



**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA
TEKUĆIM, ŽIRO I OSNOVNIM RAČUNIMA
FIZIČKIH LICA**

April 2024

Sadržaj

1.	Opšte odredbe	3
2.	Značenje pojmova.....	3
3.	Pregovaračka faza	4
4.	Vrste računa.....	5
4.1.	Tekući račun	5
4.2.	Žiro račun	6
4.3.	Osnovni račun	6
5.	Otvaranje i vođenje računa	7
6.	Formiranje i raspolaganje sredstvima	9
7.	Ovlaštenja	10
8.	Obračun kamata	10
9.	Naknade.....	11
10.	Izvod po računu	11
11.	Zabrana raspolaganja sredstvima i gašenje računa	12
12.	Neaktivni računi	13
13.	Pravo na prigovor	14
14.	Promjena opštih uslova.....	15
15.	Završne odredbe.....	15

1. Opšte odredbe

Federacija Bosne i Hercegovine i Brčko Distrikt

Ovim Opštim uslovima poslovanja sa stanovništvom po tekućim, osnovnim i žiro računima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) ZiraatBank BH (u daljem tekstu: Banka) uređuju se osnove poslovnih obaveza između Banke i stanovništva (u daljem tekstu: Klijent, Vlasnik računa, Ovlaštena osoba) kojima Banka trajno ili povremeno pruža bankarske usluge. Ovim Opštim uslovima Banka određuje jedinstvene uslove otvaranja i vođenja tekućih i žiro računa (u daljem tekstu: računi), formiranja i raspolaganja sredstvima, naplatu naknada za usluge Banke, proglašenja računa neaktivnim i zatvaranje/gašenje računa, prava korisnika na prigovor i dr.

Republika Srpska

Banka obezbjeđuje zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom opštih uslova poslovanja i drugih internih akata. Opštim uslovima poslovanja propisuju se standardi i uslovi poslovanja banke koji se primjenjuju na korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između korisnika i banke, te drugi poslovi koje banka obavlja u skladu sa pozitivnim propisima.

Prilikom obezbjeđivanja zaštite prava i interesa korisnika u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa korisnikom (prilikom oglašavanja, u pregovaračkoj fazi, prilikom predaje nacrtu ugovora, prilikom zaključivanja ugovora, prilikom korištenja usluge i trajanja ugovornog odnosa), Banka je dužna poštovati slijedeća načela: 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 određive, prava korisnika na prigovor i obeštećenje.

2. Značenje pojmova

Banka – ZiraatBank BH d.d. pružatelj usluga.

Klijent u smislu ovih Opštih uslova je fizičko lice, rezident i/ili nerezident, koje je poslovno sposobno, sa kojim Banka direktno ili po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku u skladu sa važećim propisima, sklapa ugovore odnosno kojoj pruža određene bankarske i finansijske usluge i koje je prihvatilo ove Opšte uslove.

Rezident je u smislu važećih odredbi propisa o deviznom poslovanju svako fizičko lice sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini (osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine), kao i fizičko lice - strani državljanin koji u Bosni i Hercegovini boravi na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, duže od 183 dana (osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih porodica), te fizičko lice - državljanin BiH koji je zaposlenik diplomatskih, konzularnih i drugih predstavništava iz Bosne i Hercegovine u inostranstvu koja se finansiraju iz budžeta i članovi njihovih porodica.

Nerezident u smislu važećih odredbi propisa o deviznom poslovanju je svako fizičko lice koje se ne smatra rezidentom u smislu odredbi iz prethodne tačke ovih Opštih slova, odnosno svako fizičko lice sa

stalnim prebivalištem u inostranstvu, kao i diplomatskokonzularni predstavnici stranih zemalja u BiH, te članovi njihovih porodica.

Opunomoćeno lice je domaće ili strano fizičko lice koje je Vlasnik opunomoćio za raspolaganje sredstvima po njegovom ličnom računu.

Račun je račun fizičkog lica otvoren kod Banke koji se koristi za čuvanje novčanih sredstava i izvršenja platnih transakcija. Račun može biti tekući, žiro, osnovni račun, štedni račun i devizni račun.

Platna transakcija označava polaganje, podizanje ili prenos novčanih sredstava sa računa na račun, a koje je inicirao Vlasnik ličnog računa ili primatelj plaćanja.

Nalog za plaćanje označava безусловnu transakciju koju daje Vlasnik računa Banci za izvršenje platne transakcije.

