

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama i člana 23. stav 1. tačka 5. Statuta AGROINDUSTRIJSKO KOMERCIJALNE BANKE „AIK BANKA“ a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke je na redovnoj sednici održanoj dana 29.11.2024. godine utvrdio

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA “AIK BANKE” a.d. BEOGRAD

### I DEO OPŠTE ODREDBE

#### Član 1.

Ovim Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) utvrđuju se standardni uslovi poslovanja koje Banka primenjuje na sve klijente koji koriste bankarske usluge, uslovi za uspostavljanje poslovnih odnosa između klijenata i Banke, način komunikacije, osnovna prava i obaveze, uslovi za obavljanje poslovanja između klijenata i Banke, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke sa klijentima.

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na poslovni odnos između Banke i Klijenata nastale po osnovu ugovora zaključenog između Banke i Klijenta ili drugog dokumenta potpisanog od strane Klijenta koji predstavlja saglasnost volja Banke i Klijenta i koji kao takav, bez obzira što nije formalno označen kao ugovor po svojoj suštini jeste, kao i na odnose nastale na osnovu drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta koji su nastali u skladu sa važećim propisima, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa.

Na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i Klijenta koji nisu definisani zaključenim ugovorom, primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja. U slučaju nesaglasnosti jedne ili više odredaba ugovora koje Banka zaključuje sa Klijentom i ovih Opštih uslova poslovanja, za Banku i Klijenta su obavezujuće odredbe zaključenog ugovora.

U slučaju da je pojedina odredba ovih Opštih uslova poslovanja ili priloga istih, u suprotnosti sa imperativnom normom pozitivnog prava Republike Srbije, primenjivaće se odredba pozitivnog prava.

Pored ovih Opštih uslova poslovanja, Banka na odnose sa Klijentima primenjuje pojedinačne Posebne uslove koji su prilog ovih Opštih uslova poslovanja i čine njihov sastavni deo.

Opšti uslovi poslovanja se sastoje iz:

- I DELA koji sadrži opšte odredbe koje se zajednički primenjuju na pružanje bankarskih usluga svim Klijentima;
- II DELA koji sadrže odredbe koje se primenjuju na pružanje bankarskih usluga osim platnih usluga, Klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (finansijske usluge);
- III DELA koji sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje bankarskih usluga, osim platnih usluga, klijentima pravnim licima
- IV DELA koji sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje platnih usluga svim Klijentima, uz napomenu da je pružanje platnih usluga detaljno definisano Posebnim uslovima poslovanja koje čine prilog ovih Opštih uslova poslovanja.

Opšte uslove poslovanja (na srpskom jeziku) kao i njihove izmene i dopune, Banka ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na internet prezentaciji Banke i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene, kako bi omogućila Klijentima da se upoznaju sa njima.

Banka je u obavezi da Klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom bankarskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove bez odlaganja. U slučaju objavljivanja Opštih uslova poslovanja i na engleskom jeziku i eventualne nesaglasnosti Opštih uslova poslovanja na srpskom i engleskom jeziku, primenjuju se odredbe iz verzije na srpskom jeziku.

## Član 2.

Opšte odredbe iz ovog člana zajednički se primenjuju na pružanje svih bankarskih usluga svim klijentima u smislu ovih Opštih uslova poslovanja.

### Pojam Klijenta Banke

Klijent Banke je lice koje koristi ili je koristilo bankarske usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja bankarskih usluga i to:

- 1) fizičko lice (potrošač) koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili namerava da koristi usluge Banke u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 2) preduzetnik, kao poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva
- 3) poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;
- 4) pravno lice kojem je ovo svojstvo utvrđeno zakonom i koje je registrovano u nadležnom registru;

(u daljem tekstu: Klijent/Korisnik).

Pod Klijentima u smislu definicije iz prethodnog stava, smatraju se rezidenti i nerezidenti.

### Obaveze, prava, i odgovornosti Banke

## Član 3. Obaveze Banke

Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu, kao i usklađenost ovih uslova sa propisima Republike Srbije.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Opštim uslovima, izuzev u slučaju kada je to utvrđeno važećim propisima ili aktima Banke, odnosno ako je to ugovoreno u pisanoj formi između Banke i Klijenta.

Banka je u obavezi da postupi po pisanim nalogima i instrukcijama dobijenim od Klijenta, ako su u skladu sa važećim propisima i Opštim uslovima.

Banka je dužna da oglašava svoje usluge na jasan i razumljiv način, a oglašavanje ne može da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima Klijent koristi ove usluge.

U cilju ispunjavanja principa transparentnosti poslovanja i što potpunijeg informisanja Klijenta o proizvodima i uslugama Banke, kao i o pravima i obavezama Klijenata u vezi sa ovim proizvodima i uslugama, Banka je dužna da, na svojoj internet prezentaciji odnosno na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge, osim Opštih uslova poslovanja sa priložima i Tarife naknada za usluge Banke istakne i sledeća akta kao i njihove izmene i dopune:

- 1) važeću kursnu listu;
- 2) obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) na dnevnom nivou;
- 3) obaveštenje na srpskom i engleskom jeziku u vezi sa obavljanjem menjačkih poslova, tzv. „Važno obaveštenje“
- 4) Obaveštenje o osiguranju depozita fizičkih lica saglasno zakonskim propisima,

- 5) Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom,
- 6) Informacije o usluzi promene platnog računa,
- 7) Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora korisnika, postupanju banke po podnetom prigovoru, kao i mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije
- 8) Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora pravnih lica, postupanju banke po podnetom prigovoru, kao i mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije
- 9) Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Kao i druge informacije koje su značajne za ostvarivanje poslovnog odnosa između Banke i njenih Klijenata.

