

Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju kod poslovanja po računima fizičkih lica

PODRUČJE PRIMJENE

Opštim uslovima poslovanja Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka) po računima fizičkih lica (u daljnjem tekstu: Vlasnik računa) određuju se jedinstveni, opšti uslovi otvaranja računa fizičkih lica, formiranje i raspolaganje sredstvima, način obračuna kamata i naplate naknada za usluge obavljanja platnih transakcija po računima, obavještanje i zatvaranje računa.

Opšti uslovi poslovanja po računima fizičkih lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primjenjuju se na Ugovor o otvaranju i vođenju računa, a u slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog Ugovora i ovih Opštih uslova, obavezujuće su najprije odredbe zaključenog Ugovora.

DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

Banka

Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina

Zmaja od Bosne bb

71000 Sarajevo

Bosna i Hercegovina

Raiffeisen direkt info: +387 33 75 50 10

Fax: +387 33 28 73 04

e-mail: info.rbbh@rbb-sarajevo.raiffeisen.at

web: www.raiffeisenbank.ba

Banka je upisana u sudski registar kod Općinskog suda u Sarajevu pod matičnim brojem upisa 65-02-0005-10.

Vlasnik računa (dalje: Vlasnik)

je fizičko lice, koje ima sposobnost biti nosilac prava i obaveza, kojem Banka pruža usluge platnih transakcija na osnovu zaključenog ugovora, a u skladu sa važećim propisima i koje je prihvatilo opšte uslove poslovanja Banke, te time postalo Klijent Banke. Vlasnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

Fizičko lice može biti domaće (rezident) i strano (nerezident).

Pojmovi rezidenta i nerezidenta određeni su Zakonom o deviznom poslovanju.

Rezident

je domaće fizičko lice koje u smislu Zakona o deviznom poslovanju ima stalno prebivalište u Bosni i Hercegovini.

Nerezident

je strano fizičko lice koje u smislu Zakona o deviznom poslovanju ima stalno prebivalište u inostranstvu.

Račun

je račun fizičkog lica otvoren kod Banke koji se koristi za čuvanje novčanih sredstava i izvršenje platnih transakcija.

Račun može biti: tekući (kartični račun), žiro račun, štedni račun i devizni račun.

Uslovi poslovanja po kartičnom i štednom računu su detaljnije definisani posebnim opštim uslovima Banke te nisu predmet ovih Opštih uslova.

Opunomoćeno lice

je domaće i strano fizičko lice (rezident i nerezident) koje je Vlasnik opunomoćio za raspolaganje sredstvima po njegovom ličnom računu.

Platna usluga

Polaganje i podizanje gotovog novca sa računa, vođenje računa, usluge izvršavanja platnih transakcija u korist ili na teret računa, uključujući prenos sredstava na račun, izvršavanje platnih transakcija, uključujući i elektronske transakcije, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera uključujući trajne naloge.

Platna transakcija

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 ličnog računa ili primatelj plaćanja.

Nalog za plaćanje

Označava bezuslovnu instrukciju koju daje Vlasnik računa Banci za izvršenje platne transakcije.

EFT POS uređaj

je uređaj namijenjen elektronskom plaćanju roba i usluga putem platnih kartica kod trgovaca koji imaju sklopljen ugovor o prijemu kartica sa Bankom.

Razlikuju se sljedeće vrste usluga koje je moguće ostvariti na EFTPOS terminalima u prihvatnoj mreži Banke:

• Kupovina roba i usluga

EFTPOS terminali u privatnoj mreži Banke imaju mogućnost plaćanja karticama najpoznatijih kartičnih brendova (npr. VISA, MasterCard, Diners Club, American Express i sl.). Korisnik kartice za plaćanje treba ubaciti/provuci karticu u/kroz EFTPOS terminal, te potvrditi transakciju unosom PIN broja ili potpisom na slipu koji je ispisan na EFTPOS terminalu. Po završetku transakcije korisnik kartice obavezno treba dobiti jedan primjerak slipa.

- **Kupovina na rate**

Usluga 'Kupovina na rate' nudi jednostavniji način nabavke finansijski zahtjevnijih proizvoda (bijela tehnika, zabavni tehnički uređaji, računar i sl.) bez potrebe za korištenjem čekova ili potrošačkih kredita. Preduslov je da prodajno mjesto ima prethodno sklopljen ugovor sa Bankom za prihvatanje platnih kartica u izdanju Banke koje imaju navedenu funkcionalnost (npr. Raiffeisen MasterCard Shopping kartica).

- **Isplata gotovine**

Podizanje gotovine na EFTPOS terminalima je dostupno u poslovnicama Banke kao i na šalterima Pošta sa kojima Banka ima potpisan ugovor o isplati gotovine. Uslugom se omogućuje isplata gotovine korisnicima platnih kartica.

