

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama FBiH ("Službene novine FBiH" br. 27/17 i 22/25), te članom 98. Statuta Privredne banke Sarajevo d.d. Sarajevo, Nadzorni odbor je na 31. sjednici, održanoj dana 29.09.2025. godine donio:

OPŠTI USLOVI U POSLOVANJU SA FIZIČKIM LICIMA

1 Uvodne napomene

1.1. Svrha

Ovim Opštim uslovima u poslovanju sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) određuju se standardni uslovi u poslovanju sa fizičkim licima kod Privredne banke Sarajevo d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka), koja koriste proizvode i usluge Banke ili koji su se obratili Banci radi korištenja istih, uspostavljanje poslovnog odnosa između Klijenta i Banke, postupak komunikacije Klijenta i Banke, kao i obavljanje transakcija u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korištenja platnih kartica, kao i drugi poslovi koje Banka obavlja u skladu sa zakonom.

1.2. Termin i definicije

Banka – Privredna banka Sarajevo d.d. Sarajevo
Klijent je svako fizičko lice, bez obzira da li je rezident ili nerezident, koje koristi ili je koristilo proizvode ili usluge Banke ili lica koje se obratilo Banci radi korištenja proizvoda ili usluga i koje je Banka kao takvog identifikovala. Pod istim pojmom se podrazumijevaju i jemci ili druga lica koja osiguravaju ispunjenje obaveza klijenta. (U daljem tekstu Klijent, Korisnik usluge, vlasnik računa);

Opunomoćeno lice označava lice koje je vlasnik računa ovlastio da za njega poduzme radnje vezane za proizvod/uslugu Banke, te da u njegovo ime i račun iste radnje poduzima u određenom roku ili na neodređeno vrijeme (do opoziva);

Račun je bilo koji račun otvoren u Banci na osnovu ugovora između Klijenta i Banke u svrhu obavljanja transakcija ili vođenja evidencije o stanju novčanih sredstava ili obaveza;

Poslovni odnos označava svaki poslovni odnos vezano za usluge koje pruža Banka, a koji nastaje zaključenjem ugovora između Banke i Klijenta, ili

potpisom zahtjeva/pristupnice ili drugog dokumenta od strane Banke i Klijenta, te drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta nastalih u skladu sa važećim propisima, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa;

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

Nalog za plaćanje označava безусловnu instrukciju koju daje vlasnik računa Banci za transfer sredstava sa ili na njegov račun;

GC (giro clearing) - Žirokliring sistem je sistem međubankarskog kliringa za transakcije u iznosu manjem ili jednakom 10.000,00 KM;

RTGS (Real-time gross settlement) - sistem međubankarskog kliringa koji se koristi za transakcije iznad 10.000,00 KM, a za niže iznose je opcionalno korištenje;

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

Raspoloživo stanje je pokriće i stanje odobrenog kredita za prekoračenje po računu, umanjeno za obaveze i rezervisanja;

Izvod po tekućem/osnovnom računu i/ili kreditnoj kartici: pisana obavijest Klijentu o troškovima učinjenim korištenjem tekućeg računa/kartice od strane Korisnika u Bosni i Hercegovini i inostranstvu;

Bankomat - ATM je uređaj za isplatu gotovine sa platne kartice klijenta elektronskim putem kao i provjeru stanja računa;

Platna kartica je svaka kartica koja Klijentu omogućava raspolaganje sredstvima sa računa ili sredstvima odobrenog kredita, bez obzira da li se radi o debitnoj ili kreditnoj kartici, i bez obzira na kartičarsku kuću čijem sistemu Platna kartica pripada;

PIN – skraćenica od „Lični identifikacijski broj“, označava lični broj, odnosno šifru kojom se Klijent identifikuje prilikom pružanja bankarskih usluga koje zahtijevaju korištenje PIN broja;

CVV/CVC – je trocifreni broj u bijelom kvadratiću na poledini kartice uz pomoć kojeg se vrši plaćanje putem interneta tj. kada kartica nije fizički dostupna, te gdje nije moguće zahtijevati PIN;

Limit po kreditnoj kartici označava maksimalno dozvoljeni dugovni saldo koji Banka odobri po kreditnoj kartici;

Grace period je prvih 15 dana obračunskog perioda u kojem Korisnik kreditne kartice treba da izmiri dospjele obaveze za prethodni obračunski period, odnosno (za kreditne plasmane) period u kojem je Klijent u obavezi plaćati redovnu kamatu, a otplata glavnice je u mirovanju;

Autorizacija je odobravanje transakcije od strane ili u ime banke koja je izdala karticu u skladu sa propisima;

Obračunski period je period od prvog do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu nakon kojeg Banka pravi presjek po računu i obračunava dospjele minimalne obaveze po izvršenim transakcijama, naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu - obavijesti po računu;

POS uređaj je namijenjen elektronskom plaćanju roba i usluga putem platnih kartica kod trgovaca;

Unutrašnji platni promet (UPP) je platna transakcija u konvertibilnim markama (KM) u čijem izvršenju sudjeluje Banka i druge ovlaštene organizacije za obavljanje platnog prometa u Bosni i Hercegovini;

Platni promet sa inostranstvom (PPI) je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje Banka i najmanje jedan pružalac usluga (ino banka) koji posluje po propisima druge države;

Radni dan označava dio dana tokom kojeg je Banka otvorena za prijem, obradu i prenos naloga za plaćanje i ostalih obavještenja u vezi platnih transakcija;

Datum valute je referentno vrijeme u kojem Banka knjiži novčana sredstva na teret računa ili u korist računa;

Konverzija (mjenjačnica) je postupak zamjene jedne vrste valute u drugu ukoliko su valute međusobno konvertibilne tj., zamjenjive. Za konverziju Banka naplaćuje proviziju u skladu s Tarifom naknada;

Trajni nalog je nalog kojim Vlasnik računa unaprijed daje saglasnost Banci na određeno vrijeme ili do opoziva da tereti njegov račun u korist drugog računa u Banci ili kod druge poslovne Banke za tačno određen iznos i sa tačno određenom dinamikom plaćanja na određeno vrijeme ili do opoziva;

Elektronsko Bankarstvo – (Internet bankarstvo - netPBS i mobilno bankarstvo - mPBS) je usluga za fizička lica koja omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih

transakcija, kao i komunikaciju s Bankom. Autorizacija Korisnika usluge se vrši odgovarajućim identifikacionim sredstvima;

Sredstva identifikacije u internet bankarstvu: korisničko ime, lozinka, OTP ili token;

Korisničko ime – Korisniku dodjeljuje Banka prilikom ugovaranja usluge i koje Korisnik koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog sljedećeg pristupa usluzi;

Lozinka – ista se ododjeljuje aktivacijom usluge, a Korisnik ima mogućnost izmjene pri uspješnoj aktivaciji;

OTP / jednokratna lozinka – je desetocifreni kod (kombinacija slova i brojeva) koje Korisnik dobije putem SMS-a na mobilni telefon registrovan u Banci i koji služi za identifikaciju Korisnika;

Aktivacijski ključ – generiše Banka i dostavlja Korisniku za aktiviranje usluge mobilnog bankarstva;

Token/mToken - označava sredstvo/aplikacija kojim se dodatno identifikuje Korisnik usluge, te verifikuje transakcija i potvrđuje da je ista nesporno autentifikovana od strane Klijenta-korisnika usluge prilikom korištenja određenih bankarskih usluga koje zahtijevaju korištenje tokena;

Elektronski nalog je nalog kreiran i potpisan putem korisničke aplikacije;

SMS usluga omogućava Klijentu brz i siguran pristup informacijama 24/7/365 i jednostavnu komunikaciju s Bankom, te pouzdanost uvida u vlastite finansije, korištenjem jedinstvenog broja za slanje SMS poruka;

Kredit je određeni iznos novčanih sredstava koji se Banka obavezuje, pod uslovima ugovora o kreditu, staviti na raspolaganje Klijentu, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, dok se Klijent obavezuje Banci plaćati ugovorenu kamatu i dobiti novčani iznos vratiti na vrijeme i način utvrđen ugovorom o kreditu;

Prekoračenje po tekućem računu – označava ugovoreni iznos sredstava kredita koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu po njegovom tekućem računu otvorenom kod Banke u skladu sa ugovorenim uslovima. Visina prekoračenja je izražena u određenom/odredivom iznosu;

Nominalna kamatna stopa (NKS) – označava, procentualno izražen iznos na godišnjem nivou koji Klijent plaća Banci ili Banka Klijentu po osnovu ugovora o korištenju bankarskih usluga. NKS može biti fiksna ili promjenjiva;

Efektivna kamatna stopa (EKS) – označava, kamatnu stopu koja iskazuje ukupne troškove koji

se odnose na određenu bankarsku uslugu. Troškovi su izraženi kao procenat ukupnog iznosa usluge na godišnjem nivou;

Interkalarna kamata – označava kamatu koja se plaća na iznos kredita za razdoblje od dana isplate kredita do dana kada se kredit stavlja u otplatu;

Plan otplate, odnosno isplate je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova namijenjen informiranju Klijenta, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno njegovih potraživanja po ugovoru o novčanom depozitu;

Depozit je novčani iznos koji se Klijent obavezao položiti kod Banke, a Banka se obavezala primiti od Klijenta, sve prema uslovima iz ugovora zaključenog između Banke i Klijenta. Ugovorom koji se odnosi na Depozit, Banka stiče pravo raspolaganja položenim novčanim sredstvima Klijenta, te se ista obavezuje vratiti prema ugovorenim uslovima;

Sef je metalni pretinac ugrađen u posebnom, bezbjednom i zaštićenom prostoru Banke – trezoru ili u posebnim sefovima – kasama, koji Banka izdaje u zakup klijentima uz naknadu.

2 Opšte odredbe

2.1 Primjena Opštih uslova

Opšti uslovi se primjenjuju na poslovni odnos između Banke i Klijenta za proizvode i usluge koje Banka nudi klijentima, osim ako je drugačije definisano ugovorom i/ili ukoliko zakonska regulativa nalaže drugačiju primjenu. U slučaju međusobne neusklađenosti između ugovora i ovih Opštih uslova obavezujuće su prvenstveno odredbe zaključenog ugovora. Ovi Opšti uslovi se primjenjuju na sve usluge Banke koje Klijent prihvata stupanjem u poslovni odnos s Bankom i stupaju na snagu danom potpisivanja Ugovora/Zahtjeva.

Na prava i obaveze iz poslovnog odnosa između Banke i Klijenta koji nisu određeni ugovorom, neposredno se primjenjuju Opšti uslovi.

Izmjene Opštih uslova, Banka je dužna učiniti dostupnim klijentima u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima, te objaviti na Internet stranici Banke www.pbs.ba kao i u svakoj poslovnic Banke. Primjena Opštih uslova počinje 15 dana nakon objave istih na internet stranici Banke i u poslovnica Banke. Ukoliko klijent nije

saglasan sa izmjenama i dopunama Opštih uslova ima pravo da prekine poslovni odnos i raskine ugovore zaključene sa Bankom, uz obavezu da prethodno izmiri sve svoje obaveze prema Banci. Na zahtjev Klijenta, Banka je obavezna dostaviti Opšte uslove.

Za sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima. Potpisivanjem zahtjeva za korištenje usluge kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične procjene svih uslova poslovanja Banke, Klijent potvrđuje da je prije početka korištenja usluge primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

2.2 Prava i obaveze Banke i Klijenta

2.2.1 Prava i obaveze Klijenta

- Klijent ima pravo na ravnopravan odnos sa Bankom u procesu korištenja usluga Banke, informisanje, odredivost ugovorne obaveze;
- Klijent ima pravo da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva klijenta ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa s klijentom u konkretnom pravnom poslu;
- Pravo na prigovor i obeštećenje;
- U odnosu sa Bankom Klijent ima i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima, Opštim uslovima i drugim aktima Banke i ugovorom koji je zaključio s Bankom;
- Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, te po naknadnim zahtjevima u toku trajanja poslovnog odnosa, Klijent je obavezan da Banci dostavi važeću i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, informativnim listom, zahtjevom za uslugom ili ugovorom, odnosno ovim Opštim uslovima. Svi dokumenti koji nisu izdati na jednom od službenih jezika u zvaničnoj upotrebi u BiH, uključujući i identifikacione dokumente, moraju biti prevedeni i ovjereni od strane ovlaštenog sudskog tumača;
- Klijent/opunomoćeno lice je dužan, da u roku od 8 dana, od dana izmjene, obavijesti Banku i po potrebi dostavi dokaz o bitnim promjenama: prebivališta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Klijentu mogla nastati zbog toga što

Klijent nije Banku pravovremeno obavijestio o promjeni podataka;

- Prilikom korištenja usluge Klijent je dužan da poštuje ove Opšte uslove, ugovorne odredbe i da se pridržava Korisničkih uputstava, kao i zakonskih propisa;
- Klijent može da od Banke zatraži i dobije informacije i podatke u vezi sa njegovim poslovnim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom ili potpisanom pristupnicom/zahtjevom; uslovima za realizaciju određene bankarske usluge; dokumentaciji koju je neophodno dostaviti Banci; drugim pitanjima vezanim za Opšte uslove ili konkretan poslovni odnos između Klijenta i Banke;
- Obaveza i odgovornost Klijenta je pravilan i potpun unos podataka prilikom kreiranja naloga za plaćanje. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih naloga Klijenta;
- Klijent se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom računu u skladu s važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, te važećim zakonskim propisima, te da će za izvršenje naloga na „računu na teret“ obezbijediti 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;
- Prilikom korištenja usluge Internet bankarstva, Klijent, odnosno lice koje ovlasti je dužno da vodi računa o izdatim identifikacijskim podacima (korisničko ime i lozinka/PIN) i brine se da ne dođu u posjed neovlaštene osobe;
- Klijent snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i po osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane korisnika usluge;

