



**OPĆI USLOVI  
POSLOVANJA PO BBI  
ODRŽIVOM PAKETU  
ZA FINANSIJSKU  
INKLUZIJU**



## SADRŽAJ

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	BBI ODRŽIVI PAKET	3
4.	KO MOŽE OTVORITI BBI ODRŽIVI PAKET	3
5.	POSLOVANJE PO BBI ODRŽIVOM PAKETU	3
6.	POTREBNA DOKUMENTACIJA	4
7.	NAKNADA ZA BBI ODRŽIVI PAKET	5
8.	OPĆE ODREDBE	5
8.1.	STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA	5
8.2.	BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA	5
8.3.	INFORMISANJE KORISNIKA U PREGOVARAČKOJ FAZI	6
8.4.	PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KORISNIKA KOD ODOBRAVANJA DODATNIH SREDSTAVA NA TEKUĆEM RAČUNU	6
8.5.	IDENTIFIKACIJA KORISNIKA	6
8.6.	USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE	6
8.7.	IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA	7
8.8.	PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA	7
8.9.	PRIGOVOR KORISNIKA I DRUGE REKLAMACIJE	8
8.10.	IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA	8
8.11.	USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE	8
8.12.	PODRŠKA KORISNICIMA - KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA	9
8.13.	RASKID UGOVORA	9
8.14.	ZAVRŠNE ODREDBE	9



## 1. UVODNE ODREDBE

**Opći uslovi poslovanja za BBI Održivi paket** (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 BBI Održivi paket.

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.

## 2. BBI ODRŽIVI PAKET

BBI Održivi paket je proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge. U skladu sa Odlukom Agencije za bankarstvo F BiH o mjerama jačanja finansijske inkluzije i održivog poslovanja banke (Službene novine F BiH br. 85/23), BBI Održivi paket obuhvata skup osnovnih bankarskih usluga, vezanih za Klijentov račun za plaćanje u domaćoj valuti, s ciljem zadovoljavanja osnovnih finansijskih potreba, te dodatnih bankarskih pogodnosti.

## 3. DEFINICIJE POJMOVA VEZANIH ZA BBI ODRŽIVI PAKET

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

**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

**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.

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

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

**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.

**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.

**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.



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

**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 zaključi s Osnovnim korisnikom.

**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.

#### 4. KO MOŽE OTVORITI BBI ODRŽIVI PAKET

BBI Održivi paket mogu koristiti domaća i strana fizička lica. Obavezan element paketa je tekući račun. Uslovi korištenja paketa se definišu ugovorom kojeg Klijent zaključuje sa Bankom.

Korisnik BBI Održivog paketa ne može biti korisnik nekog drugog modela Paketa za fizička lica koje nuda BBI Banka.

#### 5. POSLOVANJE PO BBI ODRŽIVOM PAKETU

Pogodnosti u BBI Održivom paketu:

- Otvaranje računa i vođenje bez naknade
- Dostava izvoda putem e-maila bez naknada
- Debitna kartica MasterCard Debit- osnovni korisnik bez naknade
- Internet bankarstvo eBBI bez naknade
- Mobilno bankarstvo mBBI bez naknade
- 10 (deset) bezgotovinskih UPP naloga do kumulativnog iznosa max 10.000 KM mjesečno
- Svako revidiranje uslova za korištenje održivog paketa, što uključuje i revidiranje prekoračenja po tekućem računu Promjena PIN koda u poslovnici banke ili na bankomatima
- Neograničeno plaćanje roba i usluga na POS terminalima u BiH

#### 6. POTREBNA DOKUMENTACIJA

Prilikom otvaranja računa Vlasnik je Banci obavezan priložiti zakonom predviđenu dokumentaciju za otvaranje paketa 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 prijavnicu 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 prijavnicu ne stariju od 3 mjeseca u momentu otvaranja tekućeg ili osnovnog računa;

Vrijednost koju stvaramo zajedno

Molimo vas da razmislite o okolišu prije štampanja ovog dokumenta. | Please consider the environment before printing this document.



- 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 fajl zajedno sa ostalom dokumentacijom sa pribilježskom da je podnosilac zahtjeva potvrdio nepromijenjenu adresu.

## **7. NAKNADA ZA BBI ODRŽIVI PAKET**

Banka od Vlasnika BBI ODRŽIVOG paketa naplaćuje jedinstvenu mjesečnu naknadu za sve proizvode koji su u sklopu BBI ODRŽIVOG paketa, u visini od 0,30% prosječne mjesečne neto plate u FBiH za prethodnu godinu, izračunatu na godišnjem nivou.

Navedena naknada je promjenjiva i banka će vršiti usklađivanje naknade jednom godišnje, a na osnovu podataka o visini prosječne mjesečne neto plate u FBiH za prethodnu godinu, izračunatu na godišnjem nivou koju zvanično objavljuje Federalni zavod za statistiku na web stranici [www.fzs.ba](http://www.fzs.ba).

Ostale naknade koje nisu obuhvaćene Paketom naplaćivat će se u skladu sa važećom Tarifom.

## **8. OPĆE ODREDBE**

### **8.1. 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. Objavljaju se na službenoj web stranici BBI [www.bbi.ba](http://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.

### **8.2. 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 sa 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.

Vrijednost koju stvaramo zajedno

Molimo vas da razmislite o okolišu prije štampanja ovog dokumenta. | Please consider the environment before printing this document.



### 8.3. 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](http://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.

### 8.4. 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 odobravanja 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 neodobravanju limita.

### 8.5. 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 zahtjeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavu poslovne saradnje ili verifikacije transakcije.

### 8.6. USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Poslovanje između Korisnika i Banke obavlja se zaključivanjem odgovarajućih ugovora, kao i pružanjem usluga Klijentu 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.

Vrijednost koju stvaramo zajedno

Molimo vas da razmislite o okolišu prije štampanja ovog dokumenta. | Please consider the environment before printing this document.



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 dopijeva.

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 Nadzornogodborna Banke.

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

### **8.7. 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.

### **8.8. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA**

Korisnik se obavezuje osigurati prilikom priliva 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/usluge.

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 spriječavaju u njenim nastojanjima da pruži Klijentu adekvatnu uslugu.

### **8.9. 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](mailto: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.

### **8.10. 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.

### **8.11. 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.

Vrijednost koju stvaramo zajedno

Molimo vas da razmislite o okolišu prije štampanja ovog dokumenta. | Please consider the environment before printing this document.





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).

#### **8.12. 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.

#### **8.13. 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.

#### **8.14. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 31.03.2024. 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 Tarifu usluga za fizička lica Banke, koja je sastavni dio ovih Općih uslova.

