

# OPŠTI USLOVI POSLOVANJA



**ALPHA BANK**  
**SRBIJA A.D.**

Oktobar 2009.

**ALPHA BANK**



SADRŽAJ

1.	UVODNE ODREDBE .....	3
2.	BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI .....	4
3.	USPOSTAVLJANJE POSLOVNOG ODNOSA .....	5
3.1	OTVARANJE RAČUNA – Uslovi za otvaranje računa .....	5
3.2	VOĐENJE RAČUNA .....	6
3.2.1	<i>NALOZI KLIJENATA PREMA BANCIMA</i> .....	7
3.2.2	<i>OVLAŠĆENJA BANKE PO OSNOVU VOĐENJA RAČUNA</i> .....	9
3.2.3	<i>IZVEŠTAVANJE KLIJENTA U VEZI SA VOĐENJEM RAČUNA</i> .....	9
3.2.4	<i>ELEKTRONSKO BANKARSTVO</i> .....	9
3.3	OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA PREKO OVLAŠĆENIH LICA .....	9
3.4	GAŠENJE RAČUNA .....	11
3.5	TROŠKOVI OTVARANJA, VOĐENJA I GAŠENJA RAČUNA .....	11
3.5.1	<i>RAČUNI FIZIČKIH LICA</i> .....	11
4.	DEPOZITI .....	12
4.1	DEPOZITI FIZIČKIH LICA .....	13
5.	KREDITI .....	13
5.1	KREDITI FIZIČKIH LICA .....	14
6.	PLATNE KARTICE .....	15
7.	EFEKTIVNA KAMATNA STOPA PO OSNOVU DEPOZITA I KREDITA .....	16
8.	KAMATE, NAKNADE I DRUGI TROŠKOVI PO OSNOVU DEPOZITA I KREDITA I DRUGIH USLUGA PRUŽENIH KLIJENTU .....	17
9.	DOCNJA .....	18
10.	OSTALI BANKARSKI POSLOVI .....	18
10.1.	HARTIJE OD VREDNOSTI .....	18
11.	SREDSTVA OBEZBEĐENJA .....	19
11.1	OPŠTI USLOVI .....	19
11.2	DOSPELOST I REALIZACIJA SREDSTAVA OBEZBEĐENJA .....	19
12.	KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM .....	20
12.1	OPŠTA PRAVILA .....	20
12.2	PRIJEM .....	20
12.3	VRSTE KORESPONDENCIJE .....	20
12.4	REKLAMACIJE .....	21
13.	OPŠTA PRAVILA .....	21
14.	PRESTANAK POSLOVNIH ODNOSA .....	23
15.	ZAVRŠNE ODREDBE .....	23



Na osnovu člana 42 i člana 73 stav 3 tačka 4 Zakona o bankama („Službeni glasnik RS“ br. 107/2005), tačke 20 Odluke o načinu i postupku sprovođenja opštih uslova poslovanja koje banka primenjuje u odnosu sa klijentima fizičkim licima („Službeni glasnik RS“ br. 74/2009), člana 28 stav 3 tačka 4 Statuta Alpha Bank Srbija a.d. (u daljem tekstu: Banka), na obrazloženi predlog Izvršnog odbora banke, Upravni odbor Banke na svojoj sednici održanoj dana 22.10.2009.godine utvrđuje:

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA ALPHA BANK SRBIJA A.D.

### 1. UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja Banke (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**) uređuju standardne uslove za poslovanje sa klijentima, opšte uslove za uspostavljanje poslovnog odnosa, obavljanje transakcija, ostvarivanje komunikacije i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke sa klijentima.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju standardne uslove pod kojima Banka posluje u vreme njihovog usvajanja s tim da Banka u svom redovnom poslovanju može ponuditi nove vrste proizvoda određenim klijentima ili grupi klijenata, koji su prilagodjeni konkretnim potrebama odnosnih klijenata i aktuelnoj Poslovnoj politici Banke.

Konkretan ugovor koji Banka zaključi sa klijentom, a po osnovu novog proizvoda, sadrži minimum uslova koje predviđaju ovi Opšti uslovi.

Klijent Banke (stranka) je lice (pravno lice, preduzetnik, fizičko lice, lice građanskog prava) koje obavlja transakciju ili uspostavlja poslovni odnos sa Bankom, odnosno koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala.

Banka slobodno odlučuje o saradnji sa klijentima, i ima pravo da odbije uspostavljanje poslovne saradnje ili da raskine postojeću poslovnu saradnju sa klijentom za koga je, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima i svojim internim aktima kojima se definiše prihvatljivost klijenta, procenila da nije prihvatljiv za Banku, bez obaveze obrazloženja te svoje odluke.

Sastavni deo ovih Opštih uslova čine Prilozi (od Priloga 1 do 5) kojima je Banka utvrdila minimum uslova pod kojima **za klijente fizička lica** otvara, vodi i gasi račune, prima depozite, odobrava kredite, izdaje i daje na korišćenje platne kartice (debitne i kreditne), i to za svaku pojedinačnu vrstu.

Klijentu se prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, uručuje 1 (jedan) primerak/kopija Opštih uslova, a klijentu fizičkom licu dodatno se uručuje i određeni Prilog u kojem je utvrđen minimum uslova za proizvod ili uslugu za koji je podneo/la zahtev.

Primena Opštih uslova obezbeđuje se zaključenjem pisanog Ugovora između Banke i klijenta, u kojima klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata Opšte uslove poslovanja. Opšti uslovi poslovanja u tom slučaju imaju pravnu snagu Ugovora.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti izuzev onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima i ukoliko u pisanom obliku nije drugačije ugovoreno.

U slučaju eventualne neusklađenosti između zaključenog ugovora sa klijentom sa Opštim uslovima i drugim aktima Banke, obavezujuće su najpre odredbe tog Ugovora, pa zatim odredbe Opštih uslova i drugih akata Banke.

Klijent od Banke može da traži odgovarajuća objašnjenja i usmene instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova, a na njegov zahtev Banka će mu obezbediti i pisane informacije u onom delu Opštih uslova na koje se klijentov zahtev odnosi.

Na zahtev klijenta, Banka će obezbediti informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim poslovnim odnosom, u delu na koji se klijentov zahtev odnosi, u skladu sa važećim propisima.



## 2. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka će u potpunosti štiti tajnost međusobno ugovorenih odnosa između klijenata i Banke, kao i podatke o klijentu, a u skladu sa domaćim zakonskim i drugim propisima kao i sa međunarodnom praksom.

Bankarskom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata;
- podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza klijenata prema Banci.

Banka i članovi njenih organa, akcionari i zaposleni u Banci, kao i spoljni revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Banke i njenih klijenata, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne prestaje ni kada licu prestane status na osnovu koga je ostvarilo pristup podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu.

Izuzeci od obaveze čuvanja bankarske tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma u skladu sa propisima
- u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država uz podnošenje odgovarajućih pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdan interes ovih lica;
- u vezi sa postupkom izvršenja na imovini klijenta od strane nadležnog organa;
- regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- licu koje su Banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica klijenata Banke;
- nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja dinarskog i deviznog platnog prometa u skladu sa propisima;
- poreskoj upravi u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- na zahtev organizacije za osiguranje depozita u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenom između tog tela i Narodne banke Srbije.

Banka ima pravo da podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu saopšti istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javno-pravna ovlašćenja isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa Zakonom.

Banka je ovlašćena da, sve neophodne informacije koje se odnose na klijenta pruži Narodnoj banci Srbije, drugom organu koji ima pravo da potražuje takvu informaciju, kao posledicu pravosnažne sudske odluke, drugim bankama u okviru svoje bankarske grupe, kao i njihovim revizorima.

Banka ima pravo da, u skladu sa zaključenim ugovorom i važećim propisima, podatke o klijentu kojoj su joj poznati (podaci o klijentu, zaključenom ugovoru, povezanim licima i drugo) dostavlja centralnoj bazi podataka Alpha Bank Grupe, članovima organa uprave, akcionarima i drugim licima kojima su zbog prirode posla koji obavljaju ovi podaci dostupni, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, te da ih može razmenjivati sa drugim bankama, u cilju zaštite interesa Banke.

Takođe, Banka na osnovu ovlašćenja klijenta, pribavlja izveštaje od Kreditnog biroa i drugih institucija u kojima su sadržani podaci o klijentu, odnosno klijentovoj zaduženosti.

Banka može zatražiti i zahtevati od drugih banaka, čije je usluge klijent koristio, izveštaj sa podacima o njegovom dotadašnjem načinu korišćenja usluga.



Banka obrađuje podatke o klijentu (lične podatke, podatke za kontakt sa klijentom, finansijske podatke, podatke o poreklu sredstava klijenta i slično) samo u svrhu postizanja legitimnih ciljeva i samo u okviru potrebnom da bi se ispunile obaveze predviđene važećim propisima, ispunjavanja ugovornih obaveza, pružanja usluga klijentima ili posredovanja u pružanju usluga klijentima i zaštite od povrede prava Banke. Banka ima pravo da obrađuje lične podatke klijenta u periodu u kome osoba ima status klijenta Banke, kao i nakon prestanka poslovnog odnosa sa Bankom u periodu određenom važećim propisima.

Banka takođe obrađuje lične podatke klijenta u svrhu sprovođenja statističkih istraživanja i analiza tržišnog udela grupa klijenata, proizvoda i usluga i ostalih finansijskih pokazatelja, kao i u cilju izveštavanja i upravljanja rizicima. Banka može koristiti podatke o klijentu radi reklamiranja i ponude proizvoda i usluga Banke, pravnog lica koje pripada istoj bankarskoj grupi ili ugovornog partnera. Klijent može, u bilo kom trenutku, odbiti reklamiranje i ponudu proizvoda i usluga, informišući o tome Banku.

Klijent ima pravo uvida u podatke koje o njemu vodi Banka. Klijent ima pravo i obavezu da zahteva ispravku, dopunu i ažuriranje podataka koji se odnose na njega.

Banka, prilikom pružanja usluga klijentu, može snimati telefonsku komunikaciju sa klijentom u cilju dokumentovanja naloga, dogovora i slično, kao i radi obezbeđivanja adekvatne usluge klijentu.