- **Kupovina prepaid bonova**

Mogućnost kupovine prepaid bonova na EFTPOS terminalima. Prepaid bonovi se na jednostavan način mogu kupiti na prodajnim mjestima koja nude opciju kupovine prepaid bonova na POS terminalima. Mobilni račun se dopunjava automatski u online tehnologiji ili se na slupu ispisuje aktivacijski kod koji je potrebno unijeti kako bi se mobilni račun nadopunio za željeni iznos. Kod prihvata kartica predviđen je i prihvatanje kartica kroz alternativne kanale - prodaja putem Interneta.

- **Raiffeisen e-pay**

Usluga Raiffeisen banke namijenjena trgovcima i njihovim kupcima za prodaju i kupovinu putem Interneta uz prihvat MasterCard i VISA kartica. Za sigurnost samog sistema implementirani su najstrožiji sigurnosni standardi kartičnih organizacija Verified by VISA i MasterCard SecureCode.

- **Bankomat - ATM**

Bankomat (engl. cash dispenser, automated teller machine – ATM, njem. Geldautomat, Bankautomat) je uređaj za isplatu gotovine sa kartičnih računa klijenata elektronskim putem kao i provjeru stanja kartičnog računa.

- **Kupovina prepaid bonova ATM**

Mogućnost kupovine prepaid bonova na ATM-ovima Prepaid bonovi se na jednostavan način mogu kupiti na svim ATM-ovima Banke. Mobilni račun se dopunjava automatski u online tehnologiji (BH Telecom i M-Tel) ili se na slupu ispisuje aktivacijski kod koji je potrebno unijeti kako bi se mobilni račun nadopunio za željeni iznos (HT Eronet).

Unutrašnji platni promet – Domaći platni promet (UPP)

je platna transakcija u konvertibilnim markama, u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i/ili druge ovlaštene organizacije za obavljanje platnog prometa u Bosni i Hercegovini.

Platni promet sa inostranstvom – Međunarodni platni promet (PPI)

je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i najmanje još jedan pružatelj platnih usluga (ino banka) koji posluje prema propisima druge države.

Raspoloživo stanje po računima debitnih kartica

Sredstva na računu kojima vlasnik može raspolagati, predstavlja

zbir svih uplata na kartični tekući račun i uplaćena lična primanja korisnika i odobrenog prekoračenja.

Jedinstvena identifikacijska oznaka

Vlasnicima računa otvorenih u Banci, Banka kao jedinstvenu identifikacijsku oznaku određuje broj računa otvorenog u Banci.

Radni dan

Označava dio dana tokom kojeg je Banka otvorena za prijem, obradu i prenos naloga za plaćanje i ostalih obavještenja u vezi sa platnim transakcijama.

Datum valute

je referentno vrijeme u kojem Banka knjiži novčana sredstva na teret Računa (datum valute na teret) ili u korist Računa (datum valute u korist).

Konverzija

je postupak zamjene jedne vrste deviza (valuta) u drugu, ako su valute međusobno konvertibilne tj. zamjenjive. Za konverziju deviza plaća se bankovna provizija.

Raiffeisen Internet bankarstvo

je usluga Internet bankarstva za fizička lica koja korisnicima omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom 24 sata dnevno. Autorizacija korisnika vrši se Identifikacionim brojem i Mini tokenom ili SMS lozinkom.

Raiffeisen mobilno bankarstvo - R'm'B

je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

Raiffeisen Direkt SMS

Raiffeisen Direkt SMS je usluga koja omogućava brz i siguran pristup informacijama 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, jednostavnu i brzu komunikaciju sa Bankom i pouzdanost uvida u vlastite finansije, korištenjem jedinstvenog broja za slanje SMS poruka.

e-izvod – Elektronski izvod

je usluga mjesečnog elektronskog izvoda Banke koja Vlasniku omogućava da putem Interneta ili email-a izvrši uvid u promet po aktivnim kartičnim računima. Usluga e-izvod se aktivira u tekućem mjesecu ukoliko se klijent registruje i prihvati Opšte uslove za korištenje usluge najkasnije dva dana (48 sati) prije kraja tekućeg obračunskog perioda (tj. posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu). U suprotnom, usluga e-izvod se aktivira od narednog obračunskog perioda.

Trajni nalog

je nalog kojim Vlasnik 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 određeni iznos i sa tačno određenom dinamikom plaćanja na određeno vrijeme ili do opoziva.

Direct Debit

Nalog kojim Vlasnik daje saglasnost za terećenje njegovog računa u korist računa pravnog lica primatelja plaćanja koji je klijent Banke, a u cilju prikupljanja sredstava sa računa dužnika - fizičkih lica, pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja za unaprijed određeni iznos ili za iznos koji odredi primatelj plaćanja. Vlasnik može odrediti rok važenja Naloga, a ostale elemente Naloga definira primatelj plaćanja.