Unutrašnji/Domaći platni promet – UPP je platna transakcija izvršena u konvertibilnim markama u čijem izvršavanju sudjeluje Banka i/ili druge ovlaštene organizacije za obavljanje platnog prometa u Bosni i Hercegovini.

Platni promet sa inostranstvom – Međunarodni platni promet (MPP) je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka i najmanje još jedan pružatelj platnih usluga (ino banka) koji posluje prema propisima druge države.

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 banke za tačno određeni iznos i sa tačno odedenom dinamikom plaćanja na određeno vrijeme ili do opoziva.

Debitna kartica je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumjeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu

Račun debitne kartice predstavlja račun kojim se pristupa putem debitne kartice ili na drugi način koji omogućuje Banka i ima funkciju tekućeg računa.

Kreditirani tekući račun/Dozvoljeno prekoračenje po računu podrazumijeva da se Klijentu na osnovu Ugovora o kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju računa na tekući račun stavlja na raspolaganje ugovoreni iznos novčanih sredstava koja Klijent može koristiti. Visina limita se određuje na ocjene kreditne sposobnosti Klijenta. Visina limita, naknade, kamate, kolaterali i dr.bitni elementi su definisana Ugovorom o kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju računa

Izvod je pisana obavijest korisniku računa o transakcijama učinjenim u određenom periodu, uključujući i sve eventualno obračunate naknade.

3. Pregovaračka faza

U skladu sa *Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH* i *Zakonom o Bankama Republike Srpske* Banka je dužna korisniku pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o novčanom depozitu ili kreditu, dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju u korištenju platne kartice (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude

različitih davaoca istih usluga i procjeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu. Na zahtjev korisnika banka je dužna razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi s uslugom koju nudi.

Prije zaključenja ugovora banka je dužna da korisniku predoči sve informacije o usluzi, odnosno učini dostupnim sve bitne uslove i elemente ugovora iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana i na zahtjev korisnika, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija banke, u periodu koji je određen u standardnom informacionom listu.

Ovi Opšti uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u organizacionim jedinicima Banke na vidljivom mjestu te na web stranici Banke (www.ziraatbank.ba).

4. Vrste računa

Banka prema zahtjevu klijenta može otvoriti sljedeće račune:

- Tekući račun
- Žiro račun
- Osnovni račun

Pored toga Banka može klijentima otvoriti i račun oročenog depozita i ostale depozitne račune, kao i namjenske račune čiji su uslovi definisani Opštim uslovima poslovanja po štednim ulozima građana.

Račun se može otvoriti u domaćoj i stranoj valuti, osim osnovnog računa koji može biti otvoren samo u konvertibilnim markama. Samo punoljetna lica odnosno lica koja imaju najmanje 18 godina mogu otvoriti račun u svoje ime. U posebnim slučajevima gdje postoje, maloljetna lica mogu otvoriti račun u svoje ime uz zakonskog predstvanika koji ih zastupa. U tom slučaju vlasnik računa je maloljetno lice, ali su transakcije, prava i dužnosti vezane za zastupnika. Zastupnik može biti:

- Roditelj,
- Staratelj
- Starateljska agencija

Sve ugovore i ostalu dokumentaciju potpisuje zastupnik. Ukoliko maloljetnik koji je navršio 15 godina starosti posjeduje Ugovor o radu sklopljen sa poslodavcem, može samostalno sklopiti ugovor o otvaranju računa uz predočenje Ugovora o radu i dokumenta za ličnu identifikaciju, a radi raspolaganja samo sa sredstvima koja su stečena radom iz Ugovora.

U slučaju smrti vlasnika računa, nisu dozvoljene izmjene na računu te prestaju važiti sva ovlaštenja po računima dok se ne završi ostavinska rasprava, koja definiše ko nasljeđuje sredstva vlasnika računa.

U slučaju otvaranja računa za slijepa i nepismena lica, potpisivanje ugovora se vrši uz stavljanje otiska prsta, ovjerenog od dva svjedoka ili od suda, odnosno drugog nadležnog organa.

4.1. Tekući račun

Tekući račun je račun fizičkog lica koji se otvara u svrhu redovnih ili povremenih priliva i isplata sredstava sa računa, a sve u granicama raspoloživih sredstava koja se nalaze na računu. Sredstva na tekućem računu formiraju se uplatom redovnih mjesečnih primanja (plate, penzije, invalidnine i drugi prihodi). Pravo na otvaranje tekućeg računa imaju sva punoljetna fizička lica, kao i zakonski zastupnik maloljetnika i lica pod starateljstvom, koji imaju prebivalište ili boravište na teritoriji poslovanja Banke.

