

## 3) Opći uvjeti poslovanja sa računima i paketima-v.1.13

**Uvodne odredbe:** Ovi uvjeti se primjenjuju u poslovanju sa računima i paketima fizičkih lica.

**Korisnik** je svako poslovno sposobno fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja bankarskih usluga, a koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Korisnik New start paketa može biti i maloljetno lice sa navršениh minimalno 14 godina koje zastupa zakonski zastupnik/staratelj.

**Račun** (tekući i devizni račun) Korisnik može ugovoriti u domaćoj i stranoj valuti za primanje redovnih mjesečnih primanja i /ili neredovnih primanja, te obavljanje platnih transakcija u zemlji i inozemstvu.

**Paket računa** je skup bankarskih i nebankarskih proizvoda za čije korištenje vlasnik plaća jedinstvenu naknadu. Banka u ponudi trenutno ima New Start, Srebrni i Zlatni paket, kao i Paket za finansijsku inkluziju.

U okviru **New Start** paketa Banka nudi tekući račun bez naknade za vođenje računa, Addiko Debit Mastercard karticu za osnovnog Korisnika bez naknade za prvo izdavanje, Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstvo bez naplate naknade za održavanje, prekoračenje po tekućem računu bez naknade za odobrenje, Addiko Mastercard kreditnu karticu bez godišnje članarine, podizanje gotovine na svim Addiko bankomatima u BiH bez naknade i štednju po viđenju bez naknade za vođenje računa.

U okviru **New Start paketa za maloljetna lica**, Banka nudi tekući račun bez naknade za vođenje računa, Addiko Debit Mastercard karticu za osnovnog Korisnika bez naknade za prvo izdavanje, Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstvo bez naplate naknade za održavanje, podizanje gotovine na svim Addiko bankomatima u BiH bez naknade i štednju po viđenju bez naknade za vođenje računa.

U okviru **Srebrnog** paketa Banka nudi tekući račun bez naknade za vođenje računa, Addiko Debit Mastercard karticu za osnovnog Korisnika bez naknade za prvo izdavanje, Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstvo bez naplate naknade za održavanje, Addiko SMS po tekućem računu bez naplate i naknade za korištenje, prekoračenje po tekućem bez naknade za odobrenje, Addiko Mastercard kreditnu karticu bez naplate godišnje članarine, trajni nalog - do 3 mjesečne transakcije bez naknade za obradu, podizanje gotovine na svim Addiko bankomatima u BiH bez naknade, štednju po viđenju bez naknade za vođenje računa i osiguranje od posljedice nezgode (smrt uslijed nezgode i trajna invalidnost) i osiguranje kupovine bez posebne naplate premije.

U okviru **Zlatnog** paketa Banka nudi tekući račun bez naknade za vođenje računa, Addiko Debit Mastercard karticu za osnovnog Korisnika bez naknade za prvo izdavanje, Addiko Mastercard kreditnu karticu bez naknade godišnje članarine, prekoračenje po tekućem računu bez naknade za odobrenje, Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstvo bez naplate naknade za korištenje, Addiko SMS po tekućem računu bez naplate naknade za korištenje, trajni nalog - do 5 mjesečnih transakcija bez naknade za obradu, podizanje gotovine na svim Addiko bankomatima u BiH bez naknade, podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka u BiH do 2 puta mjesečno bez naknade, štednju po viđenju bez naknade za vođenje računa i osiguranje od posljedice nezgode (smrt uslijed nezgode i trajna invalidnost), osiguranje kupovine, putno zdravstveno osiguranje, asistencija na putu i kućna asistencija bez posebne naplate premije.

U okviru **Paketa za finansijsku inkluziju** Banka nudi tekući račun bez naknade za vođenje računa, Addiko Debit Mastercard karticu bez naknade za prvo izdavanje, prekoračenje po tekućem računu bez naknade za odobrenje, Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstvo bez naplate naknade za

održavanje, podizanje gotovine na svim Addiko bankomatima u BiH bez naknade, 10 naloga mjesečno za plaćanje u unutrašnjem platnom prometu do kumulativnog iznosa od 10.000,00 KM, što uključuje i bezgotovinske platne transakcije obavljene putem Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstva i drugih oblika plaćanja u domaćoj valuti.

**Izdavanje i korištenje kartica** koje su dio usluga u okviru navedenih paketa, uređuje se Općim uvjetima kartičnog poslovanja sa fizičkim licima, a koji opći uvjeti su Korisniku dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.