Banka obaveštava Klijente I potencijalne Klijente o svojim proizvodima i uslugama:

- a) dostavljanjem, uručivanjem, odnosno činjenjem dostupnim Klijentu informativnog i reklamnog materijala (brošura, reklamnih letaka, elektronskih poruka i sl.) i to u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji Banke ili na drugi odgovarajući način;
- b) oglašavanjem preko sredstava javnog informisanja;
- c) direktnom komunikacijom u pisanoj ili usmenoj formi (usmenu komunikaciju kljent ostvaruje u poslovnim prostorijama Banke, preko službenog telefona Banke ili preko Call centra Banke, razgovorom sa nadležnim zaposlenim);
- d) korišćenjem drugih odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije.

Obaveštavanje klijenata na način iz alineja a), c) i d) prethodnog stava Banka vrši uz pristanak klijenta u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja koje regulišu zaštitu podataka o ličnosti.

Dužnost je Banke i njenih zaposlenih da štiti interese Klijenata, u skladu sa važećim propisima i pravilima poslovanja. Kada ugovorni odnos između Banke i Klijenta sadrži elemente naloga, dužnost je Banke i njenih službenika da te naloge savesno izvršavaju, u skladu sa važećim propisima i pravilima poslovanja.

#### **Član 4. Prava Banke**

Banka slobodno odlučuje o izboru Klijenata, na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa (na nediskriminatornoj osnovi), a u skladu sa svojim procedurama, slobodno vrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije zaključenje ugovora i pružanje usluge Klijentu bez posebnog obrazloženja, ukoliko važećim propisima nije propisano drugačije.

Banka može omogućiti zaključenje ugovora na daljinu, u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka, u skladu sa pozitivnim propisima i svojim internim aktima, a pod uslovima i na način utvrđenim ovim Opštim uslovima, može vršiti utvrđivanje i proveru identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obaveznog fizičkog prisustva lica čija se identifikacija vrši kod Banke (video-identifikacija).

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja proizvoda i usluga Banke, delimično ili u celosti iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama i/ili licima, u skladu sa važećim propisima i politikom grupe kojoj Banka pripada. Banka ima pravo da pre, u toku i nakon vršenja transakcije ili uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom preduzima zakonom propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući i radnje i mere poznavanja i praćenja poslovanja Klijenta, pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

Banka ima pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa, kao i izvršenje transakcije ako nije u mogućnosti da pribavi propisane podatke i dokumentaciju, odnosno nije u mogućnosti da preduzme propisane radnje i mere poznavanja i praćenja poslovanja Klijenta, i druge propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i radnje i mere u vezi sa poštovanjem regulative finansijskih sankcija, a ako je poslovni odnos sa Klijentom već uspostavljen Banka će ga raskinuti bez saglasnosti Klijenta.

Banka ima pravo da, iz razloga preduzimanja zakonom propisanih radnji i mera za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma i regulative u vezi sa finansijskim sankcijama, odloži ili odbije pružanje usluga i/ili proizvoda, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili za račun Klijenta.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta, ukoliko se posumnja da klijent ima nameru da sprovede prevarne radnje radi sticanja protivpravne koristi ili se utvrdi sumnja da je već zloupotrebio proizvod ili usluge banke.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta prestane da pruža jednu ili više usluga i/ili korišćenje proizvoda, u celosti ili delimično: iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma odnosno, u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama izrečenim prema određenim zemljama i/ili licima, (ii) u skladu sa važećim propisima, politikom, standardima i drugim aktima Banke, odnosno

(iii) iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe računa, platne kartice i u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom.

Potpisivanjem Ugovora Klijent je saglasan i izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez njegove dalje saglasnosti ili volje, Banka može da izvrši naplatu svih dospelih nenaplaćenih potraživanja od Klijenta po Ugovoru zaduživanjem svih dinarskih i deviznih računa koje Klijent ima kod Banke, račune hartija od vrednosti, ako važećim propisima, sudskim nalogom ili odlukom nadležnog suda nije izuzeto izvršenje nad ovim sredstvima. U slučaju da na računima Klijenta nema dovoljno sredstava u valuti potraživanja, Klijent je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računima Klijenta po ugovorenom kursu i iskoristiti ih za namirenje navedenih potraživanja Banke prema Klijentu.

Banka ima pravo da bez posebnog naloga i saglasnosti Klijenta stornira knjiženja na računu Klijenta izvršena greškom.

Korisnik može o izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni izabranog načina komunikacije da se izjasni tako što obaveštava Banku na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika npr. slanjem maila sa registrovane mail adrese, SMS-a sa registrovanog mobilnog broja, pozivom Kontakt centru sa registrovanog broja telefona, neposredno dolaskom u filijalu, korišćenjem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva ili korišćenjem aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp i dr).

Banka je ovlašćena da koristi sve kontakt podatke koje je Korisnik dostavio prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom (npr. broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, broj telefona, poštanska adresa i drugo), odnosno Banka pored odabranog načina komunikacije u vezi sa ispunjavanjem ugovorenih obaveza, dostavljanja obaveštenja i informacija, može obaveštavati Korisnika putem telefona, SMS poruka, putem elektronskog i mobilnog bankarstva, korišćenjem govornih automata, elektronskom poštom i/ili drugim kanalom elektronske komunikacije, odnosno upotrebom drugih sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s Korisnikom (npr. korišćenjem aplikacija i društvenih mreža kao što su, push i in-app poruke, Viber, WhatsApp, Facebook i dr.), chat-om, preko internet portala, a koje mu je Banka učinila dostupnim. Banka može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju.

Banka garantuje tajnost podataka u skladu sa Zakonom o bankama, kao i da će podaci biti korišćeni samo za navedene svrhe. U slučaju nemogućnosti prijema obaveštenja usled krivice Korisnika (neizmireni računi prema provajderu Korisnika, greška u sistemu provajdera Korisnika, neispravna / nepotpuna adresa, promenjen broj telefona) Banka ne snosi odgovornost za eventualno proisteklu indirektnu ili direktnu štetu.

Banka obezbeđuje da Klijent bude obavešten o vrsti, sadržini i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) važnosti dokumenata koja podnosi Banci (ne starije od 3 ili 6 meseci u zavisnosti od dokumenta) koja podnosi Banci, načinu overe i ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Banka neće Klijentu otvoriti anonimni ili šifrovani račun, niti će pružiti Klijentu bilo koju uslugu kojom se Klijentu omogućava prikrivanje identiteta.

