

**ASA BANKA DIONIČKO DRUŠTVO SARAJEVO  
NADZORNI ODBOR****Broj: 01/2-11516-4/20****Sarajevo, 30.11.2020. godine**

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama ("Službene novine F BiH" br. 27/17), a u skladu sa članom 44. Statuta ASA Banka d.d. Sarajevo, Nadzorni odbor na prijedlog Uprave Banke na svojoj XX sjednici održanoj dana 30.11.2020. godine, usvaja sljedeću:

**ODLUKU****o usvajanju Opštih uslovi u poslovanju sa računima fizičkih lica, paketima proizvoda i usluga i kartičnim proizvodima****Član 1.**

Ovom Odlukom usvajaju se Opšti uslovi u poslovanju sa računima fizičkih lica, paketima proizvoda i usluga i kartičnim proizvodima.

Sastavni dio ove Odluke čine Opšti uslovi iz stava 1 ovog člana.

**Član 2.**

Obavezuje se predlagač akta da o usvajanju istog informiše sve zaposlenike na koje se akt odnosi, a kontrolna funkcija za praćenje usklađenosti isti učini dostupnim putem intranet portala eDMS.

**Član 3.**

Odluka stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se po isteku 15 dana od dana objave Opštih uslova u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba).

Primjenom u poslovanju ove Odluke prestaje da važi Odluka Broj: 01/2-1134-11/20 od 30.01.2020. godine.

**Predsjednik Nadzornog odbora  
Eldin Hadžiselimović**



*Dostaviti:*

- Sektor prodaje
- a/a

**OPŠTI USLOVI  
U POSLOVANJU SA RAČUNIMA FIZIČKIH LICA, PAKETIMA PROIZVODA I  
USLUGA I KARTIČNIM PROIZVODIMA**

ASA Banka d.d. Sarajevo

*Novembar, 2020. godine*

## SADRŽAJ :

<b>1. OPŠTE ODREDBE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJAŠNJENJE POJMOVA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. VRSTE RAČUNA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PAKETI PROIZVODA I USLUGA .....</b>	<b>6</b>
<b>5. PREGOVARAČKA FAZA.....</b>	<b>6</b>
<b>6. OTVARANJE RAČUNA/PAKETA PROIZVODA I USLUGA BANKE.....</b>	<b>7</b>
<b>7. KARTICA .....</b>	<b>8</b>
<b>8. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNIMA .....</b>	<b>10</b>
<b>8.1. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNIMA.....</b>	<b>10</b>
<b>8.2. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA KARTIČNIM RAČUNIMA .....</b>	<b>10</b>
<b>9. PRENOS PRAVA RASPOLAGANJA PO LIČNIM RAČUNIMA NA DRUGO LICE.....</b>	<b>11</b>
<b>10. DOPUŠTENI PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU.....</b>	<b>11</b>
<b>11. LIMIT .....</b>	<b>12</b>
<b>12. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA.....</b>	<b>12</b>
<b>13. KAMATE.....</b>	<b>13</b>
<b>14. NAKNADE .....</b>	<b>14</b>
<b>15. KURS .....</b>	<b>15</b>
<b>15.1. KURS PO RAČUNIMA .....</b>	<b>15</b>
<b>16. OBAVIJEST – IZVOD .....</b>	<b>16</b>
<b>17. NAČINI IZMIRENJA DOSPJELIH OBAVEZA PO KARTIČNOM RAČUNU .....</b>	<b>16</b>
<b>18. REKLAMACIJE .....</b>	<b>16</b>
<b>19. BLOKADA, GAŠENJE RAČUNA .....</b>	<b>16</b>
<b>21. ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA O RAČUNU .....</b>	<b>18</b>
<b>22. PRAVO NA ODUSTANAK .....</b>	<b>19</b>
<b>23. OTKAZ KREDITA I USLOVI ZA AKTIVIRANJE INSTRUMENATA OBEZBJEĐENJA.....</b>	<b>19</b>
<b>24. PRAVO NA PRIGOVOR I USTUPANJE POTRAŽIVANJA .....</b>	<b>20</b>
<b>25. ZAVRŠNE ODREDBE.....</b>	<b>21</b>



Na osnovu člana 55. Zakona o bankama FBiH ("Sl.novine F BiH" broj: 27/17), a u skladu sa članom 44. Statuta ASA Banka d.d. Sarajevo, na prijedlog Uprave Banke, Nadzorni odbor na svojoj XX sjednici održanoj dana 30.11.2020. godine, usvaja:

## **OPŠTE USLOVE U POSLOVANJU SA RAČUNIMA FIZIČKIH LICA, PAKETIMA PROIZVODA I USLUGA I KARTIČNIM PROIZVODIMA**

### **1. OPŠTE ODREDBE**

Opštim uslovima u poslovanju sa računima fizičkih lica, paketima proizvoda i usluga i kartičnim proizvodima (dalje u tekstu: Opšti uslovi) Banka određuje osnove poslovnih odnosa između Banke i fizičkih lica (dalje u tekstu: vlasnik računa, korisnik paketa, korisnik kartice, fizička lica) kojima trajno ili povremeno pruža bankarske usluge u dijelu poslovanja po računima fizičkih lica i kartičnim proizvodima.

Opštim uslovima Banka određuje jedinstvene uslove otvaranja i vođenja računa, paketa fizičkih lica, i kartičnih proizvoda, formiranje i raspolaganje sredstvima na tim računima, način obračuna kamata i naplate naknada za obavljanje platnih transakcija po računima, obavješćavanje, i zatvaranje računa, paketa i kartica, a sve informacije o uslugama dostupne su korisniku u poslovnoj mreži Banke, kao i na zvaničnoj web stranici Banke [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba)

Opšti uslovi zasnovani su na zakonskim propisima i pravičnom odnosu prema korisniku, te su bazirani na sljedećim načelima:

- savjesnosti i poštenja;
- postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza;
- ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom;
- zaštite od diskriminacije;
- transparentnog poslovanja i informisanja;
- ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive;
- prava korisnika na prigovor i obeštećenje.

Korisnik i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu, daju Banci neopozivu pisanu saglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove/njihove zaštićene podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka do kojih dođe, dostavlja članicama ASA grupacije, te društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti.

### **2. OBJAŠNJENJE POJMOVA**

U Opštim uslovima koriste se sljedeći pojmovi:

**BANKA** – ASA Banka d.d. Sarajevo

**VLASNIK RAČUNA**- 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 ove Opšte uslove, te time postalo Klijent Banke. Fizičko lice može biti domaće (rezident) i strano (nerezident). Pojmovi rezidenta i nerezidenta određeni su Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH i RS.

