



SBERBANK

Opšti uslovi poslovanja Sberbank BH d.d.



SBERBANK

1. OPŠTE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja (dalje u tekstu: Opšti uslovi) Sberbank BH d.d. (dalje u tekstu: Banka), uređuju osnovna pravila poslovanja i poslovnog odnosa između klijenta (dalje u tekstu: Klijent, vlasnik računa, korisnik kredita) i Banke.

Ovim Opštim uslovima utvrđuje se slijedeće:

- Standardni uslovi poslovanja koji su primjenljivi na sve Klijente - korisnike proizvoda i usluga Banke,
- Opšta pravila za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke,
- Postupak komunikacije između Klijenta i Banke,
- Opšta pravila za obavljanje poslovanja između Korisnika i Banke, u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korištenja platnih kartica između Klijenta i Banke, kao i u drugim poslovima koje Banka obavlja u skladu sa pozitivnim propisima.

U izradi i primjeni ovih Opštih uslova Banka se, pored usklađenosti sa propisima, dobrim poslovnim običajima, poslovnoj praksi i pravičnom odnosu prema klijentu, vodi slijedećim načelima:

- Savjesnosti i poštenja,
- Postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza,
- Ravnopravnosti odnosa Klijenta sa Bankom,
- Zaštiti od diskriminacije,
- Transparentnog poslovanja i informisanja,
- Ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive,
- Prava Klijenta na prigovor i obeštećenje u skladu sa ovim Opštim uslovima i relevantnim propisima.

Banka se pridržava navedenih načela u svim fazama zasnivanja odnosa s klijentom (oglašavanje, pregovaračka faza i predaja nacрта ugovora, zaključivanje ugovora, korištenje usluge i trajanje ugovornog odnosa).

Opšti uslovi primjenjuju se u Banci zajedno sa Posebnim uslovima poslovanja za pojedine proizvode Banke i pojedinačnim ugovorima sklopljenim sa klijentima. U slučaju da je u pojedinačnom ugovoru sa Klijentom utvrđeno nešto različito od odredbi Opštih uslova, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora sklopljenog sa Klijentom.

Opšte uslove, kao i njegove izmjene i dopune, Banka objavljuje na vidnom mjestu u poslovnicama Banke, i na službenoj internet stranici Banke. Navedeni akti se objavljuju na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini, najmanje 15 (petnaest) dana prije njihove primjene.

Banka je dužna pružiti klijentu odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu opštih uslova u vezi s određenom finansijskom uslugom i, na zahtjev klijenta, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka dostaviti te uslove.

2. OPŠTA PRAVILA ZA USPOSTAVLJANJE POSLOVNE SARADNJE

2.1. Banka zasniva poslovnu saradnju s Klijentom:

2.1.1. otvaranjem i vođenjem slijedećih računa za pravna lica:

- računa za obavljanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti
- donatorskog računa
- računa u stečaju, odnosno likvidaciji
- drugih računa u skladu s poslovnom politikom Banke, te

2.1.2. otvaranjem i vođenjem slijedećih računa za fizička lica:

- štedno depozitnih računa u domaćoj i stranoj valuti
- tekućih računa
- žiro računa
- drugih računa u skladu s poslovnom politikom Bankepo osnovu ostalih ugovora kojim se uspostavlja poslovni odnos.

2.2. Klijent je dužan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka te statusnih prilika, a naročito o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidentnosti / nerezidentnosti) na osnovu kojih je Banka uspostavila poslovni odnos s njim. U slučaju relevantne izmjene ličnih podataka, kao što je promjena imena, prezimena, prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent je u obavezi obavijestiti Banku o izmjeni u pisanoj formi uz predočenje novog dokumenta.

2.3. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed Klijentovog nepridržavanja obaveze obavješćavanja Banke o promjeni ličnih podataka u roku od 8 (osam) dana od dana nastajanja statusne promjene.