Banka je ovlašćena da bez posebne saglasnosti ili naloga Klijenta raspolaže sredstvima koja se nalaze na njegovim računima u sledećim slučajevima: u postupku izvršenja odnosno prinudne naplate koji se vodi nad Klijentom, radi postupanja po odlukama suda i drugih državnih organa radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža Klijentu, dospelih potraživanja u skladu sa zaključenim ugovorima kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim važećim propisima.

Banka može da ustupi svoja potraživanja u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima, o čemu obaveštava Klijenta na odgovarajući način.

Banka ima pravo da predloži izmene ili dopune zaključenog ugovora, odnosno da izmeni ugovorene uslove ili jednostrano raskine ugovor u skladu i na način predviđen odredbama zakona i/ili samog ugovora koji je zaključila sa Klijentom.

U odnosu sa klijentom, Banka ima i druga prava u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorom koji je zaključila sa klijentom.

#### **Član 5. Odgovornost Banke**

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

- 1) koja nastupi kao posledica radnji koje je preuzeo Klijent ne pridržavajući se ovih Opštih uslova poslovanja, ugovora koji je zaključen sa Bankom, naloga/instrukcija Banke i sl.;
- 2) koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka, prirodne nepogode i sličnih okolnosti na koje ona nema uticaja;
- 3) koja nastupi usled okolnosti na koju Banka nije imala uticaj i koje nije mogla da predvidi ili spreči ili izbegne;
- 4) koja nastupi kao posledica postupanja nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu, odnosno kao posledica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla da spreči ili izbegne;
- 5) koja nastupi usled obustave rada Banke, usled postupaka preduzetih prema Banci od strane nadležnih državnih organa ili kao posledica ometanja njenog poslovanja a koje Banka nije mogla sprečiti ili izbeći;
- 6) koja nastupi kao posledica poslovnih poteza Klijenta, učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj Banka nije nedvosmisleno preuzela obavezu/rizik sa Klijentom;
- 7) koja je nastala usled toga što je Banka preduzimala radnje u skladu sa pozitivnim propisima na snazi;
- 8) koja je nastala usled materijalnih (kvalitativnih i kvantitativnih) i pravnih nedostataka stvari/usluga čija se kupovina kreditira;
- 9) prouzrokovanu Klijentu ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih i/ili nejasnih i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija (npr. pogrešan broj računa i sl.) dobijenih od Klijenta i/ili trećih ovlašćenih lica.

Kao datum kada je Banka primila instrukcije/naloge, smatra se datum kada je Banka u pisanoj ili elektronskoj formi primila jasne, izričite instrukcije i/ili naloge, sa svim potrebnim informacijama i/ili dokumentima, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i propisima (zakonima i podzakonskim aktima) koji se primenjuju na konkretan poslovni odnos, s tim što se pečat ili potpis Banke na nalogu i/ili instrukciji smatra potvrdom prijema, izuzev kod elektronskih naloga koji važi bez pečata i potpisa. Potvrdom prijema ne smatra se da je Banka prihvatila da izvrši konkretan nalog i/ili instrukciju.

Banka zadržava pravo da obaveze po poslovima zaključenim sa Klijentom, ukoliko padaju na neradni dan (dani

vikenda, praznik) započne da izvršava prvog narednog radnog dana, o čemu će Klijent biti upoznat na odgovarajući način.

Pored obaveze i odgovornosti koje su regulisane ovim Opštim uslovima poslovanja, Banka može preuzeti i druge ukoliko je to utvrđeno važećim propisima ili aktima Banke, odnosno ako je to ugovoreno u pisanoj formi između Banke i Klijenta.

## **Obaveze i prava Klijenta** **Član 6.**

### **Obaveze Klijenta**

Klijent je obavezan da koristi usluge Banke u skladu sa zakonima i drugim propisima.

Klijent je u obavezi da dostavi Banci istinitu i verodostojnu dokumentaciju kao i odgovarajuće informacije u skladu sa zaključenim ugovorom, kao i obaveštenja o svim drugim promenama koje utiču ili bi mogle uticati na izvršenje ugovornog odnosa.

Klijent potpisom na Ugovoru potvrđuje da je Ugovor, njegove sastavne delove i prateću dokumentaciju, pročitao i razumeo. Takođe, stavljanjem potpisa odnosno davanjem saglasnosti u skladu sa pozitivnim propisima, na bilo koji drugi dokument koji mu je uručen, Klijent potvrđuje da je taj dokument pročitao i razumeo. Nalozi Klijenta ispostavljeni Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj i/ili drugoj propisanoj formi ili na drugi odgovarajući način, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Klijent mora da vodi računa o obaveštenjima dobijenim od Banke, ima obavezu da ih pregleda, i da bez odlaganja obavesti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja. Banka će svako takvo neslaganje, odnosno osporavanje ispitati, obezbediće relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i ukoliko utvrdi da je reklamacija opravdana, izvršiće potrebna usaglašavanja i korekcije. U suprotnom, smatraće se da su dostavljeni podaci prihvaćeni od strane Klijenta.

Klijent snosi štetu nastalu propuštanjem dostavljanja blagovremenog pisanog obaveštenja Banci o okolnostima koje utiču ili mogu uticati na njegov poslovni odnos sa Bankom, ukoliko je obaveza takvog obaveštavanja predviđena odredbama ugovora ili odredbama Opštih uslova poslovanja.

Klijent je obavezan da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke kojom dokazuje svoj subjektivitet i poslovanje, dokumentaciju vezanu za lica ovlašćena za zastupanje kao i bilo koji drugi dokument koji Banka smatra potrebnim prema propisima i aktima Banke.

Klijent je odgovoran za štetu koja nastane usled nedostataka u dokumentaciji koja je dostavljena Banci, u slučaju njene nepotpunosti, falsifikata, potrebe za tumačenjem ili grešaka u prevodu dokumenata, isteka njene važnosti i sl.