**KORISNIK KARTICE** – fizičko lice koje je prihvatilo ove Opšte uslove i kojem je Banka izdala Karticu.

**KORISNIK PAKETA**- fizičko lice koje je prihvatilo ove Opšte uslove i kojem je Banke otvorila Paket.

**PAKET**- set bankarskih/nebankarskih proizvoda/usluga koji se koriste po jedinstvenoj cijeni izraženoj kroz mjesečnu naknadu.

**PLATNA KARTICA** – je sredstvo za realizaciju prava kojim Banka ovlašćuje korisnika kartice da raspolaže sredstvima na računu za kojeg je kartica vezana. Platna kartica može biti debitna i kreditna.

**DEBITNA KARTICA** – vezana je za tekući račun i koristi je fizičko lice za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na tekućem računu.

**KREDITNA KARTICA** – kartica koju fizičko lice koristi za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine do visine odobrenog kredita na kartičnom računu.

**OPUNOMOĆENO LICE/PUNOMOĆNIK** - domaće i strano fizičko lice (rezident i nerezident) koje je Vlasnik računa opunomoćio za raspolaganje sredstvima po njegovom ličnom računu.

**RAČUN** - račun fizičkog lica otvoren kod Banke koji se koristi za čuvanje novčanih sredstava i izvršenje platnih transakcija. Račun može biti: tekući račun, žiro račun i kreditni račun.

**UGOVOR O TEKUĆEM RAČUNU** - ugovor o otvaranju i vođenju računa, u skladu sa propisima kojim se uređuju obligacioni odnosi i propisi kojima se uređuju poslovi platnog prometa.

**UGOVOR O KORIŠTENJU PAKETA PROIZVODA I USLUGA** - Ugovor između Korisnika i Banke kod otvaranja, korištenja i servisiranja paketa proizvoda i usluga, kojim se korisniku omogućava korištenje seta bankarskih i nebankarskih proizvoda i usluga

**UGOVOR O KREDITU PO KREDITNOJ KARTICI** - Ugovor o revolving kreditu koji omogućava Korisniku da jednom odobreni iznos može da povlači više puta pod istim uslovima, s tim da se neiskorišteni dio kredita povećava za visinu otplate tog kredita.

**NEAKTIVAN RAČUN** - račun klijenta na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava s računa, urađenih ili zadanih od strane Vlasnika, zakonskog zastupnika i druge ovlaštene osobe u razdoblju od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti, izuzev računa koji je u pravnom postupku (naplata prisilnim putem ili blokada).

**OSNOVNA KARTICA** – kartica koja se izdaje osnovnom korisniku kartičnog računa. Osnovni korisnik kartice jeste naručilac i korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici.

**DODATNA KARTICA** – kartica koja se izdaje dodatnom korisniku kartice uz saglasnost Vlasnika osnovne kartice. Dodatni korisnik kartice jeste korisnik kartice čiji su uslovi za izdavanje i korištenje kartice ovisni i povezani sa karticom Osnovnog korisnika kartice.

**ZAMJENSKA KARTICA** – nova kartica izdata umjesto izgubljene ili ukradene kartice, te u drugim opravdanim slučajevima na pisani zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke ukoliko je to potrebno iz



sigurnosnih razloga. Zamjenska kartica se izrađuje s novim brojem kartice, a prethodna se stavlja trajno van snage.

**REPRINT KARTICA** – kartica izdata umjesto oštećene kartice, te u drugim opravdanim slučajevima na pisani zahtjev korisnika kartice. Reprint se izrađuje s brojem i rokom važenja identičnim kao na kartici za koju je tražena izrada. Prethodna kartica se predaje Banci radi uništavanja.

**OBNOVLJENA/ REIZDANA KARTICA** – kartica koja se redovno obnavlja/ reizdaje nakon isteka roka važenja kartice.

**ROK VAŽENJA KARTICE** – zadnji dan mjeseca u godini otisnutoj na kartici do kada se može koristiti kartica.

**PIN** – (Personal Identification Number – lični identifikacioni broj) je broj koji se koristi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu ili POS terminalu, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlaštenog lica (npr. krađa kartice).

**ZAMJENSKI PIN** – novi PIN izdat na pisani zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamjenski PIN se izrađuje s novim brojem, a prethodni se stavlja trajno van snage.

**3D Secure 2 (3DS2)** - protokol / standard koji obezbjeđuje dodatnu sigurnost platnih kartica ASA BANKE d.d. Sarajevo, prilikom on-line plaćanja na internet prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard.

**Card Guard** – je mobilna aplikacija koja korisniku daje mogućnost upravljanja sigurnosnim postavkama vlastitih debitnih i kreditnih kartica na svom pametnom telefonu u realnom vremenu.

**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 internet transakcije, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge.

**PLATNA TRANSAKCIJA** - 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**- безусловna instrukcija koju daje Vlasnik računa Banci za izvršenje platne transakcije.

**BANKOMAT (ATM)** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

**POS** – uređaj na prodajnom mjestu pomoću kojeg se elektorski provode transakcije karticom.

**ODOBRENI LIMIT/KREDIT** – iznos koji se odobrava korisniku kartice u skladu sa uslovima odobravanja i izdavanja kreditne kartice ili tekućeg računa.

**LIMIT POTROŠNJE** – okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen osnovnom i dodatnom korisniku kartice na dnevnom nivou, koji je promjenljiv.

**MINIMALNI IZNOS** – dio ukupnog duga odnosno obaveza za obračunski period kojeg je Korisnik kartice obavezan uplatiti na račun do određenog datuma.

### 3. VRSTE RAČUNA

**Tekući račun** fizičkog lica je račun građana (domaćih i stranih fizičkih lica), koji Banka otvara na osnovu pisanog zahtjeva fizičkog lica u KM valuti i na osnovu ugovora zaključenog sa klijentom. Na tekućem računu vlasnici računa vode novčana sredstva, kojima raspolažu i obavljaju platne transakcije. Banka se obavezuje da će Vlasniku računa po zaključenju ugovora izdati plastificiranu karticu. Otvaranjem tekućeg računa Vlasnik računa stiče pravo da podnese zahtjev za izdavanje Mastercard debitne platne kartice.

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

**Kreditni račun** je račun koji se otvara u svrhu evidentiranja stanja i prometa po kreditnoj kartici, a na osnovu odobrenog zahtjeva za korištenje kreditne kartice. Kreditni račun se vodi u KM valuti.

Podatke o otvorenim računima Banka vodi u vlastitom registru računa, a podatke o otvorenim tekućim računima Banka je obavezna da dostavlja u Centralni registar računa fizičkih lica kod Centralne banke BiH.

### 4. PAKETI PROIZVODA I USLUGA

Paket je set bankarskih/nebankarskih proizvoda i usluga koje korisnik ostvaruje po jedinstvenoj cijeni izraženoj kroz mjesečnu naknadu za korištenje paketa. Namijenjeni su punoljetnim fizičkim licima, državljanima BiH sa stalnim prebivalištem u BiH, koji imaju otvoren tekući račun i preusmjerena redovna mjesečna primanja preko Banke (plata, topli obrok, penzija i sl).

