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.



Banka može uz saglasnost Korisnika putem kanala komunikacije koje je Korisnik naveo u zahtjevu/pristupnici (pisanim putem, telefonom, elektronskom poštom) obavještavati Korisnika o proizvodima i uslugama, te mu dostavljati informativni i propagandni materijal.

U cilju redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa, Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih promjena koje su od važnosti za korištenje proizvoda/usluga, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidenta/nerezidenta) na osnovu kojih mu je dat proizvod/usluga u Banci. Korisnik odgovara za sve propuste ili štete koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

1.2. INFORMISANJE KORISNIKA U PREGOVARAČKOJ FAZI

Banka u pregovaračkoj fazi Korisniku pruža informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama proizvoda/usluge, a što mu nudi u obliku Informacionog lista/ponude koji sadrži reprezentativni primjer proizvoda/usluge, u pisanoj ili elektronskoj formi. Sadržaj i formu informacionog lista Banka određuje u skladu sa važećim zakonskim propisima. Informacioni list je dostupan na web stranici BBI www.bbi.ba kao i poslovnim jedinicama Banke, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH.

Na zahtjev Korisnika, Banka će pružiti sve informacije i odgovarajuća objašnjenja o proizvodu/usluzi koji nudi.

Prije zaključenja ugovora o korištenju proizvoda/usluge, Banka je u obavezi da Korisniku prezentuje sve informacije o proizvodu/usluzi. Na zahtjev Korisnika i bez naknade, Banka je dužna obezbijediti Korisniku nacrt ugovora o proizvodu/usluzi, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom.

1.3. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KORISNIKA KOD ODOBRAVANJA DODATNIH SREDSTAVA NA TEKUĆEM RAČUNU

Podnosilac zahtjeva/Korisnik daje saglasnost Banci da provjeri sve podatke navedene u pristupnici kod njegovog poslodavca i drugih nadležnih tijela i institucija, te eventualno dodatne podatke. Banka vrši provjeru kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva, kao i njene dokumentovanosti, s ciljem odobranja limita po tekućem računu (prekoračenje, shopping limit). Ocjenu kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva Banka je dužna procijeniti na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od svih učesnika u kreditnom odnosu, a uvidom u centralni registar kredita (CRK).

Banka zadržava diskreciono pravo da donese konačnu odluku o tome hoće li odobriti zahtjev za odobrenje limita po tekućem računu. Banka nema obavezu obrazlaganja odluke o eventualnom neodobranju limita.

1.4. IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

Korisnik proizvoda/usluga može postati svako punoljetno, domaće ili strano fizičko lice, koje popuni i potpiše zahtjev/pristupnicu. Banka nakon provjere podataka iz pristupnice odobrava zahtjev za korištenje proizvoda/usluga ili odbija zahtjev bez obaveze da isti obrazlaže.

Banka prije, za vrijeme ili nakon obavljanja transakcije ili uspostave poslovnog odnosa s Korisnikom poduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Korisnika pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

Korisnik je obavezan za uspostavu poslovnog odnosa dostaviti Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i internim aktima Banke. Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Korisnika zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavu poslovne saradnje ili verifikacije transakcije.

1.5. USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Poslovanje između Korisnika i Banke obavlja se zaključivanjem odgovarajućih ugovora, kao i pružanjem usluga Kljentu od strane Banke bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmjenu odgovarajućih dokumenata, naloga i obavještenja koji čine sastavni dio proizvoda/usluge koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Korisnika.

Ugovor se sačinjava u pisanoj formi, i sadrži sve bitne elemente koji su definisani odgovarajućim propisima koji se odnose na obligacione odnose, uključujući i propise koji se odnose na zaštitu korisnika finansijskih usluga. Svaka ugovorna strana zadržava svoj primjerak. Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva. Novčana ugovorna obaveza je određiva po iznosu ako ugovor sadrži podatke pomoću kojih se njena visina može odrediti. Visina obaveze se određuje na osnovu fiksnih i promjenjivih elemenata. Promjenjivi elementi su oni koji se zvanično objavljuju (stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo). Novčana obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

Banka po proizvodima/uslugama ugovara, obračunava i naplaćuje naknade, profitnu maržu i penale u skladu s ugovorom i ovim Općim uslovima.