Klijent fizičko lice- rezident je u obavezi da za potrebe identifikacije dostavi na uvid važeći identifikacioni dokument, koji je izdat od strane Ministarstva unutrašnjih poslova Srbije, i kojim se, prema važećim propisima i aktima Banke, može utvrditi i proveriti identitet Korisnika.

Klijent fizičko lice - nerezident kome za prelazak državne granice Republike Srbije nije neophodan pasoš kao putna isprava, radi identifikacije dostavlja važeći identifikacioni dokument- ispravu sa slikom kojom se prema zakonima te zemlje dokazuje identitet tog lica. U svim ostalim slučajevima, za strane državljane je obavezan pasoš kao identifikacioni dokument. Banka zadržava diskreciono pravo da zatraži dodatni dokument.

Klijent - pravno lice je obavezan da Banci dostavi pravni dokument, koji prema važećim propisima i aktima Banke dokazuje njegov pravni subjektivitet i poslovanje. Klijent takodje Banci dostavlja pravni dokument vezan za njegove predstavnike, odnosno ovlašćena lica za zastupanje, kao dokaz da oni imaju važeće ovlašćenje da deluju u njegovo ime, kao i bilo koji drugi dokument koji Banka smatra potrebnim prema važećim propisima i aktima Banke.



Ukoliko je klijent - pravno lice (nerezident) registrovan po pravima neke strane zemlje, Banka zadržava pravo da pored dokumentacije neophodne za dokazivanje njegovog pravnog subjektiviteta po propisima te zemlje, zatraži i pravno savetodavno mišljenje vezano za sva pravna pitanja koja proisteknu iz primene stranog zakona, s tim da klijent - pravno lice (nerezident) snosi sve pripadajuće troškove koji mogu proisteći iz toga.

Klijent fizičko lice je u obavezi da bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana nastanka promene, u pismenoj formi obavesti Banku o svakoj promeni ličnog i porodičnog imena, adrese prebivališta/boravišta, promeni statusa rezidentnosti, promeni adrese i naziva poslodavca, o promeni ili gubitku posla, smanjenju prihoda, kao i o promeni drugih elemenata koji su od značaja za njegovu komunikaciju i poslovni odnos sa Bankom i za izmirivanje njegovih obaveza prema Banci.

Klijent pravno lice, preduzetnik, a koji nije registrovano kod Agencije za privredne registre, već kod drugih organa i organizacija dužan je da u roku od tri dana obavesti Banku o statusnoj promeni (spajanje, podela, pripajanje i izdvajanje), promeni oblika ili osnivanju drugog pravnog subjekta od svoje imovine, te promeni vlasničke strukture, poslovnog imena, sedišta, lica ovlašćenog za zastupanje, promeni lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa platnih računa, promeni pečata ili kakvoj drugoj promeni od značaja za pravni promet i poslovni odnos sa Bankom.

Kada se radi o promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre, odnosno u Registru poljoprivrednih gazdinstava Klijent je dužan da Banci dostavi rešenje o upisu te promene najkasnije narednog dana od dana kada je primio ovo rešenje, odnosno od dana kada je rešenje javno objavljeno.

Isprave i obaveštenja koja Klijent dostavlja Banci, u zavisnosti od prirode posla, prinudnih propisa, akata Banke i zaključenog ugovora, na zahtev Banke dostavljaju se:

- u originalu ili u fotokopiji, overenoj od strane javnog beležnika;
- sa overenim prevodom na srpski jezik, koji je izvršen od strane ovlašćenog sudskog tumača (za isprave i obaveštenja na stranom jeziku);
- u slučaju da se radi o stranoj ispravi, sa overom „APOSTILLE” ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave.

Banka ne snosi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja nastane ili može nastati za Klijenta ili treća lica zbog propuštanja Klijenta da o navedenim promenama na način i u roku predviđenim u prethodnom stavu obavesti Banku.

Banka ne snosi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što je Klijent propustio da joj dostavi ove podatke na način i u roku određenim ovom tačkom. U slučaju da Klijentu podnesak Banke ne bude uručen zbog promenjene adrese ili ličnog imena, smatraće se da mu je isti uručen, ako je upućen na poslednju adresu i na lično ime o kome je Klijent obavestio Banku.

Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtevima Banke u toku trajanja poslovnog odnosa, Klijent je dužan da dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave i drugo, propisano važećim zakonima, Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke.

Klijent je u obavezi da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima, posebno Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, i aktima Banke prilikom uspostavljanja odnosa sa Bankom i tokom njegovog trajanja, na adresu sedišta Banke i/ili njenih organizacionih delova ili drugim unapred dogovorenim kanalima, u skladu sa instrukcijama koje Banka dostavlja Klijentu.

Klijent je u obavezi da Banci daje jasne i nedvosmislene naloge u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Nalozi i instrukcije će se smatrati punovažnim i valjano datim Banci tek pošto Klijent dostavi Banci sve zahtevane informacije i dokumenta. U slučaju da Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u razumnom roku, obavestiće o tome Klijenta bez odlaganja. Klijent snosi svu štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga, kao i propuštanjem da istakne prigovor na određeni podatak dobijen od Banke.

U odnosu sa Bankom Klijent ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorima zaključenim sa Bankom.

#### **Član 7. Prava Klijenata**

Klijent ima pravo na ravnopravan odnos sa Bankom, na zaštitu od bilo kog vida diskriminacije, pravo na informisanje kao i na zaštitu prava i interesa.

Banka je dužna da Klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove bez odlaganja. Pod trajnim nosačem podataka, u smislu ovih Opštih uslova poslovanja, podrazumeva se sredstvo koje Klijentu omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja.

Klijent ima pravo na informisanje što podrazumeva pravo da od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom, a naročito informacije o stanju i promenama na računu, stanju duga po kreditu odnosno kreditnoj kartici, visinu kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla, uslove za realizaciju određenog bankarskog proizvoda, dokumentaciju koju je neophodno dostaviti Banci, kao i druge informacije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja ili na konkretan poslovni odnos između Banke i Korisnika.

