



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA VAKUFSKE BANKE DD SARAJEVO ZA KORIŠTENJE PAKETA USLUGA - FIZIČKA LICA

PODRUČJE PRIMJENE

Ovim Opštim uslovima poslovanja uređuju se opšti uslovi poslovanja u vezi sa korištenjem paketa usluga za fizička lica te definišu prava i obaveze zasnovane između Vakufske banke d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) i korisnika Paketa usluga (u daljem tekstu: Korisnik).

OSNOVNI POJMOVI

Paket usluga (u daljem tekstu: Paket) predstavlja ponudu Banke koja sadrži različite proizvode i usluge, a iste Korisnik prihvata prilikom potpisivanja Zahtjeva za otvaranje paketa usluga. Paket podrazumijeva više proizvoda/usluga spakovanih u određeni Paket, na način da prodaja Paketa podrazumijeva istovremenu prodaju više proizvoda/usluga koje su grupisane u određeni Paket ili grupisanje postojećih proizvoda/usluga koje klijent koristi u Paketu. Paketi su kreirani tako da zadovolje sve kategorije klijenata i to na način da svaki pojedinačni Paket pruža stimulativne pogodnosti za Korisnika Paketa.

U svrhu ugovaranja korištenja Paketa, Korisnik je dužan ispuniti Zahtjev za otvaranje paketa (u daljem tekstu: Zahtjev) sa ličnim podacima, te isti ovjeriti kod svog poslodavca (u zavisnosti od proizvoda u Paketu za koje aplicira). Na Zahtjevu Korisnik vrši odabir Paketa usluga unutar kojega su definisani proizvodi koje može koristiti u Paketu.

Korisnik – fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Korisnik Paketa može biti domaće fizičko lice, uz preduslov da Korisnik ima otvoren tekući račun u Banci.

Tekući račun - transakcijski račun koji za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane sa obavljanjem bankovnih usluga, odnosno račun uz koji se veže Paket usluga. Tekući račun je obavezan proizvod Paketa. Tekući račun se koristi i kao partija za naplatu mjesečnih troškova Paketa. Korisnik istovremeno može koristiti samo jedan Paket. U toku korištenja Paketa, Korisnik može, na zahtjev, izvršiti izmjenu vrste Paketa.

Tarifa naknada – službeno objavljeni dokument koji sadrži vrste i cijene proizvoda i usluga Banke. Ovi uslovi su izrađeni u pisanom obliku i dostupni su klijentima u Poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke i na web stranici Banke.

Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, o čemu je Banka u obavezi o istom informisati u svim poslovnicama Banke kao i na web stranici Banke.

SADRŽAJ PAKETA USLUGA I POGODNOSTI

Banka klijentima nudi više modela Paketa usluga i to:

- **START PAKET**
- **PLUS PAKET**
- **TOP PAKET**

Proizvodi, usluge i pogodnosti za Korisnika koji su sastavni dio Paketa su:

Vrsta usluge	Start	Plus	Top
Tekući račun – bez naknade za mjesečno vođenje	√	√	√
Debitna kartica – bez godišnje članarine	√	√	√
Limit po tekućem računu – bez naknade za odobrenje i obnavljanje	√	√	√
Elektronsko bankarstvo – bez naknade za aktivaciju i mjesečno održavanje	√	√	√
SMS poruke za tekući račun – bez naknade za SMS-ove		√	√
Kreditna kartica – bez godišnje članarine		√	
Installment kartica na rate – bez članarine i naknade za mjesečno održavanje			√
Izvod – slanje izvoda bez naknade (tekući račun, kreditna i Installment kartica)	√	√	√
Trajni nalog – bez naknade	√	√	√

Proizvodi i usluge u Paketu mogu biti obaveznog ili opcionalnog karaktera. Obavezne i opcionalne proizvode u Paketu definiše Banka. Obavezni proizvod u Paketu je tekući račun i podrazumijeva da Paket koji je Korisnik odabrao i za koji je podnio Zahtjev za korištenje neće biti aktivan sve dok Korisnik ne bude ugovorio korištenje osnovnog proizvoda u Paketu.

Opcionalni proizvodi/usluge podrazumijevaju da Banka ostavlja Korisniku Paketa mogućnost izbora vezano za ugovaranja korištenja opcionalnog proizvoda ili usluge. Opcionalni proizvodi/usluge u Paketu ne utiču na aktiviranje Paketa.

