

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Naziv banke/društva	Addiko Bank d.d. Sarajevo
Verzija dokumenta broj:	V 1.4
Mjesto i datum izrade dokumenta:	Sarajevo, juli, 2018. godine
Datum primjene:	15 dana od dana objavljivanja
Nadležna B1 organizacijska jedinica:	Odjel pravnih poslova i Compliance
Klasifikacija dokumenta:	Javno

## SAŽETAK DOKUMENTA

<input type="checkbox"/> Program	<input checked="" type="checkbox"/> Lokalna politika	<input type="checkbox"/> Procedura	<input type="checkbox"/> Pravilnik
<input type="checkbox"/> Priručnik	<input type="checkbox"/> Uputa	<input type="checkbox"/> Smjernice	<input checked="" type="checkbox"/> Ostalo: Obrazac

NADLEŽNA CxO OBLAST	CEO
---------------------	-----

PROVEDBA SISTEMA INTERNIH KONTROLA		
Ovaj dokument podliježe sistemu internih kontrola	<input checked="" type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NE
"Princip 4 oka"	<input checked="" type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NE
Definirana podjela obaveza i nadležnosti	<input checked="" type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NE
Izražena hijerarhija	<input checked="" type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NE
Redovni izvještaji o radu se podnose	a) Upravi b) Nadzornom odboru c) Grupi d) regulatoru (FBA, KVP, SIPA...)	

ZAPISNIK O KONTROLI VERZIJE NA GRUPNOM NIVOU		
Verzija	Opis / Važne promjene	Datum
n/a		

ZAPISNIK O KONTROLI VERZIJE NA LOKALNOM NIVOU		
Verzija	Opis / Važne promjene	Datum
n/a		

NAREDNO REVIDIRANJE / AŽURIRANJE NAJKASNIJE	
------------------------------------------------	--

REFERENCE / VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o obligacionim odnosima, Odluka o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja davaoca finansijskih usluga</li> </ul>

DODATNE INFORMACIJE

## SADRŽAJ

SKRAĆENICE/DEFINICIJE.....	4
1. UVOD .....	5
1.1. Motivacija / Ciljevi .....	5
1.2. Nadležnosti i odgovornosti .....	5
1.3. Veza s drugim dokumentima .....	5
2. OPIS MATERIJE ILI PROCESA KOJI SE DEFINIŠE .....	5
3. KRATAK PREGLED PRIMJENJENIH SIK PRINCIPA .....	5
4. OPĆI DIO .....	6
5. ZAVRŠNE ODREDBE .....	10

**SKRAĆENICE / DEFINICIJE**

SKRAĆENICA	PUNI NAZIV	POJAŠNJENJE / PREVOD
/	ADDIKO BANK AG	Vlasnik Addiko Bank d.d. Sarajevo
Addiko Bank d.d.	Addiko Bank d.d. Sarajevo	Zvanični skraćeni naziv
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine	Zvanični skraćeni naziv
Grupacija	Addiko Bank AG i sve banke čiji je	
Članice Addiko grupacije	Banke i druga pravna lica u većinskom vlasništvu Addiko Bank AG ili nekog njenog supsidijara	

Na osnovu člana 33. Statuta Addiko Bank d.d, Nadzorni odbor Addiko Bank d.d. na svojoj IV sjednici održanoj dana 30.07.2018. godine donosi

## OPĆE UVJETE POSLOVANJA

### 1. UVOD

Dokument definiše osnovne principe i temeljne odrednice poslovanja Addiko Bank d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka)

#### 1.1. Motivacija / Ciljevi

Osnovni cilj usvajanja dokumenta jeste usaglašavanje Općih uvjeta poslovanja Addiko Bank d.d. sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, kao i drugih podzakonskih akata koje je donijela Agencija za bankarstvo FBiH, na osnovu strategije Banke.