Klijent ima pravo da bilo kada u toku trajanja ugovora zatraži kopiju ugovora i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

U odnosu sa Bankom klijent ima i druga prava u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorom koji je zaključio sa Bankom.

Klijent ima pravo na određenost ili odredivost ugovorne obaveze.

Novčana ugovorna obaveza je odrediva što se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Novčana ugovorna obaveza je vremenski odrediva, ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospeva.

Elementi odredivosti novčane ugovorne obaveze moraju biti takve prirode da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Kod ugovora o kreditu i ugovora o depozitu kamata, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku i druge akte Banke kada su u pitanju oni elementi koji su, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, predviđeni kao obavezni elementi ugovora.

#### **Zaključenje ugovora Član 8.**



Ugovor između Banke i klijenta sačinjava se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ugovorom se određuje broj primeraka koje ugovorne strane dobijaju. Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za Klijenta, a predmet obaveza Klijenta mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se Klijent u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavestiti u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti njegova obaveza, odnosno drugi ugovoreni uslov.

Potpisivanje ugovora i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Klijenta može biti izvršeno posredstvom: svojeručnog potpisa na papiru, odnosno od strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje u ime Banke koji ima dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata; kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane Ministarstva; svojeručnog elektronskog potpisa na tabletu i sličnom uređaju, čije prikupljanje i čuvanje je propisano domaćim i međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke; davanje saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija), u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisima Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije kod ugovaranja na daljinu kao i drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima.

### **Bankarska tajna**

#### **Član 9.**

Banka se u svom poslovanju pridržava obaveze čuvanja bankarske tajne u skladu sa zakonom.  
Bankarska tajna je poslovna tajna.

Bankarskom tajnom smatraju se: podaci poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije Klijenata, kao i na vlasništvo ili poslovne veze Klijenta ili druge banke; podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima i drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa Klijentima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se: javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora, konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog Klijenta, podaci o akcionarima Banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima sa učešćem u Banci i podaci o tom učešću, bez obzira na to da li su oni Klijenti Banke i podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza Klijenta prema Banci.

Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koji se smatraju poslovnom tajnom, odnosno omogućiti pristup tim podacima ako je Klijent za to dao pristanak ili ako je to predviđeno zakonom ili drugim propisom.

Banka i članovi njenih organa, akcionari i zaposleni u Banci, kao i spoljnji revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji su ovde navedeni kao bankarska tajna ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Banke i njenih Klijenata, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Banka ima pravo da podatke iz ugovornog odnosa, podatke o Klijentu i njemu povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o ugovornim obavezama i načinu njegovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi, članovima svojih organa, svojim akcionarima, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou, prijemniku potraživanja, kao i drugim licima koja zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen Ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima.

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju:

- 1) na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- 2) za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- 3) u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes ovih lica;
- 4) u vezi sa izvršenjem nadležnog organa na imovini Klijenta banke;
- 5) regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- 6) licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica Klijenata banaka;
- 7) nadležnom organu u vezi s vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa kod pravnih i fizičkih lica koja obavljaju delatnost, u skladu s propisima kojima se uređuje platni promet;
- 8) poreskoj upravi, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- 9) organu nadležnom za kontrolu deviznog poslovanja;
- 10) na zahtev organizacije za osiguranje depozita, u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- 11) stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog tela i Narodne banke Srbije.

### Zaštita podataka o ličnosti

#### Član 10.

Banka vrši obradu podataka o ličnosti Klijenata i drugih lica radi obavljanja svoje delatnosti, a sve u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta, odnosno svaki podatak koji lice usmeno ili pismeno saopšti Banci prilikom komunikacije (uključujući telefonsku komunikaciju, komunikaciju elektronskim putem, lično u prostorijama Banke ili preko internet prezentacije Banke), podatak koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda, koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom, koji se prikuplja prilikom učestvovanja tog fizičkog lica u istraživanju zadovoljstva klijenata, podatak za koji Banka sazna na osnovu toga što Klijentu pruža bankarske usluge i sa njima povezane usluge, odnosno koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

Banka obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa načelima obrade podataka o ličnosti:

- podaci o ličnosti se obrađuju zakonito, pošteno i transparentno u odnosu na lice na koje se podaci odnose;
- podaci o ličnosti se prikupljaju u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite i dalje se ne obrađuju na način koji nije u skladu sa tim svrhama;
- podaci o ličnosti su primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade;
- podaci o ličnosti moraju biti tačni i ažurni, što podrazumeva preduzimanje svih razumnih mera kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave;
- podaci o ličnosti se čuvaju u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade;
- podaci o ličnosti se obrađuju na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu podataka o ličnosti, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Banka može podatke o ličnosti dostaviti Narodnoj banci Srbije i drugim državnim organima, kako na njihov zahtev, tako radi ispunjavanja svojih pravnih obaveza ili zaštite svojih prava. Pored navedenog, Banka može

dostaviti podatke o ličnosti Kreditnom birou, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa tekućim karticama pri PKS, članicama AEC Grupe, svojim pravnim zastupnicima, spoljnim revizorima Banke i licima kojima je u skladu sa propisima dužna da dostavi podatke, zatim procesorima platnih kartica, kartičnim šemama i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima. Sva lica koja imaju pristup podacima o ličnosti dužna su da čuvaju te podatke o ličnosti kao bankarsku, odnosno poslovnu tajnu, u skladu sa Zakonom o bankama i drugim propisima koji uređuju tajnost podataka.

