

## Opći uslovi poslovanja sa poslovnim subjektima

|                        |                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------|
| Vrsta dokumenta:       | OPĆI USLOVI                                       |
| Naziv dokumenta:       | Opći uslovi za poslovanje sa poslovnim subjektima |
| Broj dokumenta:        | 1782                                              |
| Područje primjene:     |                                                   |
| Stepen povjerljivosti: | JAVNO                                             |

| PREGLED IZMJENE DOKUMENTA |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                |             |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| Verzija                   | Opis izmjene                                                                                                                                                                                                                                                                      | Autor                          | Odobrenje      | Datum       |
| 1.0                       | Početna verzija dokumenta                                                                                                                                                                                                                                                         | Azra Balta/Nermin Ibradžić     | Nadzorni odbor | 14.03.2018. |
| 1.1                       | Dodatne odredbe o provođenju naloga za plaćanje i poslovima faktoringa, dopuna odredbi o depozitu                                                                                                                                                                                 | Nermin Ibradžić/<br>Azra Balta | Nadzorni odbor | 04.09.2018. |
| 1.2                       | Regulisanje postupanja u slučaju nenajavljenih većih priliva novčanih sredstava na račun. Unesena referenca na Opštu informaciju o obradi i zaštiti ličnih podataka Sparkasse Bank dd BiH. Dodatno pojašnjenje postupanja Banke u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca. | Azra Balta                     | Nadzorni odbor | 25.05.2022  |
| 1.3                       | Smanjen rok za primjenu izmijenjenog tarifnika u skladu sa važećim propisima. Izbrisana je ugovorena zatezna kamata po dospijeću, a ostala je samo zakonska kamata za neizmirene obaveze Klijenta. Unešene su dodatne odredbe koje se odnose na sprečavanje pranja novca.         | Azra Balta                     | Nadzorni odbor | 30.05.2023  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                |             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-------------|
|      | <p>Dodata je obaveza Klijenta da prilikom sklapanja poslovnog odnosa sa Bankom pruži istinite i potpune podatke.</p> <p>Dodata je komunikacija putem elektronskog i mobilnog bankarstva.</p> <p>Pravo na prigovor je prilagođeno za oba entiteta.</p> <p>Aktiviranje instrumenata obezbjeđenja ograničeno je relevantnim zakonskim propisima.</p> <p>Najava priliva značajnih sredstava proširena je i na odliv.</p> <p>Dodatak koji se odnosi na dostavu PIN-a ubačen je u dio koji reguliše platne kartice.</p> <p>SMS info usluga je proširena na Viber.</p> |             |                |             |
| 1.4. | Postupanje u skladu sa nalogom AML odbora, ukidanje funkcionalnosti podizanja gotovine sa Business debit kartice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Muris Bešić | Nadzorni odbor | 28.11.2023. |
| 1.5  | Definisanje isključive odgovornosti Klijenta za ispravnost i potpunost podataka na iniciranom nalogu za plaćanje po transakcijskim/deviznim računima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Irma Muhić  | Nadzorni odbor | 27.11.2024  |
| 1.6. | Definisanje mogućnosti Banke da odloži izvršenje naloga za plaćanje ukoliko je to potrebno radi izvršenja kontrola koje se odnose na sprečavanje pranja novca i                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Muris Bešić | Nadzorni odbor | 29.04.2025  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                |             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|-------------|
|     | finansiranja terorističkih aktivnosti kao i internim aktima Banka koji se odnose na sprečavanje sumnjivih transakcija.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |                |             |
| 1.7 | Izmjena dijela odredbi koje definišu bankarsku tajnu i zaštitu ličnih podataka u skladu sa novim Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine objavljenom u "Službenom glasniku Bosne i Hercegovine", br. 12/2025 od 28.02.2025.godine                                                                                                                                                                                     | Majda Dautbegović | Nadzorni odbor | 27.08.2025  |
| 1.8 | Definisanje nove usluge instant plaćanja sa opisanim uslovima i načinom realizacije izvršenja ove platne transakcije, te brisanje proizvoda Business Revolving kartice radi prestanka pružanja ove usluge                                                                                                                                                                                                                           | Irma Muhić        | Nadzorni odbor | 07.08. 2026 |
| 1.9 | Definisanje pojma i pravnog dejstva kvalifikovanog elektronskog potpisa, mogućnost identifikacije Klijenta putem kvalifikovanog elektronskog potpisa, način podnošenja platnih naloga za Klijente identifikovane putem kvalifikovanog elektronskog potpisa definisanje prava, obaveza i odgovornosti Klijenta i odgovornosti Banke u vezi sa korištenjem kvalifikovanog elektronskog potpisa, kao i mogućnost elektronske dostave i | Majda Dautbegović | Nadzorni odbor | _____2026   |

|  |                                                                                                              |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | razmjene dokumenata,<br>izjava i druge<br>komunikacije potpisane<br>kvalifikovanim<br>elektronskim potpisom. |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

**Sparkasse Bank dd BiH,  
Zmaja od Bosne 7, 71000 Sarajevo**

Polazeći od člana 50. Statuta Sparkasse Bank dd BiH broj 844/2a-02-02-18 od 10.01.2018. godine, te člana 4. stav 2. tačka 8. Poslovnika o radu Nadzornog odbora Sparkasse Bank dd BiH, broj 786/8/2/1a-02-02-18 od 10.01.2018. godine, a u skladu sa članom 142. Zakona o obligacionim odnosima, Nadzorni odbor Sparkasse Bank dd BiH, usvaja akt

### **Opći uslovi poslovanja sa poslovnim subjektima**

## **I - OPĆE ODREDBE**

### **Član 1. Pojmovi**

Ispod navedeni pojmovi za potrebe ovih Općih uslova poslovanja imaju slijedeće značenje:

**Opći uslovi** - ovi uslovi poslovanja sa poslovnim subjektima;

**Banka**, u smislu odredaba ovih Općih uslova označava Sparkasse Bank dd BiH;

**Poslovni subjekt**, u smislu odredaba ovih Općih uslova predstavlja svako pravno lice koje je upisano u nadležan registar ili osnovano temeljem zakona, bez obzira da li se radi o rezidentu ili nerezidentu. Poslovni subjekt je za potrebe Općih uslova i dio pravnog lica, javna ustanova, javno preduzeće, javna institucija, organ uprave, jedinica lokalne samouprave, udruženje, fizičko lice ili više fizičkih lica koja samostalno obavljaju privrednu ili drugu registrovanu djelatnost i bilo koji drugi oblik organizovanja kojem je temeljem pozitivnih propisa priznat status pravnog lica, obrtnika ili samostalnog poduzetnika;

**Klijent**, u smislu odredaba Općih uslova, je svaki Poslovni subjekt kako je to naprijed navedeno, koji je koristio ili koristi ili koji se obratio Banci radi korištenja usluga Banke i kojeg je Banka kao takvog identifikovala;

**Bankarske usluge** u smislu odredaba Općih uslova su usluge koje Banka pruža Klijentima u okviru bankarskih poslova i djelatnosti za koje je Banka registrovana i za koje ima dozvolu nadležnog organa;

**Račun** je bilo koji račun Klijenta otvoren u Banci na osnovu zakona ili ugovora između Klijenta i Banke u svrhu obavljanja transakcija ili vođenja evidencije o stanju novčanih sredstava ili obaveza;

**Pokrićem na računu** smatra se stanje na Računu od prethodnog dana uvećano za priliv sredstava tokom dana i za sredstva o dozvoljenom negativnom saldu na računu, umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja pokrića;

**Platni nalog** je безусловna instrukcija Klijenta izdana elektronski ili u pisanoj formi za prenos novčanih sredstava sa ili na njegov račun;

**Trajni nalog** predstavlja безусловnu instrukciju koju Klijent daje Banci da sa njegovog računa otvorenog kod Banke, u određenim vremenskim periodima, prenosi određeni iznos novca sa određenom svrhom na račun koji u svom zahtjevu odredi Klijent;

**Ostali nalozi** su nalozi Klijenta koji se pojavljuju u ostalim poslovima, kao što su poslovi izdavanja garancija i akreditiva, mjenjački poslovi, zamjena novčanica, prodaja mjenica, gotovinske uplate na račune drugih lica, odnosno sve ostale usluge Banke koje ona pruža po zahtjevu Klijenta;

**Bankovni dan** za potrebe ovih Općih uslova označava dio radnog dana tokom kojeg je Banka otvorena za prijem, obradu i prenos naloga za plaćanje i ostalih obavijesti u vezi sa platnim transakcijama;

**Pristupnica** označava zahtjev Klijenta ili drugi obrazac koji se odnosi na Bankarsku uslugu popunjen i potpisan od strane Klijenta čijim prihvatanjem ili odobrenjem od strane Banke se smatra da je između Banke i Klijenta zaključen ugovor o pružanju Bankarske usluge;

**Platna kartica** Klijenta je svaka kartica koja Klijentu omogućava raspolaganje sredstvima sa računa ili sredstvima odobrenog kredita, bez obzira da li se radi o debitnoj ili kreditnoj kartici, kartici sa odgođenim plaćanjem i bez obzira na kartičarsku kuću čijem sistemu Platna kartica pripada;

**PIN** - skraćenica od „Lični identifikacijski broj“, označava lični broj, odnosno šifru kojom se Klijent identifikuje prilikom pružanja Bankarskih usluga koje zahtijevaju korištenje PIN broja. Ukucan PIN broj potvrđuje da je transakcija vezano za Bankarsku uslugu nesporno autentifikovana od strane Klijenta-korisnika usluge.

**Token** - za potrebe Općih uslova označava sredstvo kojim se verifikuje transakcija i potvrđuje da je ista nesporno autentifikovana od strane

Klijenta-korisnika usluge prilikom korištenja određenih Bankarskih usluga koje zahtijevaju korištenje tokena. Pojam token za potrebe Općih uslova označava mini Token kao posebno sredstvo identifikacije i mToken kao sredstvo identifikacije koje se instalira na mobilni uređaj/mobilni telefon;

**Kvalifikovani elektronski potpis** je siguran elektronski potpis zasnovan na kvalifikovanom certifikatu izdatom od strane certifikacionog tijela u skladu sa zakonima kojim je uređeno elektronsko poslovanje i elektronski potpis.