Iz bezbedonosnih razloga Banka koristi uređaje za video nadzor u svojim prostorijama. Banka je obavezna da video zapise, u skladu sa važećim propisima, dostavi po zahtevu nadležnih državnih organa.

Konkretnim ugovorima koje Banka zaključuje sa klijentima predviđa se koje podatke iz svog odnosa sa Bankom klijent mora da tretira kao poslovnu tajnu.

### **3. USPOSTAVLJANJE POSLOVNOG ODNOSA**

Odnos između klijenta i Banke uspostavlja se otvaranjem dinarskog i/ili deviznog računa, na osnovu zahteva za uspostavljanje poslovnog odnosa i zaključenjem Ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Opšti uslovi primenjuju se na sve vrste računa.

#### **3.1 OTVARANJE RAČUNA – Uslovi za otvaranje računa**

Banka svojim klijentima - rezidentima i nerezidentima, otvara tekuće, depozitne i druge račune, u dinarima i stranoj valuti, u skladu sa pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije i internim aktima Banke.

Klijenti mogu imati više računa u Banci i račune u više banaka.

Banka neće otvarati i voditi anonimne račune, odnosno obavljati druge usluge koje posredno ili neposredno omogućavaju prikrivanje identiteta stranke.

Banka neće uspostavljati niti nastaviti korespodentske odnose sa bankom koja posluje ili koja bi mogla poslovati kao kvazi banka, ili sa drugom sličnom institucijom za koju se osnovano može pretpostaviti da bi mogla dozvoliti korišćenje svojih računa kvazi banci.

U postupku uspostavljanja poslovnog odnosa klijent dostavlja Banci odgovarajuću dokumentaciju u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, uključujući dokumentaciju kojom se potvrđuje identitet klijenta fizičkog lica (rezidenta ili nerezidenta).

U postupku uspostavljanja poslovnog odnosa i upoznavanja klijenta Banka ima pravo i obavezu da od klijenta traži informacije i podatke koji od Banke zahtevaju prvenstveno važeći propisi, ali i interna akta Banke.

Račun se u Banci vodi na ime fizičkog lica, preduzetnika ili pravnog lica, odnosno lica građanskog prava.



Prilikom otvaranja računa, Banka izdaje Klijentu odgovarajući dokument kojim ga identifikuje u poslovnom odnosu, sa podacima o vlasniku računa, broju računa i drugim neophodnim podacima.

Zahtev za uspostavljanje poslovnog odnosa/otvaranje računa i ugovor o otvaranju i vođenju računa svojeručno potpisuje klijent fizičko lice, odnosno svojeručno potpisuje i pečatira pečatom samostalne delatnosti klijent preduzetnik, odnosno potpisuje i pečatira pečatom pravnog lica, lice ovlašćeno za zastupanje klijenta - pravnog lica.

Radi uplate osnivačkog kapitala u postupku registracije pravnog lica kod nadležnog državnog organa, Banka na zahtev lica ovlašćenog za zastupanje pravnog lica otvara privremeni račun i izdaje Potvrdu o izvršenoj uplati osnivačkog kapitala.

Identitet lica ovlašćenog za zastupanje Banka utvrđuje u postupku utvrđivanja identiteta kao što je za pravna lica predviđeno.

Klijenti pravna lica i preduzetnici dužni su da o statusnim i drugim promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog državnog organa obaveste Banku u roku od 3 (tri) kalendarska dana od dana dobijanja rešenja o upisu te promene kod nadležnog organa.

Klijenti fizička lica takođe su dužni da Banku bez odlaganja obaveste o bilo kojoj promeni od značaja za poslovni odnos sa Bankom (npr. promena prebivališta/boravišta, promena prezimena, poslodavca, radno-pravnog statusa, pokretanje sudskog postupka protiv klijenta i slično).

Banka je dužna da o svakoj izmeni elemenata Ugovora o otvaranju i vođenju računa obavesti klijenta najmanje 30 (trideset) kalendarskih dana pre stupanja na snagu te izmene.

Banka ima pravo da stavi u status mirovanja, odnosno ugasi račun klijenta koji je bez salda (saldo nula) i bez promena iniciranih od strane klijenta 6 (šest) meseci od dana poslednje promene na računu (ne uključujući promene inicirane od strane Banke).

U slučajevima kada je priroda računa takva da se oni povremeno aktiviraju (npr. depozitni računi za trgovanje HOV), takve račune Banka neće ugasi.

Po računima klijenata sa saldonom, a po kojima nije bilo promena iniciranih od strane klijenata u periodu od 12 (dvanaest) meseci od dana poslednje promene na računu koju je inicirao klijent, Banka vrši reidentifikaciju klijenta. Klijent je obavezan da, ukoliko želi da nastavi poslovni odnos sa Bankom, samostalno, ili po pozivu Banke, dođe u Banku radi reidentifikacije.

U slučaju neaktivnosti računa klijenta u periodu dužem od 12 (dvanaest) meseci, Banka uvodi dodatne mere zaštite računa i prava klijenta.

## 3.2 VOĐENJE RAČUNA

Klijenti koji imaju račune kod Banke imaju pravo da raspolažu sredstvima u visini pokrića na računu.

Pokrićem na računu smatraju se raspoloživa sredstva uvećana za iznos dozvoljenog prekoračenja (ne u smislu sprovođenja postupka prinudne naplate, u skladu sa važećim propisima).

Banka je ovlašćena da zadužuje račun klijenta, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u sledećim slučajevima:

- a) radi plaćanja po osnovu pravosnažnih i izvršnih odluka domaćeg suda ili drugog nadležnog organa, ili u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima,
- b) radi blokiranja računa (u slučaju popisa stvari za obezbeđenje ili izvršenje, privremene mere, pridržaja itd.), po osnovu pravosnažne i izvršne odluke domaćeg suda ili drugog nadležnog organa, a u skladu sa važećim propisima,
- c) u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima,
- d) u svim slučajevima ugovorenim sa klijentom po konkretnom pravnom poslu.

Automatska naplata dospelih obaveza klijenta po postojećim ugovornim obavezama (kredit, naknade..) vršiće se naplatom iz raspoloživih sredstava na računu klijenta (uključujući i sredstva iz dozvoljenog prekoračenja), osim ukoliko nije drugačije ugovoreno konkretnim ugovorom sa klijentom.



Banka ima pravo da bez saglasnosti klijenta privremeno zaustavi mogućnost korišćenja sredstava na računu, delimično ili u celosti iz razloga sprovođenja postupka u vezi sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima.

Analitičke evidencije i knjigovodstvene isprave na osnovu kojih se vrše knjiženja u evidencijama za dinarske račune klijenata, Banka je dužna da čuva 5 (pet) godina po isteku godine na koju se odnose.

Naloga na osnovu kojih su evidentirane promene na deviznom računu rezidenata i na računima nerezidenata Banka je dužna da čuva najmanje 10 (deset) godina posle isteka godine u kojoj su evidentirane promene.

### **3.2.1 NALOZI KLIJENATA PREMA BANCIMA**

Klijenti koji imaju račune kod Banke obavljaju platni promet koristeći instrumente u domaćem i platnom prometu sa inostranstvom koji su utvrđeni važećim propisima.

Instrumente platnog prometa potpisuju lica čiji su potpisi deponovani kod Banke. Na instrumentima platnog prometa, pored potpisa ovlašćenog lica, mora biti stavljen pečat nalagodavca, koji je deponovan kod Banke (na Depo kartonu), osim ako je u pitanju fizičko lice koje nema pečat.

Nalog koji je formalno ispravan i autorizovan, ali nije realizovan zbog nedovoljno sredstava na računu klijenta ili zbog statusa računa (blokiran od strane NBS) u zakonskom roku od 3 (tri) dana, smatra se povučenim.

Eventualna posebna uputstva sadržana u nalogu za plaćanje u pogledu upotrebe naznačene sume tiču se samo korisnika naloga, i Banka za takva uputstva ne snosi odgovornost.

U slučaju da je nalog za uplatu na račun klijenta izražen u valuti različitoj od valute tog računa, Banka će držati ovakva sredstva na raspolaganju u valuti naloga i o tome obavestiti klijenta.

Na sredstva navedena u prethodnom stavu neće se obračunavati kamata.

Sredstva opisana u prethodnim stavovima biće odobrena računu tek pošto Banka dobije odgovarajuće i jasne instrukcije od klijenta za otvaranje računa u odnosnoj valuti ili nalog za konverziju ovih sredstava u valuti postojećeg računa, sa datumom valute koji odgovara datumu instrukcije i po kupovnom kursu Banke za devize.

Klijent je obavezan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke i da obavesti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju, a Banka će svako neslaganje, odnosno osporavanje ili dugovanje ispitati i obezbediće relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i tamo gde su podaci usklađeni i određeni – izvršiće potrebna usaglašavanja i korekcije na računu.

Za greške koje je klijent sam učinio na podnetom nalogu, odnosno ako je nalog realizovan onako kako je podnet, Banka nije odgovorna.

Banka je odgovorna za pogrešno realizovane naloga klijenata, kao i za kamatu na iznos iz naloga za plaćanje zbog kašnjenja u realizaciji tog naloga.

Za ispravku grešaka nastalih u obradi naloga za plaćanje (storno), Banka koristi interni nalog za prenos, čiji oblik i sadržinu sama utvrđuje.

Banka je obavezna da izvrši nalog za plaćanje koji je pravilno popunjen, autorizovan i autentičan.

Ukoliko postupa sa uobičajenom pažnjom pri tumačenju nejasnih i dvosmislenih naloga za plaćanje, Banka može izvršiti nalog za plaćanje delujući s dobrom voljom i bez znanja da radi suprotno stvarnoj volji klijenta.

Pri izvršenju naloga za plaćanje Banka postupa sa uobičajenom pažnjom.

Klijent takođe postupa sa uobičajenom pažnjom da bi sprečio falsifikovanje, neovlašćeno izdavanje i menjanje naloga za plaćanje i obezbedio da nalozi budu jasni i nedvosmisleni.



Banka neće biti odgovorna, ni u kom slučaju, za štetu prouzrokovanu klijentu ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih i/ili nejasnih i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija. Treća strana ne može ni u kom slučaju istaći zahtev prema Banci isključivo na osnovu prihvatanja i izvršenja takvog naloga i/ili instrukcija od strane Banke.