VRSTE RAČUNA

U zavisnosti od namjene, fizičkim licima se otvaraju sljedeće vrste računa:

- **Štedni račun po viđenju – AVISTA (u daljem tekstu: Štedni ulog)** je račun koji fizička lica (domaća i strana) otvaraju u svrhu deponovanja novčanih sredstava sa ciljem štednje i obavljanja platnih transakcija u granicama raspoloživih sredstava, a na temelju potpisanog Ugovora o otvaranju i vođenju štednog računa. Ugovorom o otvaranju računa reguliše se otvaranje računa, u korist i na teret kojeg se upisuju sva potraživanja i dugovanja koja proizađu iz poslova sa tim licem ili za njegov račun sa trećim licem. Štedni ulozi isplativi su na šalteru Banke podnošenjem zahtjeva za isplatu do visine štednog uloga koji se vodi na računu. Sredstva na štednom računu moguće je formirati u domaćoj i stranoj valuti. Prekoračenja po štednim računima nisu moguća.

- **Žiro račun**

je račun preko kojeg njegov vlasnik obavlja plaćanja i naplate svojih potraživanja od obavljanja poslova radi sticanja vanrednih prihoda (autorski i drugi honorari, ugovori o djelu, zakupnina, vrijednosni papiri i sl.), a na temelju potpisanog Ugovora o otvaranju i vođenju žiro računa. Vlasnik žiro računa sredstvima može raspolagati u visini raspoloživog iznosa na žiro računu. Prekoračenja po žiro računu nisu moguća. Sredstva na žiro računu mogu biti u domaćoj i stranoj valuti. Žiro račun se otvara isključivo za domaća fizička lica (rezidente).

- **Tekući račun**

je kartični račun kojem se pristupa putem debitne kartice, trajnog naloga ili na drugi način koji omogućuje Banka.

- **Devizni račun**

je račun na koji se sredstva formiraju u uplatama u gotovini konvertibilnog stranog novca, doznakama u

konvertibilnim valutama, čekovima i kreditnim pismima koja glase na konvertibilnu valutu (plate, penzije, devize kupljene kod banke, naplate stranih vrijednosnih papira ostvarenih nasljeđem i poklonima) a u skladu sa propisima koji regulišu devizno poslovanje. Podatke o otvorenim računima Banka vodi u vlastitom registru računa.

OTVARANJE RAČUNA

Banka otvara Račun na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju računa koji zaključuje sa poslovno sposobnim domaćim i stranim

fizičkim licima. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme. Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnim licima (maloljetnim licima, licima sa djelomično ili potpuno ograničenom poslovnom sposobnošću) u kojem slučaju Ugovor, u ime i za račun takve osobe, zaključuje i sredstvima, u skladu sa zakonskim propisima, raspoložuje Zakonski zastupnik ili Staratelj. Ista osoba u Banci može biti Vlasnik više štednih uloga i žiro računa.

U svrhu otvaranja računa Vlasnik obavezno Banci dostavlja:

- dokumentaciju koja omogućuje njegovu identifikaciju kao i identifikaciju osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu i
- sve potrebne podatke i dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka.

Banka zadržava pravo da, bez posebnog obrazloženja, odbije otvoriti račun.

Vlasnik je odgovoran za tačnost i potpunost svih podataka na osnovu kojih Banka otvara i vodi račun. Vlasnik, odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik i opunomoćenik obvezni su, bez odgađanja, obavijestiti Banku o svim promjenama adrese i drugih ličnih podataka, kao i o promjeni Poslodavca ako se radi o tekućem računu po kojem je odobreno dopušteno prekoračenje.

Vlasnik snosi sve štetne posljedice koje mogu nastati zbog nepoštivanja ove obaveze.

Kod otvaranja štednog uloga po viđenju i žiro računa Banka Vlasniku izdaje:

Štednu knjižicu – Pismena javna isprava koju Banka izdaje prilikom otvaranja štednog uloga fizičkim licima, koji su kod nje uložili domaća i strana novčana sredstva na lične račune. U štednu knjižicu se evidentiraju podaci o vlasniku štedne knjižice, sve uplate/isplate i obračunate kamate vezane za štedni ulog. Banka posebno izdaje štednu knjižicu za štednju u domaćoj i posebno za štednju u stranoj valuti. Upisi u štednu knjižicu potvrđeni pečatom Banke i potpisom ovlaštenog lica su dokaz o uplatama, odnosno podizanjima u odnosima između Banke i Vlasnika računa. Zamjena štedne knjižice se vrši u slučajevima kada se popuni sav prostor za unos promjena, kada je fizički oštećena, u slučaju krađe/gubitka štedne knjižice, na zahtjev ulagača a zbog promjene ličnih podataka, ukoliko Banka uvodi novu tehnologiju rada.

U slučaju krađe/gubitka štedne knjižice Vlasnik računa je obavezan obavijestiti Banku, koja će odmah po prijemu obavijesti blokirati račun. Vlasnik računa je obavezan po svom trošku objaviti u službenim novinama prema sjedištu organizacione jedinice banke u kojoj je račun otvoren, oglašavanje nevažeće štedne knjižice i dostaviti Banci potvrdu nadležnog službenog glasila.

U prethodno navedenim slučajevima, a prije izdavanja nove štedne knjižice, vrši se spravljanje stanja sredstava prema analitičkoj kartici, te se takvo stanje upisuje u novoizdatu štednu knjižicu.