**Korištenje usluga Addiko Ebank, Addiko Mobile bankarstvo i Addiko SMS usluge** koje su dio usluga u okviru navedenih paketa, uređuje se Općim uvjetima korištenja Addiko EBank, Addiko Mobile, Addiko Mobile samostalne usluge i Addiko SMS usluge za fizička lica, a koji opći uvjeti su Korisniku dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.

**Platne transakcije** su transakcije plaćanja roba i usluga i podizanje gotovine.

**Limit/prekoračenje po računu** je maksimalno dozvoljeno prekoračenje sredstava na računu, koji Banka odobri po kartičnom računu. Kod debitne kartice limit se odobrava na period od 6 (šest) mjeseci, računajući od dana zaključivanja ugovora, sa automatskim obnavljanjem na daljnjih šest mjeseci, ukoliko su na dan obnavljanja ispunjeni kumulativno sljedeći uvjeti:

- ukoliko je Korisnik računa preko računa otvorenog u Banci primio najmanje jedno redovno mjesečno primanje u posljednja 3 mjeseca ili ukoliko je Korisnik računa uplatio minimalno jednu uplatu u posljednja 3 mjeseca,
- ukoliko je račun u pozitivnom saldu ili dozvoljenom prekoračenju (uz jedan od prethodna dva uvjeta za uplatu) pri čemu se toleriše nedozvoljeno prekoračenje do maksimalno 70,00 KM.
- da je u posljednjih dvanaest mjeseci koristio bar jedan dan prekoračenje.

Za Korisnike sa ugovorom o radu na određeno vrijeme može se odobriti dozvoljeno prekoračenje bez automatske obnove sa rokom trajanja limita minimalno dva mjeseca kraćim od roka isteka ugovora o radu, a najduže 6 mjeseci.

#### **Kamate:**

Za obračun kamata po platnim računima i prekoračenju primjenjuje se fiksna nominalna kamatna stopa određena važećim cjenovnikom Banke. Obračun kamate se vrši na dnevnom nivou i pripisuje mjesečno saldu računa. Metoda obračuna kamate je prosta tj. proporcionalna metoda. U slučaju kašnjenja obračunava se i naplaćuje zatezna kamata u visini zakonske zatezne kamate.

**Izvod o stanju po računu:** Banka jedanput mjesečno, na kraju svakog obračunskog perioda, bez naknade, putem izvoda, koji se dostavlja elektronskim putem na adresu koju je odredio Korisnik, a u nedostatku elektronske adrese Korisnika izvod može preuzeti u poslovnici Banke.

**Osiguranje:** Korisnik može biti i Korisnik osiguranja od rizika zavisno od vrste proizvoda za koji se Korisnik odluči koristiti. Osiguranje obuhvata osiguranje od rizika u skladu sa osiguravajućim pokrićima navedenim u polisi i certifikatu osiguranja. Polise osiguranja su cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa vinkulirane u korist Banke.

**Reklamacije:** U roku od 30 dana od datuma izdanog izvoda isti se može reklamirati putem obrasca za reklamacije koji Korisnik može preuzeti i predati u najbližoj poslovnici. Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice, koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije uslijed greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacijskih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd. Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga nije htio da prihvati karticu. Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih karticom. Reklamacija troška plaćenog karticom

ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja tog troška, ali Korisnik ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. Izvršena ispravka će biti vidljiva na sljedećem Izvodu. U slučaju neopravdanosti reklamacije Banka će dati obrazloženje i navesti razloge odbijanja reklamacije.

**Pravo na odustanak od ugovora:** Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva iz prekoračenja po računu i kreditne kartice prije isteka roka od 14 od dana zaključenja ugovora o tom proizvodu, izuzev na izričit zahtjev Korisnika.

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora. Korisnik je dužan da o namjeri odustanka obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. U slučaju da je Korisnik prije odustanka počeo koristiti sredstva, obavezan je u roku od 30 dana od dana odustanka vratiti Banci iskorištena sredstva uz ugovorenu kamatu i troškove nastale kod nadležnih organa.

**Važenje ugovora:** Ugovori o korištenju paketa proizvoda i usluga zaključuju se na neodređeno vrijeme, a platne kartice kao posebni proizvodi ili kao proizvodi unutar paketa vrijede u periodu važenja kako je navedeno uz svaku platnu karticu, sa mogućnošću automatskog produženja.