Banka će postupiti po nalogu za plaćanje i po instrukcijama, samo nakon utvrđivanja verodostojnosti klijentovog zahteva.

U slučaju da Banka izvrši plaćanje po osnovu kredita, dokumentarnog akreditiva ili drugih naloga, izvršiće plaćanje licu (fizičkom ili pravnom) koje smatra ovlašćenim za prijem takvog plaćanja tek posle pažljivog utvrđivanja identiteta tog lica.

Banka izvršava plaćanja ili postupuje u skladu sa nalogima ili instrukcijama klijenta pod sledećim uslovima:

- a) nalog i/ili instrukcija za plaćanje mora imati propisanu sadržinu, navedene sve informacije zahtevane od strane Banke i mora biti potpisan i pečatiran od strane ovlašćenih lica klijenta;
- b) nalog i/ili instrukcija mora biti praćen svim dokumentima (originalima ili kopijama u zavisnosti od slučaja) zahtevanim od strane Banke, a u skladu sa internim aktima Banke i/ili važećim zakonima i drugim propisima;
- c) da klijent raspolaže dovoljnim sredstvima na računu za izvršenje datog naloga, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno u konkretnom slučaju;
- d) nalog i/ili instrukcija kao i samo plaćanje mora biti u saglasnosti sa važećim domaćim i međunarodnim zakonima i drugim propisima.

Banka će izvršiti naloge i instrukcije istog dana ako su ispunjeni svi uslovi u skladu sa zakonskom regulativom i internim aktima Banke.

Ukoliko Banka smatra da nije u mogućnosti da izvrši nalog ili instrukciju dužna je da o tome odmah a najkasnije narednog radnog dana obavesti klijenta. Izmene, potvrde ili ponavljanja instrukcija moraju jasno biti označeni kao takvi, u suprotnom Banka nije odgovorna.

Dan izdavanja naloga ili davanja instrukcije je dan kada je Banka primila jasne i izričite pisane instrukcije koje sadrže sve tražene informacije i/ili dokumenta u skladu sa ovim Opštim uslovima, važećim zakonima i drugim propisima i internim aktima Banke. U smislu navedenog, potpis i pečat Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se potvrdom prijema, a ne prihvatanjem obaveze za postupanje po tom nalogu/ instrukciji.

U slučaju bilo kakvih odlaganja ili pogrešnog upućivanja u izvršenju naloga i/ili instrukcije ili odnosnih obaveštenja, a do kojih je došlo greškom Banke uprkos dužnoj pažnji, Banka će snositi odgovornost samo za iznos dokazane, na taj način prouzrokovane štete klijentu ili bilo kojoj trećoj strani i to u periodu u kojem je došlo do odlaganja, osim ako je drugačije predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima.

Banka neće biti odgovorna za zakasnela plaćanja po nalogima ukoliko:

- saldo na klijentovom računu nije dovoljan i/ili,
- ako faktura treće strane ili slična dokumenta nisu jasni i/ili,
- nisu blagovremeno dostavljeni Banci i/ili
- u drugim slučajevima koji su van kontrole i uticaja Banke.

Banka, ni u kom slučaju, neće biti odgovorna za bilo koji gubitak/štetu prouzrokovanu kašnjenjem ili pogrešnim upućivanjem naloga, a do čega je došlo zbog radnji ili propusta klijenta odnosno bilo koje treće strane.

Banka ni u kom slučaju neće snositi odgovornost za gubitke/štetu prouzrokovanu promenom kurseva valuta ili vrednosti sredstava plaćanja, ukoliko je do kašnjenja ili pogrešnog upućivanja relevantnog naloga došlo usled radnji ili propusta klijenta odnosno bilo koje treće strane.

Banka neće biti odgovorna za štetu proisteklu prilikom izvršenja krivotvorenog ili falsifikovanog naloga.

U zavisnosti od uslova po određenim vrstama usluga koje Banka pruža (npr. plaćanje obaveza klijenata prema Elektro distribuciji Srbije, Telekomu Srbije i drugo), Banka može sa klijentom ugovoriti izvršavanje naloga za **trajna plaćanja (trajni nalozi)**.



### **3.2.2 OVLAŠĆENJA BANKE PO OSNOVU VOĐENJA RAČUNA**

Banka je ovlašćena, u svakom trenutku, da u skladu sa važećim propisima izvrši prebijanje svojih dospelih potraživanja sa dospelim obavezama koje ima prema klijentu.

U cilju potpunog namirenja potraživanja koje Banka ima od klijenta, nastalih po bilo kom osnovu, Banka je ovlašćena da zaduži račun klijenta u ma kojoj valuti da se račun vodi, s tim da će se za obračun primeniti važeći kupovni kurs Banke za devize.

Ako klijent uđe u minusni saldo po računu bez izričitog ugovora o dozvoljenom prekoračenju ili premaši ugovoreni iznos dozvoljenog prekoračenja ili prekorači ugovoreno vreme otplate, klijent je u obavezi da Banci, pored ugovorene kamate, naknade i provizije, dodatno plati kamatu za neblagovremeno plaćanje, naknade i provizije u skladu sa ugovorenim pravilima, koja se primenjuje na nedozvoljeni minusni saldo

### **3.2.3 IZVEŠTAVANJE KLIJENTA U VEZI SA VOĐENJEM RAČUNA**

Banka sačinjava izveštaje o stanju i promenama na računu klijenta (tzv. Izvod) i čini ih dostupnim klijentu na jedan od sledećih načina: elektronskim putem i putem pošte.

U izuzetnim slučajevima a na izričit zahtev klijenta, i ukoliko Banka oceni da je za nju to prihvatljivo, Banka će klijentu izvod učiniti dostupnim u svojim poslovnim prostorijama (ekspoziturama Banke). U ovakvim slučajevima, smatra se da je izvod dostavljen klijentu na dan kada je postao dostupan klijentu u prostorijama Banke.

Klijent se opredeljuje za način dostavljanja izvoda prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom.

Klijenti koji su korisnici usluga elektronskog bankarstva imaju svakodnevni uvid u stanje i promene po svom računu kod Banke.

Banka klijentima pravnim licima i preduzetnicima obezbeđuje mogućnost svakodnevnog preuzimanja izvoda o promenama na računu, a fizičkim licima izvode čini dostupnim u skladu sa zaključenim ugovorom.

Naknada za dostavljanje izvoda naplaćivaće se u skladu sa važećom tarifom Banke.

Ukoliko klijent ima prigovor u pogledu izvoda o stanju na računu ili drugih izveštaja i obaveštenja, mora da ga precizno obrazloži i dostavi Banci u pisanoj formi, najkasnije u roku od 10 (deset) kalendarskih dana od dana stavljanja na raspolaganje izvoda (napomena: rok za dostavu prigovora izvoda po računima kreditnih kartica iznosi 15 (petnaest) kalendarskih dana od dana prijema izvoda).

Ukoliko klijent ne dostavi prigovor Banci na način i u roku određenom prethodnim stavovima, smatra se da je saglasan sa sadržajem odnosnog dokumenta.

### **3.2.4 ELEKTRONSKO BANKARSTVO**

Banka svojim klijentima koji imaju otvoren dinarski tekući račun za obavljanje platnog prometa u Banci, omogućava obavljanje elektronskog bankarstva putem razmene elektronskih poruka između informacionih sistema učesnika u platnom prometu, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima, s tim što se uslovi i odgovornost svakog individualnog korisnika elektronskog bankarstva utvrđuju posebno zaključenim ugovorom u pisanoj formi.

### **3.3 OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA PREKO OVLAŠĆENIH LICA**

Klijenti mogu uspostaviti poslovnu saradnju sa Bankom/otvoriti račun preko punomoćnika (ovlašćena lica).

Ukoliko Banka otvara račun klijentu preko punomoćnika, dužna je da utvrdi identitet vlasnika računa i punomoćnika u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i da pribavi pismeno ovlašćenje (punomoćje) izdato od strane klijenta - vlasnika računa.



Banka utvrđuje identitet punomoćnika za otvaranje računa proverom podataka, uvidom u lični dokument punomoćnika, u istom postupku kao za vlasnika.

**Rezident - fizičko lice** može otvoriti račun preko punomoćnika samo na osnovu pisanog ovlašćenja overenog od strane nadležnog državnog organa (sud ili opština za punomoćja izdata u zemlji), koje ne može biti starije od **6 (šest) meseci**.

**Nerezident - fizičko lice** može otvoriti račun preko punomoćnika samo na osnovu pisanog ovlašćenja overenog od strane nadležnog državnog organa (sud ili opština za punomoćja izdata u zemlji), koje ne može biti starije od **3 (tri) meseca**.

**Klijentu pravnom licu Banka** otvara račun preko ovlašćenog punomoćnika, na osnovu pisanog ovlašćenja potpisanog od strane lica ovlašćenog za zastupanje odnosno pravnog lica i pečatiranog pečatom pravnog lica, koje ne može biti starije od **3 (tri) meseca**.

Klijenti fizička i pravna lica mogu ovlastiti druga lica da raspolažu sredstvima sa njihovih računa deponovanjem potpisa lica koja su ovlašćena.

**Pravna lica** deponuju potpise ovlašćenih lica na kartonu deponovanih potpisa potpisanom od strane lica ovlašćenog za zastupanje pravnog lica sa pečatom pravnog lica. Karton deponovanih potpisa, pored potpisa ovlašćenih lica, sadrži još i podatke o broju računa, klijentu i ovlašćenim licima.

**Fizička lica - vlasnici računa** mogu ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima sa računa deponovanjem njihovih potpisa na zahtevu za uspostavljanje poslovne saradnje koja sadrži potpis, ime, prezime i adresu prebivališta ovlašćenog lica. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima sa računa fizičkog lica važi u trajanju od 12 (dvanaest) meseci počev od dana izdavanja ovlašćenja, osim ovlašćenja za korišćenje platne kartice Banke koje važi 24 (dvadesetčetiri) meseca i ovlašćenja za namenske novčane račune za trgovanje hartijama od vrednosti koje nema ograničenja.

Klijent je obavezan da upozna sva lica koja je ovlastio za raspolaganje sredstvima sa svog računa sa Opštim uslovima, budući da ova lica preuzimaju sve obaveze kao i vlasnik računa, što uključuje i obavezu upoznavanja i poštovanja ovih Opštih uslova.

