

# Opšti uslovi korištenja usluge trajni nalog za fizička lica

## Uvodne napomene

### I.1. Svrha

#### Član 1.

Ovim Opštim uslovima korištenja usluge trajni nalog (u daljem tekstu: Opšti uslovi) određuju se standardni uslovi i način korištenja usluge, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta/nalogodavca.

### I.2. Područje primjene

#### Član 2.

Trajni nalog služi za plaćanje obaveza ili izvršenje plaćanja s računa Klijenta u korist drugog računa u Privrednoj banci Sarajevo d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) ili kod druge poslovne banke:

- Trajni nalog mogu ugovoriti svi Klijenti - fizička koja u Banci imaju otvoren tekući ili transakcijski račun uz uslov da je isti u statusu AKTIVAN,
- Imaju redovne prilive na računu,
- Podnesu Zahtjev za korištenje usluge trajni nalog, odnosno ovlaste Banku za zaduženje računa po osnovu trajnog naloga.

U trenutku plaćanja klijent fizičko lice – na računu mora posjedovati sredstva ili mogućnost ulaska u dozvoljeno prekoračenje jer se trajnim nalogom ne smije ulaziti u nedozvoljeno prekoračenje.

Plaćanje po Trajnom nalogu izvršava Banka po nalogu Klijenta, u ime i za račun Klijenta.

### I.3. Referentni dokumenti

#### Član 3.

Referentni dokumenti su:

1. Katalog proizvoda i usluga za fizička lica
2. Tarifa naknada u poslovanju sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Tarifa naknada)
3. Odluka o kamatnim stopama za fizička lica

### II.1. Obaveze plaćanja putem trajnog naloga

#### Član 4.

Putem Trajnog naloga mogu se izvršiti sljedeće obaveze plaćanja:

#### Trajni nalog za plaćanje računa pravnim licima:

- komunalne usluge: mjesečni utrošak električne energije, vode, gasa, telefonske usluge i sl. u jednakim iznosima koje odredi klijent za svaki mjesec;
- prema iznosima mjesečnih računa za komunalne usluge, ukoliko je Banka zaključila ugovor sa komunalnim preduzećem o realizaciji plaćanja prema iznosima pojedinačnih troškova Komitenta za svaki pripadajući mjesec;
- ostale usluge: mjesečnih anuiteta po kreditima odobrenim u Banci i drugim poslovnim bankama, plaćanje obaveza prema dobavljačima, obaveze po osnovu direktnih i indirektnih poreza i obaveza, ostale uplate u korist računa pravnih lica ili računa fizičkih lica u Banci i drugim poslovnim bankama.

#### Trajni nalog za plaćanje obaveza prema Banci:

- Trajni nalog za uplate mjesečnih anuiteta po kreditima odobrenim kod Banke;
- Trajni nalog za uplate mjesečnih obaveza po ostalim plasmanima Banke.

## Trajni nalog za plaćanje računa fizičkim licima

Trajni nalog za prenos sredstava u korist ličnih računa u Banci: pomoć, zakupnine, alimentacije, štednja i sl.

Uz popunjen, potpisan i ovjeren obrazac Zahtjeva za korištenje usluge trajni nalog potrebno je prezentovati i identifikacioni dokument/ličnu kartu fizičkog lica ili zakonskog zastupnika pravnog lica.

Trajni nalog služi za kontinuirano plaćanje obaveza ili doznaka s računa komitenata koji vrši Banka u komitentovo ime i za njegov račun, po komitentovu nalogu sa unaprijed određenim parametrima korištenja usluge. Svi komitenti s otvorenim tekućim ili transakcijskim računima mogu otvoriti Trajni nalog, a za plaćanje svake pojedine vrste obaveze (npr. rata kredita, električna energija, telefon i sl.) mora se otvoriti poseban Trajni nalog.

## II.2. Prednost trajnog naloga

### Član 5.

Prednosti plaćanja putem trajnog naloga su:

- automatizovano regulisanje obaveza;
- planiranje troškova;
- brza i jednostavna procedura bez nepotrebnog čekanja na šalterima;
- jeftinija transakcija.

## III.1. Zahtjev za trajni nalog i elementi zahtjeva

### Član 6.

Vlasnik računa popunjava Zahtjev za korištenje usluge trajni nalog, u kojem se preciziraju parametri vezani za realizaciju naloga.