2.2.2 Prava i obaveze Banke

- Banka slobodno odlučuje o izboru Klijenta;
- U pregovaračkoj fazi Banka pruža informacije Klijentu o uslovima i bitnim karakteristikama usluge koju nudi. Ukoliko se na uslugu primjenjuju propisi o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka je dužna Klijentu pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku. Banka će na zahtjev

Klijenta istom razjasniti podatke, pružiti informacije i dati adekvatna obavještenja u vezi sa uslugom koju nudi;

- Banka je dužna na zahtjev Klijenta i bez naknade istom predati nacrt ugovora o usluzi, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje poslovnog odnosa sa Klijentom u konkretnom poslovnom odnosu;
- Banka neće uspostaviti poslovni odnos sa fizičkim licima koja imaju namjeru obavljati transakcije kupoprodaja digitalnih/kripto valuta, odnosno imaju namjeru poslovati sa kripto mjenjačnicama. Također, ukoliko u toku trajanja poslovnog odnosa sa klijentima, Banka utvrdi da se klijent bavi kupoprodajama digitalne imovine/kripto valuta, odnosno da ostvaruje poslovnu saradnju sa kripto mjenjačnicama, Banka ima pravo donijeti odluku o raskidu poslovnog odnosa sa navedenim klijentom;
- U skladu sa propisima koji se odnose na bankarsko poslovanje, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te u skladu sa internim aktima Banke, Banka je obavezna da izvrši identifikaciju Klijenta i prikupi neophodne dokumente i podatke potrebne za izvršavanje poslovnog odnosa;
- Banka je ovlaštena od Klijenta zatražiti ili pribaviti dodatne isprave ili podatke o Klijentu ako su isti potrebni radi utvrđivanja nekog njegovog statusa ili obima njegovih prava ili obaveza, odnosno, ako to zatraže ili odrede, u skladu sa svojim ovlaštenjima, državni organi koji provode nadzor nad poslovanjem Klijenta ili Banke ili drugi državni organi. Prihvatanjem primjene Opštih uslova, Klijent se obavezuje pomenute podatke i dokumentaciju Banci dostaviti;
- Banka može da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, kao i da bez saglasnosti Klijenta obustavi korištenje određenih usluga u potpunosti ili djelimično, u skladu sa zakonskim propisima ili odlukama nadležnih organa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima, ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa u skladu s internim aktima Banke, ukoliko Klijent otežava poslovanje ili narušava ugled Banke, krši odredbe Opštih

uslova i/ili ugovora kojeg ima sklopljen s Bankom, u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih korištenjem usluge, ako je prilikom podnošenja zahtjeva ili u toku poslovnog odnosa dao neistinite podatke;

- Ukoliko klijent podnosi zahtjev za osnovni račun dužan je na istom izjaviti da li ima ili nema otvoren račun za obavljanje platnog prometa kod drugih banaka, te ukoliko ima obavezan je zatvoriti račune te dostaviti potvrde o zatvaranju u roku 2 dana od otvaranja osnovnog računa kod Banke.
- Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obaveze od strane Klijenta, može izvršiti raskid ugovora ili primijeniti pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, što je određeno Ugovorom sa Klijentom;
- U slučaju da Klijent ne postupi na način i u roku u skladu s obavijesti o otkazu korištenja usluge Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja u skladu sa važećom Tarifom naknada sa bilo kojeg računa Klijenta otvorenog u Banci. Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate potraživanja putem suda;
- Banka obavlja plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima raspoložbe sredstvima na računima klijenta, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate;
- Banka ima pravo da naplati stvarne troškove nastale zaključenjem ugovora prilikom odustanka Klijenta od ugovora po kreditu koji je obezbijeđen hipotekom, a sa čim je dužna da upozna Klijenta prije zaključenja ugovora;
- Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje u skladu s važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa i internim aktima Banke uključujući i ove Opšte uslove. Elektronski nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status "u obradi", tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke;
- Izvršenje naloga na vlastite račune i račune fizičkih i pravnih lica otvorenih u Banci, a koji su zaprimljeni na šalteru Banke u period od 08:00-16:00h će biti realizovani isti radni rad, a nalozi zaprimljeni nakon navedenog radnog vremena

će biti obrađeni naredni radni dan. Nalozi za plaćanje putem žiro kliringa (GC) zaprimljeni od 08:00-14:30h, odnosno do 15:30h ukoliko se radi o hitnim (RTGS) naložima, će biti obrađeni isti radni dan, a zaprimljeni nalozi nakon navedenog vremena naredni radni dan;

- Svi postupci Klijenta prilikom korištenja usluge, Banka sistemski evidentira i računarske zapise čuva u skladu s važećim zakonskim propisima;

2.3 Ugovaranje usluga između Banke i Klijenta

Ugovor o korištenju usluge između Klijenta i Banke zaključuje se u pisanoj formi uključujući i zaključenje ugovora prihvatom Zahtjeva/Pristupnice u slučajevima kod kojih se ne zahtijeva zaključenje posebnog ugovora. Sa datumom verifikacije Zahtjeva od strane Banke, Zahtjev ima snagu ugovora. Ugovor sadrži jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive odredbe za Klijenta, a predmet ugovora je novčano i vremenski odrediv.

Promjenjivi elementi ugovora su elementi koji se objavljuju prije početka primjene (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo). Novčana obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dopijeva.

Ugovori o novčanom depozitu, otvaranju i vođenju računa, kreditu po tekućem računu i ostalim kreditima sadrži obavezne elemente propisane zakonom. Ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, ugovor o sefu i ugovori o pružanju drugih bankarskih usluga, sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret Klijenta. Prilikom zaključivanja ugovora o kreditu ili depozitu Banka uz ugovor uručuje Klijentu jedan primjerak plana otplate kredita, odnosno isplate depozita (izuzev uz ugovor o štednom ulogu po viđenju - a vista). Plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita smatraju se sastavnim dijelovima ugovora.

Banka će na izmjene i dopune obaveznih elemenata ugovora pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u poslovnom odnosu, prije primjene te izmjene, izuzev ako se radi o izmjeni ugovorene promjenljive kamatne stope ugovorene u skladu sa zakonom. Ukoliko Banka ne dobije tražene saglasnosti ne može jednostrano izmijeniti ili otkazati ugovor, izuzev iz razloga predviđenih propisima o obligacionim odnosima ili ukoliko dođe

do promjene zakonskih propisa koji imaju uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora. U slučaju da svi sudionici u poslovnom odnosu ne daju svoju saglasnost na izmjene ugovora Klijent je dužan odmah a najkasnije do isteka otkaznog roka, izmiriti sve obaveze prema Banci.

U slučaju primjene izmijenjene kamatne stope, Banka će o izmjeni kamatne stope obavijestiti Klijenta na način utvrđen ugovorom prije početka primjene izmijenjene stope i u obavještenju navesti datum od koga se primjenjuje izmijenjena stopa. Banka je dužna da Klijenta, u roku i na način određen ugovorom, obavijesti o promjeni odredbi koje ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

2.4 Pravo na odustanak

Klijent fizičko lice je dužan da o svojoj namjeri odustajanja od ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustajanja od ugovora. U slučaju da Klijent odluči da odustane od zaključenog ugovora, Banka ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o usluzi.

Klijent fizičko lice ima pravo da odustane od novog zaključenog ugovora o kreditnom poslu (kreditu, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice, prekoračenja po tekućem računu i sličnih ugovora) u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno u kraćem roku ukoliko je naveden u izričitom zahtjevu Klijenta, pod uslovom da nije počeo da koristi odobrena sredstva, bez navođenja razloga za odustanak. Ukoliko je Klijent počeo koristiti odobrena sredstva dužan je da u roku od 30 dana od dana odustanka od ugovora tj. slanja obavijesti Banci o odustanku od ugovora vrati Banci sva iskorištena sredstva i kamatu. Prilikom odustanka Klijenta od ugovora o kreditnom poslu koji je obezbijeđen hipotekom kao i ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nekretnine Banka ima pravo da naplati od Klijenta naknadu isključivo u visini stvarnih troškova nastalih zaključenjem ugovora, sa čime je obavezna upoznati Klijenta prije zaključenja ugovora.

Ukoliko se na osnovu ugovora o kreditu pružaju i sporedne usluge koje su u vezi s ugovorom, Klijenta više neće obavezivati ugovor o sporednim uslugama ako koristi pravo na odustajanje od ugovora osim u slučaju kada je Klijent počeo koristiti navedenu uslugu u skladu sa drugim ugovorom.

Ukoliko Klijent odustane od ugovora prije isteka roka 14 dana od dana zaključenja ugovora, a obezbijedio je instrumente obezbjeđenja i platio ili preuzeo obavezu plaćanja troškova u vezi s istim odustajanjem od ugovora o kreditu, navedeni troškovi su isključiva obaveza Klijenta.

Banka ne može Klijentu staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev Klijenta.

U slučaju ugovaranja usluga oročenja depozita/štednih uloga i/ili otvaranja računa i/ili ugovaranja usluge trajnog naloga i/ili ugovaranja SMS usluge, nakon ugovaranja navedenih usluga Klijent ima pravo raskinuti ugovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana ugovaranja navedenih usluga, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade zbog odustanka od ugovora uz podnošenje pisanog zahtjeva za raskid ugovora. U periodu od dana ugovaranja pa do dana prijema Zahtjeva o raskidu ugovora, Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

Klijent je dužan odmah vratiti karticu, kao i sve dodatne kartice u slučaju da su izdate.

U slučaju da Korisnik usluge nakon podnošenja zahtjeva i aktiviranja usluge Internet bankarstva i/ili sefa, odustane od usluge, ima pravo raskinuti ugovor najkasnije 8 (osam) dana po aktiviranju usluge, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade zbog odustanka od ugovora.

2.5 Punomoć i opunomoćena lica

Sredstvima na računu može raspolagati Vlasnik računa, zakonski zastupnik, staratelj i opunomoćeno lice, u obimu i na način predviđen važećim zakonskim propisima. Vlasnik računa može ovlastiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba da raspolažu sredstvima po njegovom računu u ime i za račun Klijenta (vlasnika računa), ali sve u granicama ovlaštenja iz punomoći.

Vlasnik računa je dužan opunomoćeno lice upoznati sa ovim Opštim uslovima. Prilikom raspolaganja sredstvima na računu u prostorijama Banke lice koje obavlja transakciju obavezno je predložiti identifikacioni dokument, te karticu ili drugo identifikaciono sredstvo.

Punomoć mora biti jasna, mora sadržavati potrebna ovlaštenja za opunomoćeno lice kao i sve elemente kako bi se po istoj moglo postupiti bez ikakvih

sumnji. Opunomoćeno lice može poduzimati samo one radnje na koje je u punomoći izričito ovlašten. Banka neće postupati po punomoći u kojoj nije naveden broj računa, niti po punomoći iz koje se na nedvosmislen način ne mogu utvrditi identitet davaoca punomoći, opunomoćenog lica i obim ovlaštenja. Klijent – Vlasnik računa na punomoći ne može prenijeti više prava nego što ih on ima. Opunomoćeno lice ne može svoja ovlaštenja prenijeti na treća lica.

Po računu maloljetnog lica zakonski zastupnik može izdati punomoć izuzev kada maloljetni klijent stariji od 15 godina samostalno raspolaže svojom zaradom/prihodom na računu.

Staratelj ne može opunomoćiti drugu osobu za raspolaganje po računu (pravo raspolaganja može prenijeti na drugu osobu samo na osnovu akta nadležnog organa (sud, organ starateljstva).

Punomoć se daje prilikom otvaranja računa ili naknadno, pred ovlaštenim zaposlenikom Banke, u prisustvu Klijenta (Vlasnika računa) i lica na koje se prenose ovlaštenja (opunomoćeno lice). Pri tome oba lica deponuju potpise u Banci.

Valjana je i punomoć odgovarajućeg sadržaja, ovjerena od strane nadležnog organa. Punomoć može biti data na određeno, neodređeno vrijeme i jednokratno.

Na štednu knjižicu i karticu Opunomoćenika odnose se sve odredbe iz ovih Opših uslova, kao i na štednu knjižicu ili karticu Vlasnika. Svaka punomoć se može izdati za raspolaganje:

- u cijelom iznosu sredstava na računu,
- do ograničenog iznosa sredstava.

Punomoć prestaje važiti:

- Pisanim opozivom od strane Vlasnika računa,
- Pisanim otkazom od strane opunomoćenog lica,
- Smrću Vlasnika računa ili gubitkom poslovne sposobnosti,
- Smrću opunomoćenog lica ili gubitkom poslovne sposobnosti,
- Raspolaganjem u visini ograničenog iznosa sredstava,
- Prijevremenim raskidom ugovora ili istekom ugovora,
- Zatvaranjem računa,
- Protekom vremena na koje je izdata,
- Jednokratnim raspolaganjem.
- Odlukom nadležnog organa koja za posljedicu ima prestanak punomoći.