Lica ovlašćena za raspolaganje sredstvima nisu ovlašćena da izdaju nova ili ukidaju postojeća ovlašćenja niti su ovlašćena da ugase račun po kom su ovlašćena.

Deponovani potpisi lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima važeći su sve do opoziva istih od strane vlasnika računa u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku, ili njihovog obnavljanja po isteku roka od 12 (dvanaest) meseci (za fizička lica), čak i u slučaju kada je izmena u pogledu ovlašćenja za raspolaganje sredstvima objavljena u odgovarajućem registru ili na drugi način.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti klijenta - fizičkog lica na čije se ime vodi račun, punomoćja za raspolaganje sredstvima prestaju da važe.

Po prispeću obaveštenja iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti raspolaganje sredstvima samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune ovlašćenja za raspolaganje računom kao što je promena imena ovlašćenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promena prebivališta ili promena bilo koje druge činjenice (npr. izmene i dopune osnivačkih ili bilo kojih drugih internih akata i sl.) od značaja za odnos klijenta sa Bankom, klijent mora Banku bez odlaganja (najkasnije u roku od 3 (tri) kalendarska dana od dana stupanja na snagu izmene) da obavesti pisanim putem o takvoj izmeni i na zahtev Banke dostavi dokumentaciju kojom se dokazuje odnosna promena u overenoj kopiji ili u originalu.

Izmene i dopune iz prethodnog stava će biti pravno obavezujuće za Banku odmah nakon prispeća istih u vidu pisanog obaveštenja u prostorije Banke.



### 3.4 GAŠENJE RAČUNA

U slučaju gašenja računa klijenta na osnovu zahteva klijenta, ugovora ili zbog prestanka postojanja klijenta pravnog lica, te smrti klijenta fizičkog lica, Banka je ovlašćena da sredstva sa računa prenese na račun naveden u zahtevu, ugovoru, račun pravnog sledbenika klijenta ili lica određenog zakonom ili drugim propisom. Ukoliko takvo lice nije određeno na neki od navedenih načina, Banka je ovlašćena da sredstva prenese na račun Banke za posebne namene.

U slučaju gašenja računa klijenta pravnog lica na zahtev stečajnog upravnika, Banka prenosi sredstva na račun klijenta - pravnog lica u stečaju.

U slučaju gašenja računa po zahtevu klijenta, klijent je u obavezi da prethodno izmiri sve dospеле obaveze prema Banci, po zahtevu Banke.

### 3.5 TROŠKOVI OTVARANJA, VOĐENJA I GAŠENJA RAČUNA

Banka ne naplaćuje naknadu za otvaranje računa, niti za gašenje računa.

Vođenje računa Banka naplaćuje u skladu sa važećom Tarifom. Transakcije zaduženja računa, u skladu sa važećim propisima o dinarskom i deviznom platnom prometu, Banka naplaćuje saglasno važećoj Tarifi, dok na transfere odobrenja računa klijenta ne naplaćuje naknadu. Navedeno se odnosi i na elektronski platni promet.

Na sredstva po otvorenim računima Banka plaća kamatu u skladu sa važećom Tarifom.

#### 3.5.1 RAČUNI FIZIČKIH LICA

Pri zaključivanju konkretnog ugovora o otvaranju i vođenju računa Banka klijentu fizičkom licu uručuje i **Prilog 1** ovih Opštih uslova (sa minimumom uslova koji se odnose na naknade i troškove koji padaju na teret klijenta, te kamate koje Banka plaća na sredstva na račun, a koje predviđaju važeći propisi).

Računi klijenata fizičkih lica mogu biti u dinarima ili devizama.

Sredstvima sa tekućeg dinarskog računa klijent može raspolagati podizanjem gotovine u poslovnim prostorijama Banke – ekspoziturama, podizanjem gotovine na bankomatima i korišćenjem kartica za plaćanje robe i usluga. Sredstvima sa deviznog računa, klijent može raspolagati podizanjem gotovine u poslovnim prostorijama – ekspoziturama Banke.

Banka plaća kamatu na pozitivno stanje sredstava na tekućem račun u visini i na način koji je utvrđen u Prilogu 1 ovih Opštih uslova.

Banka plaća kamatu primenom promenljive kamatne stope na pozitivno stanje sredstava na tekućem račun.

Banka promenu kamatne stope vrši u skladu sa promenom bilo kog od elemenata definisanih u Opštim uslovima poslovanja (*Tačka 8 - Kamate, naknade i drugi troškovi po osnovu depozita i kredita i drugih usluga pruženih klijentu*).

O svakoj izmeni klijent će biti blagovremeno obavešten bez prava i mogućnosti da Banka izmenu primeni retroaktivno.

Visine svih naknada i provizija koje padaju na teret klijenta po osnovu korišćenja računa kod Banke, odnosno usluga Banke po otvorenom račun (npr. naknada za održavanje računa, naknada za realizaciju naloga klijenta, naknade za izdavanje potvrda, provizija za podizanje gotovine preko utvrđenog iznosa i slično), navedene su u Prilogu 1 Opštih uslova.

Sve naknade koje padaju na teret klijenta su promenljive. Banka promenu vrši u skladu sa promenom bilo kog od elemenata precizno definisanog u *Tački 8 - Kamate, naknade i drugi troškovi po osnovu depozita i kredita i drugih usluga pruženih klijentu* ovih Opštih uslova. O svakoj izmeni klijenta blagovremeno obaveštava bez prava i mogućnosti da izmenu primeni retroaktivno.

Banka će na zahtev klijenta fizičkog lica koji namerava da zaključi ugovor o otvaranju i vođenju računa, obezbediti bez naknade tekst Ugovora kao predlog za njegovo zaključenje u kojem je sadržan



rok u kojem klijent može prihvatiti odnosno podneti Zahtev za uspostavljanje poslovnog odnosa/otvaranje računa.

Banka može odobriti **dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu fizičkog lica** u dinarima saglasno važećim propisima i poslovnoj politici Banke. Ugovor o dozvoljenom prekoračenju mora biti zaključen u pisanoj formi i prilikom njegovog zaključenja Banka klijentu uručuje **Prilog 2** ovih Opštih uslova koji sadrži minimum uslova predviđenih važećim propisima. Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu fizičkog lica smatra se kreditom, tako da se klijentu fizičkom licu, u fazi ponude i zaključenja ugovora, uručuju svi obrasci predviđeni važećim propisima.

## 4. DEPOZITI

Depozit je novčana obaveza Banke, dinarska ili devizna, koja proizilazi iz novčanog depozita, tekućeg računa ili drugog novčanog računa, a na osnovu kojeg nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava.

Depozit može biti po viđenju (bez unapred definisanog perioda oročenja) i oročeni depozit.

Zaključenjem ugovora o oročenom depozitu (u daljem tekstu "oročeni depozit"), klijent se obavezuje da na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava na određeni period za koje vreme Banka na ta sredstva obračunava kamatu po ugovorenoj stopi.

Trajanje oročenog depozita, tj. datum otpočinjanja i prestanka, određuje se konkretnim ugovorom sa klijentom.

Oročeni depoziti sa različitih stanovišta mogu biti kratkoročni i dugoročni, sa namenom i bez namene, sa i bez otkaznog roka.

Banka vrši prijem depozita, u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, fizičkih i pravnih lica koje je Banka identifikovala kao klijenta.

Sa stanovišta valute, Banka vrši prijem depozita u domaćoj i u stranoj valuti prihvatljivoj na teritoriji Republike Srbije.

Banka može da, u skladu sa internim aktima, propisuje minimalne iznose za oročavanje depozita, kao i periode oročavanja, na nivou pojedinačnih proizvoda od kojih je svaki precizno definisan konkretnim ugovorom sa klijentom i odgovarajućim prilogom ovog dokumenta (u odnosu na fizička lica).

Tokom trajanja oročenog depozita, klijent nema pravo raspolaganja oročenim sredstvima, osim ako konkretnim ugovorom nije drugačije ugovoreno.

Klijent može, prilikom zaključenja ugovora o oročenom depozitu, izabrati opciju automatskog produžavanja oročenja depozita.

Oročeni depozit prestaje istekom perioda oročenja ili izuzetno na pisani zahtev klijenta za raskid oročenog depozita.

Za raspolaganje sredstvima Banka klijentu otvara drugi račun gde mu po isteku oročenja transferiše glavnice, a u skladu sa ugovorom i iznos(e) pripadajuće kamate.

U skladu sa konceptom jednokratnog štednog uloga isključena je mogućnost naknadnih uplata, uplata više valuta kao i delimičnog podizanja štednog uloga.

Ukoliko klijent uputi pisani zahtev za prevremeni raskid oročenog depozita, Banka će u skladu sa odredbama ugovora izvršiti korekciju obračunate i/ili pripisane kamate.

U slučaju nepostojanja klauzule o automatskom produženju ili produženju oročenog depozita, po dospelosti će Banka za iznos glavnice i kamate odobriti račun klijenta.



## 4.1 DEPOZITI FIZIČKIH LICA

U postupku primanja depozita Banka je u obavezi da klijentu pruži informaciju o bitnim elementima depozita na bazi propisanih obrazaca. Pri zaključivanju Ugovora o depozitu Banka klijentu fizičkom licu uručuje i **Priloge 3** ovih Opštih uslova koji sadrže minimum podataka o depozitu predviđenih važećim propisima.

Banka prima oročene depozite i depozite po viđenju klijenata. Periodi oročenja dati su u Prilozima 3 za pojedinačnu vrstu depozita.

Banka ne predviđa minimalni iznos sredstava klijenta koji prima u depozit, izuzev za proizvode za koje je takvo ograničenje predviđeno u Prilogu 3.

Depoziti klijenata mogu biti dinarski i devizni, u skladu sa konkretnom vrstom depozita iz Priloga 3 Opštih uslova.

Raspon bruto godišnjih nominalnih kamatnih stopa zavisi od vrste i valute depozita.

Vrsta nominalne kamatne stope koju Banka primenjuje na depozite definisana je opisom proizvoda iz Priloga 3 Opštih uslova.

Bliže određenje kriterijuma za promenu ugovorene promenjive nominalne kamatne stope definisano je, kao i metod obračuna kamate, u tački 8. Opštih uslova.