Podaci o ličnosti mogu se iznositi iz Republike Srbije u druge države ili međunarodne organizacije samo u skladu sa pravilima važećih propisa kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Klijent - fizičko lice, kao i sva druga lica čiji se podaci obrađuju, imaju pravo da od Banke zahtevaju informaciju o tome da li Banka obrađuje njegove podatke o ličnosti, pravo na pristup tim podacima, pravo na ispravku, dopunu i brisanje, pravo da se obrada ograniči od strane Banke, kao i pravo na prenosivost podataka, pod uslovima i u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti. Ukoliko Klijent-fizičko lice smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama propisa, ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. O svim okolnostima obrade, Klijent-fizičko lice se može detaljnije informisati putem posebnog obaveštenja o obradi podataka o ličnosti koje se nalazi na internet prezentaciji Banke i u svim filijalama i redovno se ažurira.

### **Zaštita prava i interesa Klijenta** **Član 11.**

#### Pravo na prigovor

Klijent i davalac sredstva obezbeđenja ima pravo na prigovor Banci, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, odnosno ovih Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora.

Prigovor na rad Banke, odnosno prigovor koji se odnosi na povredu prava ili pravnog interesa Klijenta, Klijent fizičko lice, poljoprivrednik i preduzetnik i davalac sredstva obezbeđenja može podneti Banci, najkasnije u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a Klijent pravno lice to može učiniti u istom roku, ukoliko se prigovor odnosi na platne usluge ili elektronski novac u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge i to u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, putem internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e-mailom na adresu: prigovori@aikbanka.rs) ili putem elektronskih aplikacija za mobilno i internet bankarstvo, ukoliko se prigovor odnosi na usluge koje Banka pruža ili je pružala preko tih servisa.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, potrebno je dostaviti posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Klijenta, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu Zakona o bankama, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je Klijent i davalac sredstva obezbeđenja podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je isti podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da uzme isti u razmatranje.

Banka je dužna da pisani prigovor primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima/Klijentima.

Ako korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, Banka je dužna da ga upozori da ona nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Banka je dužna da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora Klijenta, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor primilo. Ako je Klijent prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom ili usmeno telefonom kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah Klijentu potvrdi prijem prigovora na rad Banke koji je taj Klijent podneo.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da:

- Klijentu omogućiti da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi;
- kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona, da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o Klijentu, sadržini prigovora, kao i o datumu i vremenu prijema prigovora.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da u pismenoj formi poštom, ili u formi elektronskog dokumenta, ili imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina - ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, ili ako se Korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio, Korisniku dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a Korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim putem obavestiti Klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Navedeno obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka ne obračunava i ne naplaćuje Klijentu naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru na rad Banke.

#### Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor iz prethodnog člana ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na sledeću adresu: Narodna banka Srbije-- Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije na stranici Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za dostavljanje tog odgovora iz stava 15.1 ovog člana.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Korisnika (ime, prezime i adresa) i Banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa Korisnika s Bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe tj. šta se pritužbom zahteva.

Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila), i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Nakon prijema uredne pritužbe, Narodna banka Srbije će od Banke i zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze, u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva.

Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, odnosno proteka roka iz prethodnog stava-Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Ako se Banka ne izjasni u propisanom roku, odnosno ne dostavi dokaze u skladu sa prethodna dva stava, Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti Banku.

Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe.

U obaveštenju iz prethodnog stava Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom u postupku posredovanja koji se sprovodi pred Narodnom bankom Srbije u skladu sa članom 44. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak po pritužbi bez naknade. O eventualnim troškovima koji za Korisnika ili Banku nastanu u vezi s tim postupkom ne odlučuje Narodna banka Srbije, već svako, bez obzira na ishod postupka, snosi svoje troškove (troškovi kopiranja, slanja i overe dokumentacije, troškovi zastupanja i sl).

### **Mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa**

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku-postupku posredovanja.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije, putem formulara za podnošenje predloga za posredovanje Narodnoj banci Srbije, kome se pristupa klikom na tekst - *Podnesite prigovor/pritužbu na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje*.

Nakon što pokrene postupak posredovanja, Korisnik ne može podneti pritužbu, osim ako je ovaj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade. O eventualnim troškovima koji za Korisnika ili Banku nastanu u vezi s tim postupkom ne odlučuje Narodna banka Srbije, već svako, bez obzira na ishod postupka, snosi svoje troškove (troškovi putovanja, smeštaja, zastupanja, neplaćeno odsustvo s posla i sl).

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Korisnika i Banke, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

## **Komunikacija**

### **Član 12.**

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u poslovnim prostorijama Banke, internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko korisničkog centra (call centra), kao i putem elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i komunikaciju putem elektronskog i mobilnog bankarstva, elektronskom poštom kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber, WhatsApp, društvene mreže i sl.), zatim putem drugog kanala komunikacije koji omogućava identifikaciju Korisnika u skladu sa zakonom, kao i oglašavanjem preko sredstava javnog informisanja.

Po pravilu dokumenti na trajnim nosačima podataka su od značaja za međusobne formalnopravne i materijalne odnose. Pod trajnim nosačem podataka smatra se za potrebe ovih Opštih uslova svako sredstvo koje Klijentima omogućava da sačuva podatke, da tim podacima pristupi i reprodukuje ih u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja.

Banka određenu dokumentaciju prema Klijentu (npr. razna obaveštenja koja Banka šalje Klijentima, Izveštaje i sl.) može izdati i bez pečata i potpisa Banke, uz naznaku na samom dokumentu da je važeći bez pečata i potpisa ovlašćenih lica Banke. Sva obaveštenja i druga pismena koja Banka dostavlja Klijentu šalju se na poslednju kontakt adresu koju je Klijent dostavio Banci, što uključuje i dostavljanje putem elektronske pošte, odnosno adresu sedišta i/ili adresu za prijem pošte i registrovanu adresu elektronske pošte, kao i putem



elektronskog i mobilnog bankarstva, SMS porukom (ili PUSH porukom, ako za to postoje tehničke mogućnosti), u poslovnim prostorijama Banke ili na drugi način koji omogućava pisanu komunikaciju sa Klijentom.

Banka koristi kanale komunikacije i podatke koje je Klijent dostavio Banci prilikom zasnivanja ugovornog odnosa ili na propisan način izmenio tokom trajanja ugovornog odnosa, a koje je Banka registrovala u svom informacionom sistemu.