Izjava o opozivu punomoći proizvodi pravne učinke od trenutka prijema u Banci. U slučaju prestanka važenja punomoći, prestaju važiti sva ovlaštenja opunomoćenog lica sadržana u punomoći. Opoziv, odnosno drugi prestanak punomoći nema učinka na transakcije koje je opunomoćeno lice učinilo prije saznanja Banke za prestanak punomoći.

U slučaju prestanka važenja punomoći, opunomoćeno lice je dužno vratiti Banci karticu računa i ostale platne instrumente.

2.6 Kamate

Određivanje cijene kredita bazira se na troškovima izvora sredstava Banke, uvećane za stepen rizika, zahtjeve kreditnih rezervi i dobit. Kamatne stope i rokovi otplate za kredite fizičkih lica utvrđuju se Katalogom proizvoda i usluga za fizička lica i Odlukom o kamatnim stopama za fizička lica, odnosno posebnim Odlukama o kreditiranju iz sredstava posebnih kreditnih linija. Takođe, u slučajevima posebnih ugovora zaključenih sa pravnim licima o kreditiranju njihovih zaposlenika, kreditiranju fizičkih lica koja će kupovati, koristiti njihove proizvode, usluge, mogu se primijeniti i drugačije kamatne stope, instrumenti obezbjeđenja, rokovi otplate ukoliko je to ekonomski prihvatljivo i u interesu Banke.

U poslovanju sa fizičkim licima, Banka primjenjuje fiksnu kamatnu stopu i varijabilnu kamatnu stopu. Fiksna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu kamatnu stopu za cijeli period trajanja ugovora o korištenju usluge ili nekoliko kamatnih stopa za određene periode definisane ugovorom koristeći isključivo fiksni procenat. Varijabilna kamatna stopa je ona kamatna stopa koja se sastoji iz fiksnog i promjenjivog dijela i čija visina zavisi od ugovorenih promjenjivih elemenata, odnosno promjenjivih i fiksnih pri čemu se promjenjivi elementi službeno objavljuju. Na promjenjivost kamatne stope ne može uticati jednostrana volja ni jedne od ugovornih strana. Banka će u službenim prostorijama učiniti dostupnim podatke o kretanju promjenjivih elemenata kamatne stope. U slučaju izmjene varijabilne kamatne stope, Banka će u skladu sa ugovorom i pozitivnim zakonskim propisima obavijestiti klijente prije početka primjene izmijenjene kamatne stope uz dostavljanje izmijenjenog otplatnog plana.

Kamatna stopa se iskazuje na godišnjem nivou i obračunava mjesečno linearnom metodom

primjenom dekurzivnog načina obračuna, odnosno na način kako je ugovoreno s Klijentom.

Banka ima pravo da naplati od Klijenta interkalarnu kamatu ukoliko je tako ugovoreno. Interkalarna kamata se obračunava u visini redovne ugovorene kamate, prostim metodom obračuna i za period od isplate kredita do dana prijenosa kredita u otplatu, a naplaćuje se u trenutku isplate kredita.

Banka ne ugovara pasivnu kamatu na namjenski oročene depozite.

Za sve proizvode Banka putem marketinških letaka, propagandnih materijala, Internet stranice i drugih komercijalnih aktivnosti, javno objavljuje visine kamatnih stopa, i visine efektivne kamatne stope (EKS), kao i iznose naknada. Efektivna kamatna stopa izračunava se konformnom metodom i predstavlja visinu nominalne kamatne stope uvećanu za druge troškove koje klijent plaća, a u direktnoj su vezi sa korištenjem usluge poznati su na dan zaključenja Ugovora. Banka upoznaje Klijenta sa efektivnom kamatnom stopom prije zaključenja ugovora.

Na dospjele a neizmirene obaveze Klijenta Banka ima pravo obračunati i naplatiti kamatu u visini uvećane ugovorene odnosno zakonske zatezne kamatne stope, sve na način predviđen ugovorom sa Klijentom odnosno važećim propisima. Izmjena visine stope zatezne kamate će se vršiti samo na osnovu izmjena zakonskih propisa.

Na depozite po viđenju i pozitivno stanje na računu (tekući račun, osnovni račun, račun za socijalno osjetljive kategorije stanovništva) Banka ne obračunava kamatu.

Na nenamjenski oročene depozite, obračun i isplatu kamate Banka vrši u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama za fizička lica, odnosno na način kako je definisano ugovorom sa Klijentom.

2.7 Naknade

Za korištenje usluga Banka od Klijenta naplaćuje naknade u skladu sa ugovorenim uslovima i u skladu sa važećom tarifom naknada Banke u vrijeme obračuna, o čemu će Klijenta obavještavati putem izvoda. Ukoliko u trenutku naplate, na računu nema dovoljno sredstava, naknada se realizuje sa prvim prilivom na račun. Ukoliko klijent tri (3) mjeseca uzastopno ne obezbijedi sredstva na računu za naplatu mjesečne naknade za vođenje

računa, Klijent ugovorom ovlašćuje Banku da bez posebne saglasnosti može naplatiti naknadu sa svih njegovih računa otvorenih u Banci. Za usluge gdje Banka vrši naplatu naknade unaprijed, u slučaju prijevremenog otkaza Ugovora, Klijent nema pravo na djelimični povrat unaprijed plaćene naknade.

Tarife naknada Klijentu su dostupne u svakom momentu u prostorijama Banke, kao i na Internet stranici Banke www.pbs.ba i iste može porediti sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Klijent potvrđuje da je upoznat sa navedenim naknadama i da pristaje na njihovu primjenu.

Tarifa naknada je promjenjiva kategorija. Tako promijenjena tarifa će se primjenjivati na zaključeni ugovor bez obaveze zaključenja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za promjenu od strane Klijenta. Izmjenjena i dopunjena tarifa naknada Banke primjenjuje se istekom 15 dana od dana objave iste u poslovnica Banke i na internet stranici Banke i smatra se da je Klijent upoznat sa izmjenama i dopunama danom njihove objave. Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmjenama i dopunama tarife naknada može u roku od 15 dana od dana objave izmjena i dopuna tarife naknada raskinuti ugovor o uslugama, odnosno otkazati korištenje usluge na koju se izmjena i dopuna tarife odnosi i to dostavljanjem pisane obavijesti o raskidu ugovora/otkazu usluge Banci. U slučaju raskida ili otkaza usluge Klijent je Banci dužan izmiriti sve obaveze iz osnova korištenja usluge. Ukoliko Klijent ne otkáže korištenje usluge kako je navedeno u prethodnom stavu, smatra se da je na primjenu izmjenjene i dopunjene tarife naknada pristao.

Visina naknada za usluge ovisi o vrsti posla, složenosti, rizičnosti usluge, te o troškovima koji se pojavljuju u toku obavljanja pojedine usluge.

2.8 Instrumenti obezbjeđenja kredita

Instrumentima obezbjeđenja osigurava se ukupno potraživanje Banke po osnovu ugovora o kreditu. Banka ima pravo i obavezu da svoja kreditna potraživanja obezbijedi sa instrumentima obezbjeđenja koji su definisani Internim aktima u zavisnosti od vrste plasmana. Klijent je obavezan sve do potpunog izmirenja potraživanja Banke iz osnova ugovora održavati na snazi date

instrumente obezbjeđenja. Ugovori o instrumentima obezbjeđenja su akcesorni ugovori i zaključuju se pojedinačno za svaki dati instrument obezbjeđenja izuzev za mjenicu kojom se potvrđuje dug neovisno od ugovora o kreditu. Banka koristi sljedeće instrumente obezbjeđenja u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima:

- zapljena po pristanku dužnika/administrativna zabrana/saglasnost o zapljeni je ovjerena isprava kojom dužnik/sudužnik daju saglasnost da se radi naplate potraživanja Banke zapljeni dio njegovih primanja i da se direktno isplati Banci na način naveden u ispravi. Takva isprava ima pravno djelovanje rješenja o izvršenju. Pod ovjerom se podrazumijeva ovjera računovodstva firme zaposlenja izdavaoca isprave/ od strane ovlaštenih organa za ovjeru (opština/notar);
- mjenica je vrijednosni papir i vjerodostojna isprava koja sadrži obavezu na bezuslovno plaćanje novčanog iznosa bez označavanja dugovnog uzroka i pravnog spora. Potpisnik na mjenici odgovara imaocu mjenice za isplatu mjeničnog iznosa. Banka kao mjenični povjerilac može podnijeti na naplatu ili pokrenuti izvršni sudski postupak na osnovu vjerodostojne isprave potpisnika na mjenici;
- hipotekom se obezbjeđuju ukupna potraživanja Banke iz osnova ugovora o kreditu na bazi notarske obrade i izvršna je isprava na osnovu koje Banka može ostvarivati pravo neposrednog prinudnog izvršenja;
- police osiguranje (korisnika kredita, kredita, predmeta založnog prava i sl.);
- novčani depozit položen na račun u Banci o čemu se zaključuje poseban ugovor o namjenskom depozitu;
- ostali instrumenti obezbjeđenja.

Banka je ovlaštena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja i to redoslijedom koji sama odredi, ne uključujući jemstva fizičkih lica. Ukoliko dođe do okolnosti ili naknadno postanu poznate okolnosti koje opravdavaju procjenu povećanog rizika potraživanja prema klijentu, Banka ima pravo zatražiti dodatne instrumente obezbjeđenja u razumnom vremenskom roku, a Klijent se

obavezuje postupiti po zahtjevu Banke. Klijent se obavezuje platiti sve troškove u vezi sa instrumentima obezbjeđenja.

Kada je u pitanju zasnivanje založnog prava na nekretnini čija je vrijednost procijenjena od strane sudskog vještaka, isto se vrši upisom u zemljišne knjige na osnovu notarski obrađenog ugovora o zalogu/hipoteci sa klauzulom pristajanja na neposredno prinudno izvršenje prema vlasniku bez odlaganja, upisom u zemljišne knjige i dostavljanjem zemljišnoknjižnog izvotka s upisanim teretom u korist Banke, u roku koji je definisan ugovorom, a koji počinje teći od datuma sačinjavanja notarske isprave.

Klijent je obavezan obezbijediti/dostaviti Banci polisu osiguranja od strane prihvatljivih osiguravajućih kuća vinkuliranu u korist Banke u skladu sa internim aktima Banke, odnosno na način kako je definisano ugovorom.

2.9 Ustupanje potraživanja

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta sva potraživanja i prava iz ugovora prenese na kupca plasmana, u skladu sa važećim zakonskim propisima. Prilikom sklapanja ugovora o kupoprodaji plasmana, banka prodavac i kupac plasmana koji upravlja i vrši naplatu kupljenih plasmana, neovisno o iznosu plasmana, dužni su da osiguraju da se dužnik ne dovede u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da taj plasman nije prenesen, a dužnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima. Banka prodavac je dužna, u roku od 30 dana, da obavijesti dužnika o prenosu plasmana i dostavi informacije o kupcu plasmana.

2.10 Komunikacija između Banke i Klijenta

Banka i Klijent slobodno dogovaraju međusobni način komunikacije i obavještanja. Banka i Klijent u okviru poslovne saradnje mogu komunicirati usmeno i pisanim putem, pri čemu pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose. Pisana obavijest prema Klijentu smatra se uredno proslijeđenom i isporučenom na posljednju adresu koju je dostavio Klijent ako je:

- poslana elektronskom poštom što se dokazuje ispisom poruke/email-a;
- poslana putem pošte što se dokazuje potvrdom o slanju,
- poslana putem elektronskog bankarstva (internet ili mobilno bankarstvo),
- poslana putem Izvoda po računu

Banka ne snosi štetu ukoliko Klijent nije obavijestio Banku o izmjenama adrese i/ili broja telefona, te što zbog toga Klijent nije primio obavijest koja je proslijeđena na zadnju adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku.

Informisanje Klijenata o uslugama Banke, obavljaće se putem direktnog razgovora, direktne pošte, informativnih listova, brošura, reklamnog materijala, Internet stranice Banke, reklamnih SMS poruka, elektronskih kanala komunikacije (email i/ili elektronsko bankarstvo), kampanje korištenjem sredstava javnog informisanja. U poslovanju sa Klijentima fizičkim licima, a u skladu sa Zakonom o bankama FBiH i odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, Banka objavljuje informacije o uslovima i bitnim karakteristikama usluga putem standardnog informacionog lista, na reprezentativnom primjeru za pojedinu uslugu. U slučaju postojanja sumnje u Klijentov identitet prilikom međusobne komunikacije ili u istinitost ili sigurnost komunikacionih kanala i informacija koje se razmjenjuju, Banka, uprkos dogovorenom načinu komunikacije, ima pravo da traži od Klijenta da se koriste drugi načini komunikacije.

Banka je dužna najmanje jedanput mjesečno bez naknade u pisanom obliku ili elektronskim putem dostaviti Klijentu obavještenje – izvod o svim promjenama na njegovom računu, a na zahtjev Klijenta za dodatnim izvodom, dužna je obavještenje - izvod dostaviti bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obavještenja. Banka će mjesečno pripremati i dostavljati obavijesti - izvode po računu Klijentu. Način dostave izvoda, izvještaja i drugih dokumenata Banke uređuje se ugovorom između Klijenta i Banke ili na osnovu pisanog zahtjeva Klijenta i koji Banka prihvati. Zahtjeve klijenata za izmjenu načina prijema izvoda Banka zaprima isključivo u pisanoj formi, te arhivira u originalnoj dokumentaciji za račun za koji se mijenja način prijema.