Način i uslovi raspolaganja depozitom su definisani opisom proizvoda iz Priloga 3 Opštih uslova.

Naknade za otvaranje i zatvaranje računa na kome se vode sredstva depozita ili za prijem uplate ne padaju na teret klijenta. Svaka naknada koja pada na teret klijenta je promenjiva i Banka promenu vrši u skladu sa promenom bilo kog od elemenata koji utiču na visinu naknade, a koji su precizirani u tački 8. Opštih uslova.

O svakoj izmeni klijent će biti blagovremeno obavешten bez prava i mogućnosti da Banka izmenu primeni retroaktivno.

Za položene depozite Banka garantuje svojom ukupnom imovinom. Pored toga, u skladu sa važećim propisima Narodne banke Srbije, iznos osiguranog depozita od strane Agencije za osiguranje depozita je promenljiv a klijent se sa visinom istog u odnosnom periodu može upoznati u poslovnim prostorijama Banke (odnosno u Prilogu 3 Opštih uslova, gde je prikazan trenutno važeći iznos osiguranog depozita).

Plaćanje poreza na prihod od kapitala je obaveza klijenta. Banka je, po važećim propisima, dužna da, kao isplatilac prihoda od kapitala (kamate), obračuna i plati porez po osnovu prihoda od kapitala, te da izvrši sva potrebna plaćanja prema trećim licima u klijentovo ime i za njegov račun.

Banka će, na zahtev klijenta, obezbediti, bez naknade, predlog teksta ugovora po vrsti depozita koji je predmet interesovanja klijenta, kao predlog za njegovo zaključenje, sa predlogom roka u kojem klijent treba da se izjasni o prihvatanju odnosno neprihvatanju uslova za zaključenje konkretnog ugovora, kao i obrazac Osnovni podaci o depozitu.

## 5. KREDITI

Banka odobrava sve vrste kredita u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke, licima koje je Banka identifikovala kao klijenta.

Sa stanovišta namene, krediti koje Banka odobrava mogu biti namenski ili nenamenski.

Kada je kredit odobren kao namenski, Banka je ovlašćena da u svako doba može vršiti namensku kontrolu datog kredita i da od klijenta traži odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje namena kredita.

Sa stanovišta ročnosti tj. perioda u kome se vraćaju, krediti koje Banka odobrava mogu biti kratkoročni (do 12 meseci) i dugoročni (preko 12 meseci).



Sa stanovišta valute, krediti koje Banka odobrava mogu biti u domaćoj valuti plaćanja, u domaćoj valuti plaćanja indeksirani u stranoj valuti, i u stranoj valuti.

Kredit u domaćoj valuti plaćanja se stavlja klijentu na raspolaganje i isti ih vraća u dinarima.

Kod kredita u domaćoj valuti plaćanja koji su indeksirani u stranoj valuti, sredstva kredita se stavlja klijentu na raspolaganje i isti ih vraća u dinarima tj. dinarskoj protivvrednosti po ugovorenom kursu strane valute na ugovoreni dan.

Kod kredita u stranoj valuti, sredstva kredita se stavlja klijentu na raspolaganje i isti ih vraća u stranoj valuti.

Kod dinarskih kredita indeksiranih u stranoj valuti i kredita u stranoj valuti, klijent može biti izložen deviznom riziku koji nastaje u slučajevima povećanja vrednosti strane valute u odnosu na domaću valutu.

U cilju upoznavanja klijenta sa mogućim rizicima kojima klijent može biti izložen za vreme trajanja ugovornog odnosa, Banka klijentu uručuje Izjavu o nastanku mogućih rizika, prilikom zaključenja konkretnog ugovora o kreditu.

Na osnovu podnetog zahteva za kredit u ponudi Banke, uz priloženu kompletnu dokumentaciju koju popisuju interna akta Banke, nadležni organ Banke donosi odluku po podnetom zahtevu za kredit.

Banka klijentu stavlja kredit na raspolaganje na osnovu potpisanog ugovora o kreditu između Banke i klijenta u kojem se definišu uslovi korišćenja kredita i uslovi vraćanja kredita datog na korišćenje.

Klijent se obavezuje da sve ugovorene obaveze po osnovu korišćenja kredita izmiruje u rokovima i na način predviđen zaključenim ugovorom o kreditu sa Bankom.

Urednim izmirivanjem svojih obaveza u toku poslovnog odnosa sa Bankom, klijent stiče uslove za proširenje postojećih poslovnih odnosa sa Bankom u vidu novih aranžmana.

## 5.1 KREDITI FIZIČKIH LICA

Klijentima fizičkim licima se mogu odobriti sve vrste kredita u skladu sa propisima i poslovnom politikom Banke.

Klijent je u obavezi da dostavi Banci svu dokumentaciju prema zahtevu Banke, koja je od značaja za odlučivanje o zahtevu klijenta za odobravanje sredstava Banke (kredit).

U postupku odobravanja kredita Banka je u obavezi da klijentu pruži informaciju o bitnim elementima kredita na bazi propisanih obrazaca. Pri zaključenju Ugovora o kreditu Banka klijentu fizičkom licu uručuje i **Prilog 4** ovih Opštih uslova koji sadrže minimum podataka o kreditu predviđenih važećim propisima.

Kredit je definisan kao namenski (uz navođenje namene za koju se odobrava kredit) ili nenamenski.

Najmanji i najveći iznosi kredita u najvećoj meri zavisi od namene i perioda na koji se kredit odobrava.

Banka odobrava kratkoročne, srednjoročne i dugoročne kredite.

Valuta u kojoj se odobrava/indeksira kredit je različita po pojedinačnim opisima kredita.

Kurs strane valute (vrednost strane valute u odnosu na domaću valutu plaćanja) se primenjuje za obračun iznosa dinarske protivvrednosti kredita koja se stavlja klijentu na raspolaganje, odnosno koju klijent vraća na ime otplate kredita i isključivo se ugovara kod kredita koji su indeksirani u stranoj valuti plaćanja.

Prilikom odobravanja kredita, ugovara se kurs važeći na dan puštanja kredita u korišćenje, odnosno kurs važeći u vreme naplate obaveza po kreditu.

Banka primenjuje kurs strane valute u kojoj se kredit odobrava/indeksira. Periodi u kojima se usklađuju kriterijumi za indeksiranje: a) dnevno usklađivanje po kursu važećem na dan, za potrebe evidencije Banke, b) kurs u vreme naplate dospele obaveze po kreditu, za potrebe otplate kredita, c) kurs na dan prevremene otplate kredita.



U zavisnosti od vrste kredita, rokova, valute i izvora sredstava Banka ugovara kredite sa kamatom koja se obračunava po fiksnim i/ili promenljivim kamatnim stopama, kao i visinu istih. Banka po pravilu ugovara promenljivu kamatnu stopu za kredite sa rokom otplate preko godinu dana.

Određenje kriterijuma za promenu ugovorene promenjive nominalne kamatne stope definisano je tačkom 8. Opštih uslova, kao i metode koje Banka primenjuje kod obračuna kamate, s tim da se, po konkretnom kreditu uslovi koji važe za taj kredit preciziraju ugovorom.

Banka kroz efektivnu kamatnu stopu na jedinstven način obračunava i iskazuje troškove, kamatu i naknadu bankarskih usluga po osnovu kreditnih poslova koji padaju na teret klijenta.

Klijent ima mogućnost po osnovu podnetog zahteva za prevremenu otplatu da, pre ugovorenog roka, otplati kredit u celini ili delimično, a u skladu sa ugovorenim uslovima. Uslovi za prevremenu otplatu kredita, kao i troškovi Banke koji padaju na teret klijenta u ovom slučaju detaljno su prikazani u Prilogu 4 po pojedinačnim opisima kredita.

Banka će na zahtev klijenta fizičkog lica koji namerava da zaključi ugovor o kreditu, obezbediti bez naknade tekst ugovora po konkretnom proizvodu koji je predmet interesovanja klijenta, kao predlog za njegovo zaključenje u kojem je sadržan rok u kojem klijent može prihvatiti odnosno podneti zahtev za zaključenje ugovora, i obrazac Opšti podaci o kreditu.

Isti navedeni minimum uslova za izdavanje kreditnih kartica fizičkim licima Banka će prilikom zaključenja Ugovora o **platnoj kartici** uručiti klijentu kao **Prilog 5** Opštih uslova.

## 6. PLATNE KARTICE

Platne kartice predstavljaju bezgotovinsko sredstvo plaćanja i mogu koristiti za podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga.

Banka izdaje platne kartice punoletnim fizičkim licima i pravnim licima koje je Banka identifikovala kao klijenta, u skladu sa Opštim pravilima za izdavanje i korišćenje platnih kartica, važećim propisima i drugim internim aktima Banke.

Prema vrsti kartice, Banka izdaje debitne, kreditne i business platne kartice.

*Debitna kartica* se izdaje fizičkim licima koji imaju otvoren dinarski tekući račun u Banci. Korišćenje debitne kartice se vrši u okviru raspoloživih sredstava na dinarskom tekućem računu, odnosno kako je konkretno dogovoreno sa klijentom. Ne naplaćuje se naknada za izdavanje i održavanje debitne kartice.

Za transakcije plaćanja roba i usluga, kao i podizanja gotovine na bankomatima Banke ne naplaćuje se provizija. Prilikom podizanja gotovine na drugim bankomatima u zemlji i inostranstvu plaća se provizija.

*Kreditna kartica* se izdaje fizičkim licima, a korišćenje kartice je omogućeno do visine unapred utvrđenog kreditnog limita, odnosno kredita odobrenog od strane Banke.

U postupku odobravanja kreditnih kartica fizičkim licima, Banka je u obavezi da klijentu pruži informaciju o bitnim elementima kredita na bazi propisanih obrazaca. Pri zaključivanju Ugovora o kreditnoj kartici Banka klijentu fizičkom licu uručuje i **Prilog 5** koji je sastavni deo Opštih uslova poslovanja, a kojim se definiše minimum standardnih uslova po pojedinačnom opisu kreditne kartice koja se odobrava.

Članarina za kreditne kartice se naplaćuje na godišnjem nivou, za osnovne i dodatne kartice. Visina članarine je definisana u zavisnosti od tipa kartice i prikazana je u Prilogu 5, koji čini sastavni deo Opštih pravila poslovanja.