Štedna kartica – Pismena javna isprava koju Banka izdaje samo prilikom otvaranja žiro računa. Štedna kartica se prilikom izdavanja ovjerava pečatom Banke i potpisom odgovornog službenika. U štednoj kartici nije moguće vršiti evidentiranje

transakcija, te se ista koristi isključivo prilikom obavljanja transakcija na šalteru Banke.

Kod otvaranja tekućeg računa Banka izdaje Vlasniku karticu računa koja može biti:

- Debitna kartica - Visa Electron
- Debitna kartica - Maestro
- Debitna kartica – MC Gold

NAPOMENA: Osnovni korisnik kreditne/charge/debitne kartice može biti samo poslovno sposobna osoba.

PRIJENOS PRAVA RASPOLAGANJA PO LIČNIM RAČUNIMA NA DRUGO LICE

Prijenos prava raspolaganja po štednim i žiro računima Vlasnik može opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na računu.

Vlasnik računa je dužan Opunomoćenika upoznati sa odredbama ovih Opštih uslova.

Punomoć se daje prilikom zaključenja ugovora ili naknadno pred ovlaštenim službenikom Banke. Valjana je i punomoć odgovarajućeg sadržaja, ovjerena od strane nadležnog organa. Ako je punomoć urađena na jednom od jezika koji nisu zvanični jezici u BiH ili je punomoć ovjerena od stranog organa (osim Srbije, Hrvatske i Crne Gore), punomoć mora biti prevedena od strane ovlaštenog sudskog tumača.

Punomoć može biti na određeno i neodređeno vrijeme.

Punomoć nije prenosiva na treća lica.

Punomoć prestaje važiti na jedan od sljedećih načina: na osnovu pismenog zahtjeva Vlasnika računa (opozivom); istekom roka na koji je punomoć data ako je punomoć izdata na određeno vrijeme; zatvaranjem računa; u slučaju smrti Vlasnika računa ili opunomoćenog lica.

Banka neće postupiti po osnovu punomoći ukoliko nije naveden broj računa, punomoć iz koje se na nedvosmislen način ne mogu utvrditi identitet davaoca punomoći, identitet opunomoćenika, i obim ovlaštenja opunomoćenika.

Ovlašteno lice/Opunomoćenih po ličnom računu može preduzimati samo one radnje za čije preduzimanje je punomoćju izričito ovlašten.

Izjava o opozivu punomoći proizvodi pravne učinke od trenutka primitka u Banci. U slučaju prestanka važenja punomoći prestaju sva ovlaštenja Opunomoćenika sadržana u punomoći. Opoziv, odnosno drugi prestanak punomoći nema učinka na transakcije koje je Opunomoćenik učinio prije nego je Banka saznala za prestanak punomoći.

Banka Opunomoćeniku izdaje dodatnu štednu knjižicu ili karticu računa koja glasi na ime Opunomoćenika, a nosi broj računa Vlasnika. Na štednu knjižicu i karticu Opunomoćenika odnose se sve odredbe iz ovih Opštih uslova, kao i na štednu knjižicu ili karticu Vlasnika.

U slučaju prestanka važenja punomoći Opunomoćenik je dužan vratiti Banci karticu Računa te ostale izdane platne instrumente. Opoziv punomoći nema uticaj na transakcije koje je Opunomoćenik učinio Debitnom karticom izdanom po tekućem ili deviznom računu odnosno drugim platnim instrumentom prije nego je isti vraćen Banci.

RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

Sredstvima na Računu može raspolagati vlasnik, opunomoćenik te zakonski zastupnik ili staratelj. Sredstvima na računu može se raspolagati u skladu s odredbama ovih Opštih uslova i važećim zakonskim propisima, a najviše do visine raspoloživog stanja.

Prilikom raspolaganja sredstvima po računu u poslovnici, osoba koja obavlja transakciju dužna je predložiti identifikacijski dokument te karticu računa ili štednu knjižicu.

Sredstvima na ličnom računu moguće je raspolagati na sljedeći način:

- isplatom gotovine u domaćoj i stranoj valuti sa štednom knjižicom za rezidente i štednom karticom za nerezidente;
- plaćanjem nostro doznakom i nostro čekom u inostranstvo;
- plaćanjem u zemlji;
- bezgotovinskim prenosom/plaćanjem na račune u Raiffeisen banci;
- trajnim nalogom;
- Raiffeisen Internet bankarstvom
- Raiffeisen Mobilnim bankarstvom – R'm'B

DOPUŠTENO PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU

Odobreni limit po debitnoj kartici znaci maksimalno dozvoljeno prekoračenje po kartičnom - tekućem računu. Visinu odobrenog limita formira Banka na bazi ličnih primanja imaoća debitne kartice koja obuhvataju platu, topli obrok i naknadu za prevoz, pri čemu imalac debitne kartice može raspolagati iznosom koji predstavlja zbir uplata koje na karticu izvrši imalac kartice, druga fizička ili pravna lica, ličnih

primanja i odobrenog limita. Prekoračenje se odobrava za klijente koji primaju platu na karticu, do 200% (a u slučaju specijalnih ponuda banke moguće je odobriti i u iznosu do 300%) od visine redovnih mjesečnih primanja (koja podrazumijevaju platu, topli obrok i prevoz). Uslov za odobravanje prekoračenja je realizirana transakcija primanja preko otvorenog tekućeg računa. Prvo prekoračenje se

odobrava na rok od mjesec dana pri čemu maksimalni iznos odobrenog prekoračenja ne može precizno 3.000 KM. Odobreno prekoračenje podložno je revidiranju. Svako naredno odobrenje je na vremenski period od 6 mjeseci, pri čemu iznos maksimalnog odobrenog prekoračenja ne može precizno 10.000