Banka može odobriti na zahtjev klijenta kreditirani tekući račun fizičkim licima koja usmjere svoja lična primanja na Banku i u slučaju pozitivne odluke nadležnog kreditnog odbora banke, a sve u skladu sa internim procedurama Banke koja definišu tu oblast. Kreditirani tekući račun/Dozvoljeno prekoračenje po računu je vrsta kreditnog proizvoda namjenjena fizičkim licima čija je namjena zadovoljavanje kratkoročnih potreba za gotovinom. Maksimalan limit kojeg je moguće odobriti je iznos do tri redovna mjesečna primanja. U toku ugovornog odnosa može doći do izmjene (povećanja ili smanjenja) odobrenog limita pod uslovima koji se definišu ugovorom.

4.2. Žiro račun

Žiro račun predstavlja poseban račun fizičkih lica za potrebe usmjeravanja prihoda ostvarenih od:

- ugovora o djelu, provizije,
- honorarnog ili dopunskog rada,
- autorskih prava, patenata i tehničkih unaprjeđenja,
- dobitaka od igara na sreću i drugih propisanih osnova,
- izdavanja u najam ili zakupa zgrada i drugih nekretnina,
- drugih propisanih osnova

Sredstva na žiro računu se vode kao novčani depozit po viđenju. Otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju žiro računa.

4.3. Osnovni račun

- Shodno zakonskim propisima u FBiH osnovni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija u konvertibilnim markama, a obuhvata: usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa; usluge koje omogućuju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje; usluge koje omogućuju isplatu gotovog novca s računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima; usluge prijenosa novčanih sredstava s računa na drugi račun, i to: - direktnim zaduženjem, - korištenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, - odobrenja, uključujući trajni nalog, na terminalima i na šalterima i putem sistema internet bankarstva.
- Shodno zakonskim propisima u RS osnovni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija u konvertibilnim markama te obuhvata: usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja tog platnog računa; - usluge koje omogućavaju uplatu novčanih sredstava od fizičkog lica na njegov platni račun i primanje uplata od trećih lica; - usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima ili bankomatima ovlaštene organizacije; - usluge izvršavanja platnih transakcija, to jest prenosa novčanih sredstava, i to: debit transferom, korištenjem platne kartice, uključujući plaćanje putem interneta, u slučaju kada je takva plaćanja moguće izvršiti platnom karticom koju ovlaštena organizacija izdaje fizičkom licu, kredit transferom, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima ovlaštenih organizacija i korištenjem interneta (npr. internet i mobilnog bankarstva).

- Banka je dužna na zahtjev fizičkog lica otvoriti Osnovni račun ili taj zahtjev odbiti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset radnih dana od dana prijema urednog zahtjeva. Osnovni račun vodi se u domaćoj valuti.

5. Otvaranje i vođenje računa

U skladu sa zakonskim propisima, Banka ima obavezu utvrditi identitet svojih klijenata kao i njihovih opunomoćenika. Identifikacija klijenata i njihovih opunomoćenika se vrši na osnovu odgovarajućih ličnih dokumenata izdatih od strane nadležnih organa. Identitet fizičkog lica utvrđuje se uvidom u ličnu ispravu (ličnu kartu, pasoš, prijavu mjesta prebivališta-CIPS prijava), pri čemu se utvrđuje ime i prezime, adresa prebivališta ili boravišta, datum rođenja i podaci o ispravi na osnovu koje se utvrđuje identitet stranke (naziv i broj isprave te organ koji ju je izdao).

Dokumenti koji se predočavaju moraju biti u originalu, a ovjerene kopije se odlažu u dosije klijenta zajedno sa popunjenim i potpisanim od strane Klijenta Zahtjevom za otvaranje računa.

Tekući račun može otvoriti:

- fizičko lice rezident,
- strano fizičko lice - nerezident,
- lice koje ostvaruje redovan mjesečni prihod,

Žiro račun može otvoriti:

- rezident/nerezident koja ostvaruje povremene prilive po osnovu ugovora o djelu, honorara, dopunskih radova, autorskih prava, патената i tehničkih unaprijeđenja, izdavanja u najam ili zakupa, porodijskih naknada i slično,
- skrbnik/ zakonski zastupnik u korist maloljetne osobe u svrhu priliva po osnovu stipendija, nagrada učenika na natjecanjima i slično.