**Kredit** je određeni iznos novčanih sredstava koji se Banka obavezuje, pod uslovima ugovora o kreditu, staviti na raspolaganje Klijentu na određeno ili neodređeno vrijeme, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, dok se Klijent obavezuje Banci plaćati ugovorenu kamatu i dobijeni novčani iznos vratiti na vrijeme i način utvrđen ugovorom o kreditu;

**Depozit** je novčani iznos koji se Klijent obavezao položiti kod Banke a Banka se obavezala primiti od Klijenta, sve prema uslovima iz ugovora zaključenog između Banke i Klijenta. Ugovorom koji se odnosi na Depozit Banka stiče pravo raspolaganja položenim novčanim sredstvima Klijenta, te se ista obavezuje vratiti prema ugovorenim uslovima;

**Bankarska garancija** je instrument obezbjeđenja plaćanja kojim se Banka obavezuje, na osnovu usklađenog poziva za plaćanje, korisniku garancije isplatiti određeni iznos prema uslovima iz garancije i eventualnim drugim uslovima koji se primjenjuju na Bankarske garancije ili tačno određenu garanciju ukoliko to ne učini Nalogodavac. Bankarsku garanciju Banka izdaje po osnovu ugovora sa Klijentom kao nalogodavcem, na osnovu zahtjeva/naloga Klijenta ili na drugi način koji Banka i Klijent dogovore. Klijent kao Nalogodavac je obavezan Banci platiti svaki iznos koji je Banka platila po osnovu Bankarske garancije.

**Akreditiv** je instrument plaćanja kojim se Banka obavezuje, na dan dospijeća, isplatiti trećem licu određenu novčanu svotu, a pod uslovima navedenim u akreditivu i eventualno drugim uslovima koji su primjenivi na Akreditiv. Akreditiv se izdaje po osnovu ugovora sa Klijentom kao nalogodavcem, na osnovu zahtjeva/naloga Klijenta ili na drugi način koji Banka i Klijent dogovore.

## Član 2. Obim primjene

Opći uslovi se primjenjuju na ugovorne odnose Banke i Klijenta nastale povodom ili u vezi sa

Bankarskim uslugama, osim ukoliko ugovorom ili na drugi način primjena Općih uslova nije izričito isključena.

Primjenu Općih uslova Klijent prihvata stupanjem u ugovorni odnos povodom ili u vezi sa Bankarskom uslugom.

Opće odredbe Općih uslova shodno se primjenjuju na sve Bankarske usluge.

Posebne odredbe Općih uslova primjenjuju se na Bankarske usluge na koje se te posebne odredbe odnose.

Pored Općih uslova, Banka može za pojedine dijelove poslovanja, odnosno pojedine Bankarske usluge, donijeti posebne uslove ili pravila poslovanja. Takvi posebni uslovi ili pravila poslovanja čine sastavni dio i dopunu Općih uslova, osim ukoliko primjena Općih uslova posebnim uslovima ili pravilima nije izričito isključena.

U slučaju da odredbe ugovora između Banke i Klijenta u odnosu na Opće uslove određeni odnos povodom ili u vezi sa Bankarskom uslugom uređuju drugačije, primjenjuju se odredbe ugovora.

Odredbe Općih uslova imaju prednost u primjeni u odnosu na dispozitivne odredbe propisa koji regulišu obligacione i druge odnose, pod uslovom da navedeni propisi nisu imperativne prirode.

## Član 3. Dostupnost i izmjena Općih uslova

Izmjene i dopune Općih uslova vrše se isključivo pismenim putem.

Izmjenjene i dopunjene Opće uslove Banka je dužna objaviti i učiniti dostupnim Klijentu na način i u rokovima propisanim pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima.

Opći uslovi su klijentu dostupni na internet stranici Banke [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba) te u svakoj poslovnici Banke u BiH.

Opći uslovi i njihove izmjene i dopune primjenjuju se 15 dana nakon objave Općih uslova na internet stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke. Smatra se da je Klijent prihvatio izmjene, odnosno primjenu izmjenjenih i dopunjenih Općih uslova ukoliko u periodu od 15 (petnaest) dana, od dana kad su izmjene i/ili dopune postale dostupne, nije u pismenom obliku odbio njihovu primjenu, ili primjenu pojedinih odredaba Općih uslova.

Klijent može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu Općih uslova.

#### **Član 4. Tarifa naknada**

Za korištenje Bankarskih usluga Banka od Klijenta naplaćuje naknade u skladu sa ugovorenim uslovima sa Klijentom i u skladu sa važećom tarifom naknada Banke.

Važeća tarifa naknada Banke dostupna je Klijentima u svakoj poslovnici Banke te na internet stranici Banke [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba).

Izmjene i dopune tarife naknada Banka objavljuje na internet stranici Banke i u svakoj poslovnici Banke.

Izmjenjena i dopunjena tarifa naknada Banke primjenjuje se istekom 15 dana od dana objave iste u poslovnici Banke i na internet stranici Banke.

Smatra se da je Klijent upoznat sa izmjenama i dopunama tarife naknada momentom njihove objave u poslovnici Banke i na internet stranici Banke. Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmjenama i dopunama tarife naknada može u roku od 15 dana od dana objave izmjena i dopuna tarife naknada raskinuti ugovor o Bankarskim uslugama/otkazati korištenje Bankarske usluge na koju se izmjena i dopuna tarife odnosi i to dostavljanjem pisane obavijesti o raskidu ugovora/otkazu Bankarske usluge Banci. U navedenom slučaju će se smatrati da je korištenje Bankarske usluge otkazano istekom 30-tog dana od dana objave izmjena i dopuna tarife naknada. Do navedenog roka Klijent je Banci dužan izmiriti sve dospjele obaveze iz osnova korištenja Bankarske usluge.

Ukoliko Klijent ne otkáže korištenje Bankarske usluge kako je navedeno u prethodnom stavu, smatra se da je na primjenu izmjenjene i dopunjene tarife naknada pristao.

#### **Član 5. Način određivanja i uslovi promjenjivosti kamata i naknada**

Za sve kreditne, depozitne, garancijske, akreditivne i druge poslove, odnosno izvršene usluge, Banka samostalno određuje visine kamatnih stopa i naknada, te načine utvrđivanja iste, a u skladu sa tržišnim uslovima u periodu trajanja poslovnog odnosa.

Na dospjele a neizmirene obaveze Klijenta Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu obračunatu u visini zakonom propisane zatezne kamate

Stopu zakonske zatezne kamate Banka će obračunavati od momenta dospjeća neizmirene novčane obaveze Klijenta pa sve do njenog konačnog izmirenja.

U slučaju zakašnjenja u plaćanju, Banka će obračunati i naplatiti Klijentu dodatne naknade (troškove izdavanja opomena - ukoliko je primjenjivo, slanja obavijesti i sl.), kao i sve druge troškove koji nastanu zbog zakašnjenja u ispunjenju dospjelih obaveza.

Ugovorene kamatne stope, u skladu sa internim aktima Banke i u zavisnosti od proizvoda Banke, mogu biti:

- a) Fiksne kamatne stope ili;
- b) Varijabilne (promjenjive) kamatne stope vezane za referentnu stopu ili drugi promjenjivi element;

a) Ukoliko je sa Klijentom ugovorena primjena fiksne kamatne stope, tako ugovorena kamatna stopa se neće mijenjati za vrijeme za koje je ugovorom predviđena primjena fiksne kamatne stope.

b) Ukoliko je sa Klijentom ugovorena primjena varijabilne (promjenjive) kamatne stope te ako je ugovoreno da je ista formirana isključivo na osnovu marže (kao fiksnog elementa) i referentne kamatne stope (EURIBOR-a, LIBOR-a ili druge referentne kamatne stope) ili drugog promjenljivog elementa, te ukoliko su ugovoreni uslovi za izmjenu tako formirane kamatne stope (izmjena promjenljivog elementa u određenom i ugovorenom vremenskom periodu i pod određenim uslovima), tako formirana kamatna stopa se mijenja prema uslovima predviđenim ugovorom, te važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate) je referentna kamatna stopa koja se utvrđuje na evropskom međubankarskom tržištu i predstavlja prosjek kamatnih stopa po kojima evropske banke međusobno posuđuju sredstva.

LIBOR (London Interbank Offered Rate) je kamatna stopa ponuđena na londonskom tržištu kapitala. Visina stope je vezana za ročnost transakcije i varira zavisno o situaciji i izgledima pojedinih deviza na tržištu.

Detaljne informacije o visini EURIBOR-a (European Interbank Offered Rate) i LIBOR-a (London Interbank Offered Rate) mogu se naći na web stranicama [www.emmi-benchmarks.eu](http://www.emmi-benchmarks.eu), [www.euribor.org](http://www.euribor.org), [www.bba.org.uk](http://www.bba.org.uk) i [www.snb.ch](http://www.snb.ch).

## **Član 6. Objava kamatnih stopa i naknada i obavještanje**

Za sve proizvode, Banka putem marketinških letaka, propagandnih materijala, web stranice i drugih komercijalnih aktivnosti, javno objavljuje visine kamatnih stopa, i visine efektivne kamatne stope (EKS), kao i iznose naknada.

Ukoliko se vrši promjena kamatnih stopa za već zaključene pojedinačne kreditne ili slične poslove, Banka će obavijestiti Klijenta o svakoj takvoj promjeni ugovorene kamatne stope i njenoj primjeni na način predviđen ugovorom i pozitivnim propisima.

Pored obavijesti o promjeni visine kamatnih stopa i njenoj primjeni, Banka će obavijestiti Klijenta i o uslovima usljed kojih je došlo do promjene, te o visini mjesečnog anuiteta, odnosno ukupne kamate koja se ima platiti.

Banka je dužna o promjenama ugovorene kamatne stope i primjeni izmjenjene kamatne stope obavijestiti Klijenta pisanim putem i/ili u elektronskom obliku u ugovorenom roku odnosno roku koji je definisan primjenjivim propisima.

## **Član 7. Identifikacija Klijenta i posebni slučajevi identifikacije**

U skladu sa propisima koji se odnose na bankarsko poslovanje i pružanje Bankarskih usluga, sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti, te u skladu sa internim aktima Banke, Banka je u obavezi izvršiti identifikaciju Klijenta, lica ovlaštenog za zastupanje Klijenta, njegovog punomoćnika i lica koja se po osnovu navedenih akata smatraju vlasnicima/suvlasnicima/osnivačima pravnih lica. U skladu sa navedenim Banka od Klijenta može tražiti da prije stupanja u poslovni odnos, u momentu stupanja u poslovni odnos, kao i za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, Banci dostavi određene podatke ili dokumentaciju.

Banka je ovlaštena od Klijenta zatražiti ili pribaviti dodatne isprave ili podatke o Klijentu ako su isti potrebni radi utvrđivanja nekog njegovog statusa (npr. rezident/nerezident) ili obima njegovih prava ili obaveza, odnosno, ako to zatraže ili odrede, u

skladu sa svojim ovlaštenjima, državni organi koji provode nadzor nad poslovanjem Klijenta ili Banke ili drugi državni organi.