Ukoliko se trajni nalog odnosi na plaćanje redovnih mjesečnih troškova: električna energija, grijanje, komunalije, uz Zahtjev je potrebno dostaviti i kopiju posljednje uplatnice. Tako popunjen Zahtjev potpisuje Vlasnik računa, a nakon provjere podataka, potpisuje i ovjerava službenik Banke. Kopija

Zahtjeva za korištenje usluge trajni nalog se uručuje Vlasniku računa kao dokaz o prijemu zahtjeva, a original ostaje u Banci.

Ukoliko Banka ocjeni potrebnim, u posebnim slučajevima zadržava pravo da traži i dodatne dokumente (npr. plaćanje po ugovorima, odlukama, cesiji, pozajmici i sl.)

Zahtjev za trajni nalog sadrži slijedeće elemente:

### Podaci o podnosiocu zahtjeva

- Nalogodavac: Fizičko lice-Klijent Banke koji ima otvoren jedan ili više računa;
- Račun na teret sa kojeg Banka može vršiti ovlašteno povlačenje: Račun Nalogodavca na čiji teret se izvršava trajni nalog.

Na Zahtjevu za korištenje usluge "trajni nalog", Nalogodavac treba navesti račun („račun na teret”), sa kojeg će Banka u odabranom vremenskom periodu vršiti ovlašteno povlačenje sredstava.

### Podaci o korisniku sredstava

- Naziv korisnika: naziv fizičkog ili pravnog lica u korist čijeg računa se izvršava trajni nalog.

### Račun korisnika:

- Transakcijski račun pravnog lica korisnika trajnog naloga;
- Lični račun fizičkog lica korisnika trajnog naloga;
- Transakcijski račun druge poslovne banke u kojoj se vodi lični račun fizičkog lica korisnika trajnog naloga,
- Naziv banke kod koje se vodi račun korisnika: naziv poslovne banke kod koje se vodi račun pravnog/fizičkog lica korisnika uplate;
- Osnov plaćanja: vrsta plaćanja koja se izvršava trajnim nalogom /Npr.: prenos na račun štednje, uplata duga po kreditu/kartici, plaćanje računa za električnu energiju/grijanje/vodu, donacija, alimentacija i slično;
- Referenca krajnjeg korisnika: ukoliko se vrši plaćanje u korist ličnog računa

fizičkog lica u drugoj poslovnoj banci potrebno je navesti broj ličnog računa fizičkog lica krajnjeg korisnika; za plaćanja prema pravnim licima potrebno je navesti poziv na broj naveden na računu koji se izmiruje;

- Šifra krajnjeg korisnika: samo za plaćanja prema pravnim licima potrebno je navesti poziv na broj naveden na računu koji se plaća.

### III.2. Iznosi plaćanja sa mogućim opcijama

#### Član 8.

- Prema iznosu koji dostavi pravno lice: ovu opciju moguće je odabrati samo ukoliko Banka za ovu vrstu plaćanja ima zaključen ugovor sa pravnim licem – krajnjim korisnikom. U tom slučaju iznos plaćanja po trajnom nalogu je iznos koji se preuzima iz podataka koje u ugovorenim vremenskim intervalima pravno lice - korisnik uplate dostavi Banci,
- Fiksni iznos: odabirom ove opcije Nalogodavac sam odabire iznos trajnog naloga koji se ne može mijenjati u toku važenja trajnog naloga,
- Iznos anuiteta iz otplatnog plana: odabirom ove opcije iznos za plaćanje je iznos iz anuitetnog plana otplate kredita kod Banke.

Za plaćanja u korist računa pravnih lica i plaćanja u korist kartičnog računa u Banci dozvoljena je samo KM valuta "računa u korist".

U pravilu, trajni nalog je podoban za izvršenje pod uslovom da je Nalogodavac na računu obezbijedio sredstva za izvršenje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos naveden u Zahtjevu kao iznos za plaćanje, uvećan za iznos naknada Banke.

Plaćanje u cjelosti znači da će se nalog izvršiti samo pod uslovom da su na "računu na teret" obezbijedena cjelokupna sredstva za izvršenje. Banka će u okviru perioda odabrane dinamike

plaćanja, a do narednog datuma izvršenja, svaki naredni radni dan kontrolisati stanje na „računu na teret“, te će nalog izvršiti na onaj datum, u okviru odabrane dinamike plaćanja, na koji su obezbjeđena sredstva na „računu na teret“ u cjelosti.

Ukoliko u periodu odabrane dinamike plaćanja, a do narednog datuma izvršenja trajnog naloga, na „računu na teret“ ne budu obezbjeđena sredstva u cjelosti, prestaje obaveza Banke za izvršenje tog dospjelog iznosa i Banka pristupa izvršenju narednog iznosa na naredni datum izvršenja.