#### 1.2. Nadležnosti i odgovornosti

Za provedbu Općih uvjeta poslovanja nadležni su svi odjeli u Banci iz razloga što predstavljaju jedan od najznačajnijih općih akata Banke. Svaki odjel, u okviru svojih nadležnosti, u poslovanju treba da se pridržava osnovnih principa i ciljeva koji su navedeni u Općim uvjetima poslovanja.

#### 1.3. Veza s drugim dokumentima

Dokument ima vezu sa: Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odlukom o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja davaoca finansijskih usluga

### 2. OPIS MATERIJE ILI PROCESA KOJI SE DEFINIŠE

Ovim Općim uvjetima poslovanja Banke uređuju se sa klijentima banke osnovna pravila poslovnog odnosa, a vezano za korištenje proizvoda i usluga koje Banka pruža na tržištu u okviru svoje redovne djelatnosti.

### 3. KRATAK PREGLED PRIMJENJENIH SIK PRINCIPA

Primjena SIK principa vidljiva je kroz poštivanje principa četiri oka prilikom izrade dokumenta, kao i obavezom poštivanja Općih uvjeta poslovanja od strane svih uposlenika Banke. Obaveza redovnog godišnjeg revidiranja također predstavlja primjenu SIK principa za ovaj dokument.

### 4. OPĆI DIO

#### Predmet Općih uvjeta poslovanja

Općim uvjetima poslovanja definisani su uvjeti pod kojima Banka pruža svoje usluge, koji se primjenjuju na klijenta.

Opći uvjeti poslovanja se sastoje od ovog zajedničkog dijela i posebnih dijelova kojima se definišu uvjeti i cijene pružanja usluga za različite vrste usluga koje Banka pruža.

#### Dostupnost i objava Općih uvjeta poslovanja

Banka će 15 dana prije početka primjene Općih uvjeta poslovanja, omogućiti klijentima upoznavanje sa Općim uvjetima poslovanja, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji BiH (u daljem tekstu: FBiH)

Banka će u predugovornoj i pregovaračkoj fazi klijentu osigurati dostupnost Općih uvjeta poslovanja u svojim poslovnim prostorijama i web stranici i neposredan uvid u dokument.

## **Primjena Općih uvjeta**

Primjenom Općih uvjeta poslovanja Banka će osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentima u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Ukoliko su neka pitanja drugačije regulisana posebnim uvjetima bankarskog proizvoda u odnosu na Opće uvjete poslovanja, prednost će imati posebni uvjeti.

## **Identifikacija i podaci o klijentu i način potpisivanja klijenta**

Klijent je, u skladu sa propisima i internim procedurama Banke, obavezan da Banci podnese određenu dokumentaciju. Potrebnu dokumentaciju koju je klijent obavezan da podnese, Banka ističe na svojoj web stranici kao i na šalterima Banke u formi liste dokumentacije koja je potrebna za ostvarivanje određene usluge Banke koja je dostupna klijentima. Lista dokumenacije sadrži i način podnošenja dokumenta (original, kopija i sl.), kao i starost dokumenta, način ovjere i ostale bitne elemente kojih je klijent obavezan da se pridržava prilikom podnošenja dokumentacije.

Banka zadržava pravo da odbije poslovnu saradnju sa klijentom u slučaju da podnesena dokumentacije nije u skladu sa zahtjevom Banke.

Pored liste dokumentacije Banka zadržava pravo, da od klijenta zahtijeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uvjet za uspostavljanje poslovne saradnje.

## **Prava i obaveze Banke**

Banka ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru klijenta;
- bez saglasnosti klijenta blokira mogućnost korištenja određenih proizvoda i usluga, raskine već uspostavljenu poslovnu saradnju radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma ili zahtijeva potpunu otplatu dozvoljenog prekoračenja računa, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke koje regulišu ovu oblast;
- raspoláže sredstvima na računima klijenta, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima;
- podatke o klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg akta, i na koje je dao saglasnost da sa istim Banka može raspolagati, koristi radi dostavljanja klijentu obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Banka ima i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Općim uvjetima i drugim aktima Banke kao i u skladu sa ugovorom koji je Banka zaključila sa klijentom.