Ukoliko se obavijest – izvod vrati u Banku zbog nemogućnosti uručjenja Klijentu iz bilo kojeg razloga, Banka zadržava pravo da prestane slati obavijesti – izvode, sve dok se Klijent ne obrati Banci pisanim zahtjevom uz koji je obavezan priložiti dokumentaciju za važeću adresu na koju želi da se obavijesti – izvodi dostavljaju.

Klijent je dužan da bez odlaganja provjeri tačnost i potpunost izvoda transakcionog ili drugog računa, kao i drugih izvještaja, obračuna i obavještenja koja primi od Banke. U slučaju da na iste ima primjedbu

ili reklamaciju, ima pravo da uloži reklamaciju, a u suprotnom slučaju će se smatrati da je isti prihvaćen.

2.11 Postupanje sa neaktivnim računima

Neaktivni račun je račun na kojem nije bilo aktivnosti od vlasnika računa, uključujući deponovanje ili povlačenje sredstava sa računa u periodu od jedne godine od dana posljednje aktivnosti vlasnika računa ili druge ovlaštene osobe, a u slučaju oročenih depozita godinu nakon datuma dospijeca. Banka će račun klijenta na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava s računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika i druge ovlaštene osobe, izuzev računa koji je u pravnom postupku (naplata prisilnim putem ili blokada), proglasiti neaktivnim. Ne smatraju se aktivnostima deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa, aktivnosti Banke na računu (automatski upis kamate, naplate u vezi s računom), te aktivnosti od strane lica nezavisno od volje klijenta (naplata nadležnih organa ili po sudskoj presudi). O računima koji će postati neaktivni Banka obavještava Klijente putem internet stranice www.pbs.ba i to objavljivanjem brojeva računa koji će postati neaktivni, odnosno ugašeni ukoliko nema sredstava na računu.

Račun na kojem ima sredstava Banka proglašava neaktivnim i drži se u tom statusu sve dok na računu ima sredstava ili dok se račun ne aktivira voljom samog vlasnika računa. Banka može donijeti odluku da oprihoduje sredstva koja se nalaze na neaktivnim računima uz obavezu da na zahtjev vlasnika računa ista isplati vlasniku računa. Banka će mjesečno obračunavati i naplaćivati naknadu na teret neaktivnih računa koji imaju zatečeno saldo na računu, a za vođenje računa u skladu sa važećom Tarifom naknada u poslovanju sa fizičkim licima sa čim je Klijent upoznat i saglasan zaključenjem ugovora.

Neaktivni račun ponovno se aktivira radnjama Klijenta ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanja ili povlačenje sredstava s računa. Klijent može aktivirati neaktivni račun, ali je pri tom obavezan Banci dostaviti kompletnu dokumentaciju neophodnu za otvaranje računa koja je propisana važećim zakonskim i podzakonskim aktima, odnosno aktima Banke na dan aktiviranja računa. Ukoliko klijent prilikom obavljanja transakcije ne dostavi Banci potrebnu dokumentaciju Banka će do dostave potrebne

dokumentacije onemogućiti klijentu raspolaganje sredstvima sa računa i neće obaviti zahtijevanu transakciju.

2.12 Tajnost podataka i zaštita podataka

Tajnim podacima smatraju se podaci i činjenice do kojih su došli uposlenici Banke, dioničari i članovi organa Banke obavljajući poslove u okviru svoje nadležnosti, kao i lica koja vrše reviziju banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima, a čije otkrivanje neovlaštenom licu bi nanijelo ili moglo nanijeti štetu za Banku i njene klijente. Prethodno navedeno odnosi se i primjenjuje i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje poslovnog odnosa.

2.12.1. Poslovna tajna

Poslovnom tajnom smatraju se svi podaci, dokumenti, informacije, planovi, projekti, odluke i drugi akti Banke, čije bi neovlašteno otkrivanje moglo nanijeti štetu poslovanju ili ugledu Banke i Klijenta. Banka je obavezna čuvati sve podatke informacije i dokumente koji se odnose na Klijenta, a do kojih dođe u toku pružanja bankarskih usluga, te ih ne smije otkrivati trećim licima bez saglasnosti Klijenta, osim ako je otkrivanje istih propisano zakonom. Klijent je obavezan čuvati kao poslovnu tajnu sve podatke, informacije i dokumentaciju koji se odnose na Banku, a do kojih dođe u toku korištenja bankarskih usluga, te ih ne smije otkrivati trećim licima bez saglasnosti Banke, osim ako je otkrivanje propisano zakonom. Obaveza čuvanja poslovne tajne traje i nakon prestanka ugovornog odnosa između Banke i Klijenta. Neovlašteno otkrivanje poslovne taje povlači prekršajnu, krivičnu i materijalnu odgovornost u skladu sa zakonom i internim aktima Banke.

2.12.2. Bankarska tajna

Bankarsku tajnu čine podaci o stanju i prometu po računima, štednim ulozima, kreditima i drugim poslovnim odnosima Klijenta sa Bankom. Banka je dužna osigurati da podaci koji predstavljaju bankarsku tajnu budu dostupni isključivo ovlaštenim licima unutar Banke i to samo u mjeri nužnoj za obavljanje poslovnih aktivnosti Banke vezano za pružanje usluga Klijentu.

Banka ne smije otkrivati bankarsku tajnu trećim licima osim:

- uz pisanu saglasnost Klijenta,
- na osnovu izričite zakonske obaveze,
- po nalogu nadležnog suda ili drugog organa vlasti.

2.12.3. Zaštita ličnih podataka

Banka prikuplja, obrađuje i čuva lične podatke Klijenta u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine.

Svrha prikupljanja i obrade ličnih podataka je :

- identifikacija Klijenata i sprječavanje zloupotreba,
- izvršavanje ugovornih obaveza,
- ispunjavanje zakonskih obaveza Banke,
- ponuda i unapređenje bankarskih usluga.

U pogledu zaštite svojih ličnih podataka Klijent ima pravo:

- na pristup, ispravku i brisanje svojih ličnih podataka,
- da povuče saglasnost za obradu podataka,
- da podnese prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u slučaju povrede svojih prava.

U slučaju da Klijent uskrati davanje podataka ili povuče saglasnost za njihovu obradu, Banka može biti onemogućena da uspostavi ili nastavi ugovorni odnos sa klijentom.

Lični podaci mogu se ustupiti trećim licima isključivo:

- na osnovu zakonske obaveze,
- u svrhu izvršavanja ugovora sa Klijentom,
- uz predhodnu saglasnost Klijenta.

Prenos ličnih podataka Klijenta u inostranstvo dozvoljen je isključivo u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH i to samo ako država primatelj obezbjeđuje adekvatan nivo zaštite podataka ili ako Klijent da svoju izričitu saglasnost. Banka je obavezna da Klijenta usnrijed obavijesti o svrsi, obimu i pravnom osnovu takvog prenosa.

2.13 Pljenidba i prinudna naplata

Ukoliko je Banci na osnovu zaprimljenog rješenja nadležnog državnog organa naloženo da izvrši

pljenidbu i/ili prenos sredstava, pljenidba i/ili prenos će se sprovesti do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine, dok sa preostalim sredstvima na predmetnom računu Vlasnik računa može slobodno raspolagati. Na isti način se postupa i u slučaju kada Banka kao založni povjerilac namiruje svoju tražbinu.

U svim prethodno navedenim slučajevima pljenidba i/ili prenos sredstava se sprovodi bez oduzimanja štedne knjižice/kartice i bez upisa u štednu knjižicu.

2.14 Prigovor Klijenta

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog poslovnog odnosa, dobrih poslovnih običaja, Opštih uslova poslovanja Banke i odredbi Zakona, Klijent ima pravo uputiti usmeni ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke, Privredna banka Sarajevo d.d. Sarajevo, na adresu Obala Kulina bana 18, 71000 Sarajevo ili elektronskim putem na e-mail adresu info@pbs.ba i ostavljena je mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa. Prigovor treba da sadrži:

- osnovne podatke o klijentu, odnosno ime i prezime klijenta/opunomoćenog lica podnosioca prigovora, te adresu prebivališta ili boravišta za iste;
- naziv, sjedište i adresu organizacionog dijela na čije se postupanje odnosi prigovor, datum i mjesto nastanka spornog odnosa;
- potpun i tačan opis spornog odnosa, koji je prema mišljenju klijenta nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora ili objavljenih opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima od strane Banke;
- datum, mjesto i potpis Klijenta/opunomoćenog lica. U slučaju da prigovor podnosi opunomoćeno lice obavezno je dostavljanje ovlaštenja/punomoći prilikom podnošenja prigovora.

U slučaju da Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj i/ili elektronskoj formi. Banka u roku 30 dana od dana prijema pritužbe odlučuje o istoj i odgovara klijentu. Banka ne može klijentu naplatiti naknadu,

niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru. U slučaju da je klijent nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pisanu obavijest i prigovor Agenciji za bankarstvo Federacije BiH, sa sjedištem u ul. Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo ili na e-mail adresu ombudsmena za bankarstvo ombudsmen@fba.ba, u roku 3 mjeseca od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na predhodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu podnošenjem tužbe nadležnom sudu. Za sve što nije izričito utvrđeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se odredbe zakona.

2.15 Prestanak ugovora

Ugovor prestaje da važi istekom roka na koji je zaključen, a u slučaju da je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme prestaje upućivanjem pisanog otkaza ugovora od strane Klijenta, zakonskog zastupnika, staratelja, opunomoćenog lica ukoliko je u punomoći tako izričito navedeno, uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, povrat identifikacionih sredstava ukoliko su ista izdata za korištenje usluge/a, te istovremeno plaćanje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada u skladu sa važećom Tarifom naknada.

Ugovor također može prestati: odlukom suda ili drugog nadležnog organa u skladu sa zakonom; smrću Klijenta ukoliko se obaveza iz ugovora smatra ličnom obavezom klijenta u skladu sa zakonskim propisima, ukoliko Klijent uslugu koristi suprotno svrsi za koju je namijenjena ili ukoliko Klijent zloupotrebljava korištenje usluge i krši odredbe ugovora, na drugi način predviđen zakonskim propisima ili ugovorom između Banke i Klijenta.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u period do tri/3/ obračunska ciklusa zaredom ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge/a.

Ukoliko Klijent u toku 6 mjeseci ne koristi uslugu Internet bankarstva, smatraće se da je Klijent otkazao uslugu, te Banka ima pravo da objavi uslugu.

U slučaju otkaza usluge Trajni nalog, obavijest/zahtjev za otkaz od strane Klijenta mora biti upućen najmanje tri /3/ dana prije dospijeca narednog trajnog naloga na izvršenje. Banka može jednostrano otkazati korištenje usluge trajni nalog ukoliko Klijent 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 pisane obavijesti o otkazu koja ne mora biti obrazložena. Obavijest o otkazu, Banka dostavlja na adresu Klijenta navedenu u Zahtjevu ili elektronskim putem.

Vraćanjem kartice prestaje njeno važenje. Klijent i Banka mogu u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 dana prije isteka važenja kartične plastike, raskinuti Ugovor bez obaveze obrazloženja istog. Banka zadržava pravo da uništi sve kartične plastike koje ne budu preuzete u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. Podnosilac zahtjeva je u ovom slučaju dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale po osnovu izrade dodatnih kartičnih plastika. U slučaju prijave smrti Korisnika kartice, kartica će prestati važiti, a u slučaju smrti osnovnog Korisnika prestaju važiti i sve kartice dodatnih Korisnika.

U slučaju smrti vlasnika računa ukoliko ne postoji potraživanje Banke, Banka će izvršiti zatvaranje računa i isplatu sredstava na osnovu uvida zaposlenika Banke u original ili dostavljenu ovjerenu kopiju pravosnažnog sudskog Rješenja o nasljeđivanju.

3 Posebne odredbe o uslugama koje pruža Banka

3.1 Otvaranje i vođenje računa

U skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, Na osnovu Klijentovog zahtjeva i dokumentacije propisane internim aktima Banke i Banka Klijentu otvara račun/e za obavljanje platnog prometa u KM i stranoj valuti.

Tekući (KM i devizni) račun je namijenjen fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u Bosni i Hercegovini, za obavljanje usluga platnog prometa u KM i stranoj valuti.

Osnovni račun je namijenjen fizičkim licima koji imaju zakonit boravak u Bosni i Hercegovini, a nemaju otvoren račun za obavljanje usluga platnog prometa u KM. Ukoliko fizičko lice ima otvoren jedan ili više računa u drugim bankama, Banka može otvoriti Osnovni račun uz dostavljanje potvrde

druge banke/banaka da je isti zatvorio najkasnije u roku od 2 dana od dana ugovaranja osnovnog računa. Osnovni račun obuhvata usluge: otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, uplatu i isplatu gotovog novca na račun na šalterima, bankomatima ili drugim sličnim uređajima, usluge prijenosa novčanih sredstava s računa na račun, direktnim zaduženjem, korištenjem platne kartice (uključujući plaćanja putem interneta), odobrenja (uključujući trajni nalog), na terminalima i šalterima i putem sistema elektronskog bankarstva (Internet i mobilnog).