### III.3. Datum izvršenja trajnog naloga

#### Član 9.

Nalogodavac odabire dan u mjesecu na koji će se trajni nalog realizovati.

Datum izvršenja trajnog naloga ne može biti 29, 30 i 31 dan u mjesecu, a ukoliko je odabrani dan dospjeća trajnog naloga pada u neradni dan, nalog se izvršava prvi naredni radni dan.

Ukoliko Nalogodavac ima više trajnih naloga u Banci, a na računu/ima na teret nije obezbijedio dovoljan iznos sredstava za realizaciju svih prispjelih, trajni nalozi se izvršavaju hronološkim redom datuma izvršenja trajnih naloga.

Izuzetak od predhodnog stava su trajni nalozi po osnovu izmirenja obaveza po kreditu u Banci (prioritet 1) i ostalih obaveza u Banci (prioritet 2) koji su prioritet u izvršenju.

Trajni nalog se može dati na:

- određeno vrijeme, do datuma koji je potrebno navesti u Zahtjevu, ili
- neodređeno vrijeme, do podnošenja pismenog Zahtjeva za otkaz trajnog naloga.

Trajni nalog na neodređeno vrijeme po osnovu izmirenja obaveza po kreditu u Banci podrazumijeva da isti važi do izmirenja

ukupnog broja anuiteta iz otplatnog plana, računajući broj anuiteta od datuma izvršenja prve uplate do uplate posljednjeg anuiteta.

### III.4. Dinamika plaćanja

#### Član 10.

Vremenski periodi-intervali u kojima će Banka izvršavati trajni nalog Nalogodavca, mogu biti:

- mjesečni,
- periodično (podrazumijeva bilo koji period duži od mjeseca, a kraći od godine)
- godišnje.

Trajni nalog po osnovu plaćanja obaveza po kreditu u Banci ili obaveza proisteklih korištenjem kreditnih kartica izvršava se isključivo mjesečno.

### VI.1 Vrste trajnog naloga

#### Član 11.

Nalogodavac se može opredijeliti za korištenje jedne od sljedećih vrsta trajnih naloga:

- Trajni nalog za prenos sredstava na račune fizičkih i pravnih lica, uključujući prenos sredstava po različitim osnovama u korist svojih i računa drugih fizičkih i pravnih lica koji se vode u Banci,
- Trajni nalog za plaćanje obaveza po kreditu u Banci,
- Trajni nalog za prenos sredstava na tekući ili transakcijski račun u Banci,
- Trajni nalog za plaćanje obaveza prema pravnim licima u Banci uključujući i prenos sredstava po različitim osnovama u korist računa pravnih i fizičkih lica, koji se vode u drugim poslovnim bankama.

### V. Naknade i obaveze

#### V.1. Naknade Banke

#### Član 12.

Banka će za uslugu trajnog naloga Nalogodavcu obračunati i naplatiti sljedeće naknade:

- Naknadu za uslugu trajnog naloga,
- Naknadu za poslove unutrašnjeg platnog prometa u slučajevima kada se plaćanje trajnim nalogom vrši u korist računa pravnog lica u Banci ili sredstva prenose na račun u drugu poslovnu banku,
- Naknadu za konverziju sredstava u slučajevima kada se računi na teret i račun u korist vode u različitim valutama.

Nalogodavac ovlašćuje Banku da sve troškove koji nastanu pri izvršenju usluge trajnog naloga sa pripadajućim naknadama može naplatiti zaduženjem "Računa na teret" u skladu sa važećom Tarifom naknada.

Naknada za izvršenje usluge trajni nalog se plaćuje istovremeno prilikom izvršenja trajnog naloga.

Kod trajnog naloga za plaćanje obaveza prema pravnim licima, naknada za poslove unutrašnjeg platnog prometa određuje se ugovorom između pravnog lica – korisnika trajnog naloga i Banke.

#### V.2. Obaveze Banke

#### Član 13.

Banka je dužna da informiše Korisnika o uslovima korištenja usluge u prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba)

Obaveza Banke je da na dan dospjeća trajnog naloga provjeri da li Nalogodavac ima dovoljno sredstava za izvršenje trajnog naloga i da nalog realizuje u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova. Isključuje se odgovornost Banke za štete koje mogu nastati usljed nerealizacije trajnog naloga na datum izvršenja trajnog naloga iz razloga što Nalogodavac nije obezbijedio sredstva na „Računu na teret“, te ispunio obaveze preuzete Opštini uslovima.