U slučaju kašnjenja u otplati obaveza, Korisnik bezuslovno pristaje platiti ugovorne penale koji će se obračunavati mjesečno na iznos kašnjenja, a naplaćeni iznos penala će biti usmjeren u dobrotvorni fond (BBI Charity Fund), koji je pod kontrolom Nadzornog odbora Banke.

Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti s bilo kojeg računa Korisnika u Banci, a u skladu s ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.



1.6. IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA

Potpisom pristupnice/zahtjeva za proizvode/usluge, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa ovim Općim uslovima, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim budućim izmjenama i dopunama o kojima će Korisnik kartice biti informisan u skladu sa zakonskim propisima.

Potpisom pristupnice/zahtjeva, ugovora za proizvode/usluge BBI, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa naknadama/tarifom Banke za proizvode/usluge, kao i sa svim izmjenama i dopunama istih o kojima će Korisnik kartice biti informisan u skladu sa zakonskim propisima.

Banka zadržava pravo izmjene Općih uslova i tarifa. Izmjenjeni Opći uslovi i tarife bit će dostupni Klijentu u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Banke i na internetskoj stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

1.7. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Korisnik se obavezuje osigurati priliv sredstava na njegov tekući/osnovni račun najmanje u iznosu potrebnom za isplate, odnosno plaćanje pristiglih obaveza. Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini raspoloživih sredstava po proizvodima/uslugama Banke, u skladu sa važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, internim aktima, kao i važećim zakonskim propisima.

Transakcije koje napravi Dodatni korisnik smatraju se kao da ih je napravio Osnovni korisnik koji je isključivo odgovoran za obaveze prema Banci.

Korisnik je obavezan i odgovoran za pravilno, potpuno i tačno unošenje podataka prilikom pripreme naloga, u protivnom Banka nije odgovorna za pogrešno pripremljene i dostavljene naloge prema Banci. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za pogrešno izvršene transakcije zbog netačno unesenih podataka.

Korisnik se obavezuje da korištenjem proizvoda/usluga novčana sredstva neće usmjeriti za igre na sreću, nabavku alkohola i alkoholnih proizvoda, svinjskog mesa i prerađevina od svinjskog mesa, duhana i duhanskih proizvoda, kao i za namjene koje su u suprotnosti sa Islamskim principima i koje su internim aktima Banke označene kao nedopuštene. U slučaju kršenja navedenog, Banka ima pravo Korisniku uskratiti daljnje pružanje proizvoda/usluga.

Korisnik je upoznat i u cijelosti saglasan da Banka ne snosi nikakvu odgovornost za transakcije koje Korisnik obavi protivno uputstvima, internim pravilima, jasno izraženim zabranama i sl.

Banka će izvršavati naloge u skladu sa važećim zakonskim propisima, internim aktima i Općim uslovima, a na zahtjev Korisnika.

Banka će učiniti sve što je u njenoj moći da Klijentu blagovremeno obezbijedi adekvatne usluge vezano za korištenje tekućeg/osnovnog računa, ali neće biti odgovorna ukoliko dođe do propusta u komunikacijama (PTT i dr.) ili kvara na opremi, ako se dogode štrajkovi ili drugi događaji objektivne prirode, odnosno van njene kontrole (viša sila) koji Banku opravdano sprječavaju u njenim nastojanjima da pruži Klijentu adekvatnu uslugu.

1.8. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTAJANJE OD UGOVORA

U slučaju ugovora o prekoračenju/shopping limitu po tekućem računu, Banka ne može Korisniku staviti sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora sa Korisnikom, osim na izričit zahtjev Korisnika koji se podnosi u pisanoj formi.

Korisnik ima pravo odustati od zaključenog ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa/shopping limitu, u roku 14 dana od dana zaključenja ugovora bez navođenja razloga za odustanak.

Datum prijema obavijesti od strane Banke, smatrat će se datumom odustajanja od ugovora od strane Korisnika.

Korisnik koji odustane od ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa/shopping limitu dužan je odmah a najkasnije u roku 30 dana od dana slanja obavještenja iz prethodnog stava vratiti banci glavnica i profit iz osnovnog posla za vrijeme korištenja prekoračenja/shopping limita.

1.9. PRIGOVOR KORISNIKA I DRUGE REKLAMACIJE

U slučaju primjedbi Korisnika na nepridržavanje odredbi iz ovih Općih uslova, Korisnik ima pravo podnijeti prigovor, usmenim ili pisanim putem.