KM. Nije neophodno da saldo na računu bude pozitivan prilikom revidiranja prekoračenja. Prilikom revidiranja prekoračenja kao osnova za izračun se uzima iznos redovnih mjesečnih primanja uplaćen na tekući račun kod Raiffeisen banke u periodu od 30 dana prije revidiranja prekoračenja.

Imalac debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu.

Odobreni limit

koriste ravnopravno svi imaoći kartica izdatih po tom računu. Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po debitnoj kartici odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom, pri čemu o visini dozvoljenog prekoračenja imaoća debitne kartice obavještava unaprijed putem mjesečne obavijesti - izvoda. Imalac debitne kartice može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu.

Prvo prekoračenje se odobrava na rok od mjesec dana i max. iznos istog je 3.000,00 KM, svako naredno se revidira i odobrava na vremenski period od 6 mjeseci i max. iznos je 10.000,00 KM, uz automatsko obnavljanje pod uslovom da je u kontrolisanom periodu izvršena uplata transakcija plate na tekući račun bez obzira saldo na računu.

NALOG ZA PLAĆANJE

a) Izdavanje Naloga za plaćanje

Vlasnik podnosi Nalog za plaćanje (dalje: Nalog) u papirnatom ili elektronskom obliku na sljedeće načine:

- u poslovnici Banke,
- putem Trajnog naloga,
- na bankomatu,
- na POS terminalima,
- Raiffeisen Internet bankarstvom
- Raiffeisen Mobilnim bankarstvom – R'm'B

Po ličnim računima Nalog za gotovinsko plaćanje (uplate i isplate) se može izdati isključivo u papirnatom obliku i to samo u poslovnici Banke.

Klijent je odgovoran za podnošenje ispravnog Naloga za plaćanje koji je usklađen sa elementima platne transakcije koju propisuje Banka na osnovu zakonskih propisa.

b) Nalog za plaćanje

Zaprimljene naloge Banka izvršava u radni dan čija definicija je prethodno data. Ukoliko Banka primi Nalog nakon vremena koje je određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga ili za neradni dan, smatra se da je Nalog zaprimljen sljedećeg radnog dana.

Vlasnik može odrediti da se Nalozi koje podnosi putem usluga Raiffeisen Internet bankarstvo, Raiffeisen mobilno bankarstvo R'm'B, Trajni nalog ili Direkt Debit, izvrše na određeni dan. U tom slučaju, na dan koji je određen za izvršenje Naloga, primjenjuje se utvrđena dinamika plaćanja.

c) Obavezni elementi Naloga

Nalog mora sadržavati, u zavisnosti od vrste transakcije, najmanje sljedeće elemente:

Nalog za uplatu:

- naziv (ime) uplatioca
- broj računa primaoca
- oznaku valute
- iznos
- datum
- potpis za izvršenje Naloga

Nalog za isplatu:

- broj računa uplatioca
- naziv (ime) primaoca
- oznaku valute
- iznos
- datum
- saglasnost za izvršenje Naloga

Nalog za prijenos:

- naziv (ime) i broj računa uplatioca

- broj računa primatelja primaoca
- oznaku valute
- iznos
- datum
- potpis za izvršenje Naloga

Vlasnik je dužan bez odlaganja vratiti novčana sredstva koja su na njegov račun uplaćena bez pravne osnove.

d) Izvršenje Naloga

Banka će izvršiti Nalog, ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- ako je Nalog ispunjen čitko i u potpunosti, bez ispravki, sa svim obaveznim elementima.
- ako je Vlasnik na dan izvršenja Naloga osigurao raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti, uključujući i naknade.
- ako u okviru perioda odabrane dinamike plaćanja uspostavljene putem Trajnog naloga za opciju izvršenja "u cijelosti" sredstva na računu "na teret" budu obezbjeđena u cijelom iznosu uvećana za iznos naknada Banke do narednog datuma izvršenja. U navedenom slučaju nalog će se izvršiti na onaj datum na koji budu obezbjeđena sredstva na računu "na teret" u cijelosti.
- ako u okviru perioda odabrane dinamike plaćanja uspostavljene putem Trajnog naloga za opciju izvršenja "djelomično" sredstva na računu "na teret" budu obezbjeđena u djelimičnom iznosu uvećanom za iznos naknada Banke do narednog datuma izvršenja, Banka će nalog na odabrani datum izvršenja izvršiti do visine trenutno raspoloživog iznosa na računu "na teret", nastavljajući izvršenje unutar odabranog perioda dinamike plaćanja, a do namirenja punog iznosa, na način da će svaki naredni radni dan kontrolisati stanje na računu "na teret" i djelimično izvršavati nalog u zavisnosti od iznosa raspoloživih sredstava na računu "na teret".
- ako je Vlasnik na ugovoreni način dao saglasnost za izvršenje platne transakcije.
- ako za izvršenje Naloga ne postoje zakonske prepreke.