2.4. Banka osigurava štedne uloge kod Agencije za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine shodno Zakonu o osiguranju depozita u Bosni i Hercegovini. Iznos osiguranog depozita je 50.000,00 KM po deponentu (po jednom matičnom broju).

2.5. Banka, prilikom identifikacije klijenata postupa u skladu sa internim aktima kojima se uređuje identifikacija klijenata, shodno svojoj poslovnoj strategiji.

2.6. Banka u cilju provođenja propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, u cilju svoje i zaštite svojih klijenata, kao i u cilju efektivne procjene potreba klijenata, usvaja i provodi interne procedure kojima se omogućava identifikacija klijenata i procjena kreditne sposobnosti klijenata.

2.7. Prilikom obavljanja procjene, a u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i pratećim podzakonskim aktima, Banka može odbiti zahtjev za otvaranje računa i/ili stupanje u poslovni odnos sa Klijentom bez davanja objašnjenja.

3. INFORMISANJE KLIJENTA U PREGOVARAČKOJ FAZI

3.1. Banka je obavezna Klijentu, fizičkom licu pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku standardnog informacionog



lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o novčanom depozitu / kreditu / dozvoljenom prekoračenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji Klijenta nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

3.2. Prilikom uručivanja Informativnog lista, Banka obavještava klijenta, da na svoj zahtjev, može bez naknade dobiti tekst ugovora o depozitu, odnosno kreditu – kao prijedlog za njihovo zaključivanje.

3.3. Banka je obavezna da Klijenta koji namjerava zaključiti ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa ili ugovor o izdavanju i korištenju platnih kartica obavijesti da, na svoj zahtjev, može dobiti tekstove tih ugovora - kao prijedlog za njihovo zaključivanje i to bez naplate dodatnih troškova.

4. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

4.1. Fizička lica

- Klijent Banke u smislu Opštih uslova može biti rezident ili nerezident, fizičko lice koje na osnovu svoje poslovne sposobnosti može zasnivati poslovni odnos sa Bankom i koje potpisom pristupnice i pripadajućeg ugovora prihvaća odredbe važećih Opštih uslova. Tom prilikom Banka klijentu izdaje štednu knjižicu, ili identifikacijsku karticu i/ili Ugovor.
- Pojam rezidenta odnosno nerezidenta određen je odgovarajućim zakonskim i/ili podzakonskim propisom. Odgovarajući propis u vrijeme donošenja ovih Opštih uslova je Zakon o deviznom poslovanju sa pratećim podzakonskim aktima.
- Štedna knjižica predstavlja standardizirani dokument u koji se upisuju sve promjene (uplate i isplate, pripisi kamate) i saldo štednog uloga. Upis podataka u štednu knjižicu obavlja se terminalski, uz ovjeru. Svako neovlašteno upisivanje u štednu knjižicu povlači za sobom materijalnu i krivičnu odgovornost.

Banka može otvoriti račun ili štedni ulog na:

- ime i prezime punoljetne ili maloljetne fizičke osobe,
- ime i prezime osobe pod starateljstvom.

- Za vlasnike tekućih računa Banka može izdati bankovnu karticu sa identifikacijom pomoću ličnog identifikacijskog broja (PIN). Banka je ovlaštena bez posebne saglasnosti ili odobrenja vlasnika računa otklanjati pogreške nastale u platnom prometu, zbog kojih stanje na računima odstupa od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i/ili na teret računa. U slučaju relevantne izmjene ličnih podataka, kao što je promjena imena, prezimena, prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent je u obavezi obavijestiti Banku o izmjeni u pisanoj formi uz predočenje novog dokumenta.

