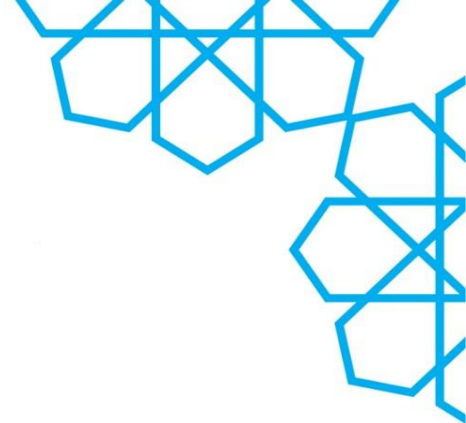




JEDINSTVENA BH BANKA

## OPĆI USLOVI POSLOVANJA PO TEKUĆEM RAČUNU



## Sadržaj:

1.	UVODNE ODREDBE .....	3
3.	POSLOVANJE PO TEKUĆEM RAČUNU .....	5
4.	RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA TEKUĆEM RAČUNU .....	6
5.	POSTUPANJE SA NEAKTIVNIM RAČUNIMA .....	6
6.	USLUGE KOJE SE NUDE U SKLOPU TEKUĆEG RAČUNA.....	6
6.1.	PAKET PROIZVODA .....	6
6.2.	TRAJNI NALOG .....	7
6.3.	ELEKTRONSKE USLUGE .....	7
6.3.1.	KORIŠTENJE ELEKTRONSKIH USLUGA.....	8
6.3.2.	OBIM USLUGE.....	9
6.3.3.	USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGE E-REŽIJE .....	9
6.4.	KVIKO USLUGA.....	10
7.	OPĆE ODREDBE .....	10
7.1.	STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA .....	10
7.2.	BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA.....	10
7.3.	INFORMISANJE KORISNIKA U PREGOVARAČKOJ FAZI .....	11
7.4.	PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KORISNIKA KOD ODOBRAVANJA DODATNIH SREDSTAVA NA TEKUĆEM RAČUNU .....	11
7.5.	IDENTIFIKACIJA KORISNIKA.....	12
7.6.	USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE.....	12
7.7.	IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA.....	13
7.8.	PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA .....	13
7.9.	PRAVO KORISNIKA NA ODUSTAJANJE OD UGOVORA .....	14
7.10.	PRIGOVOR KORISNIKA I DRUGE REKLAMACIJE .....	14
7.11.	IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA.....	14
7.12.	USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE.....	15
7.13.	PODRŠKA KORISNICIMA – KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA.....	15
7.14.	RASKID UGOVORA .....	15
7.15.	ZAVRŠNE ODREDBE .....	16

## 1. UVODNE ODREDBE

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

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

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

## 2. DEFINICIJE POJMOVA VEZANIH ZA TEKUĆI RAČUN

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

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

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

**Debitna kartica** je platna kartica koja Korisniku omogućava podizanje novčanih sredstava, kao i plaćanje roba i usluga do iznosa raspoloživog na tekućem računu Korisnika. Banka izdaje Visa Electron Debit karticu, te MasterCard kartice: Debit i Gold Debit.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Penal** je naknada koja se obračunava na iznos neizmirenih dospjelih obaveza u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza. Visinu penala primjenjive na dospjele a neizmirene obaveze Banka je dužna navesti i u Informacionom listu. Penale će Banka obračunavati od momenta dospjeća neizmirene novčane obaveze Korisnika pa sve do konačnog izmirenja. Penali se obavezno usmjeravaju u dobrotvorni fond Banke.

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

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

**Platni promet u zemlji (UPP)** je platna transakcija u konvertibilnim markama, u čijem izvršavanju sudjeluju banke i/ili druge ovlaštene organizacije za obavljanje platnog prometa.

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

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

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

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

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

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

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

**Ugovor** predstavlja ugovorni odnos koji Banka zaključuje s Osnovnim korisnikom.

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

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

### 3. POSLOVANJE PO TEKUĆEM RAČUNU

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

**Žiro račun** je račun koji Banka otvara poslovno sposobnom punoljetnom fizičkom licu u svrhu primanja honorarnih uplata, odnosno neredovnih primanja fizičkog lica proisteklih iz njegovih vanrednih poslovnih aktivnosti.