Prihvatanjem primjene Općih uslova Klijent se obavezuje pomenute podatke i dokumentaciju Banci dostaviti.

Ukoliko je identitet Klijenta utvrđen korištenjem kvalifikovanog elektronskog potpisa, Banka može, u slučajevima propisanim važećim zakonskim i podzakonskim propisima, zahtijevati dodatnu identifikaciju Klijenta uz njegovo lično prisustvo kao i dodatnu dokumentaciju. Klijent je dužan postupiti po takvom zahtjevu Banke u ostavljenom roku. Ukoliko Klijent odbije ili ne omogući provođenje tražene identifikacije i/ili ne dostavi traženu dokumentaciju Banka će poduzeti mjere propisane važećim propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, što može da uključuje ograničenje ili prestanak pružanja pojedinih usluga te druge mjere koje je dužna primijeniti u skladu sa relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima kojima se reguliše ova oblast, te internim aktima Banke donesenim u skladu sa istima.

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, prije provođenja transakcije, ali i tokom trajanja poslovnog odnosa, obavezno se utvrđuje prihvatljivost klijenta u skladu sa važećim Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, relevantnim podzakonskim propisima kojima se reguliše ova oblast, te internim aktima Banke donesenim u skladu sa istima.

Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili da jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se Klijent i/ili učesnik u transakciji nalazi na 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 kao i iz drugih razloga ukoliko takav razlog proizilazi iz pozitivnih propisa i/ili drugih akata na čiju je primjenu Banka obavezna ili je pristala na njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo da odbije izvršenje transakcije u slučaju da klijent nije u mogućnosti dokumentovati izvor sredstava ili osnov transakcije u skladu sa internim aktima Banke.

Klijent se obavezuje da neće koristiti sredstva iz plasmana obezbijeđenih od Banke za poslovne aktivnosti koje bi mogle prouzrokovati povredu ili bi se mogle tumačiti kao da Banka prouzrokuje

povredu sankcija ili embarga uspostavljenih od strane UN, EU, OFAC ili drugih međunarodnih ili inostranih državnih institucija.

Klijent se obavezuje da će u slučaju potrebe utvrđivanja njegovog eventualnog FATCA<sup>1</sup> statusa na poziv Banke potpisati i dostaviti Banci sve neophodne izjave i/ili dokumente, te dostaviti Banci svu potrebnu dokumentaciju koja je istoj neophodna za utvrđivanje FATCA statusa Klijenta, te na koje dokumentacijske standarde je Banka obavezana FATCA regulativom i od strane Grupacije kojoj pripada. Obrasci svih potrebnih izjava su dostupni u poslovnici Banke. U naprijed navedenom slučaju Klijent se obavezuje da će potpisati odgovarajuće izjave kojima nepozivo ovlašćuje Banku da može sve njegove podatke, kao i podatke o svim njegovim računima otvorenim kod Banke, dostaviti Odjelu Riznice Sjedinjenih Američkih Država - Internal Revenue Service (u nastavku: IRS).

Ukoliko Klijent, prije sklapanja ili u toku trajanja ugovornog odnosa, na poziv Banke ne dostavi potpisane izjave i/ili zahtjevanu dokumentaciju i/ili ne da neophodna ovlaštenja, Banka je ovlaštena odbiti zaključenje ugovora ili takav ugovor i Bankarsku uslugu jednostrano raskinuti/otkazati, uz otkazni rok od 30 dana, koji teče od dana kada je obavijest o raskidu/otkazu ugovora Klijentu poslana preporučenom poštanskom pošiljkom (osim ukoliko je ugovorom sa Klijentom predviđen drugačiji otkazni rok).

Odgovarajući stavovi ovog člana Općih uslova se primjenjuju i za slučaj da Banka zakonskim ili podzakonskim propisima ili nekim drugim aktom (međunarodnim sporazumom, procedurama grupe, itd.) bude obavezana na dodatne dokumentacijske standarde i/ili u slučaju da se pojave indicije da je Klijent oporeziv prema pravu neke druge države, odnosno da se na Klijenta, u pogledu obaveza iz osnova poreza ili drugih javnih prihoda, primjenjuje poseban standard koji je Banka obavezna ili se obavezala primjeniti.

#### **Član 8. Izmjena podataka Klijenta i obaveza obaveštavanja**

U toku trajanja poslovnog odnosa Klijent se obavezuje:

- a) da će prilikom stupanja u poslovni odnos sa Bankom navesti istinite i potpune podatke;
- b) da će obavještavati Banku o svim promjenama koje se upisuju u sudski ili registar drugog nadležnog organa bez odlaganja a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od donošenja odluke o promjeni odnosno od momenta upisa promjene u nadležan registar;
- c) da će redovno izrađivati i dostavljati Banci finansijske izvještaje (zajedno s konsolidacijskim izvještajima): izvještaje o prihodima, bilanse uspjeha i stanja, račune dobiti i gubitka, izvještaje o promjenama u finansijskom položaju (najkasnije šest mjeseci od kraja obračunskog perioda), kako je to određeno važećim računovodstvenim propisima, kao i međubilanse o poslovanju i/ili druge podatke i dokumentaciju koje Banka povremeno zatraži;
- d) da će unaprijed izvijestiti Banku o nastupanju okolnosti koje bi mogle uzrokovati neispunjenje preuzetih obaveza, pri čemu će upoznati Banku o svim radnjama koje razmatra ili poduzima da bi se otklonile posljedice tih okolnosti;
- e) da će Banci, na njen zahtjev i bez odlaganja, dostavljati dokumentaciju i/ili izjave potrebne za uspostavljanje ili nastavak poslovne saradnje sa Bankom;

Banka ne snosi odgovornost ako usljed izostanka obaveštavanja o promjenama iz predhodnog stava, propusti da izvrši ili pogrešno izvrši naloge ili svojim činjenjem ili nečinjenjem izazove štetu.

#### **Član 9. Način komunikacije između Banke i Klijenta**

Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno i materijalnopravne odnose (osim ukoliko ugovorom između Klijenta i Banke ili važećim propisima nije dogovoren odnosno predviđen drugačiji vid komunikacije).

Obavještenja koje Banka uputi Klijentu smatraće se primljenom od strane Klijenta i to:

- ako je ugovoreno preuzimanje putem faha u poslovnici Banke – po isteku uobičajenog

<sup>1</sup> FATCA (Foreign account Tax Compliance Act) status ima osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje porezni zakon Sjedinjenih Američkih Država o inostranim računima, usmjeren na

sprečavanje američkih poreznih obaveznika da korištenjem inostranih računa izbjegnu plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com)

- vremena neophodnog za preuzimanje pošiljke;
- ako je poslana putem faksa – na dan kada je faks poslan Klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine;
  - ako je poslana elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslana, što se dokazuje odštampanim prikazom;
  - ako je poslana poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispjeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljka na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta, osim ukoliko drugačije nije dogovoreno između Klijenta i Banke;
  - ako je poslana putem SMS/Viber poruke - na dan kada je elektronska poruka poslana, što se dokazuje odštampanim prikazom;
  - ako je dostavljena putem elektronskog ili mobilnog bankarstva - na dan kada je obavještenje pušteno u produkciju i dostupno na mobilnom i elektronskom bankarstvu.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili druga lica zbog toga što Klijent ili drugo lice koje je uključeno u poslovni odnos sa Bankom, nije primilo obavještenje ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Klijent ili drugi učesnik poslovnog odnosu obavijestio Banku.

Svaka pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena lično i na način predviđen ovim Općim uslovima, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o prispjeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane organizacionog dijela Banke u kojem se vodi poslovni odnos.

Sva pisana komunikacija između Klijenta i Banke izvršena putem ovlaštenog poštanskog operatera smatraće se primljenom od strane Banke ukoliko je potvrđeno uručenje Banci (uručenje potvrđeno od strane poštanskog operatera).

Sva pisana komunikacija između Klijenta i Banke dostavljena elektronskim putem, a potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom u skladu sa važećim propisima, smatraće se primljenom od strane Banke u trenutku njihovog zaprimanja putem ugovorenog elektronskog kanala komunikacije. Takva komunikacija proizvodi isto pravno dejstvo kao komunikacija sačinjena u pisanom obliku i svojeručno potpisana od strane ovlaštenih lica.

Bilo kakva šteta nastala usljed slanja obavijesti upotrebom pošte, telefaksa, telegrafa, interneta ili bilo kojeg drugog komunikacijskog ili transportnog sistema ili sredstva, uslijed gubitka, kašnjenja, nesporazuma, pogrešaka i izmjena u prijenosu, dvostrukog slanja i sl., neće ići na teret Banke, izuzev ukoliko se dokaže da je Banka postupala s grubom nepažnjom kod izbora komunikacijskog ili transportnog sistema, odnosno sredstva.

## **Član 10. Bankarska tajna i zaštita podataka**

Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica ili saznanje do kojih su došli dioničari, članovi organa banke i zaposleni u Banci obavljajući poslove i izvršavajući dužnosti iz svoje nadležnosti, kao i lica društva koje vrše reviziju Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup tim podacima, a čije bi otkrivanje neovlaštenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za Banku i njene klijente.

Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu.

Bankarskom 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 Klijenata Banke ili druge banke;
- podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima Klijenata otvorenih u Banci.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- zbirni podaci na osnovu kojih nije moguće utvrditi lične ili poslovne podatke o pojedinačnim licima na koje se ti podaci odnose;
- podaci o dioničarima Banke, visini njihovog učešća u dioničarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima, bez obzira na to da li su oni Klijenti Banke;
- javni podaci iz jedinstvenog registra računa.

Podaci o Klijentu koji čine bankarsku tajnu ne smiju se otkrivati neovlaštenim trećim licima osim ukoliko drugačije nije predviđeno pozitivnim propisima ili ukoliko Klijent za takvo postupanje nije da posebnu saglasnost (ukoliko je ista potrebna).

Saglasnost koju je dao za primanje obavijesti, Klijent može povući u svakom trenutku, u potpunosti ili djelomično, te Banka nakon toga više neće obrađivati podatke u svrhu za koju je

saglasnost bila data. Povlačenje saglasnosti ne utječe na zakonitost obrade koju je Banka izvršila na temelju Klijentove saglasnosti prije njezinog povlačenja.