Banka omogućava otvaranje tekućeg račun u KM valuti za socijalno osjetljive kategorije stanovništva po osnovu jednokratnih, ili redovnih mjesečnih socijalnih naknada i primanja, ili ukoliko fizičko lice nije korisnik primanja, ali se nalazi na evidenciji Biroa za zapošljavanje, penzioneri sa penzijama jednakim ili nižim od minimalne prema posljednjim podacima Federalnog zavoda za mirovinsko i invalidsko osiguranje, uz prilaganje dokumenta kao dokaza o pripadnosti socijalno osjetljivoj kategoriji.

Ugovor se zaključuje u pisanoj formi na neodređeno vrijeme. Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnim licima (maloljetnim licima, licima sa djelimično ili potpuno ograničenom poslovnom sposobnosti) u kojem slučaju ugovor u ime i za račun takve osobe zaključuje i sredstvima u skladu s zakonskim propisima raspolaže zakonski zastupnik ili staratelj. Vlasnik računa je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na osnovu kojih Banka otvara i vodi račun. Kod otvaranja tekućeg i osnovnog računa Banka Vlasniku računa izdaje karticu tekućeg ili osnovnog računa ovjerenu pečatom Banke i potpisom ovlaštenog zaposlenika do izdavanja debitne VISA platne kartice.

Sve ostale odredbe navedene u Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima koje se tiču tekućeg računa, mogu se primijeniti i na osnovni račun.

Limit prekoračenja po tekućem računu

Odobreni limit prekoračenja po tekućem računu podrazumijeva maksimalno dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu. Visina odobrenog limita prekoračenja Banka odobrava u skladu sa internim politikama i procedurama i isti se definiše Ugovorom između Banke i Klijenta. Banka zadržava pravo da o odobrenom limitu prekoračenja odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom pri čemu

Vlasnika računa o visini odobrenog limita prekoračenja obavještava unaprijed putem mjesečnog izvoda-obavijesti.

Blokadu kartice i gašenje odobrenog prekoračenja Banka može izvršiti u slučaju prijema osnova za blokadu/prinudna naplata. Obaveza po odobrenom prekoračenju dopijeva u cijelosti na naplatu u periodu od 12 mjeseci ukoliko nije realizovana transakcija primanja preko otvorenog tekućeg računa u periodu od 30 dana prije revidiranja prekoračenja. U navedenom slučaju Banka ne vrši revidiranje prekoračenja, a Klijent je obavezan cjelokupno zaduženje izmiriti.

Banka ima diskreciono pravo da iz sigurnosnih razloga ograniči dnevno i mjesečno korištenje kartica prema broju i iznosu transakcija zavisno od vrste transakcija i visine odobrenog limita. Klijent na vlastiti zahtjev može dobiti informaciju o navedenim ograničenjima. Podizanje gotovine na bankomatu zavisi i od iznosa limita po transakciji i od ograničenja dnevnog broja korištenja kartice. Iznos limita po transakciji može varirati od jednog do drugog vlasnika bankomata i s vremena na vrijeme se može mijenjati. Ograničenja dnevnog i 30-dnevnog broja korištenja kartice postavlja Banka iz sigurnosnih razloga i ona se mogu mijenjati s vremena na vrijeme.

Klijent može otplatiti utrošeni limit po kartici i prije utvrđenih rokova.

Banka može raskinuti ugovor o odobrenom dozvoljenom prekoračenju, odnosno ukinuti limit po tekućem računu Klijentu u sljedećim slučajevima:

- ako klijent kontinuirano 3 mjeseca nema bezgotovinskih priliva iz osnova redovnih mjesečnih prihoda (plata/penzija),
- ako prilikom produženja roka otplate Banka ustanovi da je evidentno narušena kreditna sposobnost Klijenta,
- Klijent postao neprihvatljiv za Banku u skladu sa propisima iz oblasti SPN i FTA,
- u drugim slučajevima definisanim u Ugovoru.

3.2 Platni promet i nalozi za plaćanje

Kod izvršenja naloga za plaćanje Banka i Klijent su dužni postupati u skladu sa pozitivnim propisima koji regulišu platni promet i platne transakcije, a kod plaćanja u inostranstvo i propise koji regulišu devizno poslovanje.

Klijent može izdavati naloge za plaćanje u granicama raspoloživog pokrića na računu. Ukoliko nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga Banka će odbiti njegovo izvršenje. Nalog za plaćanje Klijent daje u pisanoj formi, a u elektronskoj formi samo ukoliko ima ugovorenu bankarsku uslugu koja podržava davanje naloga u elektronskoj formi. Naloge Klijenta date u pisanoj formi Banka izvršava ukoliko na računu Klijenta postoje dostatna sredstva za izvršenje naloga, ukoliko je nalog propisno popunjen i autorizovan ili autentičan, ukoliko je odredišna banka propisno identifikovana i ukoliko je primalac identifikovan sa izvjesnim stepenom sigurnosti. Klijent u pisanom nalogu za plaćanje mora tačno identifikovati primaoca i odredišnu banku. Kada je na nalogu za plaćanje bilo koji učesnik u platnoj transakciji identifikovan imenom i brojem, Banka nije dužna utvrditi usaglašenost imena i broja, Banka je odgovorna samo za izvršenje naloga u skladu s brojem računa. Banka se ne smatra odgovornom ukoliko je Klijent na pisanom nalogu naveo pogrešne podatke a posebno, ali ne ograničavajući se na, iznos transakcije, primaoca, račun primaoca, datum valute i svrhu plaćanja. Naloge za plaćanje koji se daju u elektronskoj formi popunjava i verifikuje Klijent-korisnik usluge i isti je isključivo odgovoran za eventualno pogrešno izvršenje naloga. Banka je ovlaštena poništiti svaku očigledno pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili prijenos sredstava, svako bezgotovinsko ili gotovinsko plaćanje, kada god iste ustanovi, te provesti promjene na računu kako bi isti iskazivao tačno stanje. O svakoj takvoj radnji po računu Klijenta, Banka je obavezna bez odlaganja obavijestiti Klijenta. Banka ne smije provesti navedene ispravke ako na računu nema dovoljno sredstava za provođenje istih. Ukoliko je dan valute (tj. dan izvršenja naloga) praznik, odnosno neradni dan u mjestu izvršenja naloga ili dan kad Banka u skladu sa svojim internim aktima ne radi, nalog će se izvršiti prvog radnog dana koji slijedi iza dana valute naznačenog u nalogu. Banka ne snosi odgovornost radi neizvršavanja naloga podnesenih ili primljenih u neradne dane, odnosno naloga kod kojih se izvršenje zahtjeva na dan kada Banka ne radi. Isto tako Banka nije odgovorna za izvršenje naloga za plaćanje u inostranstvo ako je dan izvršenja naloga u odredišnoj zemlji primaocu neradni dan. Ako se nalog mora izvršiti bez odgode, tj. odmah po dostavi (hitni nalog), taj zahtjev treba biti posebno i jasno istaknut uz nalog.

Vlasnik računa je dužan bez odlaganja vratiti novčana sredstva koja su na njegov račun uplaćena bez pravne osnove. Nalog mora biti bezuslovan, a samim prijemom naloga treća lica ne stiču nikakva prava prema Banci. Vlasnik koji je izdao nalog u poslovnici Banke putem trajnog naloga i kroz uslugu internet bankarstvo može dobiti informaciju o odbijenim nalogima upitom upućenim na e-mail adresu: operacije@pbs.ba.

Platne transakcije po računu izvršavaju se u pravilu na osnovu saglasnosti Vlasnika računa koju on daje na ugovoreni način. Izuzetno Banka je ovlaštena da bez saglasnosti Vlasnika računa:

- provede ispravku greške nastale u pružanju usluge platnog prometa,
- izvrši plaćanje na osnovu naloga za izvršenje koji su dostavljeni od strane nadležnih državnih organa u skladu sa zakonskim propisima,
- za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja Banke izvršiti terećenje svih računa Vlasnika računa otvorenih u Banci. U tom slučaju Banka može izvršiti i konverziju deviznih sredstava na svim računima Vlasnika u valutu u kojoj Banka ima potraživanje.

Prilikom izvršavanja platnih transakcija koje uključuju preračunavanje valute primjenjuje se srednji kurs Centralne banke BiH na dan sprovođenja transakcije. Važeći kurs dostupan na zvaničnoj stranici Centralne banke BiH www.cbbh.ba, u prostorijama Banke, te na zvaničnoj Internet stranici Banke www.pbs.ba. Transakcije nastale u inostranstvu korištenjem platne kartice će se konvertovati u KM po važećem kursu Kartične organizacije u skladu s računom s kojim su povezane i koji se vodi u KM valuti.

Vlasnik računa ne može poništiti ili povući nalog nakon što je platna transakcija realizovana. Nalog za plaćanje se smatra poništenim kada Klijent lično ili putem svog zastupnika pošalje propisno autorizovan ili ovjeren nalog o poništenju, a Banka primalac ga zaprimi na vrijeme i na način koji omogućava da tom poništenju pristupi prije izvršavanja prvobitnih instrukcija pošiljaoca. Ukoliko se utvrdi odgovornost Banke za neizvršenje, odnosno neuredno izvršenje platne transakcije Banka je dužna na zahtjev Vlasnika računa izvršiti neizvršenu platnu transakciju ukoliko je to moguće, odnosno bez odgađanja vratiti iznos neuredno

izvršene, odnosno neautorizovane platne transakcije uz sve naplaćene naknade.

Ukoliko je nalog za plaćanje neizvršen, odnosno neuredno izvršene platne transakcije izdate putem bankomata ili POS uređaja, pa je utvrđena opravdanost zahtjeva za povrat potrebno je izvršiti provjeru stanja bankomata ili provesti postupak rješavanja reklamacije prema pravilima kartične kuće.

Banka će izvršiti povrat novčanih sredstava nakon što budu provedeni potrebni postupci, osim u izuzetnim situacijama ukoliko Banka utvrdi opravdanost osporavanja transakcije povrat će izvršiti odmah. U tom slučaju Banka će bez odgađanja izvršiti vanrednu provjeru stanja bankomata, odnosno vratiti sredstva prije dovršetka reklamacijskog postupka ukoliko je zahtjev opravdan.

3.3 Elektronsko bankarstvo (Internet bankarstvo - netPBS i mobilno bankarstvo - mPBS)

Usluga elektronskog bankarstva omogućava klijentima direktan pristup svim računima i karticama otvorenim u Banci, obavljanje i pregled finansijskih transakcija, pregled poslovanja sa Bankom, pregled i preuzimanje izvoda, kao i komunikaciju sa Bankom. Korisnici elektronskog bankarstva mogu biti fizička lica koji u Banci imaju račun ili su ovlašteni za raspolaganje računom. Minimalni uslovi za korištenje usluge:

- da je vlasnik računa u Banci, ili ovlaštenik po istom,
- da prihvata Opšte uslove,
- da podnese Zahtjev za korištenje usluge/Ugovor (u daljem tekstu: Zahtjev),
- da ima pristup Internetu,
- da posjeduje računar/mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine ili iz inostranstva.

Za korištenje usluge internet ili mobilnog bankarstvo za fizička lica Klijent je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove potrebne za pristup navedenim uslugama. Korisnik je dužan osigurati sigurnost korištenja usluge u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju, te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju. Banka ne pruža Korisniku podršku osiguravanja sigurne

infrastrukture samog mobilnog uređaja Korisnika niti odgovara za rizike koji mogu nastati iz ugrađenih ranjivosti pojedinih vrsta mobilnih uređaja ili instaliranih programskih rješenja. Za korištenje usluge Internet bankarstva (netPBS) Korisnik je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove i to računar sa mogućnošću pristupa Internetu i browser novijih generacija, dok za mobilno bankarstvo (mPBS) Korisnik treba da posjeduje mobilni telefon s mobilnom platformom android ili iOS (iPhone), te pristup internetu na mobilnom uređaju.

Ispunjenjem minimalnih uslova, popunjavanjem i potpisom Zahtjeva, te izdavanjem identifikacionih sredstava neophodnih za korištenje usluge, Klijentu-korisniku usluge je omogućeno korištenje navedene usluge. Klijent svojim potpisom na Zahtjevu potvrđuje da je u predugovaračkoj fazi realizovanoj u prostorijama Banke, pisanoj formi ili elektronskom obliku ili putem zvanične Internet stranice Banke upoznat sa uslovima korištenja usluge.

Autorizacija korisnika i verifikacija naloga za uslugu Internet bankarstva (netPBS) se vrši dvofaktorskom autentifikacijom, odnosno korisničkim imenom, lozinkom i SMS OTP, dok se autorizacija korisnika za uslugu mobilno bankarstvo (mPBS) vrši korisničkim imenom i lozinkom. Pristup usluzi internet bankarstvo (netPBS) i mobilno bankarstvo (mPBS), kao i detalji vezano za korištenje usluge propisani su korisničkim uputstvom koje je dostupno na web stranici Banke www.pbs.ba.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava, sumnje na phishing ili druge oblike socijalnog inženjeringa, u slučaju kompromitacije identifikacijskih sredstava ili sumnje na cyber incident, Klijent je dužan odmah obavijestiti Banku putem telefona pozivom na broj +387 33 278 567 ili +387 33 278 574 (uz dodatnu identifikaciju), na e-mail adresu elba@pbs.ba ili ličnim dolaskom u prostorije Banke.

Banka je dužna po prijavi blokirati uslugu za Klijenta radi sprečavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe.

Za ponovnu aktivaciju usluge, Klijent je dužan podnijeti pisani zahtjev za deblokadu i izdavanje novog identifikacionog sredstva radi nastavka korištenja usluge. Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva naplatiti od Klijenta prema važećoj Tarifi naknada.