4.2. Pravna lica

- Zahtjev za otvaranje računa pravnog lica, kao i prateća dokumenta moraju biti potpisana od strane lica ovlaštenog za zastupanje i predstavljanje pravnog lica i ovjerena zvaničnim pečatom tog pravnog lica.
- Banka će zahtjevati od Klijenta da podnese na uvid dokumenta koji služe za uspostavljanje poslovnog odnosa u skladu sa Odlukom o minimalnim standardima aktivnosti banaka na sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
- Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi zadovoljavajućoj za Banku, čak i u slučaju kada je izmjena u pogledu ovlaštenja za upravljanje računom objavljena u odgovarajućem registru ili na drugi način.
- U slučaju relevantne izmjene podataka, kao što je promjena imena, prezimena, prebivališta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent je u obavezi obavijestiti Banku o izmjeni u pisanoj formi uz predočenje novog dokumenta.

4.3. Punomoći

- Klijent – vlasnik računa mora obavijestiti Banku u pisanoj formi o punomoći, ili izmjeni, ili opozivu punomoći koje je dao trećem licu.
- Korisnik mora predstaviti ovlašteno lice Banci, a originalni identifikacioni dokumenti trećih lica (punomoćnika) moraju se dostaviti Banci na uvid i Banka ih zadržava u obliku originala ili kopije. Punomoćnik ne može biti ovlašten da dalje prenosi punomoć, ili da zatvori račun bez specijalne punomoći date od strane Klijenta – vlasnika računa.
- Data punomoć prestaje:
 - u slučaju smrti Klijenta ili punomoćnika,
 - postavljanjem staratelja vlasniku računa,
 - istekom roka važenja punomoćja,
 - opozivom punomoći / otkazom punomoći.
- U slučaju opoziva koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od momenta prezentacije Banci odnosno kada vlasnik računa u prostorijama Banke izmijeni i dopuni, ili opozove datu punomoć.

4.4. Ugovor

- Pismeni ugovor koji Banka zaključuje sa klijentom, fizičkim licem obavezno sadrži minimum elementa utvrđenih u Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga.
- Banka je dužna Klijenta obavijestiti o namjeri da ugovor izmjeni, odnosno dopuni ako su te izmjene, odnosno dopune nastale zbog promjene onih općih uslova poslovanja Banke koji nisu utvrđeni kao promjenljivi, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.



- Banka je dužna da u obavještenju iz prethodnog stava precizno navede razloge za izmjenu ugovora, način na koji korisnik daje saglasnost na te izmjene, kao i rok u kome daje ovu saglasnost, a dužna je da ukaže i na posljedice nedavanja te saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora. Uz ovo obavještenje, Banka je obavezna dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njihovom prijemu.
- Ako Klijent obavijesti Banku da neće dati saglasnost iz prethodnog stava, Banka će dati rok od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.

5. FORMIRANJE I RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

5.1. Sredstva na računima klijenata formiraju se iz:

- uplata gotovine,
- doznaka u zemlji i iz inozemstva,
- kupovinom i prodajom deviza,
- prijenosom s drugih računa u Banci, i
- drugih uplata u korist računa.

5.2. Raspolaganje sredstvima

- Vlasnik računa i njegovi opunomoćenici mogu raspolagati sredstvima na računu u skladu s važećim propisima i pravilima Banke. Prilikom obavljanja transakcija po računima, vlasnici računa i opunomoćenici identificiraju se važećim ispravama koje su propisane pravilima Banke.
- Redovno raspolaganje sredstvima na KM i deviznim štednim knjižicama, žiro računima, te deviznim računima moguće je do minimalnog salda određenog internim aktima Banke. Svođenje salda KM štedne knjižice ili žiro računa odnosno svih valuta po deviznoj knjižici ili deviznim računima jednog vlasnika na nulu, uvjetuje zatvaranje takvih računa odnosno štednih knjižica.
- Vlasnik računa dužan je voditi evidenciju prometa i stanja na svojim računima otvorenim u Banci, te ne smije po računima stvarati veće obaveze od visine iznosa raspoloživih sredstava na tim računima.
- Oročenim depozitom vlasnik računa može raspolagati po isteku ugovorenog roka ili periodično u toku trajanja ugovorenog roka, a u skladu sa definisanim uslovima iz Ugovora. Banka iznimno može odobriti raspolaganje oročenim sredstvima i prije isteka ugovorenog roka, a na temelju pisanog zahtjeva Klijenata, posebnog odobrenja Banke i pod uslovima koje odredi Banka.
- Banka ne odgovara za štete koje mogu nastati gubitkom instrumenta kojim je moguće raspolagati sredstvima na tekućem, žiro ili deviznom računu (kartice, elektronsko bankarstvo itd.). Za transakcije nastale prije nego što je Banka obaviještena o gubitku, krađi i/ili o drugom obliku neovlaštenog korištenja sredstava sa računa, vlasnik računa snosi rizik neovlaštenog raspolaganja sredstvima na računu.
- Vlasnik računa može opunomoćiti punoljetnu osobu za raspolaganje sredstvima na računu. Po tekućem računu na koji prima uplate po osnovu PIO/MIO penzije, klijent može ovlastiti samo jednu osobu.

