



SBERBANK

Opšti uslovi poslovanja Sberbank BH d.d.



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,
- opšte uslove za obavljanje transakcija između Klijenta i Banke, odnosno opšta pravila u poslovima odobravanja kredita, prijema novčanih depozita, otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, izdavanja i korištenja platnih kartica između Klijenta i Banke, kao i u svim 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 nacrtu 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 Posebnim uslovima poslovanja za pojedine proizvode Banke ili 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 akt se objavljuju na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini, najmanje 15 (petnaest) dana prije njegove 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:

- račun u KM za redovno poslovanje poslovnog subjekta;

- račune organizacionih dijelova poslovnog subjekta, koji se registruju u skladu sa zakonom;
- račune za posebne namjene čija je namjena utvrđena zakonom ili drugim propisom u skladu sa zakonom;
- račune za uplatu javnih prihoda;
- devizni račun u skladu sa propisima o deviznom poslovanju;
- escrow račun, kao račun posebne namjene po kojem se banka pojavljuje kao agent koji garantuje da će posao biti izvršen u skladu sa nekim posebnim poslom odnosno ugovorom i koji se gasi kada se ispune sve obaveze iz ugovora;
- notarski povjerenički račun za druge osobe za plaćanja koja se odnose na neki poseban pravni posao, koji sklapa Notar i njegov klijent

2.1.2. Otvaranje i vođenje slijedećih računa za fizička lica:

- štedno depozitnih računa u domaćoj i stranoj valuti,
- tekućih računa,
- drugih računa u skladu s poslovnom politikom Banke po 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 obavještanja 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 Klijentu 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 domaće ili strano fizičko, odnosno rezident ili nerezident, fizičko lice koje na osnovu svoje poslovne sposobnosti može zasnivati poslovni odnos sa Bankom i koje potpisom pristupnice i pripadajućeg ugovora prihvata 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 dostavi 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 koju 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 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 od strane davaoca iste.
- 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 ili novog 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 Klijentu dati rok od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.
- Opći uslovi poslovanja su sastavni dio ugovora zaključenog između Banke i Klijenta.

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.
- Svođenje salda KM štedne knjižice 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.
- Oročnim 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 oročnim 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 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 svu nastalu štetu i 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) ovjeren od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela, diplomatskog ili konzularnog predstavništva države opunomoćitelja ili Bosne i Hercegovine. Stalna punomoć vrijedi do pisanog opoziva Vlasnika računa. Opunomoćenik raspolaže 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 bilo 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 dospijea.

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 Klijenta odnosno 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 jednu ili više dodatnih kartica.
- 6.14.** Za sve troškove nastale korištenjem osnovne i dodatnih kartica, zadužuje se račun osnovnog Klijenta odnosno 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 BH 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 plogom KM, odnosno deviznih sredstava Klijenta 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. 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. Predmetni akti čine sastavni dio ovih Opštih uslova.
- 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 klijentima 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 promjeni navedene pretpostavke, elemente i parametre, Klijenta će o tome obavijestiti prema pravilima koja se primjenjuju kod objave izmjena i/ili dopuna opštih uslova. Na depozite po viđenju Banka obračunava kamatu mjesečno, a na kraju kalendarske godine pripisuje je depozitu. Kamate po tekućim 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, prema fizičkim licima, čija uplata nije uslijedila ni nakon 15 kalendarskih dana od datuma dospjeca, Banka obračunava i naplaćuje ugovorenu zateznu kamatu po stopi određenoj Odlukom o kamatnim stopama u Sberbank BH d.d.. 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.** Na dospjela, a neizmirena potraživanja, prema pravnim licima, čija uplata nije uslijedila ni nakon 8 dana za revolving, overdraft i kredite o dospjecu, odnosno 0 dana za kredite sa otplatnim planom, Banka obračunava i naplaćuje ugovorenu zateznu kamatu po stopi određenoj Odlukom o kamatnim stopama u Sberbank BH d.d..
- 8.7.** 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.