Osnovni račun može otvoriti:

Osnovni račun u FBiH može biti otvoren licu koje ima zakonit boravak u FBiH, a nema otvoren račun za obavljanje platnog prometa. Zakonit boravak u FBiH, u vezi sa prethodno navedenim, označava boravak fizičkog lica u FBiH u skladu sa propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno, boravak stranaca u skladu sa propisima o strancima, uključujući i stranca koji boravi u FBiH u skladu sa propisima koji se uređuju azil i izbjeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora.

Osnovni platni račun u RS može biti otvoren socijalno osjetljivim kategorijama korisnika finansijskih usluga: lica korisnici penzije koja je jednaka ili niža od iznosa najniže penzije određene za 40 godina penzijskog staža i više, u skladu sa zakonom kojim se uređuje penzijsko i invalidsko osiguranje, te korisnici prava u skladu sa zakonima kojima se uređuju socijalna zaštita, studentski standard, posredovanje u zapošljavanju i prava za vrijeme nezaposlenosti, kao i druga slična prava (novčana pomoć, dodatak za pomoć i njegu drugog lica, lična invalidnina, studentska stipendija, novčana naknada za nezaposleno lice i slično).

Banka osigurava štedne uloge i sredstva na računima kod Agencije za osiguranje depozita BiH do 70.000,00 KM a u skladu sa trenutno važećim propisima Agencije za osiguranje depozita BiH. U slučaju promjene navedenog iznosa od Agencije za osigurnje depozita BiH Banka ce blagovremeno početi sa primjenom istog.

Potpisom Ugovora Vlasnik računa i eventualni punomoćnici daju neopozivu saglasnost Banci da poduzima sve radnje vezano za obradu njegovih/njihovih ličnih podataka i povjerljivih informacija do kojih dođe realizacijom Ugovora, te da iste dostavlja matičnoj Banci ZiraatBankasi izvan BiH, te društvima s kojima zaključi ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti, a sve u svrhu regulisanja ugovornog odnosa sa Bankom, kao i svih ostalih ugovornih/poslovnih odnosa, koje mogu imati sa Bankom. Saglasnost se daje od trenutka potpisivanja Ugovora do prestanka važenja istog po bilo kojem osnovu, odnosno do ispunjenja svih ugovornih/poslovnih obaveza Vlasnika računa/Zakonskog zastupnika/Skrbnika i eventualnih punomoćnika prema Banci.

Banka će obradu ličnih podataka Vlasnika računa, Zakonskog zastupnika/Skrbnika i eventualnih punomoćnika prema Banci vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, otvaranje računa i izvještavanje o istim, izvršenje obaveza po ugovorima, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH. Banka je dužna prijaviti državnoj Agenciji za istragu i zaštitu, Finansijsko-obavještajnom odjelu sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti u Bosni i Hercegovini i akata Banke koji regulišu ovu materiju (Program sa pripadajucim politikama i procedurama).

U skladu sa pozitivnim propisima u BiH, poslovanje po računima u Banci podliježe nadzoru nadležnih tijela po osnovu zakonskih obaveza, te je Banka dužna podatke o promjenama po računima, na zahtjev, a u okviru zakonskih ovlaštenja, dostavljati ovlaštenim tijelima.

Klijent je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidenta/nerezidenta) na osnovu kojih mu je otvoren račun. Klijent odgovara za sve propuste ili štete koje bi nastale usljed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Kopije dokumenta o izmjeni podataka o Vlasniku racuna, o izmjeni statusa rezidenta, odnosno statusa nerezidenta na osnovu kojih Banka obavlja preknjižavanje na odgovarajuće račune, Banka zadržava za svoju arhivu zajedno sa dokumentacijom na osnovu koje je otvoren račun i u vremenskom roku u kojem je dužna u skladu sa pozitivnim propisima čuvati dokumentaciju na osnovu koje je otvoren račun.

6. Formiranje i raspolaganje sredstvima

Sredstva na tekućem računu formiraju se uplatom redovnih mjesečnih primanja (plate, penzije, invalidnine i drugi prihodi). Sredstva na osnovnom računu se formiraju uplatama od strane klijenta ili trećih osoba. Vlasnik osnovnog računa sredstvima može raspolagati u visini raspoloživog iznosa na osnovnom računu, te prekoračenja iznad sredstava na osnovnom računu nisu moguća.