Punomoć se daje prilikom otvaranja računa ili naknadno, pred ovlaštenim uposlenikom Banke. Banka priznaje i punomoć na kojoj je potpis vlasnika računa (opunomoćitelja) ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela, diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Bosne i Hercegovine, pri čemu ovakve punomoći smatra jednokratnim. Stalna punomoć vrijedi do pisanog opoziva vlasnika računa. Opunomoćenik raspoláže sredstvima na računu pod istim uslovima kao i vlasnik računa, ali ne može promijeniti podatke o vlasniku računa, ugovorene uslove oročenog depozita, ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima, niti tražiti zatvaranje računa, osim ako to u punomoći nije izričito navedeno.

- Momentom dostavljanja Banci pisanog obavještenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ovlaštenje, kao i eventualno date punomoći za upravljanje računom prestaju da važe.
- Radi naplate bilo kojeg dospjelog, a nenaplaćenog potraživanja Banke prema klijentu, Banka može izvršiti naplatu tog potraživanja iz raspoloživih sredstava na računima klijenta u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena izvršiti konverziju raspoloživih sredstava na svim računima Klijenta u valutu u kojoj Banka ima potraživanje prema klijentu.

6. PLASMANI / KREDITI

- 6.1. Pod plasmanima Banke, u smislu ovih Opštih uslova, smatraju se krediti, akreditivi, garancije i drugi bankarski poslovi sa kreditno sposobnim klijentima, na osnovu ugovora zaključenih primjenom zakona i opštih akata Banke.
- 6.2. Svoje potrebe za kreditiranjem Klijent odnosno korisnik kredita izražava Banci podnošenjem pisanog zahtjeva za kredit.
- 6.3. Banka će razmotriti svaki uredno podneseni zahtjev za kredit i obavijestiti Klijenta odnosno korisnika kredita o svojoj odluci. Banka nije dužna obavijestiti Klijenta o razlozima svoje odluke.
- 6.4. Banka u postupku obrade kreditnog zahtjeva provjerava bonitet i kreditno-garantnu sposobnost svih učesnika u kreditu. Osnovni kriteriji za plasiranje sredstava su: uspješnost poslovanja i kreditna sposobnost Klijenta, stepen rizika, ekonomska opravdanost plasmana, kao i obim i nivo poslovne saradnje Klijenta sa Bankom.
- 6.5. Banka ne može Klijentu, fizičkom licu staviti na raspolaganje sredstva prije isteka roka 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na njegov izričit zahtjev. Klijent ima pravo na odustanak od zaključenog ugovora, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, uz ograničenja navedena u Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga.
- 6.6. Korisnik kredita je obavezan izmiriti troškove nastale obradom zahtjeva za kredit.
- 6.7. Korisnik kredita dužan je bez odgađanja pisanim putem obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, te statusnih prilika lica koje u kreditu sudjeluju



na njegovoj strani (sudužnik, založni dužnik, i sl.), u roku od 8 (osam) dana od dana nastale promjene.

