

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Na osnovu člana 33. Statuta Addiko Bank a.d. Banjaluka, Nadzorni odbor Addiko Bank a.d. Banjaluka na svojoj X (redovnoj) sjednici održanoj dana 17.12.2025. godine donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

1. UVOD

Opštim uslovima poslovanja utvrđuju se:

- Osnovni principi poslovanja koje Addiko Bank a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Banka) primjenjuje u poslovanju sa klijentima - pravnim ili fizičkim licima koja stupaju u odnos sa Bankom radi korišćenja proizvoda i usluga Banke (u daljem tekstu: Klijenti),
- uslovi za uspostavljenje odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih, te uslovi za prestanak poslovnog odnosa.

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

2. OPŠTI DIO

Predmet Opštih uslova poslovanja

Opštim uslovima poslovanja definisani su uslovi pod kojima Banka pruža svoje usluge, koji se primjenjuju na klijenta.

Primjena Opštih uslova

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

Ukoliko su neka pitanja drugačije regulisana posebnim uslovima bankarskog proizvoda u odnosu na Opšte uslove poslovanja, prednost će imati posebni uslovi.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na osnovu pisanog ugovora između Klijenta i Banke i na osnovu drugih oblika poslovne saradnje između Klijenta i Banke gdje se u skladu sa propisima i aktima Banke ne zaključuje ugovor (npr. ponude, zahtjeva ili druge pristupnice potpisane od strane Klijenta), te predstavljaju sastavni dio Poslovnog odnosa između Klijenta i Banke. U slučaju nesaglasnosti odredbi konkretnog ugovora između Klijenta i Banke i odredbi Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe konkretnog ugovora.

Pored Opštih uslova poslovanja, Banka za pojedine proizvode i usluge usvaja posebne uslove korišćenja konkretnog proizvoda odnosno usluge, koji takođe predstavljaju sastavni dio Poslovnog odnosa između Klijenta i Banke. U slučaju nesaglasnosti odredbi posebnih uslova korišćenja konkretnog proizvoda ili usluge i odredbi Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe posebnih uslova.

Dostupnost i objava Opštih uslova poslovanja

Banka će 15 dana prije početka primjene Opštih uslova poslovanja, omogućiti klijentima upoznavanje sa Opštim uslovima poslovanja, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u RS.

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

Identifikacija i podaci o klijentu i način potpisivanja klijenta

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

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

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

Prava i obaveze Banke

Banka ima pravo da:

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

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

Banka je u obavezi da:

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

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

Prava i obaveze klijenta

Klijent ima pravo da:

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

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

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

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

Otkaz korištenja usluge

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

Svako postupanje klijenta suprotno od ugovorenih obaveza predstavlja kršenje Ugovora i ovlašćuje Banku da jednostrano, pisanim putem, otkaže ugovor u skladu sa otkaznim odredbama iz ugovora, što za posljedicu ima dospjeće svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele obaveze čine iznos svih nenaplaćenih glavnica i naknada kojim se pripisuju dospjele kamate, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu, uvećano za troškove sudskog postupka. Banka može u postupku sudske naplate svojih potraživanja angažovati treća lica što za posljedicu ima i dodatne troškove postupka za Klijenta.

Ustupanje potraživanja

Banka može, bez obaveze traženja saglasnosti klijenta, sva potraživanja i prava iz ugovora prenijeti na drugog povjerioca u skladu sa važećim zakonskim propisima. U tom slučaju klijent prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može mu istaći, osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema Banci iz ugovora, a prijemnik ne može klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima. Banka će klijenta obavijesti o prenosu prava i potraživanja, izuzev ako je Banka nastavila da u ime i za račun prijemnika vrši naplatu ustupljenog potraživanja od klijenta.

Korištenje ličnih podataka

Detaljne informacije o načinu na koji Banka obrađuje i štiti lične podatke klijenata, dostupne su na linku <https://www.addiko-rs.ba/o-nama/informacije-o-obradi-licnih-podataka/> i u dokumentu "Opšte informacije o zaštiti ličnih podataka".

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

Zaštita prava

U slučaju primjedbi na postupanje Banke, klijent može uputiti prigovor, usmeno ili pismeno. Ukoliko klijent uputi usmeni prigovor Banci, a nije zadovoljan dobijenim odgovorom, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi ili elektronskoj formi. Prigovor se podnosi u pisanoj formi na adresu Aleja Svetog Save 13, 78 000 Banjaluka, ili na email adresu: info.rs.ba@addiko.com. Banka po pritužbi odgovara u roku od 30 dana od dana podnošenja pritužbe. Ukoliko Banka ne odgovori na prigovor u roku od 30 (trideset) dana ili Klijent nije zadovoljan odgovorom, ima pravo da u roku od 6 (šest) mjeseci uputi prigovor Agenciji za bankarstvo RS, Ombudsman za bankarski sektor, Vladike Platona 1/A, 78 000 Banja Luka. Klijent ili Banka imaju pravo da daju prijedlog za pokretanje postupka posredovanja radi mirnog rješavanja spora. U slučaju da se nastali spor ne bude mogao riješiti na naprijed navedeni način, klijent može pokrenuti sudski postupak.

5. ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja objavljuju se na web stranici Banke.

Banka može mijenjati opšte uslove poslovanja. Sve izmjene se objavljuju na web stranici Banke i dostupne su u poslovnim jedinicama Banke.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuje se 15 (petnaestog) dana od dana objavljivanja.

Početak primjene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju se primjenjivati Opšti uslovi poslovanja V2.2., broj: **NO-VI-6/2025 od 27.06.2025.** godine

**Dokument
potpisuje**

Funkcija/Odgovornost

Broj protokola

Grad i datum

Tadej Krašovec	Predsjednik Nadzornog odbora	NO-XI-30/2025	Banja Luka 17.12.2025
----------------	------------------------------	---------------	--------------------------

Predsjednik Nadzornog odbora



Tadej Krašovec