*Business platna kartica* se daje na korišćenje pravnim licima/preduzetnicima i koristi se do visine unapred utvrđenog limita potrošnje, odnosno kredita odobrenog od strane Banke, a kako je konkretizovano pojedinačnim ugovorima. Članarina za business kartice se naplaćuje na godišnjem nivou u visini koja je precizirana u odgovarajućem Prilogu 5 ovih Opštih uslova.



Godišnja članarina za kreditne i debitne kartice se naplaćuje unapred, za svaku započetu godinu korišćenja kartice, počev od meseca izdavanja kartice. Za prvu godinu korišćenja kartice članarina dospeva u celosti i iskazana je na prvom Izvodu dostavljenom klijentu (korisniku platne kartice), dok svaka naredna članarina dospeva na naplatu u mesečnoj obradi, na kraju meseca u kom je započeta nova godina korišćenja kartice.

Uz karticu, korisnik dobija PIN broj koji služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu ili POS-u i poznat je isključivo Korisniku kartice. U slučaju gubitka PIN-a Banka Korisniku izrađuje Zamensku karticu, a trošak izrade snosi Korisnik.

Transakcije nastale platnim karticama u zemlji i inostranstvu dospevaju za plaćanje u domaćoj valuti. Sve transakcije nastale u inostranstvu debitnim, kreditnim i business karticama konvertuju se u dinare po prodajnom kursu Banke za devize, na dan dospeća transakcije.

Za transakcije plaćanja roba i usluga debitnom, kreditnom i business karticom ne naplaćuje se provizija.

Postojanje i visina provizije za podizanje gotovine platnom karticom određeni su u odgovarajućem Prilogu 5 ovih Opštih uslova.

Korisnik je dužan da čuva karticu i sve podatke o kartici, a PIN drži u strogoj tajnosti kao i da zahteva da se svi transakcioni postupci na prodajnim mestima odvijaju u njegovom prisustvu. Finansijski gubitak u slučaju zloupotrebe kartice snosi Korisnik.

U slučaju gubitka ili nestanka kartice, u interesu korisnika je da u najkraćem mogućem roku isto prijavi direktno Banci ili preko druge banke koja ima istaknut Visa/Dina/MasterCard logo. U slučaju krađe kartice, korisnik je u obavezi da isto prijavi i policiji. Svako usmeno-telefonsko obaveštavanje Korisnik je obavezan da potvrdi Banci na propisanom obrascu u roku od 2 dana od dana kada je kartica izgubljena/ukradena. Banka nema materijalnu odgovornost za štetu zbog krađe /gubitka kartice, a u obavezi je da po prijemu prijave Korisnika o gubitku ili krađi kartice, istu odmah blokira. Finansijski gubitak nastao usled krađe/gubitka kartice do momenta prijave snosi Korisnik.

Prema zahtevu Korisnika, Banka može oglasiti karticu nevažećom u Biltenu nevažećih kartica, uz određenu naknadu prema važećoj Tarifi za platne kartice i u tom slučaju svu materijalnu štetu nastalu zbog gubitka odnosno krađe kartice do početka važenja prvog narednog Biltena izdatog nakon podnošenja pisane prijave, snosi Korisnik. Kartica pronađena posle prijave krađe/gubitka ne sme se koristiti već se mora poništena vratiti Banci Izdavaocu. U protivnom, Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice. Po prijemu pisane prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka Korisniku može izdati Zamensku karticu. Trošak izrade Zamenske kartice snosi korisnik.

## **7. EFEKTIVNA KAMATNA STOPA PO OSNOVU DEPOZITA I KREDITA**

Banka na jedinstven način obračunava i iskazuje troškove, kamatu i naknadu bankarskih usluga po osnovu kreditnih/depozitnih poslova (efektivna kamatna stopa).

Pre zaključenja ugovora o kreditu Banka klijentu fizičkom licu pruža sve informacije koji se odnose na odobrenje kredita na obrascu Osnovni podaci o kreditu, a pre zaključenja ugovora o depozitu informacije dostavlja na obrascu Osnovni podaci o depozitu.

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, Banka uz ugovor uručuje klijentu fizičkom licu jedan primerak Pregled bitnih elemenata otplate kredita i Plan otplate kredita.

Pri zaključivanju ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje klijentu fizičkom licu jedan primerak Pregled bitnih elemenata depozita i Plan isplate depozita.

U slučaju ugovorene promenljive kamatne stope, kriterijuma za revalorizaciju, naknada i drugih troškova koji su ugovoreni kao promenljivi, Banka obaveštava pisanim putem Klijenta o nameri promene, datumu primene nove kamatne stope i razloga koji su doveli do te promene u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana pre početka primene izmenjene kamatne stope, poštujući važeće propise koji uređuju ovu materiju.



## 8. KAMATE, NAKNADE I DRUGI TROŠKOVI PO OSNOVU DEPOZITA I KREDITA I DRUGIH USLUGA PRUŽENIH KLIJENTU

Banka sa klijentima ugovara, zatim obračunava, plaća i naplaćuje kamatu i naknadu po kreditnim, depozitnim i drugim poslovima.

Pri određivanju kamatnih stopa Banka uzima u obzir sledeće elemente:

- visinu kamatnih stopa na tržištu novca i hartija od vrednosti i cenu izvora sredstava Banke,
- referentne kamatne stope na domaćem i međunarodnom tržištu,
- rok na koji se sredstva pozajmljuju/deponuju,
- kreditnu sposobnost klijenta,
- regulatorne zahteve za održavanje likvidnosti,
- poslovni odnos klijenta sa Bankom,
- sredstava obezbeđenja
- konkretan proizvod/uslugu,
- maržu Banke (margina),
- ostale tržišne uslove.

Kamatne stope se utvrđuju sagledavanjem svih napred navedenih elemenata. Kamatne stope se formiraju selektivno u zavisnosti od vrste, roka i kvaliteta sredstava kojima Banka posluje i ciljeva utvrđenih strategijom Banke.

U zavisnosti od vrste plasmana, rokova, valute i izvora sredstava, Banka ugovara fiksnu i varijabilnu kamatnu stopu.

Kamatna stopa koja je ugovorena kao fiksna je nepromenljiva za ceo period trajanja ugovornog odnosa.

Promenljive kamatne stope ugovaraju se na jedan od sledećih načina:

- kao zbir jedne od referentnih kamatnih stopa (Euribor, Libor, Belibor, Repo stopa) i odgovarajuće marže Banke (po pravilu za veće iznose kredita za koje se izvori finansiranja obezbeđuju na finansijskom tržištu i/ili od matične Banke, po kojima je ugovorena cena takođe vezana za jednu od nabrojanih referentnih stopa);
- kao jedinstven broj izražen u procentu na godišnjem nivou, koji je obračunat u skladu sa napred navedenim faktorima (po pravilu za manje iznose kredita).

U oba navedena slučaja promenljivost kamatnih stopa i stopa marže ugovara se kada:

- dođe do promene konkretno ugovorene referentne stope,
- dođe do promene stope obavezne rezerve i/ili usled drugih monetarnih propisa,
- se promeni inicijalno utvrđen kreditni rejting dižnika, bilo promenom njegovog finansijskog statusa bilo promenama regulative važeće za banke u oblasti procene kreditnog rizika,
- nastupe događaji i okolnosti na finansijskom tržištu koji značajno utiču na obračun cene sredstava Banke (promena cena kredita i depozita na tržištu i sl.),
- bilo koja od nabrojanih okolnosti pojedinačno ili u celini dovedu do promene poslovne politike Banke u oblasti kamatne politike.

Konkretno stope po svakoj vrsti kredita, odnosno depozita koje Banka nudi fizičkim licima utvrđuju se posebnim dokumentom Opis proizvoda, koji je usvojen od strane nadležnog organa Banke, a čiji su elementi sastavni deo priloga ovih Opštih uslova.

Odluke o promeni kamatnih stopa po već ugovorenim poslovima Banka uvek donosi tako da se:

- primenjuju na stanje kredita/depozita,
- ne primenjuju retroaktivno,
- o promeni klijent obaveštava pisanim putem, a u skladu sa važećim propisima.

Pri obračunu kamate Banka primenjuje konformni ili proporcionalni metod obračuna, primenom stvarnog broja dana u mesecu i stvarnog broja dana u godini.

Banka obračunava i naplaćuje/plaća kamatu u ugovorenim rokovima dospeća potraživanja, odnosno obaveza, na način kako je to specifično naglašeno u opisu svih proizvoda namenjenih fizičkim licima a navedenih u prilogu ovih Opštih uslova.

Banka naplaćuje/plaća svoja potraživanja i obaveze zaduživanjem/odobravanjem računa klijenta u Banci, osim ako nije drugačije ugovoreno.



Ukoliko datum dospeća obaveze klijenta padne u neradni dan, datum dospeća obaveze se pomera na prvi naredni radni dan, osim ako taj dan pada u naredni mesec, kada se datum dospeća pomera na prvi radni dan pre osnovnog datuma dospeća.

Banka obračunava i naplaćuje naknadu i proviziju za izvršene usluge klijentima, u skladu sa Tarifom Banke.

Naknada je cena bankarske usluge utvrđena u apsolutnom i /ili procentualnom iznosu.

Kod kreditnih poslova Banka obračunava i naplaćuje naknadu za puštanje kredita u tečaj i prevremenu otplatu u skladu sa uslovima za svaku pojedinačnu vrstu kredita fizičkim licima, opisanim u prilogu Opštih uslova.

Klijent ima mogućnost da tokom radnog vremena Banke pribavi informacije o važećim kamatama i naknadama koji se plaćaju Banci (Tarifa Banke), kao i na internet prezentaciji Banke.

## 9. DOCNJA

Docnja nastaje kada klijent kasni sa izmirenjem obaveza po osnovu kredita ili druge novačane obaveze prema Banci (npr. provizija za izvršenu uslugu) u ugovorenim rokovima dospeća.

Kamatna stopa koju Banka primenjuje u slučaju kašnjenja klijenta sa ispunjenjem svojih obaveza prema Banci u ugovorenim rokovima se obračunava na sve dospele a neizmirene obaveze po osnovu glavnog duga i redovne kamate, od momenta nastanka docnje do momenta izmirenja svih obaveza, u skladu sa ugovorenim odredbama.