Banka također prikuplja i obrađuje lične i druge podatke fizičkih lica – ovlaštenih zastupnika Poslovnih subjekata i fizičkih lica koji jesu Poslovni subjekti. Banka ove podatke prikuplja i obrađuje u svrhu obavljanja svojih djelatnosti i radi vršenja ugovorenih ili drugih prava i obaveza, koji proizilaze ili su vezani za poslovni odnos Klijenta i Banke.

U skladu sa naprijed navedenim uslovima, Banka osigurava zaštitu podataka od gubitka, uništenja, neovlaštenog pristupa ili neovlaštene izmjene i svake druge zloupotrebe podataka u svojim bazama podataka.

Način na koji Banka prikuplja, obrađuje i štiti lične podataka detaljnije je opisan u Informaciji o obradi podataka, Kodeksu ponašanja i Zaštiti privatnosti, koji su dostupni na službenoj internet stranici Banke [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba).

## **Član 11. Primjedbe i prigovori**

Klijent, sudužnik i/ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Klijenta ima pravo na podnošenje prigovora, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih ili posebnih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor se može uputiti:

- usmeno u svakoj poslovnici Banke u okviru radnog vremena poslovnice i to dolaskom u poslovnicu;
- dostavljanjem pisanog prigovora poštom na adresu sjedišta Banke ili dostavljanjem pisanog prigovora lično ili putem pošte u bilo koju poslovnicu Banke;
- elektronskim putem na elektronsku adresu [reklamacije@sparkasse.ba](mailto:reklamacije@sparkasse.ba) ili putem web stranice [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba).

Klijent može odabrati jedan ili više načina na koji će uputiti prigovor Banci.

Ukoliko Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Klijent ima pravo na podnošenje pisanog prigovora i/ili podnošenje prigovora elektronskim putem.

Prigovor Klijenta treba da sadrži osnovne podatke o Klijentu, kao i opis spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je, prema mišljenju Klijenta,

nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja ili općih ili posebnih uslova poslovanja, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

Banka je dužna na prigovor odgovoriti u roku od 30 (trideset) dana ukoliko je za isti nadležna Agencija za bankarstvo FBiH, a 15 (petnaest) dana ukoliko je nadležna Agencija za bankarstvo RS, računajući od dana kada je zaprimila podneseni prigovor.

Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor u propisanom roku ili podnosilac prigovora ne bude zadovoljan odgovorom ili Banka ocijeni da je prigovor Klijenta neosnovan ili Klijent ne prihvati prijedlog Banke za rješavanje spornog odnosa, Klijent ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor nadležnoj Agenciji za bankarstvo i to:

- U roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila dužna da na pisani prigovor Klijenta odgovori ukoliko je za rješavanje prigovora nadležna Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine;
- U roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila dužna da na pisani prigovor Klijenta odgovori ukoliko je za rješavanje prigovora nadležna Agencija za bankarstvo Republike Srpske;

Primjedbe na sadržaj bilo koje informacije, stanja transakcijskog ili tekućeg računa ili izvoda po računu i slično, kao i primjedbe zbog nepotpunog ili neblagovremenog izvršavanja ili neizvršavanja naloga, Klijent je dužan bez odlaganja uputiti Banci.

## **Član 12. Povrat mjenica kao sredstava obezbjeđenja**

Klijent koji je kao sredstvo obezbjeđenja potraživanja Banke izdao vlastitu mjenicu, može se, u roku od 30 dana od dana uredne otplate obaveze i zatvaranja potraživanja, obratiti Banci radi preuzimanja mjenice/mjenica.

Ukoliko se u navedenom roku Klijent ne obrati Banci radi povrata i preuzimanja mjenica koje je izdao, mjenice će biti poništene.

Stav 1. i 2. ovog člana shodno se primjenjuju i na lica koja nisu korisnici kredita ali su, kao učesnik u ugovornom odnosu, lično izdala mjenicu/mjenice (sudužnik, jamac).

Ukoliko mjenica, pored potpisa izdavaoca mjenice, sadrži i potpise drugih lica, mjenica se u roku iz stava 1. može vratiti samo ukoliko su sva lica, čiji su potpisi sadržani na mjenici, lično prisutna ili preko njihovih punomoćnika prilikom povrata mjenice i ukoliko su jednoglasno potvrdila da su saglasni sa povratom mjenice.

Ukoliko sva lica, čiji potpisi su sadržani na mjenici, u roku iz stava 1. ne zatraže povrat mjenice ili ukoliko sva lica, čiji potpisi su sadržani na mjenici, nisu prisutna u zakazanom momentu povrata mjenice, povrat mjenice neće biti moguć, te će sa istom biti postupljeno na način opisan u stavu 2. ovog člana.

Odredbe ovog člana se ne primjenjuju u slučaju da je otplata kredita izvršena od strane lica koje nije Korisnik kredita ali je ovlašteno da dospjelu obavezu Korisnika kredita ispuni (sudužnik, jamac i sl.) i ukoliko takva otplata duga po kreditu omogućava tom licu da, umjesto Banke, postane nosilac prava sadržanih u samoj mjenici.

### **Član 13. Naplata potraživanja**

Ako Klijent ne ispunjava dospjele obaveze iz kreditno-garancijskih ili drugih poslova, Banka je ovlaštena, bez obaveze pokretanja sudskog ili drugog postupka i bez posebnog odobrenja ili naloga Klijenta, zaplijeniti sva novčana sredstva Klijenta (ili njegovih sudužnika ili drugih lica koja lično osiguravaju izmirenje obaveze u skladu sa važećim zakonskim propisima) na računima otvorenim kod Banke i izvršiti uplatu (prijenos) istih na svoj račun, do potpunog namirenja svojih potraživanja.

Ako je Klijent u svojstvu mjeničnog dužnika ustupio Banci mjenice, Banka je ovlaštena naročito: samostalno popuniti mjenice na mjenični iznos koja odgovara iznosu pojedinačnog ili ukupno dospjelog potraživanja ili, prilikom prestanka, prijevremenog dospijeca ili otkaza kreditno-garancijskog ili drugog posla, na mjenični iznos koji odgovara iznosu sveukupnih dospjelih i nedospjelih potraživanja, unijeti sve ostale nedostajuće elemente na mjenici, te naplatiti mjenicu po vlastitom izboru na teret bilo kojeg računa Klijenta - mjeničnog dužnika, kao i ustupiti/prenijeti, odnosno prodati (diskontirati) mjenično potraživanje trećim licima.

Ako Klijent po dospijeću zakasni ili uopće ne izvršava svoje obaveze prema Banci ili ako kasni s davanjem dodatnog kolaterala ili zamjenom kolaterala, tada Banka, ako joj je dato ili ustupljeno više sredstava osiguranja naplate, ima pravo izabrati koje će sredstvo koristiti, osim ukoliko redosljed korištenja sredstava osiguranja naplate nije određen pozitivnim propisom ili ugovorom sa Klijentom.

Banka može istovremeno koristiti/aktivirati više sredstava osiguranja, osim ukoliko drugačije nije ugovoreno ili proizilazi iz zakonskih propisa. Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja i iz druge sveukupne imovine (nekretnine, pokretnine, prava) Klijenta kad raspolaže zakonitim sredstvima ili ovlaštenjima.

U slučaju prenosa ili ustupanja potraživanja koje Banka ima prema Klijentu, Banka je u obavezi da postupi u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima koji regulišu prenos, prodaju i ustupanje potraživanja.

### **Član 14. Otkaz i prijevremeno dospijeće**

Banka može otkazati ukupni poslovni odnos ili pojedinačne ugovorne odnose (ugovore) uz pridržavanje odgovarajućeg otkaznog roka koji samostalno određuje, ukoliko šta drugo ne proizilazi iz ugovora ili ovih Općih uslova.

Ako se otkazuje pojedini kreditno-garancijski posao, neovisno o zatečenom stanju dospjelih i nedospjelih obaveza, ukupno potraživanje Banke (glavnica zajedno sa kamatama i naknadama iz predmetnog pojedinačnog posla) dospijeva na naplatu odmah ili u roku koji odredi Banka. Otkaz se vrši slanjem pisanog podneska o otkazu direktno Klijentu, osim ukoliko drugačije nije ugovoreno ili predviđeno prinudnim propisima.

Otkazni rok u pravilu teče od dana prijema podneska, odnosno dostave notaru ili sudu, ako ugovorom nije određeno drugačije. Ukoliko dostava Klijentu nije objektivno moguća (ne nalazi se na zadnjoj adresi poznatoj Banci, obustavljeno poslovanje na adresi klijenta i sl.), otkazni rok teče od dana slanja podneska.

U slučaju jednostranog otkaza kreditno-garancijskog posla, potraživanja iz njega će i nadalje osiguravati bilo koji, odnosno svi instrumenti osiguranja koji se za njega vezuju, sve do potpunog podmirenja potraživanja.

**Član 15. Naplata korištenjem prava pridržaja**

Ako Klijent blagovremeno ne podmiri dospjele obaveze, Banka je ovlaštena zadržati bilo koju pokretnu stvar koja pripada Klijentu, a koja je u posjedu Banke, odnosno na kojoj isti ima pravo vlasništva i pravo unovčenja, odnosno prodaje, na isti način kao založni povjerilac u skladu sa zakonom o izvršnom postupku. Banka može zadržati stvar sve do potpunog podmirenja svog potraživanja (ius retentionis).

**Član 16. Devizno poslovanje**

Devizno poslovanje u smislu ovih Općih uslova obuhvaća poslovanje rezidenata i nerezidenata u različitim sredstvima plaćanja koja nisu domicilno sredstvo plaćanja (KM) prema važećim propisima.

Potraživanja Banke mogu biti izražena u stranim ili domaćim sredstvima plaćanja. U pravilu se obaveze Klijenta podmiruju u sredstvima plaćanja na koja glase, tj. u valuti obaveze.

Za preračunavanje stranih u domaća sredstva plaćanja (valutnih/deviznih kvota u nacionalnu valutu) i obrnuto, primjenjuje se kursna lista Banke, ugovoreni kurs koji važi u trenutku zaključenja pravnog posla ili prilikom korištenja sredstava, odnosno na dan plaćanja, tj. izvršenja novčane obaveze, ako pojedinačnim ugovorom nije određeno drukčije. Ugovorom može biti predviđena upotreba kursnih lista Centralne banke BiH ili neke druge banke, ako to nije u suprotnosti s važećim propisima.