Banka ima u ponudi četiri vrste paketa i to:

- START PAKET
- PREMIUM PAKET
- VIP PAKET
- PAKET ZA PENZIONERE

### 5. PREGOVARAČKA FAZA

Banka u pregovaračkoj fazi putem informacionog lista koji sadrži i reprezentativan primjer usluge, informiše potencijalnog korisnika o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

Pružene informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima proizvoda omogućavaju potencijalnom korisniku da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li Ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Obaveza Banke je i da na zahtjev korisnika, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja istog izvan prostorija Banke, a u periodu koji je određen u standardnom informacionom listu, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa korisnikom u konkretnom pravnom poslu.



## **6. OTVARANJE RAČUNA/PAKETA PROIZVODA I USLUGA BANKE**

Banka otvara račun/Paket proizvoda i usluga Banke (u daljem tekstu: Paket) na osnovu Ugovora koji se zaključuje sa poslovno sposobnim domaćim i stranim fizičkim licima. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili određeno 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, raspolaže Zakonski zastupnik ili Staratelj.

Banka će u slučajevima u kojima se kao klijenti pojavljuju nepismene osobe i/ili slijepe i slabovidne osobe, postupati na sljedeći način:

Neophodno je da se navedenim osobama pročitaju ugovorne odredbe radi razumijevanja i prihvatanja istih. Potrebno je sljedeće:

a) da u ovim slučajevima prilikom potpisivanja ugovora i ostale dokumentacije budu prisutna dva svjedoka (treća lica koja nisu u srodstvu s klijentom i nisu zaposlenici Banke), koji svojim potpisima potvrđuje da su odredbe ugovora pročitane i da ih je klijent razumio i prihvatio;

b) Za potpisivanje ugovorne dokumentacije dovoljno je da nepismena osoba umjesto potpisa ostavi otisak kažiprsta desne ruke (u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta), kao i slijepa/slabovidna osoba u slučaju da je nepismena.

Slijepoj/slabovidnoj osobi, kao i nepismenoj osobi, neophodno je pročitati dokument koji potpisuje, te je kod navedenih osoba poželjno da dokumentacija, ukoliko je moguće bude ovjerena od strane općinskog organa ili od strane notara.

Banka otvara kartični račun i Paket isključivo poslovno sposobnim domaćim licima.

Poslovno sposobna osoba u Banci može biti Vlasnik više štednih uloga, žiro računa, kartičnih računa, te samo jednog tekućeg računa.

U svrhu otvaranja računa/Paketa Vlasnik obavezno Banci dostavlja:

- dokumentaciju koja omogućava 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/Paket.

Vlasnik je odgovoran za tačnost i potpunost svih podataka na osnovu kojih Banka otvara i vodi račun/Paket. Vlasnik, odnosno Zakonski zastupnik / Staratelj /Opunomoćenik obavezni 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 usljed nepoštivanja ove obaveze.

Banka je dužna prijaviti sve transakcije koje podliježu obavezama u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te nadležnim regulacionim institucijama dostaviti sve zakonom propisane podatke o istim.



## 7. KARTICA

Banka u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova izdaje sljedeće vrste bankarskih kartica:

1. MASTERCARD DEBITNA KARTICA,
2. MASTERCARD STANDARD REVOLVING KREDITNA KARTICA

Debitne Mastercard kartice, te kreditne Mastercard Standard revolving kartice, su internacionalne kartice i mogu se koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine, do visine odobrenog limita, u Bosni i Hercegovini i inostranstvu, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Debitna kartica se izdaje na ime Korisnika, neprenosiva je i izdaje se sa rokom važenja od četiri godine. Kreditna kartica se izdaje na ime Korisnika, neprenosiva je i izdaje se sa rokom važenja od dvije godine.

Nakon isteka roka, Kartica se može produžiti, o čemu Banka obavještava Korisnika kartice. Obnovljena Kartica izdaje se Korisniku kartice u periodu od 15 dana prije isteka roka. Kreditna kartica se ne može zatvoriti do izmirenja dospjelih obaveza.

Ukoliko Korisnik želi otkazati korištenje kartice prije isteka roka važenja kartice obavezan je to učiniti najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice navedenog na kartici.

Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata Kartica. PIN se dostavlja na dva načina:

- SMS porukom ili,
- preuzima u poslovnim prostorijama Banke gdje je podnijet zahtjev za izdavanje Kartice.

Korisnik kartice je obavezan nakon preuzimanja Kartice istu potpisati na poledini, te potpisati potvrdu o preuzimanju .

Korisnik kartice je u obavezi čuvati PIN- koji ne smije biti dostupan trećim osobama. Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom i dobrim poslovnim običajima.

Banka primjenjuje 3D Secure 2 (3DS2) - protokol / standard koji obezbjeđuje dodatnu sigurnost platnih kartica ASA BANKE d.d. Sarajevo, prilikom on-line plaćanja na internet prodajnim mjestima koja podržavaju 3DS2 standard. 3D Secure 2 (3DS2) je protokol odobravanja online kartičnih plaćanja sa jednokratnom lozinkom (One Time Password – OTP). Vlasnik računa može prilikom otvaranja računa, ili naknadno, zatražiti izdavanje dodatne kartice za jednog ili više dodatnih korisnika Kartice u skladu sa definisanim parametrima proizvoda. Vlasnik računa je dužan da dostavi uredno potpisan i popunjen obrazac/pristupnicu za izdavanje dodatne Kartice.

Banka omogućava klijentima korištenje Card Guard aplikacije koja se koristi kao zaštita kartičnih transakcija, odnosno pomaže u sprečavanju fraud transakcija - prevara ili zloupotreba. Klijentima je omogućena kompletna kontrola kartičnih transakcija.

Card Guard daje mogućnost klijentima da samostalno upravljaju sa svojim karticama, bez ograničenja, koristeći aplikaciju na svom smartphone-u, 24 sata dnevno.



Za sve troškove nastale korištenjem Osnovne i Dodatne kartice odgovoran je Vlasnik računa - korisnik osnovne kartice. Ukoliko želi onemogućiti korištenje Dodatne kartice, Vlasnik računa mora pisanim putem obavijestiti Banku o istom. Ova obavijest proizvodi pravni učinak sa danom prijema u Banci.

Ukoliko Vlasnik računa naknadno zatraži izdavanje dodatne kartice, a po istom je utvrđeno neuredno poslovanje, Banka će bez obaveze ikakvog obrazloženja odbiti izdavanje dodatne kartice.

Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke, Korisnik Kartice je obavezan istu odmah vratiti.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje Kartice osnovnom i/ili dodatnom korisniku/dodatnim korisnicima, bez prethodne obavijesti ukoliko se tokom korištenja istih ne poštuju odredbe ovih Uslova. Vlasnik računa saglasan je da u slučaju prijevremenog uskraćivanja prava na korištenje kartice, ne prestaju njegove obaveze nastale korištenjem Kartice do trenutka uskraćivanja, te se obavezuje iste podmiriti.

Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo na korištenje Kartice ukoliko se istim nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, ugovornim odredbama i zakonskim propisima) i opozvati Karticu osnovnog i dodatnog Korisnika. Opozivom Kartice osnovnog korisnika prestaje pravo korištenja Kartice i dodatnog korisnika, a cjelokupni dug dospijeva na naplatu.

O prestanku prava korištenja Kartice Banka je u obavezi pisanim putem odnosno na drugi prikladan način obavijestiti Vlasnika računa, Korisnika kartice.

Cjelokupni neizmiren dug će postati naplativ u slučaju smrti Vlasnika računa ili u slučaju ako bilo koji korisnik Kartice, osnovni ili dodatni, prekrši bilo koji od uslova korištenja Kartice.

Vlasnik računa i korisnici Kartica snose svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartica.

Gubitak, nestanak ili krađu Kartice osnovni i/ili dodatni korisnik kartice obavezni su odmah prijaviti Procesnom centru na broj telefona 033 652 888, uz navođenje odgovarajućih podataka Korisnika kartice, radi provjere identiteta.

Banka je obavezna da po dobijenoj obavijesti iz prethodnog stava izvrši blokadu kartice i onemogući korištenje iste.

U slučaju da Banka nije omogućila da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlaštenim korištenjem platne kartice, odnosno podataka sa platne kartice, vlasnik kartice ne snosi posljedice neovlaštene upotrebe, osim ako je sam ili neko od članova njegovog domaćinstva ne zloupotrijebi.

Sve troškove i eventualne štete nastale kao posljedica zloupotrebe izgubljene, nestale ili ukradene kartice nastale do trenutka do kada Banka zaprimi obavijest snosi Vlasnik računa, Vlasnik računa/kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio obaveze koje proizilaze iz odredbi ovih opštih uslova, obavezu da bez odgađanja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice i obavezu da na adekvatan način čuva identifikacijski broj.

Banka će klijentu, Osnovnom korisniku odnosno Dodatnom korisniku izdati novu zamjensku Karticu, ukoliko je uredno poslovao po istoj, kao i dostaviti novi PIN u skladu sa Odlukom o pojedinom kartičnom



proizvodu. U tom slučaju Vlasnik računa snosi sve troškove vezane za izdavanje nove Kartice u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa licima.

Ukoliko dođe do fizičkog oštećenja Kartice, Banka će Korisniku kartice izdati reprint kartice po istom računu. U tom slučaju Banka nije obavezna izdati i novi PIN. U slučaju izdavanja reprint kartice Banka može naplatiti naknadu u visini koja je određena važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, a Vlasnik računa saglasan je da u tom slučaju Banka za obračunati iznos naknade tereti tekući/kartični račun.

Osnovni korisnik odnosno dodatni korisnici mogu zatražiti po Kartici izmjenu odnosno izdavanje novog PIN-a. U slučaju izdavanja novog PIN-a Banka će naplatiti naknadu u visini koja je određena važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa, a Vlasnik računa saglasan je, da u tom slučaju, Banka može za obračunati iznos naknade tereti tekući/kartični račun.

## **8. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNIMA**

### **8.1. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNIMA**

Sredstvima na računu može raspolagati Vlasnik, Opunomoćenik, te Zakonski zastupnik ili Staratelj. Sredstvima na računu može se raspolagati u skladu sa odredbama ovih Opših uslova i važećim zakonskim propisima, a najviše do visine raspoloživog stanja.

Prilikom raspolaganja sredstvima po računu u Podružnici, osoba koja obavlja transakciju dužna je predložiti identifikacijski dokument, te plastificiranu karticu računa. Sredstvima na računu moguće je raspolagati na sljedeći način:

- Isplatom gotovine u domaćoj i stranoj valuti
- korištenjem kartičnog proizvoda vezanog za tekući račun
- plaćanjem nostro doznakom i nostro čekom u inostranstvo
- plaćanjem u zemlji
- bezgotovinskim prenosom/plaćanjem na račune u Banci
- nalogom za plaćanjem i trajnim nalogom

### **8.2. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA KARTIČNIM RAČUNIMA**

Sredstvima na kartičnim računima se raspolaze isključivo korištenjem kartičnog proizvoda koji je vezan za račun.

Korisnik kartice prihvata da njegov PIN, utipkan i ovjeren na bankomatu i POS uređajima bude isključiva i nedvosmislena potvrda o njegovom identitetu. Kod transakcija kod kojih nije obavezna identifikacija PIN-om, korisnik Kartice dužan je potpisati potvrdu o izvršenju transakcije na istovjetan način kao na poleđini kartice.

Za transakcije plaćanja roba i usluga putem interneta, Korisnik prihvata da je uneseni trocifreni verifikacijski broj na poleđini kartice (CVC2) potvrda identiteta i potvrda za obavljanje internet transakcije. Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje obavljanje internet transakcija niti snosi odgovornost za posljedice plaćanja putem interneta.

Pri identifikaciji PIN-om korisnik Kartice nije obavezan potpisati potvrdu o izvršenju transakcije.

Kod beskontaktnih Mastercard kartica, za iznos plaćanja do 30,00 KM u BiH nije potreban unos PIN-a.

Karticu može koristiti isključivo osoba na čije ime Kartica glasi, a do isteka roka važenja Kartice. Svaki drugi način upotrebe Kartice, kao i upotrebe Kartice od strane lica čije ime nije otisnuto na Kartici, smatra se zloupotrebom, te može imati za posljedicu trajno uskraćivanje prava korištenja kartice i njezino oduzimanje.

Plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu putem POS uređaja dopušteno je do iznosa raspoloživih sredstava na računu. Isplata gotovine putem Kartica dopuštena je do iznosa dnevnog limita za isplatu gotovine na bankomatskoj mreži u zemlji i inostranstvu.

## **9. PRENOS PRAVA RASPOLAGANJA PO LIČNIM RAČUNIMA NA DRUGO LICE**

Prenos prava raspolaganja na drugo lice može dati samo Vlasnik računa putem punomoći.

Punomoć je pisani dokument kojim Vlasnik računa opunomoćuje treće lice/a, da u njegovo ime preduzima pravne poslove po računu. Punomoć mora biti ovjerena od strane nadležnih organa.