Saglasnost/autorizaciju za izvršenje platne transakcije Vlasnik daje na jedan od sljedećih načina:

- potpisom Naloga u papirnatom obliku;
- potvrdom/unosom PIN-a na bankomatu ili POS uređaju, ako se za platnu transakciju koristi debitna kartica;
- potpisom slipa sa POS uređaju za kartice gdje unos PIN-a nije obavezan (potpis mora biti identičan potpisu na kartici);
- potpisom naloga u elektronskoj formi;
- potpisom Trajnog naloga.

Nalog mora biti bezuslovan.

Samim prijemom Naloga, treće osobe ne stiču nikakva prava prema Banci.

Ukoliko Vlasnik navede pogrešan broj računa ili bilo koji drugi obavezni element Naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje Naloga. Ukoliko je Vlasnik, osim broja računa, Banci dao i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga u

Opšti uslovi poslovanja po računima, verzija august 2016.

skladu sa brojem računa kojeg je naveo Vlasnik.

e) Odbijanje izvršenja Naloga

Vlasnik je odgovoran za tačnost i ispravnost svih podataka navedenih na Nalogu. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja bi mogla nastati zbog izvršenja krivotvorenih ili izmijenjenih Naloga.

Ukoliko nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje Naloga, Banka će odbiti njegovo izvršenje.

Vlasnik koji je izdao nalog u poslovnici Banke, putem Trajnog naloga i kroz uslugu Raiffeisen Internet bankarstvo, Raiffeisen mobilno bankarstvo R'm'B, može dobiti informaciju o odbijenim nalogima pozivom na broj 033 75 50 10.

f) Obustavljanje Naloga

Vlasnik ne može poništiti ili povuci Nalog nakon što je platna transakcija završena.

Vlasnik može poništiti ili povuci Nalog u sljedećim slučajevima:

- kada Nalog nije odmah izvršen jer je zaprimljen nakon vremena određenog kao radni dan (krajnje vrijeme) za primanje Naloga. U tom slučaju Nalog se može obustaviti do kraja tog kalendarskog dana, pismenim putem.
- kada se radi o Trajnom nalogu koji se može obustaviti pisanim putem uz uslov da je opoziv zaprimljen najkasnije do kraja dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje. U slučaju takvog opoziva smatrat će se da su obustavljene sve transakcije sadržane u nizu tog naloga, počevši od prve koja treba uslijediti nakon pravovremenog opoziva, te Banka neće više izvršavati preostale platne transakcije u nizu zadane putem navedenih naloga.

Za opoziv Naloga koji se podnosi u poslovnici potrebno je, prilikom opoziva, predložiti original Naloga, original Potvrde o transakciji i identifikacijski dokument.

Banka može obustaviti izvršenje Trajnog naloga u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko do narednog datuma izvršenja Trajnog naloga Nalogodavac ne obezbijedi sredstva za potpuno izvršenje, prestaje Bančina obaveza izvršenja tog dospjelog iznosa i Banka pristupa izvršenju narednog iznosa na naredni datum izvršenja. Izuzetak je Trajni nalog za izmirenje obaveza po kreditu u Banci kod kojeg će se neizmireni iznos trajnog naloga iz jednog perioda dinamike plaćanja prenijeti u naredni period dinamike plaćanja i sabrati sa iznosom novog dospjelog anuiteta (kumulativno izvršavanje).
- U slučaju izmirenja mjesečne obaveze po kartičnom računu, trajni nalog će biti realizovan zaključno sa zadnjim danom u mjesecu za dospjeli dug prethodnog mjeseca. U slučaju da se Trajni nalog ne realizuje ni zadnji dan u mjesecu, realizacija dospjelog duga se ne prenosi u naredni period realizacije trajnog naloga.

OVLAŠTENJA BANKE KOD RASPOLAGANJA SREDSTVIMA NA RAČUNU

Platne transakcije po računu izvršavaju se, u pravilu, na temelju saglasnosti Vlasnika koju on daje na ugovoreni način.

Izuzetno, Banka je ovlaštena bez saglasnosti Vlasnika:

- provesti ispravku grešaka nastalih u pružanju usluge platnog prometa.
- izvršiti plaćanje na osnovu naloga za izvršavanje koji su dostavljeni od strane nadležnih organa, a u skladu sa zakonskim propisima.
- za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja Banke, izvršiti terećenje svih Računa Vlasnika otvorenih u Banci. U tom slučaju Banka može izvršiti i konverziju konvertibilnih i/ili deviznih sredstava na svim Računima Vlasnika u valuti u kojoj Banka ima potraživanje.