Sredstvima na računu vlasnik i njegovi opunomoćenici/ skrbnici/ zakonski zastupnici mogu raspolagati u granicama raspoloživih sredstava u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima i pravilima Banke. Banka će kod otvaranja tekućeg i osnovnog računa na zahtjev Vlasnika računa izdati i debitnu karticu. Debitna kartica je međunarodno valjana kartica koja se izdaje Vlasniku računa/ opunomoćeniku/skrbniku. Debitna kartica se može koristiti samo za elektronsku upotrebu na POS terminalima i bankomatima koji imaju odgovarajuću oznaku MasterCard. Debitnu karticu i PIN može koristiti samo osoba čije je ime na kartici. Debitna kartica je vlasništvo Banke. Korisnik kartice istu može koristiti najkasnije do datuma važenje iste koji je odštampan na kartici.

Sredstva na žiro računu formiraju se uplatom povremenih prihoda ostvarenih po osnovu ugovora o djelu, provizije, honorarnog ili dopunskog rada, autorskih prava, patenanta, tehničkih unaprijeđenja, izdavanja u najam, zakup i slično. Vlasnik žiro računa sredstvima može raspolagati u visini raspoloživog iznosa na žiro računu, te prekoračenja iznad sredstava na žiro računu nisu moguća.

Raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa Vlasnik računa i njegovi opunomoćenici/skrbnici mogu vršiti na sljedeće načine:

- isplatom gotovine na šalterima Banke,
- isplata gotovine putem bankomata,
- placanje roba i usluga na prodajnim mjestima,
- internet bankarstvom,
- izvršenje naloga kroz sistem bezgotovinskog platnog prometa u zemlji.

Banka na zahtjev Korisnika može odobriti prekoračenja po tekućem računu (limit – kreditirani tekući račun/dozvoljeno prekoračenje po računu. Ugovor o kreditiranom tekućem/dozvoljenom prekoračenju računa se zaključuje na određeno vrijeme i to na period od 12 mjeseci počev od dana zaključenja ovog Ugovora, uz mogućnost automatskog obnavljanja/produženja trajanja na isti period. Uslovi (kumulativno postavljeni) za obnavljanje/produženje su:

- uredna kreditna klasifikacija u CRK izvještaju na dan isteka ovog Ugovora (S1) kod Banke
- Klijent prima platu - primanja preko računa kod Banke

Dozvoljeno prekoračenje može biti u visini od jednog do tri mjesečna priliva (plaće) na tekući račun. Klijent-vlasnik tekućeg računa, podnosi pojedinačni zahtjev za odobravanje dozvoljenog prekoračenja na propisanom obrascu Banke. Banka je ovlaštena blokirati debitnu karticu odnosno Banka može raskinuti ugovor o odobrenom dozvoljenom prekoračenju, odnosno ukinuti limitu po tekućem računu, te otkazati korištenje debitne kartice u slučajevima koji su definisani u Ugovoru ili ako je Korisnik postao

neprihvatljiv za Banku sa aspekta SPN i FTA (Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti).

Raspolaganje sredstvima sa žiro računa Klijent i njegovi opunomoćenici mogu vršiti na slijedeće načine:

- isplatom gotovine na šalterima Banke, i to u visini raspoloživih sredstava,
- izvršenje naloga kroz sistem bezgotovinskog platnog prometa u zemlji

7. Ovlaštenja

Klijent, može prilikom otvaranja računa ili naknadno opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na tom računu putem punomoći izdane u Banci. Punomoć može biti jednokratna ili trajna. Ukoliko je punomoć sačinjena izvan Banke, tada potpis Klijenta mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Punomoć ovjerena u inostranstvu mora imati odgovarajuće nadovjere u skladu sa međunarodnim dokumentima, te biti prevedena na jedan od službenih jezika u BiH, uz eventualnu nadovjeru od strane domaćih organa, o čemu će Klijent biti informisan.

Vlasnik ima pravo opunomoćiti jedno ili više lica u momentu otvaranja računa ili naknadno. Ovlašteno lice na osnovu punomoći stiče pravo na obavljanje poslova i preduzimanje radnji navedenih u punomoći (izričito i jasno navedenih u punomoći), ali to pravo ne može prenijeti na treće lice. Ovlašteno lice ne može mijenjati status računa odnosno gasiti račun, osim ako to nije izričito u punomoći navedeno, kao ni mijenjati podatke o vlasniku računa. Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom/otkazom punomoći, zatvaranjem računa, smrću vlasnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti vlasnika računa/opunomoćenika, obavljanjem/preduzimanjem radnje zbog koje je izdata punomoć

Nakon smrti Vlasnika računa sredstvima na računu raspoložu nasljednici na osnovu pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

Ako je izjava o opozivu odnosno otkazu punomoći sačinjena izvan Banke, mora biti ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog organa. Opoziv, odnosno otkaz punomoci ima pravni učinak od dana kada je zaprimljen u Banci.