Usmeni prigovor Korisnik može podnijeti Kontakt centru Banke putem broja telefona 0800 200 20, ili u bilo kojoj organizacionoj jedinici BBI.

Prigovor može podnijeti u pisanoj formi na Protokol Banke na adresu: Sarajevo, Trg djece Sarajeva bb, ili elektronskim putem na e-mail adresu prigovor@bbi.ba. Banka će odgovor Korisniku dostaviti u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pisani prigovor Agenciji za bankarstvo na adrese:

- Agencija za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47 b, Sarajevo ili
- Agencija za bankarstvo RS, Vase Pelagića 11, Banja Luka, u za to predviđenom roku.
-

1.10. IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA

Banka se obavezuje da će Korisniku jedanput mjesečno i bez naknade dostaviti obavještenje-izvod, na način definisan izjavom Korisnika prilikom podnošenja zahtjeva za proizvod/uslugu.

Izvod koji dostavlja Banka sadrži sve promjene po tekućem računu: transakcije, profitnu maržu, uplate, naknade, te eventualno obračunate penale.

U slučaju da Korisnik u uobičajenom roku ne zaprimi izvod, dužan je kontaktirati Banku i informisati se o razlozima nedobijanja izvoda i stanju mjesečne obaveze.



1.11. USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE

Banka i Korisnik u okviru svoje poslovne saradnje mogu komunicirati usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno i materijalno pravne odnose (osim ako ugovorom između Korisnika i Banke ili važećim propisima nije dogovoren odnosno predviđen drugačiji vid komunikacije). Pisana komunikacija između Korisnika i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik dao Banci.

Obavještenje koje Banka uputi na posljednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, smatra se uredno uručenim i smatraće se primljenim od strane Korisnika momentom upućivanja na istu i to:

- ako je poslana elektronskom poštom - na dan kada je elektronska poruka poslana što se dokazuje odštampanim prikazom;
- ako je poslana poštom - po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispjeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljka na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Korisnika, a u skladu sa jasnom pisanom izjavom Korisnika predanoj Banci u tom smislu;
- ako je poslana putem SMS poruke - na dan kada je elektronska poruka poslana što se dokazuje odštampanim prikazom.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik ili drugo lice koje je uključeno u poslovni odnos sa Bankom, nije primio obavještenje ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku.

Svaka pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena lično i predviđena ovim Uslovima, smatrat će se primljenom od strane Banke tek nakon što je Korisnikova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o dospijeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane organizacionog dijela Banke u kojem se vodi poslovni odnos. Sva pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena putem ovlaštenog poštanskog operatera smatrat će se primljenom od strane Banke ukoliko je potvrđeno uručenje Banke (uručenje potvrđeno od strane poštanskog operatera).

1.12. PODRŠKA KORISNICIMA – KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

Za sva pitanja i nejasnoće vezane za korištenje proizvoda/usluga, Korisnik se može obratiti Banci putem besplatnog info telefona 0800 200 20 ili lično u prostorijama Banke.

1.13. RASKID UGOVORA

Ugovor o korištenju proizvoda/usluge prestaje jednostranim raskidom ugovora od strane Banke ili Korisnika, sporazumnim raskidom, odlukom suda ili drugog nadležnog organa u skladu sa zakonom, i smrću Korisnika ili na drugi način predviđen važećim propisima.

U slučaju prestanka Ugovora o tekućem/osnovnom računu, Korisnik/Ovlašteno lice je dužan vratiti Banci karticu i druge instrumente ili isprave koje je primio od Banke, a vezani su za poslovanje po tekućem/osnovnom računu. Korisnik je u slučaju raskida Ugovora dužan podmiriti sve obaveze prema Banci.

Nakon zatvaranja tekućeg/osnovnog računa, zatvaraju se i elektronske usluge, a u slučaju da Korisnik odluči ponovo otvoriti tekući/osnovni račun, naknada za korištenje elektronske usluge bit će naplaćena u skladu sa važećom Tarifom usluga za fizička lica Banke.

1.14. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 27.07.2023. godine.

Visinu i vrstu naknada primjenjivih na proizvode/usluge, Banka je dužna učiniti dostupnom Korisniku (osim putem standardnog informacionog lista) u svakoj poslovnoj jedinici Banke i kroz Tarifom usluga za fizička lica Banke, koja je sastavni dio ovih Općih uslova.

