

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGA PLATNOG PROMETA

RAIFFEISEN BANK DD BOSNA I HERCEGOVINA

1. Opšte odredbe

Ovim Opštim uslovima korištenja usluge platnog prometa (u daljem tekstu: Opšti uslovi) propisuju se standardni uslovi poslovanja Raiffeisen *BANK* dd Bosna i Hercegovina, koji se odnose na poslovne subjekte koji obavljaju platni promet u Raiffeisen *BANK* dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka).

2. Otvaranje i vođenje računa

Poslovni subjekt postaje klijent Banke otvaranjem računa u skladu sa važećim propisima. Za potrebe otvaranja računa u Banci Klijent mora dostaviti pisani zahtjev, uz obavezno prilaganje dokumentacije propisane važećim zakonskim propisima i aktima Banke.

Dokumenti se dostavljaju u originalu ili fotokopiji koja je ovjerena kod nadležnog organa, a moraju biti potpisani od strane lica ovlaštenog za zastupanje upisanog u sudski ili drugi mjerodavni registar, čiji identitet utvrđuje ovlašteni službenik Banke zadužen za otvaranje računa.

Klijent odgovara za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi račun. Klijent je dužan Banci nadoknaditi svaki gubitak ili trošak koji je rezultat neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Klijenta.

Banka ima pravo od Klijenta zahtijevati dopunu dokumentacije, ukoliko to zahtijevaju promijenjene okolnosti poslovanja i/ili pozitivni propisi doneseni nakon što je račun otvoren, a Klijent je obavezan postupati po takvom zahtjevu Banke.

Klijent je dužan odmah, a najkasnije u roku od osam (8) dana od upisa u mjerodavni registar, obavijestiti Banku o svim statusnim promjenama, promjenama adrese i ovlaštenih osoba, i drugim promjenama relevantnim za poslovanje sa Bankom.

Klijenti mogu prema svojim potrebama, a u skladu sa važećim propisima, otvoriti u Banci:

- Transakcijski račun u KM za redovno poslovanje
- Račun organizacionog dijela koji je uredno registrovan,
- Račun posebne namjene,
- Račun za prikupljanje javnih prihoda,
- Devizni račun u skladu sa propisima o deviznom poslovanju,
- Nerezidentni račun u skladu sa važećim propisima.

Rezidenti mogu u Banci otvoriti devizni račun samo ukoliko imaju prethodno otvoren transakcijski račun u KM za redovno poslovanje.

Klijent ima pravo na kamatu na svoja sredstva na računu, ukoliko se radi o vrsti računa po kojem Banka obračunava kamatu, a u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama Banke. Kamatna stopa je u pravilu fiksna. Podaci o trenutno važećoj visini kamatne stope, kao i podaci o EKS uručuju se Klijentu u momentu otvaranja računa.

Banka je dužna redovno izvještavati Klijenta o promjenama i stanju sredstava na računu, na ugovoreni način.

3. Raspolaganje sredstvima na računu

Klijent slobodno raspolaže sredstvima na računu otvorenom kod Banke, osim u slučaju kada propisi ili ugovor sa Bankom nalažu ispunjenje preduslova za raspolaganje sredstvima. Naloge za raspolaganje sredstvima sa računa mogu dati samo lica ovlaštena za raspolaganje, čiji su potpisi deponovani na kartonima deponovanih potpisa kod Banke, odnosno druga ovlaštena lica izričito naglašena u ugovoru sa Bankom (npr. Escrow račun). Nalog za raspolaganje sredstvima na računu Klijent može dati u pisanom obliku, putem

internet bankarstva, elektronskog medija ili na drugi prethodno ugovoren način sa Bankom.

Ispravno ispostavljen nalog za plaćanje Banka je dužna izvršiti, uz uslov postojanja pokrića na računu Klijenta, i u skladu sa uspostavljenim Termin planom za izvršenje naloga u domaćem i međunarodnom platnom prometu. Naloge Klijenta prema drugim bankama - učesnicama u domaćem kliringu ispostavljene do 12:00 sati, Banka je u skladu sa zakonskim propisima, obavezna izvršiti u toku istog radnog dana.

Banka ne snosi odgovornost, niti vrši kontrolu, ukoliko Klijent ispostavi nalog za raspolaganje sredstvima suprotno ovlaštenjima i ograničenjima sadržanim u internim aktima Klijenta, odnosno sudskoj registraciji ili drugom mjerodavnom registru.

Banka može samostalno, bez posebnog naloga Klijenta, raspolagati sredstvima na računu Klijenta samo u slučajevima propisanim zakonom, kao i u slučaju da je Klijent ugovorom ili posebnom izjavom dao Banci ovlaštenje da sredstva sa računa Klijenta može koristiti i za izmirenje obaveza Klijenta prema Banci iz drugih osnova.