Kod kreditno-garancijskih poslova ugovorenih uz valutnu klauzulu, sredstva se stavljaju na raspolaganje i koriste u konvertibilnim markama (BAM), uz korištenje kursne liste Banke i uz primjenu ugovorenog kursa za određenu valutu (npr. prodajni kurs za EUR), dok se povrat istih vrši uz primjenu ugovorenog kursa koji vrijedi na ugovoreni dan dospjeća ili dan ispunjenja obaveze prema odredbama pojedinačnog ugovora.

**Član 17. Odgovornost Banke**

Banka je prilikom ispunjenja svojih obaveza dužna postupati sa dužnom pažnjom dobrog stručnjaka, osim u slučajevima kada je pozitivnim propisima ili na drugi način propisan niži stepen odgovornosti, u skladu sa ugovorom sklopljenim sa klijentom i ovim uslovima.

U poslovnom odnosu između Banke i Klijenta Banka ne odgovara za štetu:

- koja nastupi usljed djelovanja više sile, oružanih sukoba, vanrednog stanja, zemljotresa i drugih elementarnih nepogoda, štrajka i usljed drugih okolnosti na koju Banka nije imala uticaj;
- koja je nastala kao posljedica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa ili kao posljedica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći;
- nastalu iz poslovnih aktivnosti Klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke
- nastalu usljed gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja ili kompromitacije kvalifikovanog elektronskog potpisa, kvalifikovanog sertifikata ili drugih sredstava elektronske identifikacije ako je do toga došlo zbog postupanja ili propusta Klijenta ili njegovih ovlaštenih lica. Banka ima pravo osloniti se na valjano korišten kvalifikovani elektronski potpis kao dokaz identiteta i ovlaštenja potpisnika te nije dužna provoditi dodatne provjere identiteta osim onih propisanih važećim propisima i internim procedurama Banke
- nastalu usljed korištenja neispravne, neadekvatno zaštićene ili zastarjele opreme i softvera Klijenta, niti za posljedice netačnih, nepotpunih ili neblagovremeno ažuriranih podataka dostavljenih od strane certifikacionog tijela ili drugih trećih lica uključenih u proces elektronske identifikacije i elektronskog potpisivanja.

Banka ne snosi odgovornost:

- za nedostupnost usluga elektronske identifikacije, elektronskog potpisivanja i elektronske komunikacije nastalu kao posljedica tehničkih problema na opremi Banke i/ili Klijenta, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, prekida u napajanju električnom energijom, postupanja ili nepostupanja certifikacionog tijela ili više sile;
- za računarsku (hardversku i softversku) i komunikacionu opremu koju Klijent koristi za pristup uslugama elektronske identifikacije,

elektronskog potpisivanja i elektronske komunikacije.

Navedeno se primjenjuje i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost.

Banka će preduzeti mjere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Klijentu.

Za sve što nije uređeno ovim članom, primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugi propisi kojima se uređuje naknada štete.

### **Član 18. Posebne obaveze Klijenta**

Prihvatanjem primjene Općih uslova Klijent se posebno obavezuje:

- a) da prilikom preuzimanja novih zaduženja (uzimanja drugih kredita, zajmova, izdavanja jemstava, garancija, mjeničnih avala, i sl.), te kod otplate istih i kod izdavanja ili ustupanja sredstava osiguranja za navedena zaduženja neće Banku staviti u gori (subordinirani) položaj u odnosu na nove povjeroce, osim ukoliko između Banke i Klijenta nije šta drugo ugovoreno;
- b) da će, bez odlaganja, ispuniti bilo koju novčanu i nenovčanu obavezu preuzetu ugovorom sklopljenim sa Bankom i/ili predviđenu ovim Općim uslovima.

Uplatu ili isplatu značajnijeg iznosa sredstava na/sa svog računa u Sparkasse Banci, Klijent je dužan najaviti Banci unaprijed.

Banka blagovremeno Klijentima dostavlja instrukcije, za koje novčane iznose i u kojim rokovima je potrebno unaprijed izvršiti najavu priliva/odliva većih novčanih sredstava na račun, putem sredstava komunikacije kako je definisano u okviru člana 9. Način komunikacije između Banke i Klijenta.

### **Član 19. Sporovi i nadležnost**

Sve sporove koji proizilaze iz svih pravnih poslova povezanih s poslovanjem Banke, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njihovog zakonitog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne posljedice koji iz toga proizlaze, Banka će s Klijentom prvenstveno rješavati sporazumno, a ukoliko u tome ne uspije u razumnom roku, Banka će pokrenuti spor pred stvarno nadležnim

sudom u Sarajevu, ako ugovorom nije drugačije određena nadležnost suda, ili nije u primjeni isključiva nadležnost nekog suda.

Za sve navedene sporove biće mjerodavno pravo Bosne i Hercegovine, Federacije Bosne i Hercegovine ili Republike Srpske, odnosno Distrikta Brčko, ako se ugovorom ne odredi drugačija primjena prava.

## **II – BANKARSKE USLUGE**

### **Član 20. Otvaranje i vođenje računa**

Banka na zahtjev Klijenta može izvršiti otvaranje i vođenje slijedećih računa:

- a) Računa za redovno poslovanje poslovnog subjekta (uključujući i glavni račun poslovnog subjekta);
- b) Računa organizacijskog dijela poslovnog subjekta;
- c) Računa za posebne namjene;
- d) Računa javnih prihoda;
- e) Drugih računa u skladu sa posebnim propisima (uključujući i račune za devizno poslovanje);

Uslovi otvaranja i korištenja računa definišu se ugovorom između Klijenta i Banke.

Prije otvaranja računa Klijent je obavezan Banci dostaviti svu dokumentaciju za koju Banka utvrdi da je potrebna radi otvaranja računa.

Banka neće otvoriti račun Klijentu čiji su drugi računi predmet obustave ili blokade evidentirane u nadležnom registru ili ukoliko postoje druge smetnje za koje Banka procijeni da su takve prirode da sprečavaju otvaranje računa.

Banka može Klijentu koji ima blokirane račune otvoriti novi račun samo ukoliko je to predviđeno važećim propisima ili ako proizilazi iz odluke nadležnog državnog tijela.

#### **Član 20.1. Izvršenje platnih naloga**

Klijent može izdavati naloge za plaćanje u granicama raspoloživog pokrića na računu.

Nalog za plaćanje Klijent daje u pisanoj formi, a u elektronskoj formi samo ukoliko ima ugovorenu Bankarsku uslugu koja podržava davanje naloga u elektronskoj formi.

Naloge Klijenta date u pisanoj formi Banka izvršava ukoliko na računu Klijenta postoje dostatna sredstva za izvršenje naloga, ukoliko je nalog propisno popunjen i autorizovan ili autentičan, ukoliko je određena banka propisno identifikovana i ukoliko je primalac identifikovan sa izvjesnim stepenom sigurnosti.

Klijent u pisanom nalogu za plaćanje mora tačno identifikovati primaoca i određenu banku. Kada je na nalogu za plaćanje bilo koji učesnik u platnoj transakciji identifikovan imenom i brojem, Banka nije dužna utvrditi usaglašenost imena i broja, i može izvršiti plaćanje ili na osnovu imena ili na osnovu broja.

Banka se ne smatra odgovornom ukoliko je Klijent na pisanom nalogu naveo pogrešne podatke a posebno, ali ne ograničavajući se na, iznos transakcije, primaoca, račun primaoca, datum valute i svrhu plaćanja.

Klijent može Banci dostavljati platne naloge u pisanoj formi isključivo ukoliko je njegov identitet prethodno utvrđen neposrednom (ličnom) identifikacijom i ukoliko je u Banci deponovan svojeručni potpis ovlašćenih lica, u skladu sa procedurama Banke. Klijenti čiji je identitet utvrđen korištenjem kvalifikovanog elektronskog potpisa ovlašćeni su platne naloge dostavljati isključivo u elektronskoj formi.

Naloge za plaćanje koji se daju u elektronskoj formi popunjava i verifikuje Klijent i isti je isključivo odgovoran za eventualno pogrešno izvršenje naloga.

Isključivo Klijent je odgovoran za ispravnost i potpunost podataka na iniciranom nalogu za plaćanje.

Banka je ovlašćena poništiti svaku očigledno pogrešno izvršenu uplatu, isplatu ili prijenos sredstava, svako bezgotovinsko ili gotovinsko plaćanje, kada god iste ustanovi, te provesti promjene na računu kako bi isti iskazivao tačno stanje. O svakoj takvoj radnji po računu Klijenta, Banka je obavezna bez odlaganja obavijestiti Klijenta. Banka ne smije provesti navedene ispravke ako na računu nema dovoljno sredstava za provođenje istih.

Svi nalozi pristigli do 12:00 sati tekućeg Bankovnog dana, tog dana će biti izvršeni, ukoliko

je nalog propisno popunjen, potpisan i ovjeren i ukoliko Klijent na računu za izvršenje naloga ima odgovarajuće pokriće, te ne postoje druge smetnje ili zabrane za izvršenje naloga. Naloge zaprimljene nakon 12:00 sati Bankovnog dana, Banka nije u obavezi da izvršiti taj dan, nego slijedeći Bankovni radni dan, ukoliko su ispunjeni naprijed navedeni uslovi, te pod uslovom da na računu postoji pokriće.

Izuzetno, Banka će odložiti izvršenje naloga za plaćanje za zakonom propisani rok ili stvarno vrijeme potrebno za izvršenje svih potrebnih provjera, ukoliko se to zahtijeva propisima o sprečavanju pranja novca, ili drugim važećim propisima ili internim propisima Banke koji se odnose na obavezu otkrivanja i sprečavanja sumnjivih transakcija.

Ako Banka odbije da izvrši nalog za plaćanje, o odbijanju će odmah obavijestiti podnosioca zahtjeva.

Ukoliko je dan valute (tj. dan izvršenja naloga) praznik, odnosno neradni dan u BiH ili entitetima, ili neradni dan u mjestu izvršenja naloga ili dan kad Banka u skladu sa svojim internim aktima ne radi, nalog će se izvršiti prvog radnog dana koji slijedi iza dana valute naznačenog u nalogu. Banka ne snosi odgovornost radi neizvršavanja naloga podnesenih ili primljenih u neradne dane, odnosno naloga kod kojih se izvršenje zahtjeva na dan kada Banka ne radi. Isto tako Banka nije odgovorna za izvršenje naloga za plaćanje u inostranstvo ako je dan izvršenja naloga u određenoj zemlji primaocu neradni dan. Ako se nalog mora izvršiti bez odgode, tj. odmah po dostavi (hitni nalog), taj zahtjev treba biti posebno i jasno istaknut uz nalog.