Klijent je u obavezi da Banku obavesti o svakoj promeni adrese za dostavljanje i o promeni bilo kog drugog podatka koji može uticati na dostavljanje. Ukoliko Klijent ne obavesti Banku o navedenoj promeni, urednom dostavom smatraće se slanje na poslednju dostavljenu adresu od strane Klijenta, odnosno dostavljanje putem poslednjeg kontakt podatka koji je dostavljen Banci.

U slučaju da Klijent blagovremeno ne obavesti Banku o promeni adrese prebivališta, boravišta ili sedišta, kao i o drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje, u meri dozvoljenoj važećim propisima, pismena obaveštenja koja su upućena na adresu koju je Korisnik odredio, smatraće se uredno dostavljenim, a bilo koja obaveza Banke prema Klijentu u vezi sa izvršenim dostavljanjem u ovakvom slučaju, smatraće se izvršenom:

- na dan predaje pisanog obaveštenja pošti;
- na dan predaje za dostavljanje pošiljke privrednom subjektu koje je registrovano za vršenje dostave;
- na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke, a u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko pošta poslata Klijentu (izveštaji, obaveštenja i svaka druga informacija poslata Klijentu u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom), bude vraćena zbog netačne adrese, ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Klijent odredio, Banka će prestati dalje slanje Klijentu pisanih pošiljki na tu adresu, sve dok Klijent ne obavesti Banku o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu. Takođe, ukoliko se nedvosmisleno utvrdi da registrovani brojevi telefona i/ili i-mejl adrese ne pripadaju Klijentu ili su neispravni, obaveza Banke o izveštavanju Klijenta na taj broj ili i-mejl adresu prestaje.

Ukoliko je pošta poslata putem elektronske pošte ili SMS poruke, smatra se uručenim na dan kada je elektronska poruka odnosno SMS poruka poslata, a ako je poslato putem faksa smatra se uručenim danom kada je faks poslat Klijentu.

Ukoliko se dostavljanje vrši u poslovnim prostorijama Banke, obaveštenje ili drugo pismeno smatra se uručenim istekom petog dana od dana je Klijent u skladu sa ugovorom mogao preuzeti obaveštenje, odnosno drugo pismeno. Ukoliko se obaveštenje ili drugo pismeno dostavlja putem elektronskih platformi (elektronsko i mobilno bankarstvo) koje podrazumevaju informacione i telekomunikacione tehnologije koje se koriste u svrhu pružanja usluga Banke Klijentima elektronskim putem, smatra se da je isto primljeno od strane Klijenta na dan kada je postavljeno na server elektronske platforme na način da bude vidljiv Klijentu.

Banka pisanu korespondenciju nije u obavezi da upućuje na adrese boravišta/prebivališta u inostranstvu, kao ni poruke na brojeve mobilnih telefona inostranih operatera, već samo u Republici Srbiji.

Banka neće biti odgovorna za štetu u slučaju da treće lice dođe u posed podataka koji su poslani faksom, SMS porukom, elektronskom poštom i na drugi odgovarajući način, ukoliko su obaveštenja ili druga pismena poslata na broj telefona, odnosno adresu koju je Klijent dao Banci.

Sva obaveštenja koja Klijent dostavlja Banci dostavljaju se na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih jedinica, ukoliko za pojedina obaveštenja nije ugovoreno ili propisano drugačije ili Klijent nije dobio od Banke pisanu informaciju da se ista mogu slati na drugačiji način. Svaka pisana korespondencija između Klijenta i Banke izvršena lično ili putem kurira i predviđena ovim Opštim uslovima poslovanja, 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 Banke.

### Sredstva obezbeđenja plasmana



### Član 13.

Banka sa Klijentom ugovara sredstva obezbeđenja potraživanja, koji mogu biti:

- namenski depozit
- menica
- administrativna zabrana
- garancija- jemstvo druge banke, jemstvo pravnog lica/fizičkog lica/poljoprivrednika
- garancija-jemstvo države, fondova ili drugih institucija
- zaloga na pokretnim stvarima i pravima
- hipoteka
- osiguranje potraživanja i druge vrste obezbeđenja prihvatljive za Banku.

U zavisnosti od kreditne politike i važeće regulative, Banka odlučuje o potrebnom obezbeđenju.

U skladu sa procenom rizika, Banka može da zatraži od Klijenta da dostavi i druga sredstva obezbeđenja.

Klijent je dužan da u skladu sa zaključenim ugovorom Banci dostavi obezbeđenja naplate potraživanja Banke.

Banka ima pravo da od klijenta zahteva da obezbedi dodatna sredstva obezbeđenja za sve postojeće obaveze koje ima prema Banci, a u obliku i sa sadržinom zadovoljavajućom za Banku, ukoliko je to predviđeno ugovorom i/ili ukoliko su se za to stekli uslovi.

U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja obezbeđeno sa više sredstava obezbeđenja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica, Banka je ovlašćena da prilikom realizacije vrši izbor u smislu redosleda, osim u slučaju kad je redosled predviđen nekim od važećih zakona.

Ukoliko se pre izmirenja svih obaveza promene zakoni ili propisi koji regulišu instrumente obezbeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbeđenja postanu nevažeći, odnosno Banka nije u mogućnosti da ih realizuje ili Banka iskoristi ugovorene i dostavljene instrumente, klijent se obavezuje da u roku od tri (3) dana dostavi Banci nove instrumente obezbeđenja.

Banka može zahtevati od klijenta pravnog lica da dostavi nove instrumente obezbeđenja u ugovorenom roku, ukoliko pre izmirenja svih obaveza klijenta po ugovoru o plasmanu utvrdi da pokazatelji finansijskog poslovanja na osnovu kojih je Banka odobrila plasman i/ili da je izveštaj ovlašćenog revizora sa negativnim mišljenjem, odnosno da je došlo do smanjenja tržišne vrednosti instrumenata obezbeđenja u odnosu na tržišnu vrednost instrumenata obezbeđenja u trenutku odobravanja plasmana i/ili aktiviranjem istih Banka nije u mogućnosti da izvrši naplatu potraživanja.