Kada se određeni Paket aktivira, to znači da Banka od tog momenta za proizvode/usluge u Paketu primjenjuje tarifu koja je definisana za Pakete, odnosno sve dok Paket ne postane

VAKUFСКА BANKA DD SARAJEVO



S.W.I.F.T. Code: **VAKUBA22**

Web page: www.vakuba.ba

E-mail: vakufska@vakuba.ba

aktivna Banka primjenjuje standardne tarife na svaki pojedinačni proizvod/uslugu u Paketu.

Za odobravanje i izdavanje proizvoda iz sadržaja Paketa Korisnik mora ispunjavati uslove za svaki pojedini proizvod ili uslugu u skladu sa opštim uslovima i pravilima za taj proizvod ili uslugu.

Korisnik može da ugasi/zatvori jedan od opcionalnih proizvoda u toku trajanja Paketa usluga, ali samim tim ne prestaje važenje Paketa usluga. Gašenjem obaveznog proizvoda (tekući račun), obavezno se gasi Paket usluga, a svi ostali opcionalni proizvodi podliježu načinu i iznosu tarifiranju usluga i proizvoda u skladu sa Tarifom Banke.

NAKNADA ZA KORIŠTENJE PAKETA USLUGA

Za korištenje Paketa od strane Korisnika Paketa, Banka utvrđuje, obračunava i naplaćuje mjesečnu naknadu prema Tarifi Banke. Korisnik Paketa ovlašćuje Banku da bez njegove dalje saglasnosti navedenu naknadu naplati sa njegovog tekućeg računa, uz to je saglasan da ga Banka o istom obavještava putem Izvoda za tekući račun.

U vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Korisnika Paketa i Banke, Korisnik ne može zatvoriti račun sa kojeg se naplaćuje naknada i/ili ukoliko Korisnik ima neizmirenih obaveza po osnovu korištenja Paketa.

Banka zadržava pravo izmjene Tarifa koje definišu cijene proizvoda/usluga po Paketima.

U slučaju da Korisnik nije izmirio obaveze za mjesečno vođenje Paketa za tri (3) prethodna mjeseca, Banka može otkazati korištenje Paketa te, samim tim, i pogodnosti unutar istog. Od momenta otkazivanja Paketa, za proizvode i usluge unutar Paketa, Banka obračunava i naplaćuje naknade u skladu sa standardnom Tarifom Banke za svaki pojedinačni proizvod unutar Paketa.

Naknada za mjesečno vođenje Paketa se evidencira na tekućem računu Korisnika Paketa, a Korisnik Paketa će o istoj biti informisan putem Izvoda za tekući račun.

OTKAZ KORIŠTENJA PAKETA I RASKID UGOVORA

Ugovor o korištenju Paketa usluga prestaje jednostranim raskidom ugovora, bilo od strane Banke bilo od strane Korisnika Paketa, sporazumnim raskidom ili smrću Korisnika Paketa.

Korisnik može u svakom momentu otkazati korištenje Paketa uz podnošenje pismenog Zahtjeva za zatvaranje Paketa, uz uslov da izmiri dospelje a nenaplaćene naknade. Otkazom Ugovora od strane Korisnika ili raskidom Ugovora na bilo koji način prestaju da važe sve pogodnosti koje je Korisnik ostvario korištenjem Paketa. Otkazivanjem usluge, proizvode i usluge ranije obuhvaćene Paketom, Korisnik koristi po standardnim uslovima. Banka može uskratiti pravo korištenja pojedinog

proizvoda/usluge koji čini sadržaj Paketa trajno ili privremeno, te otkazati korištenje Paketa.

Banka može uskratiti pravo korištenja Paketa ili raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom Paketa u sljedećim slučajevima:

- ukoliko se Korisnik Paketa ne pridržava Opštih uslova, kao i ukoliko se ne pridržava Opštih uslova za svaki pojedini proizvod ili uslugu koju koristi u sklopu Paketa;
- ukoliko Korisnik Paketa ne izvrši ili kasni sa izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu sa Bankom;
- u slučaju da su nastupile ili prijete nastup drugih okolnosti za koje Banka može pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika Paketa da uredno izvršava svoje obaveze po Paketima;
- u slučaju prestanka primanja redovnih mjesečnih primanja preko tekućeg računa;
- u svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni, bez obaveze navođenja razloga.