Potpisivanjem Ugovora o otvaranju i vođenju Računa, Vlasnik prihvata Opšte uslove i izražava svoju saglasnost da se svi njegovi podaci, koje je stavio na raspolaganje Banci prilikom sklapanja Ugovora kao i podaci koje Banka sazna u izvršavanju Ugovora, mogu prosljediti na korištenje članicama Raiffeisen grupe u zemlji i inostranstvu u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, u svrhu izvršavanja zakonskih obaveza koje se odnose na sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma kao i u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prevara u platnom prometu, te u svrhu rješavanja reklamacija.

Prethodna odredba odnosi se i primjenjuje i na zakonske zastupnike, staratelje te opunomoćenike po računima za plaćanje kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obraduje i prikuplja vezano uz zaključenje i izvršenje ugovora.

ODGOVORNOST BANKE I POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA

Nalog za plaćanje se smatra poništenim kada pošiljalac lično ili putem svog zastupnika pošalje propisno autorizovan ili ovjeren nalog o poništenju, a banka primalac ga primi na vrijeme i na način koji joj omogućava da tom poništenju pristupi prije izvršavanja prvobitnih instrukcija pošiljaoca.

Nijedan nalog za poništenje ili povlačenje naloga za plaćanje nema dejstva nakon završetka platne transakcije.

Ukoliko se utvrdi odgovornost Banke za neizvršavanje odnosno neuredno izvršenje platne transakcije, Banka je dužna na zahtjev Vlasnika izvršiti neizvršenu platnu transakciju ukoliko je to moguće, odnosno bez odgađanja vratiti iznos neuredno izvršene odnosno neautorizirane platne transakcije, uz sve naplaćene naknade te platiti pripadajuće kamate.

Ukoliko je nalog za plaćanje neizvršene odnosno neuredno izvršene platne transakcije izdat putem bankomata ili POS uređaja, pa je za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva za povrat potrebno izvršiti provjeru stanja bankomata, ili provesti postupak rješavanja reklamacije prema pravilima MasterCard/Visa kartičnih kuća, Banka će izvršiti povrat novčanih sredstava nakon što budu provedeni opisani 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.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja elektronskog naloga, nastalog zbog greške Korisnika usluge. Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih

uzroka) usluzi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Banka nije odgovorna za neizvršenje platne transakcije:

- uzrokovane radnjama Vlasnika,
- kada Vlasnik nije obezbijedio sredstva na računima "na teret",
- kada dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Nalogom,
- u slučaju nastanka vanrednih i nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći uprkos postupanju sa potrebnom pozornošću,
- u slučaju kada je Banka bila dužna primijeniti drugi propis.

NAKNADE, KAMATNE STOPE I KURS

a) Naknade

Tekući račun:

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 Banke u vrijeme obračuna. Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i odgovarajuće cijene usluga za te poslove izražavaju se kao naknade i sadržane su u važećim tarifama Banke.

Štedni i žiro račun:

Naknada za vođenje računa određuje se Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima Banke. Naknada po štednom i žiro računu se ne naplaćuje u slučaju kada je Klijent u vrijeme zaključenja ovog ugovora ili u toku trajanja ugovornog odnosa korisnik jednog od Paketa računa (Klasik, Trendi, Trendi plus ili Elegant) i/ili oročene štednje.

Ukoliko Klijent, u toku trajanja ugovornog odnosa, prestane biti korisnikom paketa računa i/ili oročene štednje, istom će se, od narednog obračunskog perioda od dana prestanka korištenja paketa i/ili oročene štednje, početi naplaćivati naknada za vođenje računa po tarifi važećoj u momentu prestanka korištenja paketa računa i/ili oročene štednje.

Izmjene tarife se objavljuju minimalno 30 dana prije početka primjene. Naknada za vođenje računa naplaćuje se mjesečno i to zaduženjem navedenog računa, za što Klijent izričito ovlašćuje Banku zaključenjem ugovora. Ukoliko u trenutku naplate na računu nema dovoljno sredstava, naknada se naplaćuje sa prvim prilivom na račun. Ukoliko Klijent 3 (tri) mjeseca uzastopno ne obezbijedi dovoljno sredstava 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 kod Banke.

Visina naknada između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje Ugovora, kao i prema godišnjoj stopi inflacije prema zvaničnim podacima koje objavljuje Agencija za statistiku BiH za proteklu godinu, i to primjenom istog objavljenog procenta povećanja, pri čemu se usklađivanje visine naknada vrši

samo ako stopa inflacije za proteklu godinu pređe stopu 5%. Tarife naknada kao svojevrsan cjenovnik dodatnih uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme.

Tarife su dostupne u svako vrijeme u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (web stranica Banke, Raiffeisen direkt info) i sa njima se Klijent može upoznati i upoređivati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno nezavisno i samostalno.

b) Kamatne stope

Na pozitivno stanje po Računu Banka obračunava i plaća kamatu u visini utvrđenoj Ugovorom. Raspolaganje kamatom na a vista štednim ulozima i oročenim štednim ulozima moguće je po obračunu i pripisu kamate. Kamatna stopa se ugovara kao godišnja stopa, i može biti fiksna ili promjenljiva.