- 8.8.** 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.
- 8.9.** Trošak platnog prometa i ostali zavisni troškovi zaračunavaju se u skladu sa Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge u Sberbank BH d.d..
- 8.10.** Redosljed 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 redosljedom i prioritetima, a nakon toga vanbilansne obaveze.
- 8.11.** Sva novčana sredstva primljena na račune koji se vode u Banci u neradne dane, knjigovodstveno se evidentiraju s datumom prvog slijedećeg radnog dana Banke.
- 8.12.** O svakoj promjeni visine ugovorene kamatne stope, uključujući i slučaj kada je kamatna stopa definisana kao EURIBOR/LIBOR + marža i kamatna stopa se mijenja samo uslijed promjene EURIBOR-a/LIBOR-a, 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.
- 8.13.** Efektivne kamatne stope koje odražavaju ukupan prinos na depozit, dostupne su u poslovnicama Banke.

9. POSLOVNA / BANKARSKA TAJNA

- 9.1.** Poslovnom ili bankarskom 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 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, Zakonom o bankama FBiH, podzakonskim aktima Agencije za bankarstvo te opštim ili pojedinačnim aktima Banke.
- 9.2.** Poslovnom tajnom smatraju se naročito podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze fizičkih i pravnih lica klijenata Banke, i podaci o stanju i

prometu na pojedinačnim računima fizičkih i pravnih lica otvorenih u Banci.

- 9.3.** Poslovnu tajnu dužni su da čuvaju članovi organa Banke, kao i svi zaposleni u Banci, bez obzira na to kako su tajnu saznali.
- 9.4.** Dužnost čuvanja poslovne tajne traje i po prestanku funkcije u organima Banke, odnosno i po prestanku radnog odnosa u Banci.
- 9.5.** Obaveza čuvanja poslovne tajne ne postoji ako se podaci saopćavaju:
- trećem licu uz pisanu saglasnost klijenta na koga se podatak odnosi,
 - radi ostvarenja interesa Banke prilikom prodaje plasmana klijenata,
 - nadležnom sudu, tužilaštvu ili licima koja rade po njihovim nalogima, na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnog suda, odnosno tužilaštva, ukoliko su takvi podaci potrebni za postupke koje provode u okviru svojih nadležnosti, a u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad,
 - sudu ili upravnom organu u vezi sa izvršenjem ili stečajnom upravniku u vezi sa stečajem na imovini klijenta Banke,
 - Agenciji za bankarstvo FBiH i drugim nadležnim regulatornim organima radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti,
 - Ombudsmanu za bankarski sistem, ako interesi ili obaveze Banke ili korisnika bankarskih usluga zahtijevaju saopćavanje tajnih podataka u postupku rješavanja pravnih nesuglasica između Banke i korisnika bankarskih usluga ili drugom postupku arbitraže ili mirenja,
 - na pisani zahtjev poreskih organa, inspekcijских i drugih kontrolnih organa u skladu sa propisima koji uređuju njihov rad,
 - Agenciji za osiguranje depozita, u skladu sa propisima o osiguranju depozita u bankama,
 - društvima za osiguranje u postupku osiguranja potraživanja Banke, a koji se odnose na ta potraživanja,
 - pri zaključivanju pravnih poslova čiji je rezultat osiguranje potraživanja Banke, uključujući i kreditne izvedene instrumente, bankarsko jemstvo i drugi slični poslovi,
 - ako Banka koja pruža usluge čuvanja i administriranja finansijskih instrumenata za račun klijenata dostavi banci koja je izdavalac nematerijalizovanih vrijednosnih papira na njen zahtjev podatke o imalcima tih vrijednosnih papira,
 - na osnovu pisanog zahtjeva centra za socijalni rad radi poduzimanja mjera iz njihove nadležnosti,
 - na osnovu pisanog zahtjeva lica koje je pogrešno uplatilo novčana sredstva na račun klijenta Banke, i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava,
 - nadležnom organu za restrukturiranje, likvidaciju odnosno stečaj Banke, ako su tajni podaci neophodni za rješavanje potraživanja povjerilaca, te ostalih zahtjeva koji se odnose na postupak restrukturiranja, likvidacije odnosno stečaja Banke, osim onih podataka koji se odnose na druge subjekte koji su uključeni i imaju pravni interes u tim postupcima,



SBERBANK

- 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» koji Klijent može dobiti u bilo kojoj poslovnicu Banke ili prigovor može podnijeti na drugi odgovarajući 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 ove Opšte uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se 15 dana od dana objavljivanja u službenim prostorijama Banke i internet stranici..

Beč, 27.11.2019. godine

Predsjednik Nadzornog odbora


Arndt Röchling