Ukoliko punomoć daje strano fizičko lice – nerezident, ista mora biti ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela, diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Bosne i Hercegovine. Punomoći izdate na jeziku koji nije u službenoj upotrebi u BiH moraju imati prevod ovjeren od strane ovlaštenog sudskog tumača. Opunomoćenik može preduzimati samo one pravne poslove za čije je preduzimanje opunomoćen. Punomoć prestaje važiti u sljedećim slučajevima:

Punomoć prestaje važiti:

- istekom roka na koji je izdata punomoć, odnosno obavljanjem posla na koji je izdata punomoć,
- pisanim opozivom/otkazom vlasnika računa/opunomoćnika,
- smrću vlasnika računa/opunomoćnika,
- gubitkom poslovne sposobnosti vlasnika računa/ opunomoćenika,
- odlukom suda i zatvaranjem računa.

Izjava o opozivu odnosno otkazu punomoći, proizvodi pravni učinak od dana njezinog primitka u Banci, a eventualnu materijalnu štetu nastalu iz date punomoći snosi Vlasnik računa.

## **10. DOPUŠTENO PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU**

Na pisani zahtjev Vlasnika računa, Banka može Vlasniku odobriti prekoračenje po tekućem računu u visini prosjeka redovnih primanja koja su uplaćena zadnja tri mjeseca prije podnošenja zahtjeva. Za odobrenja preko 100%, Banka zadržava pravo zahtijevanja dodatnih instrumenata obezbjeđenja po odobrenom dopuštenom prekoračenju.

Visinu prekoračenja po tekućem računu, formira Banka na bazi prosjeka redovnih primanja korisnika koja se uplaćuju na tekući račun (plata, topli obrok, naknada za prijevoz, penzija/mirovina i ostale vrste redovnih primanja korisnika).



Banka može odobriti prekoračenje po tekućem računu korisniku koji prima penziju preko Banke u visini od maksimalno dvije penzije u skladu sa Katalogom proizvoda za fizička lica.

Sredstava dozvoljenog prekoračenja se ne mogu koristiti za izvršavanje rješenja/naloga o prinudnoj naplati izdatih u sudskom i/ili upravnom postupku. Ukoliko se takva rješenja/nalozi zaprime, a Vlasnik računa nema vlastitih sredstava za izmirenje istih, Banka automatski obustavlja korišćenje dozvoljenog prekoračenja.

Banka zadržava pravo da šestomjesečno, dva puta godišnje na presječne datume 30.04. i 31.10, vrši provjeru visine ličnih primanja koja su uplaćena zadnja tri mjeseca prije izvršene provjere, i da iznos odobrenog kredita uskladi sa prosječnom visinom ličnih primanja koja su uplaćena zadnja tri mjeseca prije izvršene provjere.

Banka zadržava pravo da o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu odlučuje u skladu sa svojom poslovnom politikom, pri čemu o visini dozvoljenog prekoračenja Vlasnika tekućeg računa obavještava putem obavijesti.

## **11. LIMIT**

Mastercard Standard revolving kartica, su kartice koje se izdaju Korisniku kartice na osnovu procjene boniteta Korisnika kartice, a Banka određuje Limit do kojeg korisnik kreditne kartice može koristiti Karticu.

Revolving kredit je odobreni iznos Vlasniku kartičnog računa koji utvrđuje Banka u skladu sa Odlukom o pojedinom kreditnom/revolving proizvodu, prema utvrđenim uslovima odobravanja i korištenja i do iznosa kojeg Korisnik kartice ima pravo raspolagati u poslovanju sa Karticom.

Banka zadržava pravo da po kartičnom računu odobri manji limit od traženog, navedenog u zahtjevu za izdavanje kartice. Svako plaćanje karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa limita po kartičnom računu.

## **12. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA**

Instrumenti obezbjeđenja potraživanja Banke po kartičnom računu mogu biti u skladu sa važećim internim aktima:

- Saglasnost za zapljenu i isplatu dijela primanja Korisnika kartice;
- bjanko mjenica „bez protesta“ sa mjeničnim izjavama Korisnika;
- namjenski oročeni depozit;
- polise osiguranja.

Banka zadržava pravo tražiti i druge instrumente obezbjeđenja.

Isključivo je pravo Banke da odlučuje da li će i koje instrumente obezbjeđenja tražiti od Vlasnika kartičnog računa. Banka je ovlašćena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja i to redoslijedom koji određuje Banka.

Ukoliko se obaveze po Ugovoru ne izmiruju u ugovorenom roku, nakon usmenih i pisanih opomena Korisniku, postupak naplate se dalje vrši:

- sa svih računa Korisnika otvorenih kod Banke;

- aktiviranjem ostalih instrumenata obezbjeđenja navedenih u ovom članu Ugovora;
- sudskim putem.

Sve dok postoji bilo kakav dug i/ili bilo kakva obaveza Vlasnik kartičnog računa prema Banci iz osnova zaključenog Ugovora, Banka ima pravo na instrumente obezbjeđenja. Banka je ovlaštena da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima Vlasnika kartičnog računa kod Banke bez njihove posebne saglasnosti.

### **13. KAMATE**

Na pozitivno stanje po računu Banka će obračunavati i plaćati kamatu u skladu sa važećom Odlukom Banke o kamatnim stopama u poslovanju sa fizičkim licima, dostupnim Klijentima u svako vrijeme, na svim šalterima Banke i web stranici Banke [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba) 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.

Na dugovno stanje po kartičnom računu Banka primjenjuje nominalnu kamatnu stopu čija visina je određena Odlukom Banke o kamatnim stopama u poslovanju sa fizičkim licima. Obračun kamate se vrši na mjesečnom nivou i tako obračunata kamata se evidentira na kartičnom računu.

Banka na kartice i na prekoračenje po tekućem računu primjenjuje sljedeće vrste kamatnih stopa:

#### (1) Fiksna kamatna stopa:

Kod kredita koji se ugovaraju sa fiksnom kamatnom stopom, ista se ne mijenja do isteka ugovorenog roka dospijeca kredita.

#### (2) Administrativno promjenjiva

Promjenjiva kamatna stopa se sastoji od referentne kamatne stope (promjenjivi element) i marže Banke izražene u procentima, na godišnjem nivou (fiksni element).

Promjenjivi element (referentna kamatna stopa) predstavlja prosjek kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospijecom: za depozite u KM, depozite sa valutnom klauzulom i depozite u EUR, uzet na dan 31.03.

U slučaju promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva od strane Centralne banke BiH, Banka će koristiti istu metodologiju obračuna na osnovu podataka o kamatnim stopama na depozite stanovništva objavljenih od strane druge relevantne institucije u BiH.

U slučaju da podatke o kamatnim stopama na depozite stanovništva ne objavi niti jedna relevantna institucija u BiH, Banka će prilagoditi metodologiju izračuna prema metodologiji Centralne banke BiH.

Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope će se vršiti jednom godišnje svakog 30.06., do kraja otplate kredita, poredeći vrijednost promjenjivog dijela kamatne stope na dan 31.03. tekuće godine sa 31.03. prethodne godine.



Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope na dan 30.06. tekuće godine će se vršiti za kredite koji su ugovoreni prije 01.01. tekuće godine. Za kredite koji su ugovoreni poslije 01.01. tekuće godine, redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope vršit će se na dan 30.06. naredne godine.

Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope neće biti vršeno ukoliko vrijednost referentne stope za kredite, uzeta na dan 31.03. date godine, bude povećana ili smanjena za manje od 1 (jedan) procentni poen u odnosu na istu vrijednost na dan 31.03. prethodne godine.

Promjenljivost ugovorene kamatne stope je dvosmjerna i obavezujuća za obje ugovorne strane.

U slučaju Odluke o povećanju/smanjenju kamatne stope, Banka može povećati/smanjiti kamatu najviše do iznosa apsolutne promjene referentne kamatne stope.

Obračun zatezne kamata po kreditnim karticama i prekoračenju po tekućem računu vrši se konformnom metodom

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 15 (petnaest) dana prije primjene izmijenjene kamatne stope.

Obračun zatezne kamata vrši se za period od dospjeća obaveza do datuma izmirenja istih uz grace period za uplatu potraživanog iznosa koji je naveden na izvodu po Kartičnom računu.

Visina zatezne kamatne stope utvrđuje se u skladu sa Odlukom Banke o kamatnim stopama u poslovanju sa fizičkim licima.

#### Efektivna kamatna stopa (EKS)

Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS) je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa na način da se diskontovana novčana primanja izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima odobrenih kredita. Pri diskontovanju tj. svođenju na sadašnju vrijednost svih budućih primanja i izdataka novčanih sredstava po ugovoru o kreditu primjenjuje se kalendarski broj dana u mjesecu, odnosno godini 365/366.

## **14. NAKNADE**

Ovim Opštim uslovima poslovanja definisane su naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje klijentima, dok će cijena istih biti određena kroz provedbene akte koje usvaja Uprava Banke.

Banka naplaćuje naknadu za podizanje gotovine u iznosima definisanim važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima.

Banka naplaćuje proviziju za konverziju na transakcije kupovine i podizanja gotovine u inostranstvu u iznosu definisanom važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima.

Banka, u skladu sa važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, ne naplaćuje naknade za: podizanje gotovine sa KM/deviznog računa (uz pravo raspolaganja sredstvima odmah poslije evidentiranog priliva sredstava), gašenje računa/platne kartice na zahtjev klijenta/vlasnika računa.

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i odgovarajuće cijene usluga za te poslove izražava se kao naknada/provizija i sadržana je u važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima. Vrste i visine naknada/provizija između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa Vlasnikom računa. Tarife naknada/provizija s obzirom na prethodno navedeno, su promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanosću poslovanja.

Naknade su promjenjiva kategorija. Tako promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni Ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na Ugovor uz prethodno obavješćavanje klijenta, najkasnije 15 dana prije primjene izmijenjenih naknada.

Ukoliko Vlasnik računa ne prihvati izmjene naknada iz prethodnog stava, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana pisanim putem obavijesti Banku o svom neslaganju. Pisana obavijest Vlasnika računa o neslaganju i neprihvatanju izmijenjenih tarifa po Ugovoru, smatra se ujedno otkazom, nakon čega Banka ima pravo da proglasi dospelim sva eventualna potraživanja prema Vlasniku računa/opunomoćenicima po Ugovoru, a Vlasnik računa ima obavezu da izvrši ukupan povrat svih eventualnih preostalih dugovanja po Ugovoru.

U slučaju otkaza ugovora, Vlasnik računa može, nakon izmirenja obaveza po računu, bez naknade prenijeti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun/platnu karticu bez naknade.

Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima su dostupne na svim šalterima Banke i na web stranici Banke: [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba) i sa istim se može upoznati i komparirati sa tarifama drugih banaka.

## **15. KURS**

### **15.1. KURS PO RAČUNIMA**

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 podružnicama Banke, aplikaciji mBanking i na službenoj web stranici [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba).



## **16. OBAVIJEST – IZVOD**

Banka posluje kao ekološki osvještana kompanija, pa samim tim doprinosimo čuvanju prirodnih resursa, list po list, jednostavnim korakom promjene načina dostave mjesečnog izvoda za tekući račun.

O stanju i promjenama na računu Banka dostavlja Vlasniku tekućeg računa, jednom mjesečno, izvod na način koji je vlasnik izabrao :

- elektronskim putem ili
- ličnim preuzimanjem u organizacionom dijelu Banke u kojoj je otvoren tekući račun.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, Banka je dužna najmanje jedanput mjesečno dostaviti korisniku bez naknade u pisanom obliku ili elektronskim putem obavijest-izvod o svim promjenama na njegovom računu, a na zahtjev korisnika dužna je tu obavijest bez odgađanja dostaviti uz pravo na naplatu takve obavijesti u skladu sa važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima.

Banka je prema ugovorenom načinu, dužna bez naknade dostaviti korisniku, na njegov zahtjev, pisani izvod o stanju njegovog duga po kreditnoj kartici.

## **17. NAČINI IZMIRENJA DOSPJELIH OBAVEZA PO KARTIČNOM RAČUNU**

Vlasnik kartičnog računa je obavezan uplatiti dospelje iznose za uplatu do kraja grace perioda. Pod dospelim minimalnim iznosom za uplatu po kartičnom računu kreditnih kartica, podrazumijeva se iznos naveden u izvodu. Bilo koji dospelji, a neizmireni iznos uvećava minimalni iznos za uplatu u narednom obračunskom periodu.

## **18. REKLAMACIJE**

Vlasnik računa za sve reklamacije vezane uz korištenje računa, kontaktira lično ili obavještava pisanim putem podružnicu u kojoj je isti otvoren, uz predočenje dokumentacije o nastalim troškovima. Vlasnik računa je dužan da reklamaciju uputi najkasnije u roku od 15 dana od datuma izdavanja izvoda.

Banka je dužna u roku od 30 dana od dana podnošenja reklamacije dostaviti Vlasniku računa izjašnjenje po istoj.

Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamacije koje su dostavljene izvan navedenog roka.

Vlasnici računa dužni su za potrebe eventualne reklamacije sačuvati kopije potvrda o transakciji sa POS uređaja, bankomata i dr., do provjere na izvodu. Ukoliko Banka od strane Vlasnika računa ne zaprimi pisanu reklamaciju potkrijepljenu sa potrebnom dokumentacijom u roku navedenom u ovim Uslovima, Banka će smatrati da je korisnik kartice saglasan s dostavljenim računom/izvodom.

## **19. BLOKADA, GAŠENJE RAČUNA**

Banka blokira sredstva na računu nakon saznanja o smrti Vlasnika računa, gubitku, nestanku ili krađi kartice računa, te na osnovu naloga (naredbi) koje su izdate od nadležnih organa.