- 6.8.** Korisnik kredita dužan je Banci osigurati instrumente obezbjeđenja njenih potraživanja na zahtjev i po izboru Banke i omogućiti njihovo praćenje i procjenu kvalitete za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa odnosno potraživanja Banke. Traženi instrumenti obezbjeđenja navedeni su u posebnim uslovima za pojedine proizvode Banke.
- 6.9.** Uslovi štednje ili novčani depozit kao uslov za odobravanje kredita, te mogućnosti i uslovi prebijanja kredita i štednog uloga odnosno novčanog depozita, određeni su posebnim uslovima sadržanim u odlukama Banke i dostupni su na uvid u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima.
- 6.10.** U slučaju neizvršavanja ugovornih obaveza i nepridržavanja koje od obaveza Klijenta navedenih u ovim Opštim uslovima, Banka zadržava pravo da po svom izboru, odjednom ili postupno, učini sva ili pojedina svoja potraživanja prema Klijentu trenutno dospjelim, bez obzira na ugovoreni rok dospeljeća.

Platne kartice

- 6.11.** Banka Klijentima izdaje platne kartice. Klijent Banke je korisnik platne kartice. Kartica predstavlja instrument za pristup i raspolaganje sredstvima sa računa korisnika kartice, kao i instrument za dobijanje određenih informacija o računu Klijenta.
- 6.12.** Kartice mogu biti debitne ili kreditne, a sve imaju međunarodno važenje, odnosno mogu se koristiti u zemlji i inostranstvu.
- 6.13.** Za jedan račun, moguće je na osnovu pisanog zahtjeva osnovnog Klijenta vezati i jednu ili više dodatnih kartica.
- 6.14.** Za sve troškove nastale korištenjem osnovne i dodatnih kartica, zadužuje se račun osnovnog Korisnika.
- 6.15.** Način i postupak poslovanja sa platnim karticama regulisan je aktima Banke (Opšti uslovi za izdavanje i korištenje platnih kartica za fizička lica Sberbank d.d., Sarajevo), te ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke kojim se definišu uslovi pod kojima se obavlja poslovanje karticama.

7. DEPOZITI

- 7.1.** Depozit je novčana obaveza Banke, nastala pologom KM, odnosno deviznih sredstava klijenata na račun otvoren kod Banke, a na osnovu kojega nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povrat sredstava.
- 7.2.** Depozit može biti depozit po viđenju i oročeni depozit.
- 7.3.** Oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni. Oročeni depozit može biti oročeni depozit bez namjene i oročeni depozit sa namjenom, sa otkaznim rokom i bez otkaznog roka. Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta, uređuju se ugovorom.

- 7.4.** U slučaju automatskog produžavanja oročenja novčanog depozita, Banka je dužna, najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja klijenta obavijestiti o roku na koji se produžuje ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a klijent ima pravo ugovor raskinuti najkasnije u roku 30 dana od dana prijema tog obavještenja i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli period.
- 7.5.** Banka zadržava pravo da, u skladu sa aktima Banke, propiše minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja i druge uslove.

8. KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI

- 8.1.** Način obračuna i pripisa kamata, te način naplate naknada i troškova koje Banka obračunava za obavljanje određenih poslova i pružanje bankarskih usluga, utvrđeni su važećim aktom Odluka o kamatnim stopama Sberbank BH d.d. i Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge u Sberbank BH d.d.
- 8.2.** Kamatne stope izražene su na godišnjem nivou.
- 8.3.** Visinu kamatnih stopa i naknada te njihovu izmjenu Banka izračunava i određuje sukladno internim propisima, a koji su poznati klijenti pri informisanju i dobijanju ponude, a zavisno od tržišnih prilika, cijene novca i cijene kapitala u zemlji i inozemstvu odnosno shodno poslovnoj politici Banke i važećim propisima. Banka ima pravo revidirati pretpostavke, elemente i parametre koji se uzimaju u obzir pri izračunu i utvrđivanju visine kamatnih stopa, te kod promjene visine kamatnih stopa, te će se takve promjene primjenjivati kako na postojeće poslove između Banke i klijenta, tako i na buduće. U slučaju kada Banka promijeni navedene pretpostavke, elemente i parametre klijenta će o tome obavijestiti prema pravilima koja se primjenjuju kod objave izmjena i/ili dopuna opših uslova. Na depozite po viđenju Banka obračunava kamatu mjesečno, a na kraju kalendarske godine pripisuje je depozitu. Kamate po tekućim i žiro računima obračunavaju se mjesečno, a pripisuju se na kraju svakog kvartala, tj. 31. marta, 30. juna, 30. septembra i 31. decembra.
- 8.4.** Obračun kamate na oročene depozite radi se primjenom konformnog metoda obračuna kamate. Za oročena sredstva do jedne godine, kamate se obračunava svaki mjesec, a pripisuju na kraju ugovorenog perioda. Za oročena sredstva preko jedne godine kamate se obračunavaju svaki mjesec, a pripisuju ili isplaćuje (u skladu sa pojedinačnim ugovorom) na godišnjem nivou, računajući od datuma oročenja. Kamate se obračunavaju egzaktnom metodom na bazi stvarnog /kalendarskog broja dana.
- 8.5.** Na dospjela, a neizmirena potraživanja čija uplata nije uslijedila ni nakon 15 kalendarskih dana od datuma dospeljeća Banka obračunava i naplaćuje ugovorenu zateznu kamatu po stopi određenoj Odlukom o kamatama i naknadama Banke. U slučaju kašnjenja u plaćanju zatezne kamate, Banka će obračunati i naplatiti Klijentu i dodatne troškove nastale uslijed kašnjenja. Dostavljanje opomene za kašnjenje u plaćanju dospjelih obaveza Klijenata fizičkih lica je bez naknade.



- 8.6.** Klijent je dužan nadoknaditi Banci i stvarne troškove koji nastanu djelovanjem Banke po nalogu Klijenta ili u njegovom interesu. Ista obaveza Klijenta postoji i ako pojedina radnja bez krivice Banke nije imala uspjeha, ili su troškovi stvarno nastali u interesu klijenta, radi sprečavanja njemu predstojeće štete.
- 8.7.** Klijentima se naknada ili trošak obračunava i zaračunava odmah kod izvršenja usluge odnosno radnje. Ukoliko klijent nije prisutan, obračunata naknada ili trošak naplaćuje se na teret njegovog računa, a ista se evidentira u izvodu o promjenama i stanju na računu.
- 8.8.** Trošak platnog prometa i ostali zavisni troškovi zaračunavaju se u skladu sa Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge u Sberbank BH d.d.
- 8.9.** Redoslijed naplate potraživanja Banke je: Obaveze za prihodujuće kredite (portfolio ispravka vrijednosti) se zatvaraju prioritetom starosti dospjelih obaveza, a potom starinom tipa obaveze (kamate, glavnica, naknade), dok se za neprihodujuće kredite (individualna i grupna ispravka vrijednosti) prvo zatvaraju bilansne obaveze, prethodno definisami redoslijedom i prioritetima, a nakon toga vanbilansne obaveze ,
- 8.10.** Sva novčana sredstva primljena na račune koji se vode u Banci u neradne dane, knjigovodstveno se evidentiraju s datumom prvog slijedećeg radnog dana Banke.
- 8.11.** O svakoj promjeni visine ugovorene kamatne stope Banka obavještava klijenta pisanim ili elektronskim putem najkasnije 15 dana prije primjene nove nominalne kamatne stope. U slučaju promjene ugovorene kamatne stope kod kreditnih plasmana Banka će klijentu uz obavijest o promjeni dostaviti i izmjenjeni otplatni plan. Efektivne kamatne stope koje odražavaju ukupnu cijenu kredita na dan obračuna, iskazane su po pojedinim vrstama kreditnih poslova.
- 8.12.** Efektivne kamatne stope koje odražavaju ukupan prinos na depozit, i dostupne su u poslovnicama Banke.