Klijent snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa. Ukupan rizik zloupotrebe identifikacionih podataka i sredstava snosi isključivo Klijent.

Klijent je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu, a naročito čuvati identifikaciona sredstva i brinuti da ne dođu u posjed neovlašćenih osoba, uključujući i uposlenike Banke. Banka nikada neće tražiti od klijenta da otkrije svoje lozinke, PIN-ove ili druge povjerljive podatke putem e-maila ili telefona. Klijent je svjestan, te prihvata činjenicu da korištenje usluge ovisno o vrsti uključuje prenos podataka putem internet i mobilnih telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje interneta i mobilnih telefona.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava i mobilnih telefona. Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršenja elektronskog naloga, nastalog zbog greške korisnika usluge. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona, dužan je odmah pisanim putem obavijestiti Banku.

Klijent je odgovoran za aktivno sudjelovanje u prevenciji kibernetičkih incidenata, štiteći svoja sredstva i podatke od neautoriziranog pristupa. Banka preporučuje korištenje jakih lozinki, redovno ažuriranje operativnih sistema i antivirusnog softvera na uređajima s kojih se pristupa uslugama mobilnog i internet bankarstva.

3.4 Platne kartice

Prava i obaveze Klijenta kao korisnika platnih kartica regulisana su ugovorom o kreditu po revolving kreditnoj kartici, ugovorom o tekućem/osnovnom računu, opštim uslovima, kao i drugim ugovorom koji predviđa izdavanje i korištenje platne kartice. Platna kartica glasi na ime Klijenta ili dodatnog korisnika određenog od strane klijenta (u daljem tekstu: korisnik kartice). Sve odredbe Opštih uslova koje važe za Klijenta kao korisnika platne kartice primjenjuju se i na dodatnog korisnika kartice, osim ako Opštim uslovima ili ugovorom nije drugačije propisano. Klijent može

zahtijevati da se uz njegovu karticu izda jedna ili više dodatnih kartica, o čemu odluku donosi Banka. Platna kartica može biti debitna ili kreditna kartica. Debitna kartica je vezana za tekući ili osnovni račun Klijenta i podrazumijeva da u trenutku plaćanja ili podizanja gotovine na računu ima dovoljno sredstava za pokriće transakcije. Kreditna kartica je u pravilu bezgotovinsko sredstvo plaćanja i vezana je za odobreni iznos na kartici tj. kredit. Klijent je dužan redovno mjesečno vraćati Banci najmanje minimalni iznos podmirenja kako je definisano u ugovoru. Kartica je internacionalna i može se koristiti u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i odgovarajući PIN. Osnovni korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu kartičnu plastiku najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom smatrat će se da je osnovni korisnik kartice odustao od ugovora. Kartice, odnosno kartičnu plastiku Klijent može koristiti najduže do isteka roka važenja kartične plastike koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje – reizdavanje kartične plastike. Prvo obnavljanje – reizdavanje kartične plastike, za sve vrste individualnih kartica vrši se nakon 3 (tri) godine. Svako sljedeće obnavljanje – reizdavanje kartica također se vrši nakon 3 (tri) godine od prethodnog obnavljanja – reizdavanja. Obnavljanje – reizdavanje kartične plastike vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika kartične plastike, uz obračun naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

Zamjena kartične plastike vrši se na osnovu pisanog zahtjeva za zamjenu kartične plastike uz obračun naknade definisan važećom tarifom Banke. Obnavljanjem – reizdavanjem ili zamjenom kartične plastike ne mijenjaju se utvrđene obaveze korisnika kartice.

Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje – reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze osnovnog ili bilo kojeg dodatnog korisnika kartice nastale prije odbijanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

Uslovi za obnavljanje – reizdavanje ili zamjena kartične plastike su definisani ugovorom.

O transakcijama i troškovima učinjenim na osnovu korištenja platne kartice Banka obavještava Klijenta kroz izvještaj/izvod koji se stavlja na raspolaganje, odnosno dostavlja u rokovima i na način definisan

ugovorom po osnovu kojeg se platna kartica koristi. Pod troškovima se podrazumijevaju sve transakcije, kamate i naknade nastale korištenjem osnovne i/ili dodatnih platnih kartica u zemlji i inostranstvu za protekli obračunski period. Klijent je dužan da provjerava promjene i da kontroliše stanje na svom računu i stanje odobrenog kredita/limita prema sačuvanim slipovima i izvodima dobijenim od strane Banke.

Klijent je odgovoran do punog iznosa utrošenih sredstava sve dok je u posjedu kartice kao i u slučajevima kada se ponaša protivno zakonu, prekrši pravila ovih Opštih uslova i/ili omogućiti drugoj osobi da koristi karticu.

Korisnik kreditne/debitne kartice može biti samo poslovno sposobna osoba. Korisnik kartice mora potpisati kartičnu plastiku hemijskom olovkom na traci za potpis na poledini kartice, odmah po preuzimanju iste, te izvršiti aktiviranje kartične plastike na bankomatu na način da prva transakcija (nakon obavezne promjene PIN-a) mora biti izvršena na bankomatu (isplata) ili POS uređaju (plaćanje) uz napomenu da se kartica mora ubaciti u bankomat ili POS uređaj. Za aktiviranje kartične plastike nije dozvoljena beskontaktna transakcija. PIN za navedenu karticu će klijentu biti isporučen putem SMS-a te je obavezna promjena PIN-a na bankomatu prilikom prvog korištenja. U protivnom karticu neće biti moguće koristiti. U vanrednim situacijama PIN može biti isporučen u vidu pisane obavijesti sa PIN brojem koju je korisnik kartice dužan uništiti, a PIN zapamtiti. Korisnik kartice je obavezan da PIN drži u tajnosti, te da ga ni pod kojim uslovima ne otkrije drugoj osobi, niti drugoj osobi omogućiti da ga sazna ili dođe u njegov posjed. Korisnik kartice:

- ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartičnoj plastici niti na bilo kojem predmetu koji s kartičnom plastikom nosi sa sobom,
- u obavezi je poduzeti sve razumne korake da dobivena kartična plastika ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi,
- dužan je poduzeti sve potrebne mjere opreza prilikom obavljanja transakcija putem interneta naročito kada se radi o unosu podataka sa kartice, a kako bi izbjegao zloupotrebu kartice,
- u obavezi je detaljno provjeriti sve uslove poslovanja sa online trgovcem prije samog obavljanja transakcije ili registracije platne kartice,
- ne smije prekoračiti limit odobren po računu,

- ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

Banka će zaračunavati naknade i kamate po računu i pojedinačnoj kartici u iznosima i rokovima zavisno od vrste kartice i vrste naknade uključujući i naknadu za podizanje gotovine na bankomatima Banke i bankomatima druge banke, u skladu sa važećom Tarifom naknada i Odlukom o kamatnim stopama za fizička lica u vrijeme obračuna.

Za sve novoizdate kartice, osim onih koje se reizdaju, a usluga internet plaćanja je od ranije aktivirana, onemogućeno je obavljanje ove vrste transakcije. Navedenu uslugu Korisnik kartice može na vlastitu odgovornost aktivirati i deaktivirati putem aplikacije mobilnog bankarstva (mPBS) ili podnošenjem pisanog zahtjeva Banci.

Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica za transakcije preko Interneta. Korisnik je obavezan i odgovoran za provjeru internet trgovca prije obavljanja transakcije, kao i za unos podataka sa kartice koji su dostupni isključivo Korisniku, a to su: ime i prezime Korisnika, broj kartice, datum isteka kartice, te CVV/CVC kôd. Korisnik prihvata da su uneseni podaci sa kartice prilikom internet plaćanja, uključujući verifikacijski broj CVV/CVC kod (Card Verification Value/Code) na poledini kartice, potvrda identiteta.

Sve kartice Banke su automatski uključene u 3D Secure sigurnosni standard kartične kuće. Preporuka Banke je da se transakcije obavljaju na poznatim i provjerenim web stranicama (web stranica počinje sa „https“ i posjeduje simbol katanca), te da posjeduje oznaku „Verified by Visa“, Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartica za internet transakcije. Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima je obavezan unos PIN-a. Izdata kartica može biti korištena zajedno sa PIN-om samo na onim bankomatima i u onim trgovinama koje imaju odgovarajući simbol identičan onom na kartici.

Banka će Korisnika platne kartice obavijestiti putem SMS-a o svakoj izvršenoj internet transakciji. Uslov za navedeno jeste da je Korisnik platne kartice Banci dostavio ispravan broj mobitela jednog od telekom operatera sa teritorija Bosne i Hercegovine. Ako se radi o transakciji koju Korisnik platne kartice nije odobrio, isti je dužan obratiti se direktno trgovcu kod kojeg je realizovana navedena transakcija. Ukoliko Korisnik kartice nije zadovoljan odgovorom od strane trgovca ili odgovor nije ni dobio,

zloupotrebu kartice može prijaviti i nadležnom organu, te se obratiti Banci sa zahtjevom za provjeru sporne transakcije.

Limit po kreditnoj kartici

Limit po kreditnoj kartici po zahtjevu Klijenta određuje Banka cijeneći prvenstveno kreditnu sposobnost Klijenta. Banka zadržava pravo da po kartičnom računu kreditne kartice odobri manji limit od traženog u zahtjevu za izdavanje kartice. Ugovorom o korištenju kreditne kartice definiše se visina odobrenog limita u vrijeme zaključenja ugovora. Odobreni limit po kartičnom računu kreditne kartice se koristi u jednom obračunskom periodu. Svako plaćanje karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa limita po računu kreditne kartice, odnosno raspoloživog iznosa sredstava na računu debitne kartice.

U toku ugovornog odnosa može doći do povećanja odobrenog limita pod uslovima koji se definišu ugovorom. Klijent je ovlašten da i sam traži povećanje odobrenog limita, a Banka je dužna da o tome odluči, te da o svojoj odluci obavijesti Klijenta.

Uplate na račun može vršiti Klijent, te druga fizička ili pravna lica i to:

- kod debitne kartice bez ograničenja u pogledu visine iznosa uplate,
- a kod kreditne kartice do visine utrošenog limita.

Uplate na račun će se smatrati raspoloživim na dan prijema naloga za plaćanje na račun osnovnog Korisnika kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza Korisnika kartica izdatih po tom računu.

Bilo koji dospjeli, a neizmireni iznos uvećava minimalni iznos za uplatu u narednom obračunskom periodu. Sve uplate koje Korisnik kreditne kartice uplati prije ili poslije grace perioda evidentiraju se kao uplate na ime smanjenja duga koje ne predstavljaju minimalan iznos za uplatu i ne isključuju obavezu plaćanja minimalnog iznosa za uplatu u grace periodu. U slučaju da dospjeli iznos za uplatu zadužuje račun u većem iznosu od odobrenog limita, kompletno takvo zaduženje dospijeva za naplatu u cijelosti. U slučaju da u roku od 90 dana računajući od posljednjeg dana obračunskog perioda cjelokupna dospelja obaveza ne bude izmirena, ugovor se smatra raskinutim, čime se odobreni limit stavlja van snage, a sve neizmirene obaveze dospijevaju za naplatu, te se pokreće postupak prinudne naplate.

Gubitak kartice

Ako je kartica izgubljena, ili ukradena ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN, broj kartice ili CVV/CVC kôd, Klijent je dužan o tome odmah pisanim putem i bez odlaganja prijaviti bilo kojem organizacionom dijelu Banke ili putem telefona otisnutog na poledini kartice uz navođenje datuma rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice. Banka do prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtijevaju elektronske autorizacije za transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji ne zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon prijave.

Trenutno privremeno blokiranje kartice telefonom se može prijaviti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici na broj +387 33 652 888. U slučaju da kartica koja je telefonski prijavljena kao izgubljena ili ukradena, bude pronađena, Banka uz prethodno identifikovanje Korisnika kartice, a na njegov zahtjev, istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti.

U slučaju prijave u skladu sa ovim Opštim uslovima, za eventualno utrošeni iznos preko uređaja koji zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, od trenutka telefonske prijave Banka je odgovorna u punom iznosu.

Korisnik kartice je dužan pružiti sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena ili ukradena, ili da je bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN, broj kartice ili CVV/CVC kôd. Klijent ovlašćuje Banku da obavijesti treću stranu i zakonom ovlaštene institucije o nastaloj situaciji i pruži im sve informacije koje budu tražene.

Nagrađivanje korisnika kartice

Banka Korisnicima određenih kartičnih proizvoda može omogućiti uključenost u određene nagradne igre koje korisnicima donose određene pogodnosti u smislu nagrađivanja za korištenje određenih kartičnih proizvoda. Banka će korisnike kartičnih proizvoda kojima omogući uključenost u nagradne igre, obavještavati o svim detaljima nagradnih igara, načinima ostvarivanja i praćenja pogodnosti, putem distributivnih kanala obavještavanja Banke.

Trgovci

U nekim slučajevima davaoci robe, usluge ili gotovine ("Trgovac") i pored toga što iznos tražene transakcije ne prelazi limit, traže autorizaciju transakcije. Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kojeg Trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvrat ove vrste kartice. Kada Trgovac pristane da izvrši povrat sredstava Korisniku kartice po nekoj ranije nastaloj transakciji, Banka će odobriti račun Klijenta samo po prijemu pravilno izdatog vaučera za povrat ili druge odgovarajuće potvrde o povratu sredstava izdate od Trgovca. Banka ni u kojem smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između Trgovca i Klijenta-Korisnika kartice.