**Pravo na raskid/otkaz ugovora:** Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor, na način da kod ugovora o računima može otkazati ugovor bez obaveze obrazloženja istog, uz otkazni rok od 8 dana, u kojem slučaju je svaka strana dužna ispuniti sve do tada nastale obaveze, a kod paketa svaka ugovorna strana može otkazati ugovor bez obaveze obrazloženja istog, uz otkazni rok od 30 dana. Raskid se vrši u pisanoj formi. U slučaju raskida istovremeno dospjevaju sve obaveze za plaćanje, kao i obaveza vraćanja Banci svih izdatih platnih kartica, token-a, ukoliko su izdati Korisniku. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa. Naknada za prijevremenu otplatu se ne naplaćuje u slučaju otplate prekoračenja po računu ili kreditne kartice.

Banka može, trajno ili privremeno, uskratiti pravo korištenja pojedinog bankarskog proizvoda koji je sadržan u paketu, kao i uskratiti pravo korištenja paketa ili otkazati ugovor u slučaju ako Korisnik paketa ne izvrši ili kasni s izvršenjem plaćanja novčane ili bilo koje druge obaveze.

**Posljedice neizmirenja obaveza:** Svako ponašanje Korisnika suprotno od ugovorenog predstavlja kršenje Ugovora i ovlašćuje Banku da jednostrano, pisanim putem, raskine ugovor bez primjene otkaznog roka, što za posljedicu ima dospijeće svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele obaveze čine iznos naknade, a u slučaju dozvoljenog prekoračenja, iskorišteni dio prekoračenja uvećan za kamatu, odnosno Banka može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu od dana utuženja pa do konačne isplate, uvećano za troškove postupka. Banka može u postupku naplate svojih potraživanja angažirati treća lica što za posljedicu ima i dodatne troškove postupka za Korisnika.

**Neaktivni računi:** Neaktivnim računom smatra se račun na kojem nije bilo aktivnosti deponiranja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i druge ovlaštene osobe u periodu od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti odnosno 12 mjeseci nakon isteka ugovorenog roka ili ugovorenog odnosa. Neaktivni račun se ponovo aktivira radnjom Korisnika koje imaju za posljedicu deponiranja ili povlačenje sredstava sa računa. Banka je dužna izvršiti ponovnu provjeru identiteta Korisnika u slučaju aktiviranja računa, a Korisnik je dužan priložiti potrebnu dokumentaciju kao da otvara račun sukladno standardima sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti. Banka obračunava kamatu na neaktivne račune kao kamatu za aktivne račune, te naplaćuje mjesečnu naknadu za održavanje neaktivnih računa.

Stavljanjem računa u status neaktivni gase se i druge usluge koje su vezane za račun, npr. usluga sms.

Banka će obavljati zatvaranje neaktivnih računa sa stanjem na računu u iznosu manje ili jednako +20,00KM/-20,00 KM minimalno jednom godišnje. Ukoliko vlasnik računa naknadno traži isplatu sredstva koje je imao na računu Banka će isplatiti ista sredstva na račun Korisnika u Banci.

Banka neće zatvarati sljedeće račune:

- Račune koji su u pravnom postupku (naplata prisilnim putem ili blokada)
- Račune koji imaju nezavršene transakcije kao što su neautorizirane transakcije, transakcije na čekanju, rezervacije za transakcije napravljene karticama, a nisu proknjižene
- Račune koji su u vrijeme dok su bili neaktivni korišteni za bezgotovinske transakcije
- Račune koji su vezani za bilo koje druge račune u banci
- Žiro račune za primanje stare devizne štednje

**Radnje koje prethode zaključenju ugovora:** U pregovaračkoj fazi Korisnik aktivno učestvuje i posredstvom standardnih informacionih listova se upoznaje sa svim bitnim elementima ugovora, kao i sa općim uvjetima. U toku pregovaračkog postupka sva potrebna dodatna obavještenja i obrazloženja može dobiti od uposlenika Banke kao i nacrt ugovora po pismenom zahtjevu, i to bez naplate dodatnih troškova. Potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da su mu prije zaključenja ugovora uručeni standardni informacioni listovi, te da je upoznat sa ovim općim uvjetima, Općim uvjetima kartičnog poslovanja sa fizičkim licima, te Općim uvjetima korištenja Addiko EBank, Addiko Mobile, Addiko Mobile samostalne usluge i Addiko SMS usluge za fizička lica koji su dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke, da je upoznat sa načinom izmjene i da je saglasan sa primjenom istih na ugovor. Banka će Korisniku, na njegov zahtjev, dostaviti Opće uvjete poslovanja sa računima i paketima, Opće uvjete kartičnog poslovanja sa fizičkim licima i Opće uvjete korištenja Addiko EBank, Addiko Mobile, Addiko Mobile samostalne usluge i Addiko SMS usluge za fizička lica.