9. POSLOVNA TAJNA

- 9.1.** Poslovnom tajnom Banke smatraju se, između ostalog, akta, isprave i podaci o njenom poslovanju, čije bi saopštavanje neovlaštenim licima izazvalo ili moglo da izazove teže štetne posljedice za interese klijenata Banke a naročito:
- Podaci o odobrenim kreditima, garancijama i drugim poslovima zaključenim sa klijentima Banke;
 - Podaci o finansijskom stanju klijenata Banke;
 - Podaci o poslovanju klijenata preko tekućih i žiro-računa i podaci o stanju na tim računima;
 - Podaci o štednim ulozima i drugim depozitima;
 - Dokumentacija korisnika kredita, garancija i avala, dioničara i svih drugih subjekata koji imaju poslovni odnos sa Bankom
 - Lični podaci klijenta u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka
 - Ostali podaci i isprave, koje se proglašavaju kao poslovna tajna opštim ili pojedinačnim aktima Banke.
- 9.2.** Poslovnu tajnu dužni su da čuvaju članovi organa Banke, kao i svi zaposleni u Banci, bez obzira na to kako su tajnu saznali.

- 9.3.** Dužnost čuvanja poslovne tajne traje i po prestanku funkcije u organima Banke, odnosno i po prestanku radnog odnosa u Banci.
- 9.4.** Izuzeci od obaveze čuvanja poslovne tajne postoje ako se podaci saopštavaju:
- Na osnovu odluke ili zahtjeva organa unutrašnjih poslova ili pravosudnih organa;
 - Za potrebe organa nadležnog za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti;
 - Regulatornim i kontrolnim organima Bosne i Hercegovine;
 - Shodno zahtjevima Bazel II sporazuma unutar koncerna, a koji je obavezan čuvati poslovnu tajnu u skladu sa međusobno potpisanim ugovorom;
 - U vezi sa izvršnim i imovinsko-pravnim postupkom na imovini klijenta od strane nadležnog državnog organa;
 - Stranom regulatornom tijelu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenom između tog lica i Banke;
 - Državnim organima Bosne i Hercegovine i to pravosudnim organima, organima gonjenja i organima koji vrše javna ovlaštenja kada je to potrebno radi zaštite interesa Banke;
 - Poreznoj upravi Sjedinjenih Američkih Država (Internal Revenue Service - IRS) o poreznim obveznicama Sjedinjenih Američkih Država iz FATCA¹ propisa, a na osnovu potpisane Izjave klijenta kojom daje izričitu saglasnost Banci i pristaje da se svi njegovi lični podaci, činjenice i okolnosti koji su Banci stavljeni na raspolaganje mogu obrađivati, koristiti i prenositi u svrhu utvrđivanja FATCA statusa, kao i ispunjenja obaveza koje proizlaze iz provedbe izvještavanja. FATCA status ima fizičko ili pravno lice kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje američki porezni FATCA zakon.

10. KOMUNIKACIJA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE

- 10.1.** Banka će na ugovoreni način, obavijestiti Klijenta o stanju njegovog kredita.
- 10.2.** Izvod o stanju i prometu po računu smatra se dostavljenim ili danim na uvid klijentu te prihvaćenim od istog, ako ga klijent nije osporio unutar roka od 15 dana od dana njegovog izdavanja. Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o izostanku prethodno navedenih izvoda, čiji primitak očekuje u skladu s ugovorenim ili poslovno uobičajenim intervalima priopćavanja. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvoda, ako je o tom izostanku klijent nije bez odgađanja informisao.

¹ FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act – Zakon o poreznim obavezama po finansijskim računima izvan SAD-a) je američki propis koji je donesen 18.03.2010. godine, a koji je stupio na snagu 01.07.2014, sa ciljem sprječavanja utaje poreza. Detaljne informacije o FATCA propisu nalaze se na web stranici: www.irs.gov/Businesses/Corporations/Foreign-Account-Tax-Compliance-Act-FATCA.