Banka zadržava pravo naplate iz sredstava sa računa u slučajevima kada se Vlasnik računa pojavljuje kao primalac kredita (dužnik) ili jamac, u skladu sa uslovima utvrđenim odgovarajućim Ugovorom o kreditu, kojima je propisano da se Banka može naplatiti iz ovih sredstava u slučaju kašnjenja ili zastoja u vraćanju kredita.

U slučajevima gubitka ili krađe kartice tekućeg računa Banka blokira račun, otvara novi račun i izdaje novu karticu računa, u koju upisuje iznos saldiran prema knjigovodstvenom stanju računa koji se zatvara.

Banka i Vlasnik računa u tom slučaju zaključuju novi Ugovor o otvaranju i vođenju računa.

Zatvaranje računa može se izvršiti na osnovu pisanog zahtjeva Vlasnika računa. Vlasnik računa ima pravo na besplatno gašenje računa i platne kartice, te da bez posebne naplate podigne sredstva sa svog računa u visini raspoloživih sredstava.

Banka, također, bez saglasnosti Vlasnika računa, ima diskreciono pravo da donese odluku o zatvaranju računa u skladu sa Uputstvom o otvaranju i vođenju računa fizičkih lica, u slučajevima zloupotrebe računa, neurednog poslovanja ili u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Neaktivni račun je račun na kojem nije bilo aktivnosti od strane vlasnika računa, uključujući deponovanje ili povlačenje sredstava sa računa od vlasnika u periodu od jedne godine od dana posljednje aktivnosti vlasnika računa, a u slučaju oročenih depozita godinu nakon datuma dospeljeća. 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 u razdoblju od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti, 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 i sl.), te aktivnosti od strane lica nezavisno od volje klijenta (naplata nadležnih organa ili po sudskoj presudi i sl.).

Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta o konstatovanoj neaktivnosti. Dostavljanje ove obavijesti Banka će naplatiti na teret sredstava neaktivnog računa u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima. Račun na kojem ima sredstava Banka proglašava neaktivnim i drži ga 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 za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima.

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 svu 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, a do dostave potrebne dokumentacije, onemogućiti klijentu raspolaganje sredstvima sa računa i neće obaviti zahtijevanu transakciju.

Za gašenje računa (na zahtjev Klijenta ili od strane Banke) ne naplaćuje se naknada.



Banka ima pravo da odobrenu i izdatu karticu po kartičnom računu blokira u slučaju kada Korisnik ne izvrši uplatu zatečenog dugovanja u roku navedenom na izvodu ili ukoliko prekrši bilo koje od pravila navedenih u Ugovoru.

Banka ima pravo da odobrenu i izdatu karticu po kartičnom računu privremeno blokira i odbije autorizaciju kartice za dugovanja od 60 dana, do izmirenja duga.

Banka ima pravo da odobrenu i izdatu karticu po kartičnom računu trajno blokira i odobreni limit stavi van snage bez mogućnosti reizdavanja u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza dužem od 90 dana. Trajnim blokiranjem kartice cjelokupan dug po kartici dospijeva na naplatu na dan blokade.

Blokiranu karticu Banka može deblokirati nakon izvršenog izmirenja obaveza po kartičnom računu.

## **21. ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA O RAČUNU**

Podatke o Vlasniku računa, Banka je dužna čuvati kao poslovnu tajnu, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Zakonom o Bankama, izuzev kada je zakonskim i podzakonskim propisima dužna dati informacije nadležnim organima.

Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Vlasnik računa i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu su dužni pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama podataka (adresa, izmjene imena i prezimena, izmjena ličnih dokumenata i slično) koji mogu utjecati na uspješno izvršavanje svih ugovornih obaveza, a najkasnije u roku od 8 dana od dana izvršene promjene. Banka neće biti odgovorna za štetu koja nastane zbog promjena koje Banci nisu bile poznate, a o kojima su Vlasnik računa i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu bili dužni obavijestiti Banku. Obavijesti koje ugovorne strane upućuju jedna drugoj moraju biti u pisanoj formi i upućuju se na adrese ugovornih strana navedene u ovom ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je jedna ugovorna strana naknadno, u pisanom obliku, obavijestila drugu ugovornu stranu izričito kao o promjeni adrese. Obavijesti koje jedna ugovorna strana dostavlja drugoj ugovornoj strani proizvode pravne učinke sa danom predaje na poštu. Banka može, s vremena na vrijeme, zahtijevati dopunu dokumentacije, u zavisnosti od propisa u poslovanju, a Vlasnik računa i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu su obavezni postupati po zahtjevu Banke.

Klijent potpisom Ugovora i/ili Izjave daje izričitu saglasnost Banci i pristaje da se svi njegovi lični podaci, činjenice i okolnosti koji su Banci stavljeni na raspolaganje, kao i lični podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala i dobila na osnovi pružanja usluga Klijentu i u obavljanju poslova s Klijentom mogu obrađivati, koristiti i prenositi u svrhu ispunjenja obveza koje proizlaze iz provedbe izvještavanja Porezne uprave Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service - IRS) o poreznim obveznicima Sjedinjenih Američkih Država iz FATCA zakona (Foreign Account Tax Compliance Act), te svih aktivnosti iz FATCA sporazuma.

FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act) status ima fizička ili pravna osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje navedeni američki porezni FATCA zakon (Foreign Account Tax Compliance Act), usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza.



Ukoliko se prilikom provjere podataka utvrdi da se radi o FATCA relevantnom Klijentu, Banka ne smije uspostavljati poslovni odnos dok Klijent ne dostavi potrebnu dodatnu dokumentaciju. Ukoliko Klijent odbije dostavu potrebne dodatne dokumentacije, obrazaca i davanje izjave, Banka ne može ući u poslovni odnos sa takvim Klijentom.

Banka ima pravo jednostrano otkazati sve ili pojedine ugovorne odnose, te učiniti odnosna potraživanja trenutno dospjelim, ukoliko Klijent ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje poslovnog odnosa sa Klijentom u skladu s internim aktima Banke, uključujući dokumentaciju i izjave, saglasnosti i ostale obrasce i podatke potrebne za utvrđivanje njegovog FATCA statusa i dostavljanje Poreznoj upravi Sjedinjenih Američkih Država, te ukoliko Klijent otežava poslovanje ili narušava ugled Banke, kao i u svim ostalim slučajevima navedenim u ugovoru koji Klijent potpiše s Bankom.

## **22. PRAVO NA ODUSTANAK**

Banka korisniku prekoračenja isto ne može staviti na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

Korisnik ima pravo da bez naknade odustane od odobrenih sredstava po kreditnoj kartici/dozvoljenom prekoračenju, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a prije isteka roka od 14 dana, korisnik sredstava je dužan o svojoj namjeri odustanka pisanim putem obavijestiti Banku, pri čemu se datum prijema te obavijesti od strane banke, smatra datumom odustanka od ugovora.