Pored vlastitih sredstva na tekućem računu Banka može odobriti korištenje i dodatnih sredstva uz korištenje jednog od Paketa Banke (BBI Senior, BBI Smart, BBI Prestige i BBI Premium) i to:

1. Prekoračenje po tekućem računu
2. Shopping limit po tekućem računu isključivo uz korištenje debitne kartice

Za raspolaganje sredstvima na računu, Korisnik može ovlastiti punoljetno, poslovno sposobno fizičko lice - **ovlašteno lice/punomoćnik**. Ovlašteno lice ne može mijenjati podatke o Korisniku računa, prenositi svoja prava na treće lice, zatvoriti račun, niti podnijeti zahtjev za odobrenje limita po tekućem računu. Ovlaštenje prestaje važiti na osnovu pisanog opoziva Korisnika računa ili pisanog otkaza Ovlaštenog lica, istekom datuma do kojeg važi punomoć, prestankom poslovne sposobnosti ili smrću Korisnika ili Ovlaštenog lica, raskidom Ugovora od strane Korisnika ili Banke kao i zatvaranjem tekućeg računa. U slučaju ukidanja ovlaštenja, Ovlašteno lice je dužno vratiti Banci sve izdate kartice vezane za tekući račun Korisnika. Odgovornost za nesprovođenje ove odredbe snosi Korisnik.

#### 4. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA TEKUĆEM RAČUNU

Sredstvima na tekućem računu moguće je raspolagati na slijedeći način:

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

#### 5. POSTUPANJE SA NEAKTIVNIM RAČUNIMA

Neaktivnim računom se smatra račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica u periodu 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti. Ukoliko klijent ne aktivira račun u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti o namjeri Banke da račun proglasi neaktivnim, Banka će ugasiti račun ako na njemu nema sredstava, a ako na računu ima sredstava, račun se proglašava neaktivnim i ostaje u tom statusu sve dok ima sredstava na istom. Banka će naplaćivati naknadu za vođenje tog neaktivnog računa i to u visini naknade koju naplaćuje za vođenje aktivnog računa. Neaktivni račun se aktivira radnjama Vlasnika računa ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanje ili povlačenje sredstava s računa. Zatvaranjem neaktivnog računa prestaju i sve usluge vezane za neaktivni račun ukoliko iste postoje.

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

#### 6. USLUGE KOJE SE NUDE U SKLOPU TEKUĆEG RAČUNA

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

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

##### 6.1. PAKET PROIZVODA

**Paket proizvoda** (u daljem tekstu: Paket) predstavlja ponudu Banke koja sadrži bankarske i eventualno nebankarske proizvode i usluge, a iste Korisnik prihvata prilikom potpisivanja pristupnice/zahtjeva.

Proizvodi i usluge u Paketu mogu biti obaveznog ili opcionalnog karaktera. Obavezni proizvod je tekući račun. Paket koji je Korisnik odabrao i za koji je podnio zahtjev za korištenje neće biti aktivan sve dok

Korisnik ne bude ugovorio korištenje osnovnog proizvoda u Paketu. Za korištenje Paketa Korisnik plaća mjesečnu naknadu predviđenu Tarifom usluga za fizička lica Banke. Kada se određeni paket aktivira, to znači da Banka od tog momenta za proizvode/usluge u Paketu primjenjuje tarifu koja je definisana za Pakete, odnosno sve dok Paket ne postane aktivan Banka primjenjuje standardne tarife na svaki pojedinačni proizvod/uslugu u Paketu.

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

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

## 6.2. TRAJNI NALOG

**Trajni nalog** je nalog kojim Korisnik računa unaprijed daje saglasnost Banci da na određeno vrijeme ili do opoziva tereti njegov tekući račun u korist primaoca plaćanja (fizičko ili pravno lice u korist čijeg računa se Trajnim nalogom prenose sredstva) za tačno određeni iznos i sa tačno određenom dinamikom plaćanja. Korisnik može ugovoriti jedan ili više trajnih naloga putem kojeg se vrši redovno plaćanje u fiksnim ili promjenjivim iznosima.

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

Razlikuju se dvije vrste Trajnog naloga: **Standing order (standardni Trajni nalog)** i **Direct debit (direktno zaduženje)**. S obzirom da kod Direct debit trajnog naloga Banka ne traži odobrenje od Korisnika za zaduživanje računa prilikom svake pojedinačne transakcije već plaćanje vrši po dostavljenim računima Primaoca plaćanja Trajnog naloga, reklamacije vezane za iznos obaveze za bilo koju transakciju Korisnik riješava sa Primaocom plaćanja Trajnog naloga.

## 6.3. ELEKTRONSKE USLUGE

**eBBI usluga (internet bankarstvo)** predstavlja uslugu internet bankarstva za fizička lica koja Korisniku omogućava direktan pristup svim vrstama vlastitih računa i računa po kojima je ovlašten, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom. Autorizacija Korisnika vrši se korisničkim imenom, lozinkom, jednokratnim SMS tokenom, Soft tokenom, USB ključem.