Banka je u obavezi da:

- u poslovnim odnosima sa klijentima postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom praksom kao i načelom savjesnosti i poštenja;
- postupi po pisanim nalogima i instrukcijama dobijenim od klijenta, a koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje računa, ako su ista u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke;
- na jasan i razumljiv način obavještava klijente o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama (oglašavanjem u sredstvima javnog informisanja, direktnom komunikacijom u pisanoj ili usmenoj formi, dostavljanjem, uručivanjem i činjenjem dostupnim informativnog i reklamnog materijala na šalterima, internet prezentaciji ili na drugi način), pri čemu ovo obavještenje ne smije da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uvjetima korištenja bankarskih proizvoda i usluga;

- odgovori u pisanoj formi i u zakonom određenom roku na pisane prigovore klijenata koji smatraju da se Banka ne pridržava odredbi zakona, Općih uvjeta poslovanja, dobre poslovne prakse i odredbi zaključenog ugovora.
- u skladu sa internim aktima i standardima grupe Banka ima pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos u slučaju da Klijent ne dostavi potrebnu dokumentaciju koja je propisana Zakonom o poreskim računima izvan SAD-a (FATCA) i neophodna za izvještavanje Poreske uprave SAD-a (IRS)
- u skladu sa posebnim mjerama koje propisuju nadležna međunarodna tijela, mjerodavno pravo, internim aktima Banke i standardima grupe, Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima u slučaju kada se klijent i/ili fizičko ili pravno lice koje se nalazi u vlasničkoj strukturi klijenta i/ili učesnik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim sankcijskim listama Američke agencije za kontrolu inostranih sredstava (OFAC), Ujedinjenih nacija (UN) i Evropske unije (EU) vezanih za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i/ili internoj crnoj listi Addiko Banke ili Addiko Grupe
- U skladu sa internim aktima i standardima Grupe, Banka ima pravo da ne uspostavi i/ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se Klijent, fizičko ili pravno lice, bavi profesionalnim rudarenjem ili trgovanjem kripto valutama i /ili je na bilo koji drugi način povezan sa kripto valutama.

## Prava i obaveze klijenta

Klijent ima pravo da:

- od Banke zahtijeva odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na Opće uvjete poslovanja;
- neposredno dobije informacije o stanju svog kredita/depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa, odnosno u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom;
- kao i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Općim uvjetima i drugim aktima Banke i ugovorom koji je zaključio sa Bankom.

Klijent je u obavezi da dostavi Banci istinitu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Klijent snosi svu štetu koja nastane zbog nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih naloga i datih instrukcija Banci, kao i zbog nepridržavanja obaveza obavještavanja Banke u skladu sa ugovorom i Općim uvjetima.

Klijent ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, ovim Općim uvjetima i drugim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je klijent zaključio sa Bankom.

## Otkaz korištenja usluge

Klijent ima pravo otkazati korištenje usluge, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe koje se odnose na prijevremeni povrat ukoliko se radi o kreditnoj usluzi.

Svako postupanje klijenta suprotno od ugovorenih obaveza predstavlja kršenje Ugovora i ovlašćuje Banku da jednostrano, pisani putem, otkaže ugovor bez primjene otkaznog roka, što za posljedicu ima dospijeće svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele obaveze čine iznos svih nenaplaćenih glavnica i naknada kojim se pripisuju ugovorene kamate, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu, uvećano za troškove sudskog postupka. Banka može u postupku sudske naplate svojih potraživanja angažirati treća lica što za posljedicu ima i dodatne troškove postupka za Klijenta.