Kod izvršenja naloga za plaćanje Banka i Klijent su dužni postupati u skladu sa pozitivnim propisima koji regulišu platni promet i platne transakcije, a kod plaćanja u inostranstvo i u skladu sa propisima koji regulišu devizno poslovanje.

## 20.2. Instant plaćanje

Instant plaćanje predstavlja jedan od načina izvršenja platnih transakcija na domaćem tržištu.

Ovaj način plaćanja omogućava Klijentima trenutno izvršenje platnih transakcija, pri čemu se sredstva prenose na račun primaoca plaćanja u roku do 10 sekundi od trenutka iniciranja transakcije. Po izvršenju transakcije, platiocu se

dostavlja potvrda o uspješno realizovanom plaćanju.

Iniciranje instant platnih transakcija moguće je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, uključujući nedjelje, praznike i neradne dane, putem elektronskih kanala Banke (mBanking i NetBanking aplikacije).

Instant plaćanja obuhvataju:

- plaćanja i prilive u domaćoj valuti (KM);
- pojedinačne transakcije u iznosu do 5.000,00 KM po nalogu;
- transakcije fizičkih i pravnih lica;
- izvršenje kreditnih transfera (priliva) na transakcijski račun Klijenta u roku do 10 sekundi, pod uslovom da je u platnom nalogu naveden tačan broj transakcijskog računa primaoca plaćanja.

Za izvršenje Instant plaćanja Klijent je dužan osigurati i sredstva u vrijeme izvršenja plaćanja, te se račun odmah tereti za iznos naloga i eventualne naknade za izvršenje.

Instant izvršenje kreditnog transfera odnosi se isključivo na uplatu sredstava direktno na transakcijski račun Klijenta. Navedeno ne uključuje uplate na prelazne račune Banke, niti transakcije koje zahtijevaju dodatnu obradu, ručno knjiženje po partiji, pozivu na broj ili drugom identifikacionom podatku.

Banka zadržava pravo da u skladu sa važećim propisima i pravilima platnih sistema, određene transakcije izvršava putem drugog odgovarajućeg platnog sistema.

Ako Banka nije zaprimila potvrdu o statusu izvršenja Instant plaćanja ili je zaprimila potvrdu o odbijenoj Platnoj transakciji od pružatelja platne usluge Primatelja unutar 10 sekundi od Vremenske oznake, Banka će obavijestiti Klijenta i vratiti Račun za plaćanje Klijenta u stanje kakvo je bilo prije zadavanja Instant plaćanja.

U slučaju kada Banka nije unutar 10 sekundi zaprimila potvrdu o statusu izvršenja Instant plaćanja, po naknadnom primitku potvrde o statusu Instant plaćanja od pružatelja platnih usluga Primatelja, Banka će obavijestiti Klijenta o istom. Ako je Instant plaćanje izvršeno i sredstva su doznačena Primatelju, Banka će tereti račun Klijenta za iznos Instant plaćanja i iznos naknade.

Ako Klijent nakon zadavanja Instant plaćanja, a nakon isteka 10 sekundi od Vremenske oznake i

prije primitka konačnog statusa o izvršenja Instant plaćanja, zada iznova identičan nalog za Instant plaćanje, može doći do višestruke provedbe istog Instant plaćanja. U tom slučaju račun Klijenta može se višestruko teretiti, ovisno o izvršenju Instant plaćanja.

Banka ne snosi odgovornost za izvršenje naloga koji sadrži netačne ili nepotpune podatke unesene od strane Klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na, iznos transakcije, podatke o primaocu, broj računa primaoca i svrhu plaćanja. Naloge za instant plaćanje Klijent samostalno popunjava i potvrđuje, te snosi isključivu odgovornost za tačnost, potpunost i ispravnost svih podataka navedenih u nalogu.

Klijent je isključivo odgovoran za posljedice koje mogu nastati usljed netačno, nepotpuno ili neispravno popunjenog naloga za plaćanje.

## Član 21. Trajni nalog

Usluga korištenja trajnog naloga se aktivira prihvatom zahtjeva Klijenta za aktiviranje usluge trajnog naloga od strane Banke.

Uslugu trajnog naloga može koristiti Klijent koji kod Banke ima otvoren transakcijski račun koji je aktivan, nije blokiran ili je na bilo koji način predmet izvršenja, pljenidbe ili obustave od transakcija.

Obrazac zahtjeva za trajni nalog/obrazac trajnog naloga obezbjeđuje Banka. Klijent je dužan sva polja iz zahtjeva popuniti čitko. Zahtjev za trajni nalog minimalno sadrži podatke o pošiljaocu i primaocu, računu pošiljaoca i primaoca, iznosu sredstava za prenos i podatke o dinamici izvršenja prenosa sredstava. Za podatke koji su navedeni u zahtjevu za trajni nalog/obrasce trajnog naloga odgovoran je isključivo Klijent.

Klijent je dužan obezbijediti sredstva na računu za izvršenje iznosa iz trajnog naloga. Banka nema obavezu namiriti bilo koji nedostajući iznos za izvršenje instrukcije iz zahtjeva za trajni nalog. Banka neće izvršiti nalog Klijenta sadržan u zahtjevu za korištenje usluga trajnog naloga ukoliko bi takvo izvršenje bilo u suprotnosti sa važećim zakonskim i podzakonskim aktima ili ako izvršenje naloga zahtjeva dostavljanje dodatne dokumentacije ili informacija koje Klijent nije obezbijedio.

Otkazivanje usluge trajnog naloga Klijent može izvršiti pisanim putem na obrascu Banke ili

davanjem pisane instrukcije iz koje je vidljivo da uslugu trajnog naloga otkazuje.

Banka će otkazati trajni nalog u slučaju da nije moguće naloge izvršavati sa označenog računa Klijenta (iz zakonom propisanih ili drugih razloga), te u slučaju da Klijent krši odredbe Općih uslova Banke, uslove korištenja usluge trajnog naloga ili druge obaveze prema Banci.

Klijent je dužan Banci nadoknaditi sve neizmirene naknade koje su do dana otkaza dospjele po osnovu pružene usluge trajnog naloga.

## **Član 22. Novčani depoziti**

Uslove deponovanja novčanih sredstava Klijenta kod Banke kao i uslove povrata depozita, uključivo uslove i period isplate kamate na deponovana novčana sredstva, Banka i Klijent regulišu posebnim ugovorom.

Ugovor o deponovanju novčanih sredstava se zaključuje isključivo u pisanoj formi.

Depozit Klijenta može biti položen kao *a vista* (po viđenju) ili oročeni, namjenski ili nenamjenski depozit.

Pojedini uslovi oročenja i isplate depozita mogu biti definisani prinudnim propisom, pri čemu i Klijent i Banka mogu biti obavezani da takve propise primjenjuju direktno, bez obzira na ugovorene uslove.

Ugovor o oročenom depozitu se zaključuje na rok predviđen ugovorom. Prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita Klijent može zahtijevati izuzetno i samo iz razloga definisanih ugovorom o depozitu. Zahtjevu Klijenta za prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita Banka nije u obavezi udovoljiti, a u slučaju da Banka zahtjev Klijenta za prijevremeno razročenje oročenog novčanog depozita uvaži, obračun kamate na depozit Banka će izvršiti prema uslovima iz ugovora o depozitu uz primjenu kamatne stope koja važi za slučaj prijevremenog razročenja depozita.

Sredstvima oročenog namjenskog depozita koji služi kao instrument osiguranja obaveze Klijent ne može raspolagati sve dok obaveze čijem osiguranju je depozit namijenjen nisu ispunjenje u cjelosti, osim ukoliko ugovorom o namjenski oročenom depozitu nije drugačije određeno.

Sredstva depozita Klijenta mogu biti usmjerena na izvršenje naloga za prinudnu naplatu pod uslovima definisanim propisima kojima se uređuje platni promet i izvršenje naloga za prinudnu

naplatu, uz primjenu pravila o izuzeći od prinudne naplate određenih vrsta depozita.

Prinudnim propisima mogu biti definisani i ostali razlozi i/ili posebni uslovi prijevremenog razročenja oročenog novčanog depozita. Ukoliko je primjena takvih razloga ili uslova prinudnim propisom definisana tako da ih Klijenta i Banka mogu ugovorom isključiti, prinudnim propisom definisani razlozi i uslovi imaju se direktno primijeniti na ugovorni odnos.

Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa odredbama Zakona koji reguliše osiguranje depozita i pripadajućih podzakonskih akata.

Visinu osiguranog depozita svojim aktom reguliše Agencija za osiguranje depozita.

Zakonskim i podzakonskim aktima koji se odnose na i/ili regulišu pitanje osiguranja depozita, mogu biti propisani razlozi ili uslovi pod kojima se određeni depoziti neće smatrati osiguranim depozitom. Takva isključenja temeljena na propisu mogu nastati i u toku trajanja ugovornog odnosa sa Klijentom, te je Klijent upoznat i pristaje da takva isključenja Banka mora primijeniti, pa i u slučajevima kada ista nisu eksplicitno ugovorena između Banke i Klijenta.

Prije, u toku ili nakon zaključenja ugovora o depozitu/štednji Banka može biti prinudnim propisom obavezana da Klijentu prezentira, učini dostupnim ili dostavi određene informacije vezane za depozit/štednju.

Klijent je upoznat i pristaje da mu Banka temeljem prinudnog propisa prezentira, učini dostupnim ili dostavi određene informacije vezane za depozit/štednju, pa i u slučaju da takvo postupanje nije definisano ugovorom između Klijenta i Banke.

## **Član 23. Kreditni proizvodi**

Uslove korištenja novčanih sredstava u svrhu kreditiranja Klijenta Banka i Klijent regulišu posebnim ugovorom o kreditu.

Ugovor o kreditu se zaključuje isključivo u pisanoj formi.

Banka nema obavezu Klijentu odobriti kreditna sredstva ili staviti na raspolaganje odobrena kreditna sredstva ukoliko Klijent ne ispunjava uslove definisane zakonskim i podzakonskim aktima, internim aktima Banke ili uslove definisane ugovorom.

Banka zadržava pravo da Klijentu odobri kredit u iznosu manjem nego što je to od strane Klijenta zahtijevano.

Po ispunjenju uslova koji se odnose na kreditiranje Banka Klijentu može odobriti dugoročni ili kratkoročni kredit, sa namjenom ili bez određene namjene.