Banka ne preuzima odgovornost za neizvršavanje trajnog naloga Nalogodavca uzrokovanog okolnostima na koje Banka nije mogla uticati (viša sila).

Banka će po osnovu korištenja usluge trajni nalog mjesečno obavještavati Nalogodavca o realizovanim trajnim nalozima putem izvoda/obavijesti.

### **V.3. Obaveze nalogodavca**

#### **Član 14.**

Nalogodavac se obavezuje da na dan izvršenja trajnog naloga na „računu na teret“ obezbijedi iznos sredstava za izvršenje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos naveden u Zahtjevu kao iznos za plaćanje, uvećan za iznos naknada Banke. Ukoliko u periodu ugovorene dinamike plaćanja navedene u Zahtjevu za korištenje usluge Nalogodavac ne obezbijedi iznos sredstava za izvršenje na svom „Računu na teret“, preuzima obavezu da sam izvrši plaćanje neuplaćenog iznosa po trajnom nalogu za navedeni period za koji nije obezbijedio potrebna sredstava. Izuzetak je “trajni nalog” - osnov plaćanje obaveza po kreditu u Banci kada Nalogodavac neuplaćeni iznos uvijek uplaćuje na račun na teret tj. Račun sa kojeg Banka vrši ovlašteno povlačenje. Nalogodavac je obavezan obavijestiti Banku ukoliko izvrši prijevremeni povrat kredita u Banci i/ili dođe do izmjene otplatnog plana, kao i o svim drugim okolnostima koje bitno utiču na izvršenje trajnog naloga.

Nalogodavac snosi odgovornost za štete koje mogu nastati usljed nerealizacije trajnog naloga na dan dospjeća, ukoliko Banka nije mogla realizovati plaćanje jer Nalogodavac nije obezbijedio sredstva za izvršenje na „računu na teret“, te ispunio obaveze preuzete Opštim uslovima.

### **VI. Opoziv usluge trajni nalog i reklamacije**

#### **VI.1. Prestanak važenja usluge trajni nalog**

#### **Član 15.**

Zahtjev za korištenje usluge “trajni nalog” podnesen na određeno vrijeme prestaje važiti

na dan naveden u Zahtjevu za korištenje usluge pod „Rok važenja trajnog naloga: „Do dana”.

Zahtjev za korištenje usluge “trajni nalog” podnesen na neodređeno vrijeme prestaje važiti sa danom podnošenja pismenog Zahtjeva Nalogodavca za otkaz trajnog naloga koji mora biti podnesen najmanje tri (3) dana prije dospjeća narednog trajnog naloga na izvršenje.

Neovisno od toga da li je zahtjev za korištenje usluge „Trajni nalog” podnesen na određeno ili neodređeno vrijeme, u slučaju promjene statusa računa na teret/ BLOKIRAN (samo u pojedinim slučajevima) i ZATVOREN / trajni nalog se smatra otkazanim.

Zahtjev za izvršenje trajnog naloga po osnovu plaćanja mjesečnih anuiteta po kreditu kod Banke prestaje važiti sa danom izmirenja ukupnog broja anuiteta po otplatnom planu, računajući broj anuiteta od datuma izvršenja prve uplate do posljednjeg anuiteta.

### **VI.2. Otkaz korištenja usluge trajni nalog**

#### **Član 16.**

Nalogodavac može jednostrano otkazati korištenje usluge trajni nalog podnošenjem pismenog zahtjeva za otkaz Banci koji ne mora biti obrazložen.

Banka može jednostrano otkazati korištenje usluge trajni nalog ukoliko Nalogodavac u roku od 90 (devedeset) dana od dana dospjeća trajnog naloga, ne obezbijedi sredstva za izvršenje na „računu na teret” za realizaciju istog, te drugim slučajevima i to podnošenjem pismene obavijesti o otkazu koja ne mora biti obrazložena. Obavijest o otkazu Banka dostavlja na adresu Nalogodavca navedenu u Zahtjevu ili elektronskim putem.

U slučaju otkaza usluge bilo od strane Nalogodavca bilo od strane Banke, Banka nema obavezu obavještavanja korisnika naloga izuzev u slučaju kada je takvu obavezu preuzela ugovorom sa pravnim licem – korisnikom trajnog naloga.

Obavijesti/zahtjevi za otkaz u svakom slučaju moraju biti upućene najmanje tri (3) dana prije dospjeća narednog trajnog naloga na izvršenje.