## Ustupanje potraživanja

Banka može, bez obaveze traženja saglasnosti klijenta, sva potraživanja i prava iz ugovora prenijeti na drugog povjerioca u skladu sa važećim zakonskim propisima. U tom slučaju klijent

prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može mu istaći, osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema Banci iz ugovora, a prijemnik ne može klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima. Banka će klijenta obavijesti o prenosu prava i potraživanja, izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika vrši naplatu ustupljenog potraživanja od klijenta.

## **Korištenje ličnih podataka**

Stupajući u poslovni odnos sa Bankom klijent je saglasan da svi podaci o iznosima njegovog zaduženja kod Banke, kao i svi drugi podaci o njima i njihovom poslovanju kojima Banka raspolaže, uključujući i sve lične podatke budu, po potrebi, dostupni i članicama Addiko grupacije. Također je saglasan da Banka može poduzimati sve radnje vezano za obradu i razmjenu njegovih ličnih podataka, a što obuhvaća pravo Banke na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos ličnih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke i Addiko Bank AG, za promotivne kampanje, da naprijed navedeni podaci, mogu biti dostupni bankama i drugim finansijskim organizacijama i institucijama, kao i svim korisnicima informacija o zaduženosti fizičkih osoba koje se vode u Centralnom registru pri Centralnoj banci BiH, i/ili pravnoj osobi odgovarajućeg oblika organiziranja, koje mogu osnovati banke, s ciljem prikupljanja i pružanja podataka o ukupnom iznosu, vrstama i urednosti izvršavanja obaveza fizičkih i pravnih osoba, nastalih po bilo kojoj osnovi.

Dostava podataka advokatima ili trećim licima angažovanim na naplati potraživanja ili angažovanim za izvršenje drugih usluga Banci ne smatra se neovlaštenim raspolaganjem ličnim podacima.

## **Zaštita prava**

U slučaju primjedbi na postupanje Banke, klijent može uputiti prigovor, usmeno ili pismeno. Ukoliko klijent uputi usmeni prigovor Banci a nije zadovoljan dobijenim odgovorom, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi ili elektronskoj formi. Prigovor se podnosi u pisanoj formi na adresu Trg solidarnosti br.12, 71 000 Sarajevo, ili na email adresu: info.fbih@addiko.com. Banka po pritužbi odgovara u roku od 30 dana od dana podnošenja pritužbe. Ukoliko Banka ne odgovori na prigovor u roku od 30 dana ili klijent nije zadovoljan odgovorom, ima pravo da u roku od tri mjeseca uputi prigovor Agenciji za bankarstvo FBiH, Ombudsmen za bankarski sektor, Zmaja od Bosne 47b, 71 000 Sarajevo. Klijent ili Banka imaju pravo da daju prijedlog za pokretanje postupka posredovanja radi mirnog rješavanja spora. U slučaju da se nastali spor ne bude mogao riješiti na naprijed navedeni način, klijent može pokrenuti sudski postupak.

## **5. ZAVRŠNE ODREDBE**

U svrhu objave Općih uvjeta poslovanja na web stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke izradit će se skraćena verzija iz koje će biti isključen dio koji predstavlja sastavni dio obrasca internih akata Banke i koji ne predstavlja informaciju za klijente.

Banka može mijenjati opće uvjete poslovanja. Sve izmjene se objavljuju na web stranici Banke i dostupne su u poslovnicama Banke, a primjenjuju se najranije 15 dana od dana objave.

Ovaj dokument stupa na snagu osmog dana od dana usvajanja od strane Nadzornog odbora, a primjenjuje se 15 dana od dana objavljivanja.

Početak primjene ovih Općih uslova poslovanja v.1.4 prestaju se primjenjivati Opći uslovi poslovanja v.1.3. NO-v-V-410/17 od 23.10.2017. godine.

**NADZORNI ODBOR**



PREDSJEDNIK

---

Hans Lotter

**Broj protokola:**

**Sarajevo,**

**Dostaviti:**

1. Odjel pravnih poslova i Compliance
2. Odjel upravljanja retail proizvodima i marketing
3. Interna revizija
4. a/a