**mBBI usluga (mobilno bankarstvo)** predstavlja uslugu mobilnog bankarstva za fizička lica putem koje Korisnik obavlja finansijske transakcije uz korištenje vlastitog mobilnog aparata sa Android ili IOS operativnim sistemom i omogućenim pristupom internetu.

**smsBBI usluga** je usluga koja Korisniku omogućava brz i siguran pristup informacijama o stanju sredstava i promjenama po tekućem računu.

### **6.3.1. KORIŠTENJE ELEKTRONSKIH USLUGA**

Osnovni preduslov za korištenje elektronskih usluga Banke je da Korisnik ima otvoren i aktivan tekući račun u Banci.

U slučaju odobrenja elektronske usluge, Banka Korisniku uručuje „korisničko ime“ u poslovnici/filijali u kojoj je klijent podnio zahtjev, a lozinku putem SMS usluge. Banka će tom prilikom Korisniku uručiti jedan primjerak Općih uslova ili iste na zahtjev Korisnika dostaviti putem e-maila. Pored navedenog, Banka će zajedno sa Općim uslovima učiniti dostupnim Korisničko uputstvo za eBBI/mBBI/ i to za eBBI na aplikaciji, a za mBBI na web stranici BBI [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba).

Za korištenje usluga Banke Korisnik je dužan osigurati minimalne tehničke preduslove za pristup sistemu, a što podrazumijeva pristup računaru i Internetu, te mobilni telefon. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije mBBI (mobilnog bankarstva) i KVIKO aplikacije sa odgovarajućeg marketa (Google Play ili AppStore). Nakon izdavanja identifikacijskih elemenata za eBBI/mBBI (username, lozinke i dodatnog mehanizma zaštite SMS/Soft tokena USB ključa) od strane BBI, Korisnik usluge je u obavezi nakon incijalne prijave na aplikaciju eBBI/mBBI promijeniti lozinku.

Korisnik je dužan čuvati sve identifikacijske elemente, te voditi računa da neovlašteno (treće) lice ne dođe u posjed identifikacijskih elemenata (mobilnog telefona, aktivacijskog koda, PIN-a, username-a, lozinke, SMS tokena, soft tokena, USB ključa). U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu nekog od navedenih identifikacijskih elemenata Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj 0800 200 20.

Banka/BamCard d.d. će po prijemu telefonskog poziva izvršiti blokadu usluge. Banka zadržava pravo i da privremeno ili trajno blokira korištenje elektronske usluge ukoliko Osnovni korisnik ne izmiri dospjele obaveze prema Banci, kao i zbog opravdane sumnje za zloupotrebu ili zbog kršenja odredbi vezanih za Opće uslove.

Pored telefonskog poziva Korisnik je u obavezi prethodno navedeno potvrditi i pismenim putem u najbližoj poslovnici/filijali Banke, a najkasnije u roku od dva radna dana. Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja je nastala do trenutka prijave od strane Korisnika.

U slučaju da se prijavljeni identifikacijski element pronađe, neophodno je da Korisnik lično u pismenoj formi dostavi zahtjev za deblokadu usluge u najbližu organizacionu jedinicu Banke, a kojim se zahtijeva deblokada elemenata identifikacije i nastavka korištenja elektronske usluge.

Banka može odrediti maksimalan broj izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provedu korištenjem eBBI i/ili mBBI.



### 6.3.2. OBIM USLUGE

Elektronsko bankarstvo eBBI i mBBI omogućava:

- Pregled stanja po računima (tekući račun, a vista, oročeni depozit, finansiranje, kartice);
- Pregled prometa po računima sa grafičkim prikazom;
- Pregled finansijskih obaveza koje dospjevaju uz mogućnost uplate, te kreiranje podsjetnika u kalendaru mobitela;
- Prenos sredstava (transferi) između vlastitih računa;
- Plaćanje unutar Banke i plaćanje u drugu banku;
- Ugovaranje e - režije / plaćanje režijskih računa;
- Platni promet sa inostranstvom;
- Bezgotovinska mjenjačnica – kupovina i prodaja deviza;
- Kalkulator – simulacija za izračun uslova po finansiranjima i depozitima (mBBI);
- Lokator za poslovnice Banke i poslovnice drugih banaka;
- Lokator za bankomate Banke i bankomate drugih banaka;
- Prikaz novih pogodnosti;
- Ostale usluge;

Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti obim usluge eBBI/mBBI/smsBBI, o čemu će Korisnici biti obaviješteni putem web stranice Banke, obavještenjem na aplikaciji eBBI/mBBI/smsBBI ili putem drugih distributivnih kanala Banke.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene obima i sadržaja elektronske usluge, s čim je Korisnik saglasan i isto u potpunosti prihvata. Korisnik ima pravo raskinuti ugovor ukoliko nije zadovoljan izmjenom obima i sadržajem elektronske usluge u kom slučaju je dužan da izmiri sve, eventualno, nastale obaveze prema Banci.