Klijent je obavezan osigurati da nalozi/instrukcije za plaćanje budu jasne i nedvosmislene. Banka ne snosi odgovornost ukoliko nije u mogućnosti izvršiti, ili pravovremeno izvršiti nalog zbog pogrešnih ili nepotpunih instrukcija. Banka također, ne snosi odgovornost za neslaganje računa i naziva korisnika, kao i za druge eventualne greške u nalogu za plaćanje, počinjene od strane Klijenta.

Uz popunjene naloge za plaćanje u inostranstvo Klijent je obavezan dostaviti dokumentaciju zahtijevanu važećim propisima, a zavisno od namjene konkretnog plaćanja. Banka je dužna Klijenta upoznati koju dokumentaciju je dužan dostaviti u svakom konkretnom slučaju.

Banka ne snosi odgovornost za nepravovremeno izvršenje naloga zbog više sile i propisa, naredbe ili mjere ovlaštenog organa ili lica.

4. Naknade za usluge platnog prometa i izmjene istih

Za usluge platnog prometa Banka naplaćuje naknadu u skladu sa važećom Tarifom naknada platnog prometa. Naknada za naloge platnog prometa se obračunava i naplaćuje istovremeno sa izvršenjem naloga, ukoliko sa Klijentom nije izričito drugačije ugovoreno. Prilikom zaključenja ugovora o otvaranju računa, Banka je obavezna Klijentu uručiti izvadak iz važeće Tarife u kojem su navedene naknade po najčešćim poslovima. Na zahtjev Klijenta, Banka je dužna omogućiti mu uvid u kompletnu Tarifu naknada za obavljanje platnog prometa.

U slučaju izmjene Tarife Banke i utvrđivanja nove visine naknada po poslovima platnog prometa, Banka Klijente obavještava pisanim putem (obavještenjem ili putem izvoda) o izvršenim promjenama, a najkasnije 30 dana prije početka primjene nove tarife/naknade. U ovom slučaju se ne pristupa zaključenju aneksa na ugovor, a izmjene tarifa obavezuju ugovorne strane na postupanje.

5. Postupanje sa neaktivnim i blokiranim računima

Po računu Klijenta koji u skladu sa zakonskim propisima, zbog neaktivnosti duže od godinu dana neprekidno, Banka stavi u status „neaktivan“, Banka će postupati u skladu sa utvrđenim procedurama rada. Ukoliko Klijent i nakon obavijesti Banke ne izvrši aktiviranje računa na kome nema raspoloživih sredstava, Banka je u skladu sa zakonskim propisima obavezna takav račun ugasiti. Neaktivan račun na

kome nema raspoloživih sredstava Banka će ugasiti. U slučaju zatečenog salda na neaktivnom računu, Banka će račun staviti u status neaktivan, i odložiti gašenje računa do potpunog pražnjenja salda, odnosno aktiviranja od strane klijenta. Sredstvima na ovom računu Klijent ne može slobodno raspolagati, prije ponovnog aktiviranja računa, odnosno ažuriranja propisane dokumentacije. U periodu neaktivnosti, Banka ima pravo obračunati i naplatiti višu naknadu za vođenje računa u odnosu na ugovorenu, zbog dodatnih troškova i aktivnosti po ovakvim računima.

Ako je račun klijenta blokiran po osnovu naloga za prinudnu naplatu, klijenti ne mogu slobodno raspolagati svojim sredstvima dok se ponovo ne uspostavi redovan status računa.

6. Zatvaranje računa

Račun se u pravilu otvara na neodređeno vrijeme, a isti se može zatvoriti:

- Na zahtjev Klijenta, uz podnošenje potrebne dokumentacije,
- Na zahtjev Banke, koja je obavezna o svojoj odluci obavijestiti Klijenta u pisanom obliku,
- Po sili zakona i drugih propisa nadležnih organa, ukoliko se steknu propisani uslovi.

Niti Banka niti Klijent nisu dužni obrazložiti razloge zatvaranja, osim ukoliko to ne zahtijevaju načela dobrih poslovnih običaja. U slučaju zatvaranja računa, i Klijent i Banka su dužni izmiriti do tog momenta stvorene obaveze po osnovu računa.

7. Pravo na prigovor

Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, kojim se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu ni i bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

8. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od 01.08.2024 i važe do njihovih izmjena ili usvajanja novih Opštih uslova.

Usvajanjem ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi korištenja usluga platnog prometa broj: 1-9-59087/2017-B24 od 19.12.2017. godine.