#### **Zaštita depozita:**

**Osnovne informacije:** Depozite u Banci osigurava Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine. Kontakt: Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, Vase Pelagića 11a, 78 000 Banja Luka, Bosna i Hercegovina, telefon: 00387 051 223 440, faks: 00387 051 223 452, E-pošta: [aod@bih.net.ba](mailto:aod@bih.net.ba). Informacije dostupne na web stranici: <https://www.aod.ba>

Maksimalan iznos depozita koji se osigurava je 70.000,00 KM po deponentu po banci, uključujući pripadajuću kamatu obračunatu do dana nastupanja slučaja osiguranja koji odgovara datumu oduzimanja dozvole za rad banci. Depozit se umanjuje za dugove koje deponent ima prema banci na dan kada joj je oduzeta dozvola za rad.

Osiguranje depozita se ne određuje po osnovu pojedinačnog računa, što znači da se svi depoziti deponenta u jednoj banci zbrajaju a ukupan osiguran iznos je ograničen na 70.000,00 KM. Depoziti jednog deponenta u različitim bankama su odvojeno osigurani svaki do iznosa 70.000,00 KM.

Isplata se vrši u valuti KM. Sva sredstva deponenta u stranoj valuti preračunavaju se u KM na osnovu srednjeg deviznog kursa Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan slučaja osiguranja.

Zajednički račun je račun koji posjeduju dvije ili više osoba. Ako je deponent vlasnik zajedničkog računa, udio svakog deponenta u zajedničkom računu obračunava se jednako između vlasnika računa, osim ako svi vlasnici računa dostave dokaz o suprotnom. Ukupna isplata po zajedničkom računu ograničena je na iznos 70.000 KM po jednom deponentu po banci.

**Nadoknada:** Sistemom osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini upravlja Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine (AODBiH). AODBiH je dužna da sve iznose osiguranih depozita stavi na raspolaganje deponentima, bez neopravdanog kašnjenja, najkasnije u roku od 20 radnih dana od dana oduzimanja dozvole za rad banci.

Kako bi ostvarili pravo na iznos osiguranog depozita deponenti, uz zahtjev za isplatu, moraju dostaviti dokaz zakonskog vlasništva nad depozitom za koji se potražuje nadoknada. Zahtjevi za isplatu potraživanja deponentata zastarijevaju u roku od pet godina od dana gubitka dozvole za rad banke.

Sistem osiguranja depozita štiti depozite fizičkih i pravnih lica u banci, osim isključenja u skladu sa članom 6. Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine. Prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:

- Depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protuzakonom radnjama i koji nisu predmetom daljnje žalbe
- Depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominirani depozit
- Depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka
- Depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohrane sa bankom, osim namjenskih depozita
- Depoziti domaćih ili inozemnih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun
- Depoziti domaćih ili inostranih vladinih tijela
- Depoziti domaćih i inostranih osiguravajućih društava
- Depoziti domaćih i inostranih tijela za kolektivna ulaganja
- Depoziti domaćih i inostranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim tijelima
- Depoziti osoba u posebnom odnosu sa bankom, kako je to utvrđeno entitetskim zakonima o bankama
- Depoziti privrednih društava iste skupine kao i banka članica
- Depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinijeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice
- Depoziti poduzeća koja mogu biti isključena iz pokrića osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinom instrukcijom
- Dužnički vrijednosni papiri koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizlaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica
- Depoziti mikrokreditnih organizacija

Ukoliko se desi statusna promjena u banci (npr. spajanje dvije banke), a deponent je imao osigurana sredstva i u jednoj i u drugoj banci biće mu osigurana oba iznosa u roku od tri mjeseca od dana kada je statusna promjena obavljena. Nakon isteka roka od tri mjeseca u novoformiranoj banci osiguran je iznos deponentu do 70.000 KM.

**Druge važne informacije:** Sve banke koje imaju dozvolu za rad dobijenu od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske i Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su obavezno članice sistema osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini. Kako bi osigurale depozite banke su dužne da plaćaju premiju osiguranja depozita AODBiH. Premiju osiguranja ne plaćaju deponenti.

**Ostale odredbe:** Ovi opći uvjeti su sastavni dio ugovora kojeg zaključuje Banka i Korisnik, kao i sve naknadne promjene općih uvjeta, koji su dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.