### VI.3. Reklamacije

#### Član 17.

Reklamacije po trajnom nalogu Nalogodavac može podnijeti u roku od sedam (7) radnih dana od dana izdavanja mjesečnog izvoda kojim Banka obavještava Nalogodavca o izvršenim/ne izvršenim trajnim nalogima. Reklamacije se rješavaju u organizacionom dijelu Banke u kojem je podnesen Zahtjev za korištenje usluge trajni nalog. Reklamacije vezane za iznos i dospelje računa po osnovu trajnog naloga za plaćanje obaveza prema pravnim licima, a ukoliko se Nalogodavac opredijelio za opciju: Prema iznosu koji dostavi pravno lice, se podnose isključivo pravnom licu u čiju korist je izvršena isplata sa „računa na teret“.

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu trajnog naloga klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor BOR banci d.d. Sarajevo na adresu Obala Kulina bana 18, Sarajevo i ostavljena je mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Banka u roku 30 dana od dana prijema pritužbe odlučuje o istoj i odgovara klijentu. U slučaju da je klijent nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pismenu obavijest i prigovor na adresu Ombudsmen za bankarski sistem Agencije za bankarstvo Federacije BiH, ul. Zmaja od Bosne br. 47b, Sarajevo ili elektronskim putem na e-mail adresu: [ombudsmen@fba.ba](mailto:ombudsmen@fba.ba), a u roku 15 dana od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na predhodno navedeni način, Nalogodavac ima pravo na sudsku zaštitu podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora.

Za sve što nije izričito utvrđeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima.

Opšti uslovi su dostupni u poslovnim prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba).

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova tj., usklađivanja sa propisima.

Reklamacije po trajnom nalogu Nalogodavac može podnijeti u roku od sedam (7) radnih dana od dana izdavanja mjesečnog izvoda kojim Banka obavještava Nalogodavca o izvršenim/ne izvršenim trajnim nalogima. Reklamacije se rješavaju u organizacionom dijelu Banke u kojem je podnesen Zahtjev za korištenje usluge „trajni nalog“. Reklamacije vezane za iznos i dospelje računa po osnovu trajnog naloga za plaćanje obaveza prema pravnim licima, a ukoliko se Nalogodavac opredijelio za opciju: Prema iznosu koji dostavi pravno lice, se podnose isključivo pravnom licu u čiju korist je izvršena isplata sa „računa na teret“.

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu trajnog naloga klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor Privrednoj banci Sarajevo d.d. Sarajevo na adresu Obala Kulina bana 18, Sarajevo i ostavljena je mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Banka u roku 30 dana od dana prijema pritužbe odlučuje o istoj i odgovara klijentu. U slučaju da je klijent nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pismenu obavijest i prigovor na adresu Ombudsmen za bankarski sistem Agencije za bankarstvo Federacije BiH, ul. Zmaja od Bosne br. 47b, Sarajevo ili elektronskim putem na e-mail adresu: [ombudsmen@fba.ba](mailto:ombudsmen@fba.ba), a u roku 15 dana od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na predhodno navedeni način, Nalogodavac ima pravo na sudsku zaštitu podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora.

Za sve što nije izričito utvrđeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima.

Opšti uslovi su dostupni u poslovnim prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba).

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova tj., usklađivanja sa propisima.

## VII. Završne odredbe

### Član 18.

Potpisom Zahtjeva za korištenje usluge trajni nalog Nalogodavac potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Opštim uslovima i važećom Tarifom naknada, sa uslovima Ugovora zaključenim sa pravnim licem ukoliko se Nalogodavac opredijelio za opciju: Prema iznosu koji dostavi pravno lice, da je vlastoručno popunio i potpisao Zahtjev, kao i da su mu navedeni dokumenti uručeni, da ih je pročitao i razumio, te da ih u cjelosti prihvata.

Sa datumom verifikacije Zahtjeva od strane Banke, Zahtjev ima snagu ugovora.

Sva eventualno sporna pitanja po Opštim uslovima će se nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko to nisu u mogućnosti, nadležan je sud u Sarajevu.

Potpisnici su takođe saglasni da se primjenjuju Opšti akti Banke sa svim izmjenama i

dopunama koje budu donesene u toku trajanja korištenja usluge i Opšti uslovi.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova poslovanja. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke ([www.pbsbanka.ba](http://www.pbsbanka.ba)) najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da je korisnik kredita prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ovaj ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

**Ovi Opši uslovi stupaju na snagu od 25.11.2016.**