Korisnik koji odustane od ugovora o korištenju kreditne kartice/dozvoljenog prekoračenja, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja pisane obavijesti Banci o namjeni odustanka, vratiti Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita.

## **23. OTKAZ KREDITA I USLOVI ZA AKTIVIRANJE INSTRUMENATA OBEZBJEĐENJA**

Banka ima pravo da otkáže Ugovor o kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu prije isteka ugovorenog roka i aktivira bilo koji instrument obezbjeđenja predviđen Ugovorom kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju, ukoliko Korisnik neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorene obaveze, odnosno povrijedi bilo koju ugovornu odredbu ili je očigledno da Korisnik neće ispuniti svoje ugovorene obaveze.

Smatraće se da je Korisnik povrijedio odredbe Ugovora o kreditu i da su se stekli uslovi da jednostrano raskine Ugovor i u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko Korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane ili nenovčane ugovorne obaveze;
- Ako se ustanovi da bilo koja izjava Korisnika data u Ugovoru, kao i dostavljena dokumentacija i podaci od strane Korisnika, nisu potpuni, istiniti ili ažurni;
- Ako na imovini, založenoj imovini ili ličnim primanjima korisnika kredita bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja;
- Ako iz bilo kog razloga bilo koji od instrumenata obezbjeđenja predviđenih Ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promjeni vrijednost tako da više ne pruža dovoljno obezbjeđenje za obaveze Korisnika,



a Korisnik na poziv Banke, u primjerenom roku koji odredi Banka to sredstvo obezbjeđenja ne zamijeni drugim, koje u dovoljnoj mjeri obezbjeđuje potraživanja Banke.

- Otkazom kredita dospijevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika, 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, pa do konačne isplate, uvećan za troškove sudskog postupka.

Banka će raskinuti Ugovor o korištenju kartice u pisanoj formi, obavještenjem o raskidu Ugovora, kojeg će uputiti Korisniku preporučenom pošiljkom na adresu iz ovog ugovora, odnosno na novu adresu Korisnika, u skladu sa njegovim obavještenjem o promjeni adrese. Obavještenje Banke o raskidu Ugovora proizvodi pravne učinke datumom utvrđenim u obavještenju o raskidu Ugovora, osim ako u samom obavještenju o raskidu nije šta drugo navedeno.

U svakom trenutku i bez naknade korisnik ima pravo na uobičajeni način raskinuti ugovor o revolving kreditu, izuzev ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana.

Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu ako je tako ugovoreno, uz obavezu obavješćavanja korisnika u pisanom obliku najmanje 30 dana unaprijed ili ukoliko korisnik i nakon privremenog uskraćivanja izvrši povlačenje sredstava suprotno ugovoru o revolving kreditu.

Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati bilo koji, odnosno sve Ugovorom predviđene instrumente obezbjeđenja, redoslijedom koji Banka određuje u cilju zaštite svog potraživanja.

Ukoliko se obaveze po Ugovoru ne izmiruju u ugovorenom roku, nakon usmenih i pisanih opomena Korisniku kredita, postupak naplate se dalje vrši:

1. sa svih računa Korisnika kredita otvorenih kod Banke,
2. aktiviranjem ostalih instrumenata obezbjeđenja navedenih u Ugovoru
3. sudskim putem.

Banka će aktivirati prvo instrumente obezbjeđenja prema korisniku kredita, a tek onda prema jemcima.

## **24. PRAVO NA PRIGOVOR I USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz Ugovora drugoj banci ili drugoj finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije za rad u skladu sa propisima (u daljem tekstu: prijemnik), Korisnik prema prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može drugom prijemniku istaknuti, osim prigovora koje ima prema njemu, i one prigovore koje je imao prema Banci, a prijemnik ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka je dužna obavijestiti Korisnika o ustupanju potraživanja iz prethodnog stava ovog člana, izuzev ako je nastavila u ime i za račun prijemnika po kreditu vršiti naplatu ustupljenog potraživanja od Korisnika.

Vlasnik računa može Banci podnijeti prigovor kada smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora,



a prigovor može uputiti usmeno i/ili pismeno putem pošte na adresu sjedišta Banke, Trg međunarodnog prijateljstva broj 25, 71000 Sarajevo, na adresu svih organizacionih dijelova Banke van sjedišta čije se adrese nalaze na web stranici Banke, putem fax-a ili putem elektronske pošte na adresu: [info@asabanka.ba](mailto:info@asabanka.ba). Banka je dužna postupati po podnesenom prigovoru u skladu sa zakonom i podzakonskim propisima, te dostaviti odgovor na podneseni pismeni prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja pismenog prigovora. Ako Banka podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava ili ocijeni da je njegov prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog povjerioca za rješenje spornog odnosa, može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru kojeg je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo FBiH pisani prigovor na rad Banke, u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka iz prethodnog stava ovog člana, ako Banka nije dostavila odgovor podnosiocu prigovora. Adresa Agencije za bankarstvo FBiH je Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo.

## **25. ZAVRŠNE ODREDBE**

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se odredbe važećih zakonskih i podzakonskih propisa kojima je regulisana ova materija.

Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba)

Izmjene i dopune Opštih uslova, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Banka je dužna, na zahtjev Komitenta, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti mu Opšte uslove poslovanja.

Smatrat će se da je Vlasnik računa prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni, ne otkaže Ugovor o računu, korištenju paketa proizvoda i usluga i kartičnom proizvodu.

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

U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa klijentom i ovih Opštih uslova, primjenjuju se odredbe ugovora.

Potpisivanjem Ugovora, kao izraza slobodno izražene volje i predhodne neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, Korisnik potvrđuje da je prije zaključenja Ugovora upoznat sa Opštim uslovima, da ih je pročitao, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo usklađivanja Opštih uslova poslovanja sa zakonskim, podzakonskim aktima i poslovnom politikom Banke.



Banka kao ugovorna strana se obavezuje da će sve podatke primljene od korisnika, a koji su zaštićeni kao povjerljivi i tajni, čuvati u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i drugih zakonskih propisa koji definišu ovu oblast.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja a primjenjuju se po isteku 15 dana od dana njihove objave u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba).

Primjenom u poslovanju ovih Opštih uslova stavlja se van snage Opšti uslovi u poslovanju sa računima fizičkih lica, paketima proizvoda i usluga i kartičnim proizvodima Broj: 01/2-1134-11/20 od 30.01.2020. godine.

**Broj: 01/2-11516-4-1/20**  
**Sarajevo, 30.11.2020. godine**

**Predsjednik Nadzornog odbora**



**Eldin Hadžiselimović**