SBERBANK

- 10.3.** Klijent se o o proizvodima i uslugama Banke, kao i eventualnim izmjenama ili dopunama uslova pod kojima Banka pruža te usluge ili proizvode može informirati u prostorima Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima, putem službene internet stranice Banke (www.sberbank.ba), te na bilo koji drugi način komunikacije s Bankom. Banka će klijentu dati odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu tih uslova.
- 10.4.** Klijent može da traži, a Banka je dužna da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i usmene instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova
- 10.5.** Klijent ima pravo da zahtijeva od Banke pismene informacije o onim opštim uslovima korištenja proizvoda i usluga, koji su u vezi za uslugom Banke za koju je zainteresovan ili koji su u vezi sa poslovnim odnosom koji ima sa Bankom.

11. BLOKADA, AMORTIZACIJA I ZATVARANJE RAČUNA

- 11.1.** Banka će blokirati račun koji se vodi na ime, u slučaju primitka pouzdane informacije o smrti vlasnika računa, gubitku, nestanku ili krađi štedne knjižice ili identifikacijske kartice, te na osnovu sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela i isprava, temeljem kojih je Banka u skladu sa važećim propisima dužna izvršiti blokadu.

Vlasnik računa je obavezan proglasiti nevažećim izgublenu, nestalu, uništenu ili ukradenu štednu knjižicu ili identifikacijsku karticu koje glase na ime, u službenim glasilima, te potvrdu o istom predaje Banci.

Izgublenu, nestalu uništenu ili ukradenu štednu knjižicu ili identifikacijsku karticu koje glase na ime, Banka amortizira (proglašava nevažećom i izdaje novu) nakon prijema potvrde o objavi u službenim glasilima.

- 11.2.** Banka gasi račun u skladu sa pojedinačnim ugovorom, a na pisani zahtjev vlasnika računa, zakonskog zastupnika, opunomoćene osobe, ako je to u punomoći izričito navedeno, temeljem odluke organa starateljstva, te rješenja suda. Nakon što Banka primi pouzdanu informaciju o smrti vlasnika računa, Banka će prava sa računa ili depozita prenijeti na nasljednike samo na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju kojeg donosi nadležni sud.
- 11.3.** Banka može jednostrano ugasi ili blokirati račun na osnovu pravosnažnog sudskog rješenja, odluke nadležnog organa, te zakona i drugih propisa.
- 11.4.** Banka na osnovu ugovora o otvaranju računa zadržava pravo da u izvjesnim situacijama jednostrano raskine poslovni odnos sa vlasnikom računa i ugasi račun kada smatra da je to potrebno.
- 11.5.** 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, 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.

12. PRIGOVORI I POKRETANJE POSTUPKA POSREDOVANJA

- 12.1.** Klijent prigovor može uputiti usmeno ili pisanim putem.
- 12.2.** Podnošenje pisanih prigovora vrši se na obrascu «Prigovor na postupanje Banke» ili na drugi način.
- 12.3.** Klijent jamči za tačnost ličnih podataka unesenih na obrazac Prigovora.
- 12.4.** Klijent ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, obaveza iz ovog Ugovora, Općih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.
- 12.5.** Prigovor se podnosi na adresu Banke u Ulici Fra Anđela Zvizdovića broj 1., 71 000 Sarajevo.
- 12.6.** Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, podnosiocu prigovora dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.
- 12.7.** Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom iz prethodnog stava ovog člana, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, podnosilac prigovora može u pisanoj formi obavijestiti i uložiti prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo FBiH.
- 12.8.** Podnosilac prigovora može u pisanoj formi dostaviti prijedlog za posredovanje Agenciji za bankarstvo FBiH radi vansudskog rješavanja spornog pitanja, a sve u skladu sa zakonom i propisima kojima se uređuje posredovanje.

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.

Opšti uslovi stupaju na snagu 01.11.2014.godine.

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova, Opšti uslovi poslovanja od 23.06.2014. godine stavljaju se van snage.