U slučaju opoziva punomoći Klijent se obavezuje odmah i bez odlaganja pismeno obavijestiti Banku. Ukoliko Klijent ima namjeru promijeniti punomoćnika u obavezi je pismeno obavijestiti Banku te dostaviti punomoć za novog punomoćnika. Ukoliko se Klijent ne bude pridržavao navedenih obaveza, Banka ne odgovara za štetu koja tom prilikom može biti prouzrokovana Klijentu

8. Obračun kamata

Ukoliko klijent uz tekući račun postane i korisnik kreditiranog tekućeg računa, po istom se vrši obračun kamate. Važeće kamatne stope su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne klijentima Banke u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranici Banke, poslovnim prostorijama Banke).

Za obračun kamate koristi se nominalna kamatna stopa koja je utvrđena važećim odlukama Banke. Kamata se obračunava dekurzivno primjenom proporcionalne metode. Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja kamatna stopa.

Efektivna kamatna stopa izračunava se u skladu sa *Odlukom o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite* Agencije za bankarstvo FBiH i Agencije za bankarstvo RS. Efektivne kamatne stope iskazane su u pisanom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke

9. Naknade

Za korištenje bankarskih usluga Banka od Klijenta naplaćuje naknade u skladu sa ugovorenim uslovima sa Klijentom i u skladu sa važećim Tarifnikom usluga banke u poslovanju sa fizičkim licima.

Vlasnik računa plaća naknadu za vođenje računa i sve druge troškove koji nastanu u poslovanju. Visine naknada za bankarske usluge koje se odnose na fizička lica su promjenjive i sadržane su u dokumentu *Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima*, i dostupan je korisnicima u poslovnim prostorijama svih organizacionih jedinica Banke na vidljivom mjestu i na zvaničnoj web stranici Banke.

Vrsta i visina naknade su definisana u Tarifniku usluga u poslovanju sa fizičkim licima, koji se nalazi na web stranici Banke www.ziraatbank.ba te u poslovnim prostorijama svih organizacionih jedinica Banke na vidljivom mjestu. Navedeni akt se tokom trajanja ugovornog odnosa može promijeniti, a Banka je dužna o istom obavijestiti Klijenta (putem web stranice banke, u poslovnicama Banke ili putem obavijesti ili drugim načinom).

10. Izvod po računu

Obavijest o učinjenim transakcijama po tekućem računu, eventualno iznosu obračunate kamate i naknade ukoliko je klijent ujedno i korisnik kreditiranog tekućeg računa/dozvoljenog prekoračenja po računu, Banka priprema i šalje Korisniku jednom mjesečno putem elektronske pošte, preuzimanjem lično u prostorijama Banke, dostavljanjem na naznačenu adresu, putem digitalnih kanala ili drugim načinom. Svi podaci navedeni u izvodu za korisnika su obavezujući. Banka uz mjesečni izvod može poslati i druge obavijesti informativnog karaktera te reklamni materijal. Korisnik računa je obavezan obavijestiti Banku pismenim putem o promjeni adrese kao i ostalih ličnih podataka (imena, prezimena itd) glavnog i dodatnih korisnika, jer u protivnom izvode neće biti moguće isporučiti.

Obavijest o učinjenim transakcijama po žiro računu Klijent može dobiti u prostorijama Banke na lični zahtjev.

Obavijest o učinjenim transakcijama po osnovnom računu, Banka priprema i šalje Korisniku jednom mjesečno putem elektronske pošte, preuzimanjem lično u prostorijama Banke, dostavljanjem na naznačenu adresu, putem digitalnih kanala ili drugim načinom.

11. Zabrana raspolaganja sredstvima i gašenje računa

Banka blokira tekući račun u slučaju smrti vlasnika, gubitka, krađe ili nestanka korisničke i debitne kartice, ako treća osoba dođe do podataka o šifri ulaska Klijenta u aplikacije elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, te na osnovu odluka i rješenja nadležnih institucija, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima i važećim aktima Banke, sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih organa i dokumenata na osnovu kojih je Banka u skladu sa Zakonom dužna blokirati račun, u skladu sa posebnim propisima o sprečavanju pranja novca i borbi protiv finansiranja terorističkih aktivnosti.