U slučaju da određeni nalog nije moguće izvršiti (stornirani nalog) Banka će o istom obavijestiti Korisnika, tako što će nalogu dodijeliti status „Odbijen“ ili „Povučen“.

### 6.3.3. USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGE E-REŽIJE

Aktivnosti vezane uz ugovaranje, korištenje i ukidanje usluge eRežija provode se putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

Plaćanje e-režija Klijentima je omogućeno manuelno – Klijent odgovoran za izvršenje plaćanja nakon što isti dospije na plaćanje ili automatski – aktiviranjem opcije Direct Debit – plaćanje se vrši automatski nakon dospijea računa kroz opciju e-režije. Ukoliko Klijent nema dostatna sredstva na računu za plaćanje računa, opcija Direct Debit će naplatu pokušati izvršiti tokom cijelog mjeseca u kojem je račun dospio na naplatu, ukoliko klijent u navedenom periodu ne bude imao dostatna sredstva račun neće biti plaćen.

Aktivnosti vezane uz ugovaranje, korištenje i ukidanje Usluge e-režija-e provode se putem prethodno navedenih elektronskih usluga.

Klijent je odgovoran ako pri iniciranju naloga za plaćanje samostalno promijeni iznos plaćanja naloga u odnosu na inicijalno prezentirane od strane Izdavatelja računa.

Klijent preuzima rizik ako pretrpi štetu zbog nepravilnog korištenja e-režija.

Pružanje usluge eRežije prestaje u ovim slučajevima:

- otkazom od strane Korisnika putem za to predviđenih opcija unutar aplikacija za internet i mobilno bankarstvo
- raskidom od strane Banke ako se Korisnik ne pridržava odredbi Općih uslova
- zatvaranjem elektronskih usluga eBBI i mBBI putem kojih je Banka omogućila Korisniku korištenje usluge eRežije.

#### **6.4. KVIKO USLUGA**

Korisnik KVIKO usluge mora imati otvoren tekući račun u Banci. Korisnik usluge nakon uspješne identifikacije prenosi Banci zahtjev i podatke za izvršenje naloga.

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

### **7. OPĆE ODREDBE**

#### **7.1. STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA**

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

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

Opće uslove Banka je dužna objavljivati na jasan i razumljiv način. Opće uslove i izmjene i dopune Banka je dužna objaviti na jednom od službenih jezika u upotrebi u FBiH i RS, najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene. Objavljuju se na službenoj web stranici BBI [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba), a dostupni su i u svim poslovnicama Banke.

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

#### **7.2. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA**

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

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

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

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

### **7.3. INFORMISANJE KORISNIKA U PREGOVARAČKOJ FAZI**

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

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

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

### **7.4. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KORISNIKA KOD ODOBRAVANJA DODATNIH SREDSTAVA NA TEKUĆEM RAČUNU**

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

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

#### **7.5. IDENTIFIKACIJA KORISNIKA**

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

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

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

#### **7.6. USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE**

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

Ugovor se sačinjava u pisanoj formi, i sadrži sve bitne elemente koji su definisani odgovarajućim propisima koji se odnose na obligacione odnose, uključujući i propise koji se odnose na zaštitu korisnika finansijskih usluga. Svaka ugovorna strana zadržava svoj primjerak.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva. Novčana ugovorna obaveza je određiva po iznosu ako ugovor sadrži podatke pomoću kojih se njena visina može odrediti. Visina obaveze se određuje na osnovu fiksnih i promjenjivih elemenata. Promjenjivi elementi su oni koji se zvanično objavljuju (stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo). Novčana obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.

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

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

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

#### **7.7. IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Banka će učiniti sve što je u njenoj moći da Klijentu blagovremeno obezbijedi adekvatne usluge vezano za korištenje tekućeg računa, ali neće biti odgovorna ukoliko dođe do propusta u komunikacijama (PTT i dr.)

ili kvara na opremi, ako se dogode štrajkovi ili drugi događaji objektivne prirode, odnosno van njene kontrole (viša sila) koji Banku opravdano spriječavaju u njenim nastojanjima da pruži Klijentu adekvatnu uslugu.

#### **7.9. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTAJANJE OD UGOVORA**

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

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

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

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

#### **7.10. PRIGOVOR KORISNIKA I DRUGE REKLAMACIJE**

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

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

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

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

#### **7.11. IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA**

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

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

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

### **7.12. USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE**

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

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

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

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

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

### **7.13. PODRŠKA KORISNICIMA – KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA**

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

### **7.14. RASKID UGOVORA**

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

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

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

#### **7.15. ZAVRŠNE ODREDBE**

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