Ukoliko je ugovorom o kreditu predviđeno korištenje kredita za određenu namjenu (namjenski kredit), Banka je u bilo kojem momentu ovlaštena izvršiti kontrolu utroška sredstava odobrenog kredita i zahtijevati svu dokumentaciju i podatke vezane za utrošak odobrenih sredstava kredita. Namjensko korištenja sredstava odobrenog kredita može biti uslovljeno prethodnom saglasnošću Banke za prenos sredstava. U slučaju korištenja kreditnih sredstava suprotno njihovoj namjeni Banka je ovlaštena izvršiti prijevremeni raskid ugovora o kreditu, te plaćanje cjelokupnog dužnog iznosa skupa sa dospjelim kamatama, naknadama i drugim troškovima zahtijevati odmah.

Na novčana sredstva kredita Banka obračunava i naplaćuje kamatu i druge naknade u visini, periodima i na način kako je to ugovorom o kreditu definisano.

U slučaju kašnjenja u ispunjenju obaveza po kreditu Banka je ovlaštena obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu, kako je to predviđeno ugovorom o kreditu.

Banka je ovlaštena prijevremeno raskinuti ugovor o kreditu i proglasiti prijevremeno dospijeće obaveza po istom ukoliko se Klijent ne pridržava ili krši bilo koju novčanu ili nenovčanu obavezu iz ugovora o kreditu ili iz Općih uslova poslovanja. Banka je ovlaštena prijevremeno raskinuti ugovor o kreditu i proglasiti prijevremeno dospijeće obaveza po istom ukoliko takvo ovlaštenje proizilazi iz primjenjivog zakonskog ili podzakonskog akta ili Banka takvo ovlaštenje ili obavezu ima temeljem akta nadležnog državnog organa.

Klijent može izvršiti prijevremenu otplatu kredita uz obavezu otplate dospjelih kamata i naknada, ukoliko je prijevremenu otplatu kredita prethodno najavio Banci na način i u roku definisanim ugovorom o kreditu. Za prijevremenu otplatu kredita Banka je ovlaštena obračunati i naplatiti posebnu naknadu u visini definisanoj ugovorom o kreditu.

## Član 24. Platne kartice

Banka može Klijentu ili korisniku kojeg za to Klijent ovlasti, odobriti korištenje Platne kartice.

Osnovni uslov za korištenje Platne kartice je otvoren i aktivan transakcijski račun Klijenta kod Banke i postojanje odgovarajućeg pokrića na istom. Uz navedeni uslov Klijent je dužan ispuniti i ostale uslove propisane od strane Banke koji važe i primjenjuju se na Platne kartice.

Korištenje Platne kartice moguće je iz sredstava koje na odgovarajućem kontu kartice osigurava Klijent (Business Debitna kartica).

Platnu karticu Klijent lično preuzima u poslovnici Banke u kojoj je podnio zahtjev za izdavanje iste. PIN (lični identifikacioni broj) se isporučuje putem SMS-a te klijent u momentu preuzimanja Platne kartice, PIN ima već isporučen na SMS.

Platne kartice se izdaju na period važenja od četiri godine, osim ukoliko ugovorom/pristupnicom koji se odnose na Platnu karticu nije drugačije određeno.

Klijent, odnosno imalac Platne kartice, je obavezan potpisati se na poleđini kartice na za to predviđenom mjestu, te taj potpis koristiti prilikom autorizacije transakcije učinjene Platnom karticom.

Ukoliko imalac Business Debit kartice koristi na POS terminalima za plaćanje, na bankomatima za provjeru stanja na računui/ili promjenu PIN-a, vrši unosom PIN-a, Klijent prihvata da njegov PIN, utipkan i ovjeren na bankomatu ili POS-u, bude isključiva i nesporna potvrda o njegovom identitetu.

Ukoliko se imalac Business Debit kartice pri kupovini robe/ili usluga, ne identifikira PIN-om, obavezan je potpisati korisnički račun na isti način kako je potpisao karticu, te zadužiti jednu kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju.

Klijent, odnosno imalac kartice, je obavezan da dodijeljeni PIN i lozinku drži u tajnosti, te da ih ni pod kojim uslovima ne otkrije drugoj osobi, niti omogućiti drugoj osobi da ih sazna ili dođe u njihov posjed.

Imalac kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak, zloupotrebu ili krađu kartice i tražiti blokadu njene dalje upotrebe na broj telefona koji je označen na kartici, u ugovoru/pristupnici ili na

internet stranici Banke, te naknadno isto potvrditi pisanim putem.

Klijent je dužan da sarađuje i dostavi potrebne podatke, dokumentaciju i da potrebne izjave u svakom slučaju koji se smatra zloupotrebom, gubitkom ili krađom Platne kartice.

Klijent neće Platnu karticu davati na korištenje licu koje nije evidentirano kao imalac kartice ili nije ovlašteno da Platnu karticu koristi. Suprotno postupanje će se smatrati neovlaštenim korištenjem Platne kartice koje je omogućeno od strane Klijenta, za što Klijent snosi svu nastalu štetu.

Klijentu čija je Platna kartica izgubljena, oštećena, uništena ili ukradena Banka će na zahtjev izdati novu Platnu karticu sa novim PIN-om uz naplatu naknade za ponovno izdavanje Platne kartice.

Ostali uslovi izdavanja i korištenja kartica utvrđuju se ugovorom/pristupnicom između Banke i Klijenta.

#### **Član 25. DATM kartica**

DATM kartica je kartica koja omogućava vršenje transakcija pologa gotovine preko DATM uređaja.

DATM kartica se može izdati Klijentu kojem je korištenje DATM kartice odobreno od strane Banke i koji ima otvoren i aktivan transakcijski račun u domaćoj (KM) valuti kod Banke.

Klijent je u zahtjevu obavezan navesti korisnika DATM kartice. Korisnik može koristiti karticu isključivo za polaganje gotovine na DATM uređaju Sparkasse Bank dd BiH. DATM kartica je neprenosiva.

Prilikom korištenja kartice, identifikacija se vrši unosom iste u čitač kartica u DATM uređaju. Nakon polaganja gotovine, DATM uređaj će ištampati priznanicu. Zbog sigurnosti, korisnik kartice mora voditi računa da se svi postupci odvijaju u njegovom prisustvu.

Banka putem redovnih izvoda po transakcijskom računu obavještava Klijenta o urađenim transakcijama pologa gotovina i troškovima vezanim za iste.

#### **Član 26. Usluge E-kanala za poslovne subjekte**

Sparkasse E-kanali obuhvataju usluge poslovanja sa netBanking, mBanking, SMS/Viber info i e-Izvodi uslugama, a namijenjeni su

Klijentima koji imaju otvoren transakcijski račun u Sparkasse Bank dd BiH.

U svrhu odobrenja korištenja usluge, Klijent je dužan popuniti pristupnicu – zahtjev za korištenje usluge, koja mora biti potpisana od strane ovlaštenog lica/zakonskog zastupnika Klijenta, te korisnika usluge kojeg Klijent ovlašćuje da u njegovo ime uslugu koristi.

Za sve transakcije izvršene od strane korisnika usluge kojeg je Klijent ovlastio da uslugu koristi u njegovo ime odgovara Klijent.

Klijentu će biti omogućeno korištenje izabrane usluge nakon što Banka prihvati pristupnicu i/ili sa Klijentom zaključi ugovor, te izda identifikaciona sredstva neophodna za korištenje usluge i aktivira uslugu.

Banka ima pravo odbiti zahtjev klijenta za korištenje usluge bez obrazloženja.

*Sparkasse netBanking* je usluga Internet bankarstva koja korisnicima omogućava pristup svim vrstama računa otvorenim kod Banke, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom. Autorizacija korisnika se vrši Korisničkim imenom, lozinkom i tokenom/mTokenom.

*Sparkasse mBanking* je usluga mobilnog bankarstva koja korisnicima omogućava direktan pristup svim vrstama računa Banke, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija putem vlastitog mobilnog aparata i/ili tablet uređaja sa omogućenim pristupom Internetu.

*SMS/VIBER INFO* usluga je informacijski servis Banke koji korisniku omogućava primanje informacija o stanju na računu kod Banke ukoliko ima aktivan GSM uređaj sa mogućnošću slanja i primanja SMS/Viber poruka putem eksterne aplikacije Viber, a u slučaju nedostupnosti internet mreže, putem SMS poruke.

*Sparkasse e-Izvod* je usluga koja Korisnicima omogućava uvid, štampu i eksport izvoda po računima kod Banke, kao komunikaciju sa Bankom. Autorizacija Korisnika vrši se Korisničkim imenom i lozinkom.

Klijent je dužan koristiti usluge E-kanala na način propisan Pristupnicom/ugovorom, Općim

uslovima i uputstvima za korištenje, dostupnim na internet stranici Banke [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba).

Obaveza i odgovornost Klijenta ili korisnika usluge je pravilan i potpun unos podataka u elektronske aplikacije. Banka ne odgovara za sadržaj i realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga, uključujući i naloge kreirane putem funkcionalnosti *slikaj i plati* u okviru mBanking usluge.

Banka neće provesti ispravno popunjen nalog u slučaju da postoje ograničenja utvrđena važećim zakonskim propisima.

Klijent je obavezan, po izdavanju identifikacionih sredstava, identifikacioni broj zapamtiti i kovertu s istim uništiti, te promijeniti statičku lozinku kod prvog korištenja netBanking, mBanking i e-Izvod usluge.

Klijent snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika usluge.

Klijent i korisnik usluge su dužni držati token, lozinku i PIN na sigurnom i ne smiju ih predati ili saopćiti drugoj osobi. Klijent i korisnik usluge ne smiju odgovarati na e-mail poruke ili telefonske pozive u kojima se traže povjerljivi i lični podaci, uključujući i brojeve PIN-a, lozinke za pristup ili podatke sa tokena, jer Banka nikada neće tražiti ažuriranje podataka ovim putem, niti će Banka ikad od Klijenta tražiti da joj saopći svoj PIN broj ili lozinku.

Ukoliko korisnik usluge posumnja da je sa lozinkom ili PIN brojem upoznata druga osoba, dužan je iste odmah promijeniti, a o svakoj zloupotrebi bez odlaganja obavijestiti Banku.

Ukoliko je za korištenje usluge E-kanala potrebno i korištenje mobilnog telefona ili je usluga E-kanala na bilo koji način vezana za broj mobilnog telefona Klijenta-korisnika usluge, Klijent-korisnik usluge je dužan bez odlaganja Banci prijaviti izmjenu broja telefona koji koristi kao i gubitak, zloupotrebu ili krađu mobilnog telefona koji koristi za usluge E-kanala ili na koji je instalirao usluge E-kanala ili bilo koji njihov dio. Prijavu navedenih promjena koje se odnose na promjenu broja telefona Klijent je obavezan uraditi lično u bilo kojoj poslovnici Banke. Prijavu zloupotrebe, gubitaka ili krađe mobilnog aparata koji služi za korištenje E-kanala ili na kojem je instalirana bilo koja usluga E-kanala ili neki njen dio, Klijent –

korisnik usluge je obavezan bez odlaganja prijaviti na broj telefona naveden na internet stranici Banke kao broj za prijave incidenata i problema u korištenju usluga, te navedeno naknadno Banci potvrditi i pisanim putem.