Tekući i žiro račun je moguće ugastiti:

- na pisani zahtjev Klijenta,
- kada Banka ocijeni da se Klijent ne pridržava uslova Ugovora o tekućem računu i drugih propisa i pravila bankarskog poslovanja ili drugog razloga za kojim Banka ocijeni da je važan za raskidanje poslovnog odnosa sa Klijentom,
- Banka zadržava pravo ugastiti račun ukoliko je isti proglašen neaktivnim, u skladu sa Upustvom o postupanju sa neaktivnim računima. Neaktivnim računom se smatra račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa (bilo od strane vlasnika računa ili od strane ovlaštenog punomoćnika) u periodu od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti, odnosno 12 mjeseci nakon isteka ugovorenog roka ili ugovornog odnosa u slučaju oročenih i namjenskih depozita i depozita vezanih za kartično poslovanje. Aktivnosti banke na računu kao što su automatski upis kamate, naplate u vezi sa računom ili aktivnosti od strane trećih lica, koje ne zavise od volje vlasnika računa (naplata nadležnih organa, po sudskoj presudi i sl.) ne smatraju aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa.

Odluku o gašenju računa donosi nadležni organ Banke. Ako se račun fizičkog lica zatvori na osnovu Zakona, odnosno drugog propisa, Banka pismeno obavještava Klijenta o zatvaranju računa. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa.

Banka blokira žiro račun u slučaju smrti vlasnika, ako je došlo do zloupotrebe računa od strane trećeg lica, te na osnovu sudskog rješenja, odlukom drugih nadležnih organa i dokumenata na osnovu kojih je Banka u skladu sa Zakonom dužna blokirati račun, a prema posebnim propisima o sprečavanju pranja novca i borbi protiv terorizma, te po drugim osnovama navedenim ugovoru.

Banka može blokirati račun Klijenta ukoliko isti ne izmiruje svoje obaveze prema Banci (plaćanje kreditnih obaveza, naknada i drugog), ukoliko postoji sumnja na neovlašteno korištenje debitne kartice/žiro računa ili korištenje sa namjerom prevare ili izvršenja drugih krivičnih djela, ukoliko postoji sumnja da je ugrožena sigurnost debitne kartice ili žiro računa, ukoliko Klijent svojim poslovanjem narušava ugled Banke te u drugim slučajevima definisanim u ugovoru.

Shodno zakonskim propisima u RS-u za ugovore zaključene na području RS, Banka može jednostrano raskinuti Ugovor o otvaranju osnovnog računa ako je nastupio najmanje jedan od sljedećih razloga:

- a) osnovni platni račun je korišten u nezakonite svrhe,

- b) na osnovnom platnom računu Klijenta nije izvršena ni jedna platna transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca,
- c) Klijent je pravo na osnovni platni račun ostvario na osnovu netačnih informacija,
- d) Klijent je naknadno otvorio drugi platni račun pomoću kojeg može da vrši plaćanje i koji mu omogućava da koristi usluge banke u skladu sa propisima o unutrašnjem platnom prometu,
- e) Klijent više nema prebivalište u Republici Srpskoj.

Ukoliko je nastupio jedan ili više razloga predviđenih za raskid Ugovora (iz tački b.d.e. prethodnog stava), Banka će Klijentu dostaviti obavještenje (u pisanoj formi ili elektronskom obliku) o razlozima raskida Ugovora i pozvati ga da taj razlog otkloni u roku od najmanje 2 mjeseca, osim ako je to obavještanje zabranjeno propisima. Navedeno obavještenje se šalje Klijentu bez naknade. Ako Klijent ne otkloni razlog raskida Ugovora i to ne dokaže u roku koji je prethodno definisan, Ugovor se raskida istekom tog roka. Ako Banka raskine Ugovor zbog ispunjenosti jednog ili oba razloga iz tački a. i c., raskid Ugovora proizvodi pravna dejstva u trenutku dostave obavještenja o raskidu Klijentu. Ovo obavještenje o raskidu se dostavlja bez naknade. Klijent može u svako vrijeme raskinuti Ugovor i tražiti zatvaranje osnovnog platnog računa.

Kod Ugovora o otvaranju osnovnog računa zaključene u FBiH Banka ili Klijent mogu jednostrano raskinuti Ugovor uz poštivanje otkaznog roka od 15 dana.

Klijent je dužan izmiriti eventualna dugovanja, te je u obavezi vratiti kartičnu plastiku, ukoliko je ista izdata.