Banka primenjuje sledeći redosled za namirenje dospelih obaveza:

- naknade, provizije i troškovi,
- zatezna kamata, ako je ima, i redovna kamata,
- neplaćena glavnica.

U slučaju da klijent ima teškoće u otplati kredita, može se obratiti Banci sa zahtevom za olakšicama u otplati kredita. Nadležni organ Banke će na osnovu podnetog zahteva klijenta doneti odluku na bazi procene o ispunjenosti uslova za odobrenje olakšica u otplati kredita, odnosno drugačijih modaliteta otplate od inicijalno dogovorenog, određenih internim aktima Banke.

Visina kamatne stope koja se obračunava u slučaju kašnjenja klijenta fizičkih lica sa izmirenjem obaveza o ugovorenim rokovima je detaljno opisana u Prilogu 4 Opštih uslova.

## 10. OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Banka obavlja menjačke poslove, poslove sa bankomatima, poslove sa POS terminalima, trezorsko poslovanje, poslove ostava i sefova, dokumentarne poslove i druge poslove koji su standardni u bankarskom poslovanju na bazi ugovora sa klijentom.

Banka obavlja poslove sa hartijama od vrednosti u skladu sa pravilima poslovanja organizacionog dela za brokersko-dilersku delatnost Banke.

### 10.1. HARTIJE OD VREDNOSTI

Pravilima poslovanja Odeljenja za brokersko dilersku delatnost, propisani su:

- opšti uslovi i način obavljanja poslova po hartijama od vrednosti
- vrste poslova koje banka može da obavlja
- vrste ugovora i sadržaj istih, kojim su regulisana međusobna prava i obaveze banke i klijenata,
- etički kodeksi i druga pitanja u skladu sa važećim zakonskim propisima,
- način obaveštavanja klijenata o promenama u poslovanju, visini i obračunu naknada za izvršene usluge.



## 11. SREDSTVA OBEZBEĐENJA

### 11.1 OPŠTI USLOVI

Banka zahteva sredstva obezbeđenja uredne otplate dugovanja prema Banci koja su prihvatljiva za Banku i koja po pravilu obuhvataju sledeće instrumente: menica, jemstvo, depozit, zaloga na pokretnoj imovini, hipoteka na nepokretnoj imovini, osiguranje imovine koja je predmet hipoteke, osiguranje života korisnika kredita, osiguranje kredita. Sredstva obezbeđenja se razlikuju po pojedinačnim proizvodima Banke, a određeni su iznosom, namenom i periodom otplate kredita/drugog proizvoda Banke, kao i kreditnom sposobnošću klijenta.

Mogućnost zamene ugovorenih sredstava obezbeđenja kredita postoji kako na zahtev klijenta tako i na zahtev Banke, što je precizirano ugovorom (za fizička lica i u Prilogu 4 Opštih uslova).

Banka po pravilu aktivira ugovorena sredstva obezbeđenja ukoliko klijent ne ispunjava obaveze preuzete ugovorom.

Banka ima pravo da u svakom trenutku zahteva od klijenta da pruži, dokaže ili adekvatno poveća obezbeđenje za sve postojeće obaveze koje ima prema Banci čak i u slučaju da su iste ograničene uslovom ili vremenom ili nisu još dospele, a u obliku i sa sadržinom zadovoljavajućom za Banku.

Pokretna i nepokretna imovina koja je predmet zaloge/hipoteke ustanovljene u korist Banke mora biti osigurana kod osiguravajućeg društva koje je prihvatljivo za Banku, a polisa osiguranja mora biti vinkulirana u korist Banke.

Obezbeđenje mora da traje za sve vreme trajanja kredita/drugog angažmana Banke i mora da postoji mogućnost redovne kontrole i utvrđivanja vrednosti.

Banka, po sopstvenoj diskreciji, neće prihvatiti zalogu koju smatra neodgovarajućom u smislu obezbeđenja njenih potraživanja od klijenta.

Imovina data Banci u zalogu kao i imovina i/ili prava preneti na Banku na ime obezbeđenja, služiće kao sredstvo obezbeđenja urednog izmirenja različitih potraživanja koje Banka može imati od klijenta po više angažovanja, ukoliko je pruženo sredstvo izričito predviđeno svakim od ugovora kao sredstvo obezbeđenja za uredno izmirenje odnosnih potraživanja.

U slučaju da se u državi Banke, a po osnovu pruženog sredstva obezbeđenja, nalazi stvar koja je u svojini klijenta, Banka nije dužna da obaveštava klijenta o potencijalnim gubicima koji mogu nastati usled kursnih razlika ili usled promena tržišne cene hartija od vrednosti osim ukoliko drugačije nije predviđeno važećim propisima.

Klijent je dužan da se sam stara o održavanju i zaštiti prava i imovine kao i o naplati potraživanja koja je pružio Banci kao sredstvo obezbeđenja svojih obaveza i dužan je da blagovremeno obaveštava Banku o svim promenama u materijalnom i pravnom statusu tih sredstava.

### 11.2 DOSPELOST I REALIZACIJA SREDSTAVA OBEZBEĐENJA

Ukoliko klijent ne ispuni svoje obaveze u predviđenom roku i/ili ugovorenom roku ne dostavi zahtevano sredstvo obezbeđenja odnosno poveća/zameni isto, Banka je ovlašćena da pristupi realizaciji bilo kojeg sredstva obezbeđenja, a u saglasnosti sa ugovorenim uslovima i važećim propisima.

U slučajevima kada je izmirenje određenih potraživanja obezbeđeno sa više sredstava obezbeđenja koja daju klijent ili treća lica, Banka je ovlašćena da prilikom realizacije datih sredstava obezbeđenja vrši izbor u smislu redosleda.

Prilikom zaključenja ugovora o angažovanju Banke prema pravnim licima, ugovorom se može predvideti klauzula kojom se Banka ovlašćuje da, u slučaju docnje klijenta po bilo kom osnovu, ima pravo da sve obaveze klijenta proglasi dospelim za naplatu.

Ukoliko je Banka višestruko angažovana prema klijentu, a klijent je, po bilo kom osnovu ili angažovanju, neredovan u izmirenju svojih obaveza, Banka ima pravo da sva svoja potraživanja proglasi dospelim za naplatu (tzv. „cross default“ klauzula).



U slučaju neizmirenja obaveza koje proističu iz poslovnih odnosa između Banke i klijenta, a posebno u slučaju otpočinjanja postupka likvidacije, prinudnog poravnjanja i/ili stečajnog postupka protiv klijenta, sve obaveze klijenta će se smatrati dospelim.

Sve troškove u vezi sa uspostavljanjem, administriranjem i realizacijom pribavljenih sredstava obezbeđenja snosi klijent i isti će biti naplaćeni na teret njegovog računa.

## 12. KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM

### 12.1 OPŠTA PRAVILA

Komunikacija između klijenta i Banke može biti izražena u usmenoj i/ili pisanoj formi.

Svaka pisana korespondencija između Klijenta i Banke koja nije izvršena posredstvom poštanskog saobraćaja, odnosno koja je izvršena lično ili putem kurira i predviđena ovim **Opštim uslovima**, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je klijentova kopija dokumenta overena pečatom Banke o prispeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane dela Banke u kome se vodi račun.

U slučaju dostavljanja dokumenata Banci ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu sa nalogom klijenta, Banka će sa razumnom pažnjom ispitati dokumenta da bi se utvrdilo da li su u skladu sa instrukcijama.

Dostavljanje dokumenata klijentu ili trećoj strani će biti izvršeno tek po pažljivoj proverbi ovlašćenja za prijem odnosnih dokumenata.

Banka ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu autentičnosti, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, štetnih posledica koje mogu prosteći u vezi sa korišćenjem pisanog materijala nepodobnog za takva dokumenta, tačnog tumačenja ili prevoda kao ni za vrstu, količinu ili prirodu robe na koju dokumenta upućuju.

Dokumenta stranog porekla prezentovana Banci kao dokaz identiteta ili ovlašćenja biće pažljivo ispitana u pogledu njihove podobnosti u skladu sa obavezujućim zakonima i propisima i unutrašnjim aktima Banke. Banka, međutim, ne snosi nikakvu odgovornost u tom pogledu van okvira pravila o dužnoj pažnji.

Klijent je obavezan da obezbedi da Banka uvek ima u posedu njegovu validnu adresu prebivališta/boravišta ili sedišta. Klijent snosi štetu koja nastane nepridržavanjem obaveze klijenta da obavesti Banku o validnoj adresi.

### 12.2 PRIJEM

Banka može prihvatiti nalog i/ili instrukciju od klijenta posredstvom telefaksa, telefona ili elektronske pošte, u skladu sa važećim propisima, a shodno ugovoru koji je s tim u vezi potpisan između Banke i klijenta.

Banka može pre postupanja po takvom nalogu ili instrukciji, po svom nahođenju, kao meru predostrožnosti, zahtevati o klijentovom trošku potvrdu takvog naloga ili instrukcije posredstvom drugih vidova komunikacije.

Banka neće snositi odgovornost za gubitke ili štetu nanetu klijentu ili bilo kojem trećem licu prouzrokovane u vezi sa nalogom ili instrukcijom primljenim posredstvom telefaksa ili elektronske pošte.

Nalozi dati posredstvom faksa, telefona ili elektronske pošte kao i drugi oblici komunikacije primljeni ili poslani od strane Banke moraju naknadno biti potvrđeni i pisanim putem.

### 12.3 VRSTE KORESPONDENCIJE

Pisana korespondencija od strane Banke prema klijentu će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu prijavljenu Banci od strane klijenta i smatraće se primljenom od strane klijenta momentom upućivanja na istu i to:

- a) ako je poslata *putem faksa* - na dan kada je faks poslat klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine;



- b) ako je poslata *elektronskom poštom* - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom;
- c) ako je poslata *putem kurirske službe* - po proteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe;
- d) ako je poslata *poštom* - po proteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime klijenta, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom klijenta predatoj Banci u tom smislu.