Gubitak ili krađu sredstava identifikacije Klijent je dužan bez odlaganja prijaviti Banci putem broja telefona ili e-mail adrese označenih u ugovoru/pristupnici ili na internet stranici Banke [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba).

Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti Banku o svim promjenama koje su od važnosti za korištenje usluga E-kanala za pravna lica. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Klijentu mogla nastati zbog toga što nije Banku blagovremeno obavijestio o promjeni podataka.

Banka će korisniku usluge E-kanala blokirati pristup usluzi ukoliko ovlašteni zastupnik Klijenta ukine ovlaštenje tom korisniku.

Klijent u svako doba može otkazati korištenje usluge, uz obavezu izmirenja svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada u skladu sa ugovorom.

Banka će otkazati korištenje usluga ukoliko se Klijent ne pridržava ugovorenenih odredaba, uslova korištenja usluge, Općih uslova ili iz drugih razloga propisanih važećim zakonskim propisima. Po otkazu usluge E-kanala Klijent je bez odlaganja dužan vratiti sredstva identifikacije.

Ugovorom/pristupnicom o korištenju usluge E-kanala za pravna lica se preciznije uređuju prava i obaveze Klijenta i Banke povodom odabrane usluge.

### **26.1. Obaveze i odgovornosti Klijenta u vezi sa korištenjem kvalifikovanog elektronskog potpisa**

Klijent, njegov zakonski zastupnik i/ili ovlaštena lica dužni su kvalifikovani elektronski potpis, kvalifikovani certifikat, pristupne podatke, PIN-ove, jednokratne lozinke i druga sredstva za elektronsku identifikaciju koristiti na način kojim se osigurava njihova tajnost, sigurnost i zaštita od neovlaštenog korištenja. Klijent je odgovoran za sve radnje, izjave volje, zahtjeve, saglasnosti i dokumente koji su potpisani ili potvrđeni kvalifikovanim elektronskim potpisom njegovih ovlaštenih lica.

Klijent se obavezuje odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku o svakom gubitku, krađi,

kompromitaciji, opozivu ili neovlaštenom korištenju kvalifikovanog certifikata, elektronskog potpisa ili drugih sredstava elektronske identifikacije, kao i o svakoj promjeni ovlaštenja lica ovlaštenih za korištenje kvalifikovanog elektronskog potpisa najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od donošenja odluke o promjeni odnosno od momenta upisa promjene u nadležan registar.

Klijent je odgovoran za tačnost podataka dostavljenih Banci u postupku elektronske identifikacije i elektronskog potpisivanja te za osiguravanje da kvalifikovani elektronski potpis koriste isključivo lica koja su za to ovlaštena. Klijent snosi svu štetu nastalu usljed neovlaštenog korištenja kvalifikovanog elektronskog potpisa, propusta u zaštiti sredstava za elektronsku identifikaciju ili postupanja suprotno ovim Općim uslovima.

Dokumenti, izjave, saglasnosti i ugovori potpisani kvalifikovanim elektronskim potpisom imaju isto pravno dejstvo i dokaznu snagu kao dokumenti potpisani vlastoručnim potpisom, u skladu sa važećim propisima kojima se uređuje elektronski potpis i elektronsko poslovanje.

Klijent je saglasan da Banka elektronski potpisane dokumente pohranjuje i čuva u elektronskom obliku u skladu sa važećim propisima i internim pravilima Banke te da takvi dokumenti predstavljaju original dokumenta.

Klijent je saglasan da mu Banka elektronski potpisane dokumente, uključujući ugovore, anekse, izjave, potvrde i drugu dokumentaciju, može dostavljati elektronskim putem, pri čemu se tako dostavljeni dokumenti smatraju uredno dostavljenim i imaju isto pravno dejstvo kao dokumenti dostavljeni u papirnoj formi.

## **Član 27. Garantno i akreditivno poslovanje**

Ugovor o izdavanju garancije je ugovor o nalogu zaključen između Banke i Klijenta, kojim se Banka obavezuje Klijentu izdati bankarsku garanciju u korist trećeg lica, koje je korisnik garancije. Ukoliko se garancija izdaje po osnovu zahtjeva/naloga Klijenta bez zaključenja posebnog ugovora, prihvatom/odobrenjem takvog zahtjeva/naloga Klijenta smatra se da je između banke i Klijenta zaključen ugovor o izdavanju garancije.

Banka je dužna izvršiti nalog za izdavanje bankarske garancije s pažnjom dobrog privrednika i u svemu prema uputama datim od strane Klijenta. Klijent kao nalogodavac je dužan Banci platiti svaki iznos koji je Banka platila po osnovu Bankarske garancije, uvećano za pripadajuće naknade i troškove.

Klijent je dužan obavijestiti Banku o nemogućnosti ispunjenja obaveze na ugovoren način i u ugovorenom roku.

Ugovor o otvaranju akreditiva je ugovor o nalogu zaključen između Banke i Klijenta, kojim se Banka obavezuje Klijentu da će za njegov račun otvoriti akreditiv u korist ugovorom navedenog lica, koje je korisnik akreditiva.

Ukoliko se akreditiv izdaje temeljem zahtjeva/naloga Klijenta bez zaključenja posebnog ugovora, prihvatom/odobrenjem takvog zahtjeva/naloga Klijenta smatra se da je između Banke i Klijenta zaključen ugovor o otvaranju akreditiva.

Za izvršenje akreditiva Klijent je dužan Banci doznačiti svotu dovoljnu za pokriće obaveze u roku i na način utvrđen ugovorom/zahtjevom, osim ukoliko između Banke i Klijenta nije drugačije ugovoreno.

Klijent je dužan obavijestiti Banku o nemogućnosti ispunjenja obaveze na ugovoreni način i u ugovorenom roku.

Da bi izvršila plaćanje po garanciji, odnosno akreditivu, Banci nije potrebna prethodna saglasnosti Klijenta.

Banka smije odstupati od naloga i uputa iz ugovora o garanciji i/ili akreditivu jedino ako je po svojoj najboljoj profesionalnoj procjeni svih okolnosti mogla osnovano smatrati da upravo interesi Klijenta u konkretnom slučaju zahtijevaju odstupanje od naloga.

Klijent je dužan preuzeti sve obaveze koje je banka preuzela na sebe postupajući po njegovom nalogu, te nadoknaditi Banci svaku štetu koju ista pretrpi bez svoje krivice, postupajući po nalogu Klijenta.

## **Član 28. Poslovanje sa sefovima**

Klijent koristi sef za čuvanje predmeta ili dokumenata. Svaki sef ima svoj broj. Podaci o tome ko ima sef u Banci predstavljaju poslovnu tajnu.

Predmeti u sefu vlasništvo su korisnika sefa. Nije dozvoljeno čuvati predmete koji su kvarljivi, radioaktivni, zapaljivi, eksplozivni ili podložni brzom raspadanju. Ako postoji sumnja,

zaposlenik Banke ima pravo da provjeri adekvatnost predmeta koji se namjeravaju deponovati u sef, bez procjenjivanja vrijednosti istih.

Prilikom potpisivanja ugovora o sefu, Banka će identifikovati Klijenta u skladu sa propisima.

Klijent može opunomoćiti fizičko lice za upotrebu sefa.

Banka vodi brigu o bezbjednosti sefova, bez preuzimanja rizika umanjenja vrijednosti ili uništenja predmeta zbog stajanja u sefu, kao i štete nastale zbog uslova na koje Banka nije mogla uticati ili zbog više sile.

Pristup sefu je moguć jedino u radno vrijeme Banke. Klijenta odnosno njegovo ovlašteno lice ili punomoćnika u sef uvodi ovlaštena osoba Banke, o čemu se vodi evidencija u skladu sa pravilima Banke.

U slučaju gubitka ili oštećenja ključeva sefa, troškove nasilnog otvaranja sefa i zamjene brave, snosi Klijent.

Ugovorom o sefu se preciznije uređuju prava i obaveze Klijenta i Banke u pogledu korištenja sefa.

#### Član 29. Faktoring

Faktoring predstavlja finansijski posao u kojem Banka, u svojstvu faktora, otkupljuje postojeća nedospjela ili buduća kratkoročna potraživanja koja njeni klijenti (proizvođači, trgovci, pružaoci usluga i dr.) imaju prema kupcima iz poslovnog odnosa, isplatom avansa klijentu prije dospjeća, a provodi se na osnovu dokumenata kojima klijent dokazuje postojanje kratkoročnog potraživanja od trećih lica (računi, otpremnice, dokumenti, specifikacije računa, izvodi otvorenih stavki, i sl.).

Banka vrši poslove domaćeg faktoringa sa pravom regresa.

Domaći faktoring znači da su svi subjekti koji učestvuju u faktoring transakciji rezidenti u BiH, a regresni faktoring predstavlja tip faktoringa gdje

faktor ostvaruje pravo, u slučaju nemogućnosti naplate od krajnjeg kupca, da se regresnim pravom u cijelosti naplati od Klijenta.

Banka ne vrši otkup dospjelih nenaplaćenih plasmana banaka, niti otkup dospjelih nenaplaćenih tražbina ili rizika i koristi od tih tražbina ako su iste nastale na osnovu finansijskih usluga koje imaju osnovno obilježje i svrhu finansiranja, a obavljaju ih i drugi subjekti na osnovu primjenjivih zakonskih propisa.

Cijena faktoringa se sastoji od faktoring naknade i faktoring kamate.

Detaljni uslovi faktoringa definišu se ugovorom o faktoringu.

### III - ZAVRŠNE ODREDBE

#### Član 30. Stupanje na snagu

Stupanjem na snagu ovih Općih uslova prestaju da se primjenjuju i stavljaju se van snage Opći uslovi poslovanja sa poslovnim subjektima broj 12133/A-02-02-26 od 07.08.2026. godine.

Ovi Opći uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se istekom 15 dana od dana njihove objave na web stranici Banke [www.sparkasse.ba](http://www.sparkasse.ba) i u poslovnim prostorijama Banke.

Nadzorni odbor  
Sparkasse Bank od BiH



Broj: 16005/A-02-02-26  
Datum: 29.10.2026.