3.5 Depoziti

Depoziti (nenamjenski ili namjenski) su novčani ulogi koji fizička lica polažu na štedne račune otvorene kod Banke sa ciljem štednje i pod uslovima definisanim ugovorom o štednji u zavisnosti od vrste štednje kao proizvoda koje Banka nudi u skladu s katalogom proizvoda i usluga. Depozit može biti u domaćoj i u stranoj valuti. Ugovor o oročenom depozitu se zaključuje na rok predviđen ugovorom. Prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita Klijent može zahtijevati izuzetno u skladu sa odredbama Ugovora. Zahtjevu za prijevremeno razročenje, Banka nije u obavezi udovoljiti, a u slučaju da Banka uvaži zahtjev za prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita, Banka će obračunati i primijeniti kamatu koja važi za slučaj prijevremenog razročenja depozita, pod uslovima definisanim Ugovorom.

Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u BiH u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita, a visinu osiguranog depozita određuje Agencija za osiguranje depozita BiH. Prije sklapanja ugovora o depozitu, Banka deponentu uručuje informativni obrazac koji osigurava Agencija za osiguranje depozita BiH. Deponenti se mogu u svako vrijeme informisati i na zvaničnoj Internet stranici AOD-a www.aod.ba o uslovima koje pruža ista.

Štedni računi se mogu otvoriti:

- punoljetnoj osobi – poslovno sposobna osoba;
- maloljetna osoba sa zakonskim zastupnikom (jedan od roditelja) ili koje zastupa staratelj;
- punoljetnim osobama sa starateljem;

- maloljetnom licu koje je steklo ograničenu poslovnu sposobnost;

Ukoliko se depozit otvara poslovno nesposobnoj osobi, tada za maloljetnike ugovor u njegovo ime i za njegov račun zaključuje zakonski zastupnik, a za osobu lišenu poslovne sposobnosti ili drugu osobu pod starateljstvom, ugovor zaključuje staratelj. Depoziti se mogu ugovoriti kao a vista štedni račun (depozit po viđenju) i oročeni depoziti, (nenamjenski ili namjenski).

A vista štednja (depozit po viđenju) Klijent – Vlasnik računa raspolaže slobodno u granicama raspoloživog iznosa na računu. Banka na osnovu Zahtjeva za otvaranje računa uredno popunjenog od strane Klijenta i dostavljene zakonom propisane dokumentacije otvara štedni račun po viđenju.

Oročeni depozit je novčani ulog koji Klijent polaže u Banku kao oročenu štednju na određeni period u kojem se u pravilu odriče prava raspolaganja depozitom, odnosno istim raspolaže u skladu sa zaključenim ugovorom Banka sa Klijentom – Vlasnikom računa zaključuje Ugovor o oročenju sredstava na određeno vrijeme, a u zavisnosti od visine iznosa depozita, roka oročenja, valute, ugovara se i pripadajuća kamatna stopa.

Nenamjenski oročeni depozit se ugovara na određeni rok sa mogućnošću automatskog obnavljanja. Za svaki pojedini iznos sredstava koja se oročavaju Banka i Deponent zaključuju poseban ugovor izuzev za kataloški predviđene proizvod/e gdje je omogućena višekratna uplata (npr. dječija štednja).

Namjenski oročen depozit Banka i Klijent ugovaraju kao instrument osiguranja naplate potraživanja Banke po osnovu kredita i drugih plasmana koji je odobren uz uslov polaganja depozita i može se voditi u KM ili EUR valuti. Uslovi pod kojima se oročava namjenski depozit utvrđeni su ugovorom o kreditu, garanciji i ugovorom o drugom plasmanu i ugovorom o namjenskom depozitu. Raspolaganje namjenski oročenim depozitom je moguće po isteku roka oročenja i to ukoliko su otplaćena sva potraživanja Banke obezbijeđena depozitom. Banka je ovlaštena iz sredstava namjenskog depozita prioritetno naplatiti svoja potraživanja koja su obezbijeđena namjenskim depozitom.

Za depozite Banka uz Ugovor izdaje štednu knjižicu. U slučaju krađe/gubitka štedne knjižice/štedne kartice Klijent je obavezan obavijestiti Banku koja će odmah po prijemu obavijesti blokirati račun. Klijent je obavezan o svom trošku objaviti oglašavanje nevažeće štedne knjižice/kartice u Službenim novinama Federacije BiH i dostaviti Banci dokaz objave. Banka blokira sredstva štednog računa nakon saznanja o smrti Deponenta, gubitka, krađe ili nestanka kartice/štedne knjižice, te zahtjeva nadležnog organa koji su za to ovlašteni u skladu sa zakonom. Blokada računa se vrši i u slučaju kada su sredstva namjenski deponovana i služe za obezbjeđenje po plasmanu na osnovu posebno zaključenog ugovora sa Klijentom, na osnovu kojeg Banka stiče pravo zaloga na sredstvima i prvenstvenog namirenja. Banka blokira sredstva i na osnovu rješenja/naloga nadležnog organa.

U slučaju da Banka naplaćuje svoje potraživanje iz deponovanih sredstava kao i u slučaju da je odlukom/nalogom nadležnog organa naređena isplata sa računa, namirenje i isplata se provode bez upisa u štednu knjižicu i u tim slučajevima za utvrđivanje stanja sredstava na računu mjerodavan je izvod iz poslovnih knjiga Banke.

Banka u skladu sa zakonskom obavezom dostavlja Deponentima Obavijest o dospijeću depozita najkasnije petnaest (15) dana prije isteka perioda oročenja. Kod Ugovora o oročenju kod kojih je definisana opcija automatske prolongacije, Banka dostavlja Deponentu obavijest o promjeni kamatne stope, a Deponent ukoliko ne prihvata promijenjenu kamatnu stopu, ima pravo raskinuti ugovor najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prijema obavijesti, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade zbog odustanka od ugovora. U slučaju da Deponent ne dostavi zahtjev za razročenje ili ne odgovori na dopis, smatrat će se da je Deponent saglasan sa automatskim produženjem oročenja na isti period (automatska prolongacija), uz kamatnu stopu važeću na dan automatske prolongacije. U periodu od dana isteka oročenja pa do dana prijema izjave o raskidu ugovora, Deponentu se ne obračunava kamata.

3.6 Kreditni plasmani

Banka odobrava kreditna sredstva u skladu sa uslovima važećim u momentu odobravanja. Fizičko lice podnosi zahtjev za kreditne proizvode uz koji

dostavlja u zavisnosti od vrste i namjene kredita identifikacionu dokumentaciju i dokumentaciju na osnovu koje se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, te drugu dokumentaciju na osnovu koje Banka odlučuje da li će odobriti korištenje kredita. Banka prima zahtjev za kredit u obradu isključivo kada je prikupljena cjelokupna dokumentacija. Po prijemu zahtjeva Banka utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahtjeva za kreditne proizvode i drugih učesnika u kreditnom odnosu (sudužnik, izdavalac mjenice).

Banka kreditnu sposobnost učesnika procjenjuje na osnovu podataka koje dobije od učesnika u kreditnom odnosu i na osnovu uvida u bazu podataka Centralnog registra kredita kod Centralne banke Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: CRK), baziranu na prethodno datoj saglasnosti za provjeru i korištenje ličnih podataka svih učesnika u kreditnom odnosu. O odluci o kreditnom zahtjevu Banka obavještava podnosioca zahtjeva putem telefona ili na e-mail adresu. Klijent ima pravo na zaključenje ugovora o kreditu u roku do 30 dana od dana donošenja odluke. Ukoliko Klijent u navedenom roku ne zaključi ugovor o kreditu s Bankom smatrat će se da je Klijent odustao od zahtjeva, odnosno od ugovora o kreditu.

Ugovorom o kreditu je definisan način obračuna, i naplate kamate i drugih naknada u vezi sa kreditnim plasmanom. Banka naplaćuje redovnu mjesečnu naknadu za vođenje kreditnog računa u iznosu utvrđenom Tarifom naknada u poslovanju sa fizičkim licima. U slučaju kašnjenja u ispunjenju obaveza po kreditu, Banka je ovlaštena obračunati i naplatiti zateznu kamatu u visini zakonski propisane kamate, odnosno kako je predviđeno ugovorom o kreditu.

S aspekta ročnosti, Banka odobrava kratkoročne kredite u KM valuti i dugoročni krediti u KM valuti, kao i uz valutnu klauzulu vezanu za vrijednost EUR valute po srednjem kursu CBBiH važećem na dan zaključenja ugovora, uključno s aneksima Ugovora. U slučaju da u toku trajanja ugovora dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da preostale obaveze iskaže u EUR valuti prema srednjem kursu CBBiH na dan zaključenja ugovora, a Klijent se obavezuje dalju otplatu vršiti u KM primjenjujući srednji kurs CBBiH za EUR na dan dospjeća obaveze, odnosno na dan izvršenja obaveze.

Vrste kredita, kao i osnovni parametri odobravanja pojedinačnih vrsta kredita (maksimalan iznos, rok otplate, vrsta i visina kamatne stope, valutna

klauzula, vrsta i visina naknade, instrumenti obezbjeđenja) definisani su internim aktima Banke. Ukoliko je ugovorom o kreditu predviđeno korištenje kredita za određenu namjenu (namjenski kredit), Banka je u bilo kojem momentu ovlaštena izvršiti kontrolu utroška sredstava odobrenog kredita i zahtijevati svu dokumentaciju i podatke vezane za utrošak odobrenih sredstava kredita. Namjensko korištenja sredstava odobrenog kredita može biti uvjetovano prethodnom saglasnošću Banke za prenos sredstava. U slučaju korištenja kreditnih sredstava suprotno njihovoj namjeni Banka je ovlaštena izvršiti prijevremeni raskid ugovora o kreditu, te izvršiti naplatu cjelokupnog dužnog iznosa skupa sa dospjelim kamatama, naknadama i drugim troškovima.

Klijent može otplatiti kredit djelimično ili u cjelosti i prije roka utvrđenog ugovorom o kreditu uz prethodno pisano obavještenje Banke u ugovorenom roku. Banka zadržava pravo obračuna i naplate jednokratne provizije u slučaju prijevremenog povrata što se istovremeno tretira kao odustajanje od ugovora.

Prijevremenim povratom se smatra samo povrat glavnice kredita u cjelosti sa svim dospjelim iznosima kamata i naknada, kao i naknadom za prijevremeni povrat koji se obračunava i naplaćuje u procentu na saldo prijevremeno vraćene glavnice kredita. Naknada za prijevremeni povrat kredita u cjelosti se naplaćuje u slučaju:

- Kredita sa fiksnom nominalnom kamatnom stopom u momentu prijevremene otplate kredita;
- Kredita čija je svrha kupovina nekretnine ako je ugovorena fiksna ili promjenjiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate veći od 20.000,00KM u periodu od godinu dana (po otplatnom planu), a prema sljedećim kriterijima:

- broj preostalih anuiteta do dospjeća kredita je manji od 12, iznos naknade za prijevremeni povrat je 0,50% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita,
- broj preostalih anuiteta do dospjeća kredita je veći ili jednak 12 iznos naknade za prijevremeni povrat je 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita.

Za fizička lica koja raniji povrat kredita finansiraju iz novoodobrenog kredita u Banci neće se vršiti obračun i naplata naknade za prijevremeni povrat kredita. Naknada za prijevremeni povrat kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio za vrijeme od dana vraćanja

kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen, te procentualnog iznosa naknade naplaćene za obradu kredita.

U slučaju da je Klijentu naplaćena naknada za prijevremeni povrat kredita, a nije trebala da bude naplaćena, Klijent ima pravo da traži povrat naplaćene naknade za prijevremeni povrat, a Banka ima obavezu da klijentu vrati iznos naplaćene naknade.

Banka neće naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat kredita u slučaju:

- odobrenog prekoračenja po tekućem računu,
- ukoliko prijevremenu otplatu inicira Banka i ostatak glavnice naplaćuje iz instrumenata obezbjeđenja (depoziti i sl.),
- smrti Klijenta gdje prijevremnu otplatu vrši porodica ili treća lica,
- ako je otplata izvršena na bazi zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate kredita.

Banka ima pravo da otkáže ugovor o kreditu prije isteka roka i aktivira instrumente obezbjeđenje predviđene ugovorom o kreditu ukoliko Klijent neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorne obaveze, odnosno povrijedi bilo koju klauzulu ugovora ili je očigledno da Klijent neće ispuniti ugovorene obaveze. Smatrat će se da je Klijent povrijedio odredbe ugovora o kreditu i da su se stekli uslovi za jednostrani raskid ugovora u sljedećim slučajevima:

- ukoliko Klijent ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane ili druge ugovorne obaveze,
- ako se ustanovi da bilo koja izjava Klijenta data u ugovoru kao i dostavljena dokumentacija i podaci nisu potpuni, istiniti i tačni,
- ako na imovini, založenoj imovini i ličnim primanjima Klijenta kredita bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja,
- ako iz bilo kojeg razloga instrumenti obezbjeđenja predviđeni ugovorom izgube pravnu valjanost ili promijene vrijednost tako da više ne pružaju dovoljno obezbjeđenje za obavezu Klijenta, a Klijent na poziv Banke u primjerenom roku koji odredi Banka navedeni instrumenti obezbjeđenja ne zamijeni sa drugim koji u dovoljnoj mjeri obezbjeđuje potraživanje Banke.