Ukoliko Korisnik želi da izvrši zamjenu Paketa, dužan je izmiriti dospelje obaveze nastale na jednom Paketima.

U slučaju prestanka Ugovora (na zahtjev Banke ili na zahtjev Korisnika), Korisnik paketa je dužan podmiriti Banci sve obaveze koje su u vezi sa korištenjem Paketa.

IZVJEŠTAVANJE

Banka će Korisnika Paketa obavještavati u skladu sa pojedinačnim Ugovorima o korištenju proizvoda unutar Paketa proizvoda, a koje su Korisnik i Banka ugovorili prilikom otvaranja tekućeg računa i svih ostalih proizvoda.

PRIGOVORI I REKLAMACIJE

U slučaju primjedbi na postupanje Banke, Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor na adresu Vakufska banka d.d. Sarajevo, Maršala Tita 13, 71000 Sarajevo. Banka po pritužbi odlučuje u roku od trideset (30) dana od dana prijema podnesene pritužbe.

U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke ima pravo uputiti pismenu obavijest nadležnoj Agenciji za bankarstvo u roku od petnaest (15) dana od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor, na adresu Agencija za bankarstvo FBiH, Ombudsmen za bankarski sistem, Koševo 3, 71000 Sarajevo.

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

ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi sastavni su dio Ugovora za Paket. Potpisivanjem Ugovora Korisnik Paketa potvrđuje da prihvata ove Opšte uslove.

VAKUFСКА BANKA DD SARAJEVO



S.W.I.F.T. Code: **VAKUBA22**

Web page: www.vakuba.ba

E-mail: vakufska@vakuba.ba

Banka zadržava pravo promjene Opštih uslova. Opšti uslovi, kao i njihove izmjene, Korisnik Paketa, koji ne pristane na izmijenjene odredbe Opštih uslova, obavezan je o tome obavijestiti Banku te otkazati Paket, a nastaviti korištenje pojedinačnih proizvoda čime je postojeći ugovorni odnos između Korisnika Paketa i Banke raskinut ili otkazati i Paket i svaki pojedini proizvod Banke iz Paketa vratiti sukladno opštim uslovima i pravilima za taj pojedinačni proizvod.

Sve troškove koji su nastali do trenutka otkaza ili gašenja Paketa Korisnik Paketa je dužan izmiriti prema Banci. Ako Korisnik Paketa ne postupi na opisani način, smatra se da je prihvatio izmijenjene odredbe.

Korisnik Paketa dužan je odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese, zaposlenja ili drugih podataka koji mogu uticati na korištenje Paketa ili proizvoda u Paketu. U slučaju neobavještanja Banke o promjeni adrese, pravovaljanom će se smatrati pisana dostava na zadnju adresu Korisnika Paketa koja je Banci poznata.

Banka se obavezuje da Korisnikove lične podatke neće davati niti saopštavati trećim licima, te da će iste koristiti u svrhu realizacije poslovne saradnje sa Korisnikom, kao i u ostaloj komunikaciji sa Korisnikom, uključujući i slanje promotivnih poruka o proizvodima i uslugama iz svoje djelatnosti. Lični podaci Korisnika, kao i podaci o poslovanju Korisnika, su poslovna tajna i Banka ih može ustupiti trećim osobama samo u skladu sa važećim zakonskim propisima i/ili ukoliko postoji zahtjev nadležnog organa za istim.

Banka će mijenjati sadržaj Paketa, bilo zbog sklapanja novih ugovora sa pružateljima nebankarskih pogodnosti i usluga bilo zbog tehnološkog napretka, poboljšanja kvalitete usluge i pogodnosti ili slično. Banka će Korisnike Paketa obavještavati o sadržaju Paketa putem promotivnih materijala te kanala distribucije koje koristi u svom poslovanju (poslovnice, web stranica, info telefon, bilten i drugo).

Banka će se u cjelosti pridržavati zakonske regulative vezane za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i podzakonskih akata, te internih procedura i pravilnika donesenih u skladu sa zakonskim okvirom.

Sve sporove koji mogu nastati, Banka i Korisnik pokušaće riješiti sporazumno, a u suprotnom, za rješavanje sporova nadležan je sud u Sarajevu.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Opštim uslovima, primjenjivaće se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa stanovništvom.