Svaka pisana komunikacija koja, u skladu sa relevantnim propisima i internim aktima Banke, mora biti poslata preporučenom poštom sa povratnicom ili ličnom dostavom, smatraće se valjano dostavljenom klijentu ukoliko se u posedu Banke nalazi:

- odštampani dokument bilo koje vrste (povratnica, potvrda o otpošiljanju i sl.) ili
- duplikat odnosno pisma ili
- potvrda o prijemu ili
- dostavnica sa potpisom ili inicijalima klijenta odnosno lica zaposlenog kod klijenta (ili lica ovlašćenih po drugom osnovu za prijem odnosno evidenciju uručenja relevantne pošiljke),
- kao i u drugim slučajevima predviđenim relevantnim propisima koji regulišu način dostavljanja.

Svaki pisani dokument koji, u skladu sa relevantnim propisima i internim aktima Banke, mora biti poslat preporučenom poštom sa povratnicom ili ličnom dostavom, smatraće se valjano dostavljenom klijentu ukoliko se u posedu Banke nalazi potvrda o njegovom prijemu u skladu sa pravilima o poštanskoj ili ličnoj dostavi.

Komunikacija između klijenata i Banke vrši se i putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u poslovnim prostorima, na internet prezentaciji Banke, telefonskim kontaktom, direktnom usmenom komunikacijom, direktnom komunikacijom u pisanoj formi, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja. Usmenu komunikaciju klijent može ostvariti na šalteru Banke, preko telefona ili preko Call Centra Banke.

Banka ima pravo da podatke o klijentu koje 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 koristi radi dostavljanja klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, a u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

#### 12.4 REKLAMACIJE

Klijent je dužan da, bez odlaganja, obavesti Banku u slučaju izostanka prispeća obaveštenja bilo koje vrste po isteku vremena koje je uobičajeno za prijem poštanskih i drugih obaveštenja, a posebno obaveštenja u vezi sa izvršenjem datog naloga za plaćanje ili uplatu u korist klijenta, kao i u pogledu prijema novca.

U drugim slučajevima koji su izvan okvira uspostavljenih prethodnom odredbom, Banka neće snositi odgovornost za štetu i gubitke koje su klijent ili treća strana tim povodom pretrpeli.

Banka će snositi odgovornost za gubitke nastale usled grešaka u prenosu, nesporazuma i drugih grešaka u vezi sa komunikacijom putem faksa, telegrafa, telefaksa ili elektronskom komunikacijom između Banke i klijenta, Banke i treće strane ili delova Banke i pomenutih lica samo ukoliko je Banka očigledno odgovorna za odnosne greške.

Odredba iz prethodnog stava se shodno primenjuje i na greškom duplirane naloge prenete telefaksom.

U odsustvu instrukcije klijenta, Banka može, na osnovu sopstvene diskrecije i u skladu sa bankarskom praksom, otposlati vrednosne papire, na klijentov rizik, osiguranim ili neosiguranim preporučenim pismom ili sa malom deklarisanom vrednošću.

#### 13. OPŠTA PRAVILA

Ukoliko je protiv Banke istaknuto potraživanje po osnovu garancije koju je Banka izdala po nalogu ili za račun klijenta, Banka je ovlašćena da izvrši plaćanje obaveze po garanciji na osnovu zahteva korisnika iste i to bez pokretanja bilo kakvog sudskog postupka ili traženja prethodne saglasnosti od klijenta. Iznos na taj način izmirenog plaćanja uvećan za troškove i naknade smatra se momentalno



dospelim i na njega se obračunava kamata predviđena od strane Banke kao zatezna kamata na nedozvoljena prekoračenja.

U slučaju da klijent ima sa Bankom više ugovornih odnosa i po jednom prestane da uredno izmiruje svoje obaveze, Banka ima pravo da proglasi dospelim sva potraživanja koja ima prema tom klijentu, po svim zaključenim ugovorima (tzv. „cross default“ klauzula) i realizuje svoja potraživanja aktivacijom sredstva obezbeđenja po sopstvenom izboru.

Klijent i njegova povezana lica su u obavezi da obaveste Banku, bez odlaganja, o svim promenama od značaja za odnos sa Bankom (npr. promena adrese, poslodavca, radnopravnog statusa, pokretanje sudskog postupka protiv klijenta itd), posebno od značaja za izvršavanje obaveza prema Banci.

Banka može, bez saglasnosti klijenta, da prenese svoja prava i obaveze iz ugovora sa klijentom na treće lice. Klijent ne može, bez saglasnosti Banke, da prenese svoja prava i obaveze iz ugovora sa Bankom na treće lice.

Na informacije, usmeno saopštene od strane Banke u pogledu boniteta i solventnosti određenog subjekta, klijent se može osloniti samo ukoliko su iste propraćene pisanom potvrdom od strane Banke.

Ukoliko Banka prosledi informaciju primljenu od treće strane, izvor takve informacije neće biti otkriven.

Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usled činjenice da Banka nije obavestena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom odnosno poslovnom sposobnošću ili pravnim ovlašćenjem klijenta odnosno drugih ovlašćenih lica.

Banka nije dužna da ispituje autentičnost, potpunost i valjanost dokumenata domaćeg ili stranog porekla koja su joj poslata ili koja se nalaze u njenom posedu, a u vezi sa imenovanjem staratelja, prinudnih upravnika ili drugih administratora, u skladu sa ovim **Opštim uslovima**.

Klijent je odgovoran u smislu naknade svih troškova i gubitaka koji mogu biti prouzrokovani kao posledica falsifikata, nepotpunosti, pravnih nedostataka ili pogrešnog tumačenja i/ili prevoda takvih dokumenata.

Banka ne može biti odgovorna za bilo koju štetu nastalu kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu ili kao posledica ometanja njenog poslovanja.

Isključenje odgovornosti Banke iz ove tačke se takođe primenjuje u slučaju da Banka, zbog važnih razloga, potpuno ili delimično obustavi ili ograniči svoje poslovanje u određene dane ili za određeni vremenski period.

Ukoliko drugačije nije izričito ugovoreno, važeći domaći zakoni su merodavni za regulisanje pravnih odnosa između klijenta i Banke bez obzira na mesto gde je sudski postupak pokrenut i/ili je vođen.

Ukoliko drugačije nije izričito predviđeno od strane Banke u pisanoj formi, važeći domaći zakoni su merodavni za regulisanje pravnih odnosa između klijenta i Banke bez obzira na mesto gde je sudski postupak pokrenut i/ili je vođen.

Međunarodna pravila i običaji su takođe merodavni za uređenje bilo kojeg odnosa između klijenta i Banke i to do obima do kojeg su takva pravila i običaji obavezujući za Banku i/ili klijenta ili opšte prihvaćeni od strane međunarodne poslovne zajednice.

Ukoliko drugačije nije izričito predviđeno od strane Banke u pisanoj formi, bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom između Banke i klijenta (bilo da je klijent pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice) biće razrešen od strane nadležnog domaćeg suda.

Ukoliko drugačije nije izričito ugovoreno, bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom između Banke i klijenta (bilo da je klijent pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice) biće razrešen od strane nadležnog domaćeg suda.

Banka, međutim, zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom.



Pored odredaba ovih **Opštih uslova**, Banka svoje poslovanje obavlja i u skladu sa poslovnim politikom, zakonskim i podzakonskim aktima, međunarodnim prihvaćenim zakonodavstvom, kao i sa opšteprihvaćenim pravilima bankarske prakse.

Na specifične vrste bankarskih poslova (akreditivi, garancije, inkasa), Banka primenjuje međunarodna pravila i običaje u izdanju Međunarodne trgovinske komore u Parizu u važećoj verziji, upotpunjene odredbama ovih **Opštih uslova**.

#### 14. PRESTANAK POSLOVNIH ODNOSA

Klijent i Banka mogu raskinuti međusobni poslovni odnos pod uslovima i na način koji je uređen ugovorom ili predviđen prinudnim propisima.

Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti međusobni poslovni odnos.

Pravno dejstvo raskida nastupa odmah osim ako je drugačije ugovoreno između klijenta i Banke ili predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim propisima.

Čak i u slučaju kada je drugačije ugovoreno između Banke i klijenta, Banka može u bilo kojem momentu, iz bitnih razloga, raskinuti poslovne odnose a naročito:

- ako je klijent Banci pružio netačne podatke,
- ako se finansijska situacija klijenta značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena,
- ako klijent ne ispuni zahtev Banke za pružanjem ili povećanjem sredstava obezbeđenja,
- u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza klijenta na štetu Banke,
- u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane klijenta.

Odredbe koje se primenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i klijenta shodno se primenjuju i na delimičan raskid poslovnih transakcija između Banke i klijenta.

Nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i klijenta i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza klijenta prema Banci, preostala sredstva na bilo kojem računu stavljaju se klijentu na raspolaganje.

Klijent je naročito u obavezi da oslobodi Banku od svih obaveza preuzetih u njegovo ime i/ili za njegov račun ili po njegovim instrukcijama, a u meri u kojoj to nije moguće, da pruži odgovarajuće obezbeđenje, u formi i sa sadržinom prihvatljivim za Banku, na ime urednog izmirenja tih obaveza.

Odredbe ovih **Opštih uslova** će se shodno primenjivati i nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Klijenta, a sve do konačnog izmirenja međusobnih prava i obaveza.

#### 15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba **Opštih uslova** postane nepunovažan ili neprimenjiv, punovažnost ostalih uslova i odredaba neće se dovoditi u pitanje, a prava i obaveze klijenta i Banke će se tumačiti kao da **Opšti uslovi** ne sadrže nepunovažne i neprimenljive uslove ili odredbe.

Klijent koji se ne slaže sa **Opštim uslovima** ili sa njegovim izmenama i dopunama, ima pravo da u roku od 30 (trideset) kalendarskih dana od dana njihovog objavljivanja, obavesti Banku u pisanoj formi da prekida poslovnu saradnju i raskida ugovore zaključene sa Bankom uz prethodnu obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci.

Banka objavljuje opšta akta kojima su regulisani uslovi poslovanja, kao i njihove izmene i dopune, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke i/ili na internet prezentaciji Banke i/ili na način i u roku koji je određen u skladu sa važećim propisima. Smatra se da je klijent upoznat sa sadržinom akata Banke, objavljenih na navedeni način.

Usvajanjem ovih Opštih uslova poslovanja prestaje važnost Opštih pravila i uslova poslovanja usvojenih marta 2007.godine.