Na dan otkaza kredita dospijevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Klijenta pri čemu dospjele obaveze predstavljaju iznos neplaćene glavnice kojoj su pripisane obračunate, a nenaplaćene ugovorene kamate i naknade, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka u sudskom postupku može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu, od dana utuženja do konačne isplate uvećan za troškove sudskog postupka.

Obavijest o otkazu kredita upućuje se preporučenim pismom s povratnicom/običnom poštanskom pošiljkom na adrese iz ugovora, odnosno na adrese o kojima je naknadno u pisanom obliku Banka obavještena kao o promjeni adrese.

Navedena obavijest proizvodi pravne učinke trenutkom slanja bilo da je uručena Klijentu bez obzira da li je dostava uspjela ili ne, osim ukoliko u samoj obavijesti nije drugačije navedeno.

Radi naplate potraživanja Banka može aktivirati bilo koji, odnosno ugovorom predviđen instrument obezbjeđenja redoslijedom koji Banka odredi u cilju zaštite svog potraživanja.

Banka je dužna bez naknade na zahtjev korisnika kredita dostaviti obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu u pisanom obliku ili elektronskim putem. Opomene za neizmirene obaveze Banka izdaje bez naknade.

3.7 Sefovi

Banka izdaje u zakup sefove za čuvanje ličnih predmeta i dokumenata, izuzimajući predmete ili proizvode koji su kvarljivi, samozapaljivi, podložni eksploziji ili koji mogu ugroziti sigurnost Banke, zaposlenika Banke ili drugih lica ili sefova. Banka može da otkáže ugovor o zakupu sefa, ako zakupac ne koristi sef u skladu sa Opštim uslovima i odredbama ugovora. Klijent odgovara za svaku štetu nastalu zbog nedozvoljenog korištenja sefa, pa i u slučaju kad nije znao za opasna svojstva predmeta. Sef mogu zakupiti fizička lica zaključivanjem ugovora o zakupu sefa, u skladu sa informativnim listom. Zakupac ne može vršiti iznajmljivanje sefa koji je uzeo u zakup. Visina naknade je određena i definisana u Tarifama Banke, a zavisi od veličine sefa i vremenskog perioda na koji se sef iznajmljuje. Pravo korištenja sefa ima samo Klijent koji zakupi sef ili lice/lica koje/a on ovlasti. U slučaju smrti zakupca sefa, Banka će dozvoliti pristup sefu, samo na osnovu izdatog rješenja o nasljeđivanju nadležnog suda.

Sef može iznajmiti punoljetno fizičko lice koje ima lični dokument pomoću kojeg može dokazivati svoj identitet. Prilikom iznajmljivanja sefa a prije zaključenja ugovora tražilac zakupa podnosi zahtjev u pisanom obliku i identifikuje se na osnovu ličnog identifikacionog dokumenata. Ukoliko sef iznajmljuje fizičko lice-nerezident obavezan je prilikom ugovaranja najma sefa uplatiti kauciju u skladu s važećom Tarifom naknada dostupnom u prostorijama Banke i na zvaničnoj Internet stranici www.pbs.ba

Jedno fizičko lice može biti opunomoćeno za korištenje najviše 5 sefova, a za korištenje jednog sefa punomoć mogu imati najviše dva (2) opunomoćena fizička lica. Opunomoćeno lice može koristiti sef samo u skladu sa Opštim uslovima i Ugovorom o iznajmljivanju sefa. Punomoć vrijedi dok traje period najma sefa. Punomoć prestaje da važi kada se opozove ili kada umre lice koje je dalo punomoć. Punomoć prestaje da važi i otkazom ugovora o iznajmljivanju sefa. Klijent može opozvati punomoć uz uslov da vrati legitimaciju opunomoćenog lica za pristup sefu.

Sef ima dva različita ključa od kojih Klijent dobija jedan u dva primjerka, a drugi zadržava Banka. Svaki sef ima svoj broj. Sve stvarne troškove koji nastaju zbog gubitka ključa, nasilnog otvaranja sefa i zamjene brave i ključeva plaća Klijent u skladu s važećom Tarifom naknada.

Za vrijeme boravka u prostoru sa sefovima Banka osigurava diskreciju tj., onemogućava prisutnost drugih lica kada je Klijent i/ili opunomoćenik sefa u prostoru sefova. Otvaranje sefa bez prisustva Klijenta je moguće u slučaju kada se protiv Klijenta vodi krivični ili sudski postupak a isključivo na zahtjev, odnosno po nalogu suda. Banka otvara sef bez prisustva Klijenta i u slučaju kada plaćanje najamnine mora da podmiruje preko suda. Prilikom otvaranja sefa bez prisustva Klijenta ovlašteno lice Banke postupa po odredbama sudskog rješenja ili na zahtjev tužilaštva.

Nakon isteka roka na koji je sef iznajmljen (otkaz ugovora) Klijent je dužan da Banci vrati neoštećene ključeve i identifikacionu karticu. Ugovor o korištenju sefa prestaje da važi istekom roka na koji je zaključen i isti se može produžiti isključivo na zahtjev Klijenta.

Najkasnije 15 dana prije isteka ugovorenog perioda korištenja sefa Banka će klijentu proslijediti obavijest o isteku ugovora. Klijent je dužan najduže u roku od deset (10) dana izvršiti produženje najma uz zaključenje novog ugovora, ili izvršiti pražnjenje sefa, povrat ključeva i identifikacione kartice u ispravnom stanju.

Ukoliko Klijent u prethodno navedenom roku ne izvrši pražnjenje sefa, predaju ključeva i identifikacione kartice ili ne zaključi novi ugovor o zakupu sefa Banka ima pravo jednostranog otkaza najma sefa o čemu će obavijestiti Klijenta pisanim putem.

Ukoliko Klijent ne isprazni sef i ne preda ključeve Banci, Banka može zahtijevati da se sef otvori putem nadležnog suda, utvrdi njegov sadržaj i nađene stvari stave u sudski depozit ili povjere Banci na čuvanje, a sve na teret Klijenta. Troškove ovog postupka uključujući i naknadu troškova za prisilno otvaranje sefa (zamjena brave i ključeva) snosi Klijent u skladu sa važećom Tarifom naknada. Banka ima pravo prvenstva naplate naknade koju duguje Klijent i drugih troškova iz novčanog iznosa koji je pronađen u sefu kao i iz iznosa/cijene, dobivenih prodajom drugih vrijednosti nađenih u sefu.

Banka se obavezuje poduzeti sve mjere da osigura dobro stanje sefova i nadzor nad njima, te pripadajuće uređaje i posvećuje odgovarajuću pažnju u poslovanju sa sefovima. Banka je obavezna da vodi brigu o bezbjednosti sefova i odgovara samo u slučaju nastanka materijalne štete kao posljedice neprovođenja istih. Svaki sef je osiguran kod osiguravajuće kuće policom osiguranja do iznosa 2.000,00KM.

3.8 Trajni nalozi

Trajni nalog služi za plaćanje obaveza ili izvršenje plaćanja s računa Klijenta u korist drugog računa u Banci ili kod druge poslovne banke:

- Trajni nalog mogu ugovoriti svi Klijenti – fizička koja u Banci imaju otvoren račun¹ uz uslov da je isti u statusu AKTIVAN,
- Imaju redovne prilive na račun,
- Podnesu Zahtjev za korištenje usluge trajni nalog, odnosno ovlaste Banku za

¹ U skladu sa kataloškom ponudom Banke (tekući račun, osnovni račun, račun za socijalno osjetljive kategorije stanovništva)

zaduženje računa po osnovu trajnog naloga.

Trajnim nalogom Klijent bezuslovno ovlašćuje Banku da sa njegovog računa, u određenim vremenskim periodima, prenese određeni iznos sredstava na račun i za svrhu određenu trajnim nalogom (npr. uplata rate kredita, prenos na štednju, plaćanje računa i sl.).

Klijent je dužan osigurati sredstva na računu u svrhu izvršenja trajnog naloga (uključujući i naknade za izvršenje naloga). Ukoliko Klijent na računu nije osigurao sredstva za izvršenje trajnog naloga (uključujući naknade za njegovo izvršenje), Banka neće biti u mogućnosti izvršiti trajni nalog (u kom slučaju Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje naloga). Klijent u cjelosti odgovara za podatke koje je dao vezano za trajni nalog (podaci Klijenta i lica u čiju korist se vrši uplata, brojevi računa, svrha, iznos i sl.) te Banka trajni nalog izvršava prema podacima koje joj je dostavio Klijent.

Klijent 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.

O svakoj promjeni podataka vezanih za trajni nalog Klijent je dužan obavijestiti Banku pisanim putem i bez odlaganja i to na način koji osigurava da takva obavijest stigne do Banke.

3.9 SMS usluga

Podnosilac zahtjeva za korištenje SMS usluge može biti svaki Klijent koji ima otvoren i aktivan tekući/osnovni račun i da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine i da prihvati ove Opšte uslove.

Potpisom zahtjeva podnosilac prihvata i Opšte uslove. Ugovor je zaključen prihvatom zahtjeva podnosioca od strane Banke, te izdavanjem SMS šifre (broja). SMS šifru je Klijent obavezan držati u tajnosti, te je ni pod kojim uslovima ne smije otkriti drugoj osobi niti drugoj osobi omogućiti da sazna ili dođe u posjed šifre. Klijent usluge ne smije SMS šifru imati zapisanu ili zabilježenu u bilo kojoj formi, a naročito ne na mobilnom telefonu.

Banka Korisnicima SMS usluge omogućava:

- provjeru stanja računa i/ili a vista računa

- prijem obavijesti o promjenama na tekućem računu, kao i drugih raznih obavijesti,
- prijem marketinških poruka Banke,
- učešće u kvizovima, anketama i nagradnim igrama.

Uputstvo za korištenje SMS usluge dostupno je na zvaničnoj Internet stranici Banke www.pbs.ba, te u prostorijama Banke.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu SMS šifre, ili mobilnog telefona Klijent je obavezan odmah obavijestiti Banku elektronskim tj. pisanim putem na e-mail adresu operacije@pbs.ba ili dolaskom lično u prostorije Banke. Banka je dužna po prijavi blokirati SMS šifru zbog sprječavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe, a na osnovu telefonskog zahtjeva Klijenta. Da bi se usluga ponovo aktivirala Klijent je dužan lično doći u prostorije Banke ili se obratiti Banci slanjem e-mail-a na operacije@pbs.ba uz obaveznu prethodnu identifikaciju putem telefona u svrhu podnošenja zahtjeva za nastavak korištenja iste usluge. Sveukupan rizik zloupotrebe SMS šifre snosi isključivo Klijent.

Podaci i informacije dostavljeni Klijentu putem SMS usluge su informativni i ne predstavljaju zamjenu za mjesečni izvod/obavijest o prometu po računu.

3.10 Paket usluga

Paket usluga omogućava korištenje i ostvarivanje pogodnosti za više različitih usluga i proizvoda po povoljnijim naknadama za pojedinačne proizvode/usluge koje Banka nudi klijentima. Za korištenje Paketa usluga, Banka naplaćuje naknadu u skladu sa ugovorom, odnosno u skladu sa Tarifom naknada u poslovanju sa fizičkim licima. Sadržaj Paketa usluga definisan je ugovorom koji Klijent može dobiti na uvid u pregovaračkoj fazi, kao i Informacionom listu koji Banka uručuje Klijentu u pregovaračkoj fazi i isti je dostupan na internet stranici Banke.

4 Završne odredbe

Potpisom Ugovora, odnosno Zahtjeva za korištenje usluge, Klijent potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Opštim uslovima, uključujući naknade važeće u momentu potpisa zahtjeva, da ih je pročitao i razumio i da ih u cijelosti prihvata i stupaju na snagu danom potpisivanja ugovora/zahtjeva.

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 Internet stranici Banke www.pbs.ba. 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.

U skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, Banka će na zvaničnoj Internet stranici objavljivati informacije o ponudi zelenih proizvoda i proizvoda usmjerenih na društveno odgovorno finansiranje, kao i održivog paketa usluga za finansijsku inkluziju.

Banka ne odgovara za prekide i smetnje nastale u telekomunikacijskim kanalima za prenos podataka, te putem istih za onemogućen pristup usluzi i eventualnu štetu nastalu zbog navedenog. Banka ne odgovara za štetu nanесenu Klijentu prilikom obavljanja usluga, koja je posljedica više sile (demonstracija, prirodne nepogode, terorističkog ili drugog oblika nasilja, rata, vanrednog stanja, štrajka i sl.), nestanka električne energije u dužem periodu, komunikacionih problema za koje nije odgovorna Banka, Klijentovog nepridržavanja mjera sigurnosti prilikom korištenja usluga, postupanja Banke po obavezujućim odlukama i rješenjima nadležnih državnih organa i institucija i sličnih okolnosti na koje Banka nema uticaja.

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

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe i da se primjenjuju:

- Opšti uslovi u poslovanju sa fizičkim licima broj 02-17/25 od 26.02.2025.g.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju po isteku 15 dana od njihove objave na Internet stranici Banke www.pbs.ba i u podružnicama/agencijama Banke. Danom donošenja Opštih uslova smatra se dan kada su isti usvojeni od strane Nadzornog odbora Banke.

Predsjednik Nadzornog odbora

Rijad Raščić

Primjena ovih Opštih uslova počinje 15.10.2025. godine.