Vrsta i visina kamatne stope je podatak sadržan u važećim tarifama Banke, dostupnim Klijentima u svako vrijeme, na svim šalterima Banke i sa istim se Klijent može upoznati i komparirati ih sa kamatnim stopama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Vrsta i visina kamatne stope, uslovi promjenjivosti, ukoliko je predviđena promjenjiva kamatna stopa, način obračuna, pripisa, uslovi i rokovi isplate kamate, detaljnije su predmet svakog zaključenog ugovora za određenu vrstu usluge koju pruža Banka.

Ukoliko je ugovorena promjenjiva kamatna stopa, Klijent koji ima zaključen ugovor sa takvom vrstom kamatne stope, o promjeni se obavještava putem pisane obavijesti Banke o promjeni kamatne stope 30 (trideset) dana prije primjene izmijenjene kamatne stope.

c) Kurs

Prilikom izvršavanja platnih transakcija koje uključuju preračunavanje valute primjenjuje se sljedeći kurs važeći na dan provođenja platne transakcije:

- prodajni kurs Banke za devize - za plaćanja u domaćoj valuti (konvertibilne marke) u korist deviznog računa
- kupovni kurs Banke za devize - za plaćanja u stranoj valuti u korist KM računa.

Važeći kurs dostupan je u poslovnicama Banke i na službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba

Kartični račun se vodi u KM i sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM.

BLOKADA RAČUNA

Banka blokira sredstva na računu Vlasnika u slučaju njegove smrti, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice, te na zahtjev nadležnih državnih organa. Blokada računa se vrši i u slučaju kada isti predstavlja obezbjeđenje (zalag) po plasiranom kreditu, izdatoj kreditnoj kartici, garanciji i sl.

Na osnovu rješenja nadležnih državnih organa, koje nadležni organ dostavlja Banci kod koje se vodi račun Vlasnika, Banka obustavlja isplatu sredstava sa računa. Blokada se provodi po nalogu nadležnog državnog organa i bez oduzimanja štedne knjižice. Banka na osnovu rješenja nadležnog organa u svom

Opšti uslovi poslovanja po računima, verzija august 2016.

sistemu stavlja klauzulu o zabrani isplate sa računa i o tome obavještava nadležni organ i Vlasnika računa.

PLJENIDBA I PRINUDNA NAPLATA

Ukoliko je Banci temeljem zaprimljenog rješenja nadležnog državnog organa naloženo da izvrši pljenidbu i/ili prenos sredstava, pljenidba i/ili prenos će se provesti do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine, dok sa preostalim sredstvima na predmetnom Računu Vlasnik 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 provodi bez oduzimanja štedne knjižice i bez upisa u štednu knjižicu.

Iz sredstva odobrenog limita/dozvoljenog prekoračenja se ne mogu izvršavati rješenja/nalozi o prinudnoj naplati izdatih u sudskom i/ili upravnom postupku. Ukoliko se takva rješenja/nalozi zaprime, a Korisnik kartice na računima nema vlastitih sredstava za izmirenje istih, Banka automatski obustavlja korištenje limita/dozvoljenog prekoračenja.

Automatska obustava ima se tumačiti kao jednostrani otkaz ovog ugovora od strane Banke, u kom slučaju se sve nastale obaveze smatraju dospjelim na dan obustave odnosno otkaza.

U slučaju gubitka poslovne sposobnosti Vlasnika, Banka po saznanju vrši blokadu računa do postavljanja Skrbnika koji može raspolagati računom.

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.

Ugovorne strane (Vlasnik i Banka) mogu otkazati ugovor u svakom trenutku, bez primjene otkaznog roka i bez navođenja razloga otkaza.

PRITUŽBENI POSTUPCI

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju računa,

Vlasnik računa ima pravo podnijeti pisani prigovor na adresu: Raiffeisen banka, Odjel za pritužbe, Zmaja od Bosne bb, 71000 Sarajevo. Banka po pritužbi odlučuje u roku od trideset (30) dana od dana prijema pritužbe. U slučaju da je Vlasnik računa nezadovoljan odgovorom Banke ima pravo uputiti pismenu obavijest nadležnoj agenciji za bankarstvo u roku od petnaest (15) dana od dana dostavljanja odgovora,

odnosno isticanja roka za odgovor, na adrese: Agencije za Bankarstvo FBiH, Ombudsmen za bankarski sistem, Zmaja od Bosne br. 47b, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, Agencije za Bankarstvo RS, Ombudsmen za bankarski sistem, Vase Pelagića 11a, 78000 Banja Luka.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Vlasnik računa ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja

Ugovora. Vlasnik računa ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

OSTALO

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja Vlasniku računa. Smatrat će se da je Vlasnik računa prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje po bankovnim računima. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima ili drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja.

Na svaki ugovor koji za predmet ima poslovanje po bankovnim računima, primjenjuju se Opšti uslovi.

Potpisivanjem ugovora, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, Vlasnik računa potvrđuje da je prije zaključenja ugovora primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od augusta 2016. godine.