Ugovor o otvaranju tekućeg računa u RS-u Banka ili Klijent imaju mogućnost jednostrano raskinuti. Klijent može da raskine ugovor u bilo kojem trenutku, bez plaćanja naknade, uz poštivanje otkaznog roka od 15 dana. Banka može da raskine ugovor (obavezna pismena forma raskida) uz poštivanje otkaznog roka od dva mjeseca, kao i iz razloga predviđenih propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ugovor o otvaranju tekućeg računa u FBiH Banka ili Klijent imaju mogućnost jednostrano raskinuti Ugovor, uz poštivanje otkaznog roka od 15 dana.

Ugovor o otvaranju žiro računa Banka ili Klijent imaju mogućnost jednostrano raskinuti Ugovor.

12. Neaktivni računi

Neaktivnim računom smatra se račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava zadanih od strane vlasnika računa, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica, u periodu od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti.

Aktivnosti Banke na računu (automatski upis kamate, naplata u vezi s računom isl.) te aktivnosti od strane lica nezavisno od volje klijenta (naplata nadležnih organa ili po sudskoj presudi isl.), ne smatraju se aktivnostima deponovanja ili povlačenja sredstava.

Ovo se ne odnosi na:

- a) Oročene depozite kod kojih je ugovoreno automatsko produženje ugovora o oročenju nakon isteka ugovorenog roka;
- b) Račune koji su u pravnom postupku (prinudna naplata ili blokada).

Neaktivni račun se ponovo aktivira radnjama klijenta ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanje ili povlačenje sredstava sa računa, pri čemu je Banka dužna izvršiti ponovnu provjeru identiteta klijenta. Klijent biti u obavezi da priloži svu neophodnu dokumentaciju koja se zahtijeva kao i prilikom otvaranja računa, u skladu sa porcedurama banke i standardima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Banka je dužna najkasnije u roku od 15 dana od dana proglašenja računa kao neaktivnog obavijestiti Klijenta o istom. Obavještenje o proglašenju računa neaktivnog se objavljuje na web stranici Banke www.ziraatbank.ba i to navođenjem broja računa. Nakon proglašenja računa neaktivnim Banka će naplaćivati mjesečnu naknadu za vođenje neaktivnog računa u visini naknade za vođenje (aktivnog) računa. Ukoliko na računu nema novčanih sredstava Banka može zatvoriti/ugasiti račun.

13. Pravo na prigovor

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

Vlasnik računa/opunomoćenik/skrbnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora, Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci, na adresu: *Sarajevo, Zmaja od Bosne 47c 71 000 Sarajevo.*

Federacija BiH i Brčko Distrikta BiH.

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Korisnik prigovor dostavlja Banci koja je dužna da u roku od 30 dana od dana prijema prigovora dostavi adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Agenciji za bankarstvo FBiH, na adresu Zmaja od Bosne 47B, Sarajevo ukoliko je Ugovor zaključen na području Federacije BiH i Brčko Distrikta BiH.

Republika Srpska

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Prigovor se dostavlja Banci koja je dužna da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Ombudsmenu za

bankarski sistem u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1a, Banja Luka i to u roku od šest mjeseci od dana prijema odgovora Banci ili nakon isteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor, u zavisnosti od toga koja okolnost prije nastupi.

14. Promjena opštih uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova poslovanja sa tekućim, žiro i osnovnim računima fizičkih lica. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjenu Opštih uslova poslovanja ako ne otkáže Ugovor u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Opšte uslove poslovanja sa tekućim, žiro i osnovnim računima fizičkih lica Banka može mijenjati s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, a Banka je dužna o istom obavijestiti učesnike u ugovornom odnosu (putem web stranice banke, u poslovnicama banke, putem obavijesti ili drugim načinom) i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Ukoliko se učesnici u ugovornom odnosu u roku od 30 dana pismeno ne izjasne o prihvatanju/neprihvatanju izmijenjenog internog akta, smatrat će se da su isti prihvatili. Ukoliko se učesnici pismeno izjasne da ne prihvataju odredbe izmijenjenih Opštih uslova poslovanja sa tekućim, žiro i osnovnim računima, Korisnik može raskinuti Ugovor, te je u obavezi izmiriti eventualne obaveze.

15. Završne odredbe

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjivat ce se zakonski propisi i ostali akti Banke koji regulišu poslovanje sa stanovništvom u depozitnom poslovanju.

Datum: 24.04.2024. godine

Broj: 124-OU/24