U slučaju da Klijent u ostavljenom roku ne postupi po zahtevu Banke iz prethodna dva stava ovog člana, Banka ima pravo da aktivira sve instrumente obezbeđenja, predate Banci u skladu sa ugovorom, osim za klijente fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike.

Sredstva obezbeđenja i to nepokretnosti i pokretne stvari, moraju biti osigurana od uobičajenih ili dodatnih rizika u skladu sa zaključenim ugovorom Banke i Klijenta, a polisa osiguranja vinkulirana na Banku.

### Ustupanje potraživanja

#### Član 14.

Banka ima pravo da ustupi potraživanje prema Klijentima fizičkim licima, poljoprivrednicima i preduzeticima iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, isključivo drugoj poslovnoj banci, uz obaveštenje Klijenta, pri čemu Klijent zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema (prvoj) Banci, a druga banka ne može klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i Klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Na ustupanje potraživanja Banke prema preduzetnicima i poljoprivrednicima primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

Banka potraživanja iz ugovora Klijenta pravnog lica može ustupiti u skladu sa relevantnim pozitivnim propisima.

## **II DEO PRUŽANJE USLUGA KLIJENTIMA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA**

### **Član 15.**

Odredbe ovog dela Opštih uslova poslovanja primenjuju se na poslovni odnos Banke sa klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima u pogledu pružanja bankarskih usluga po osnovu:

- ugovora o kreditu
- ugovora o oročenom depozitu
- ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i drugih usluga, osim platnih usluga, koje Banka pruža klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima u skladu sa propisima (u daljem tekstu: finansijske usluge)

### **Informisanje Klijenta**

#### **Član 16.**

Informisanje klijenata vrši se pružanjem i dostavljanjem informacija u skladu sa propisima, putem sredstava komunikacije na daljinu, informativnog materijala dostupnog u poslovnim prostorijama Banke, sredstava javnog informisanja, internet prezentacije i od strane zaposlenih Banke.

Prilikom pružanja informacija i obaveštavanja klijenata Banka postupa savesno, s pažnjom dobrog privrednika i u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, poštujući ličnost i integritet Klijenta kao i njegova prava i interese.

### **Oglašavanje**

#### **Član 17.**

Finansijske usluge Banka oglašava na jasan i razumljiv način u skladu sa propisima. Oglašavanje ne može sadržati netačne informacije niti informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga.

Banka je u obavezi da klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije u vezi sa uslovima i načinom pružanja određene finansijske usluge od strane profesionalno osposobljenih zaposlenih, kao i da klijentu na njegov zahtev dostavi te uslove bez odlaganja, u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

#### **Član 18.**

Banka je dužna da pri oglašavanju finansijskih usluga i to depozitnih i kreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, obezbedi reprezentativni primer sa elementima u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odlukom o oglašavanju finansijskih usluga i to: vrstu depozita, odnosno kredita; visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope, efektivnu kamatnu stopu; valutu u kojoj se prima oročen depozit, odnosno odobrava kredit; period na koji se ugovara oročen depozit, odnosno kredit; kriterijume za indeksiranje oročenog depozita, odnosno kredita; ukupan iznos oročenog depozita/kredita, sve troškove koji padaju na teret klijenta.

#### **Član 19.**

Banka je dužna da prilikom oglašavanja finansijskih usluga jasno, sažeto i na vidljiv način naznači obavezu zaključenja i ugovora o sporednim uslugama (osiguranje) zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope, u slučajevima kada je to uslov za zaključenje ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

### **Informisanje u predugovornoj fazi**

#### **Član 20.**

Banka je dužna da, u predugovornoj fazi, klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja u vezi sa finansijskim uslugama na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca tih usluga i proceni da li ponuđeni uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

#### Član 21.

Informisanje klijenata obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka je obavezna da finansijsku uslugu ponudi u dinarima sa fiksnom nominalnom kamatnom stopom odnosno da, u slučaju da takvu ponudu nema, klijentu uslugu ponudi u dinarima sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom. Ukoliko klijent zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute odnosno u stranoj valuti i/ili sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom Banka je u obavezi da uz uručivanje ponude, klijenta u pisanoj formi obavesti o rizicima zaduživanja. Ponuda i informacija o rizicima zaduživanja uz ugovaranje valutne klauzule / zaduživanje u stranoj valuti odnosno zaduživanje sa promenljivom kamatnom stopom uručuju se klijentu na propisanim obrascima koji sadrže sve propisane obavezne elemente i obaveštenja, a klijent može na zahtev i bez naknade dobiti i tekst nacrtu odgovarajućeg ugovora o finansijskoj usluzi.

Ponuda, informacija o rizicima zaduživanja i tekst nacrtu odgovarajućeg ugovora o finansijskoj usluzi klijentu se uručuju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ukoliko se ponuda odnosno zahtevani nacrt/predloženi tekst ugovora odnosi na kredit ili kreditnu karticu, Banka je dužna da iste dostavi i licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja.

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu važećem na datum puštanja kredita u tečaj odnosno u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu važećem na datum zaključenja ugovora o kreditu ukoliko se kredit pušta u tečaj na taj dan. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu. Kod kredita indeksiranih u valuti EUR, Klijent sva dugovanja izmiruje u dinarskoj protivvrednosti EUR po zvaničnom srednjem kursu, važećem na dan uplate. Navedeni kurs se dnevno usklađuje. Pod zvaničnim srednjim kursom podrazumeva se srednji kurs Narodne banke Srbije.

#### Član 22.

Banka je dužna da potencijalnom klijentu, zainteresovanom za kredit/dozvoljeno prekoračenje u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, pruži informacije o dokumentaciji koju je potrebno podneti uz zahtev za korišćenje konkretne usluge. Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupni su Klijentu u poslovnoj mreži Banke i putem drugih distributivnih kanala Banke.

Banka je dužna da bez odlaganja obavesti klijenta iz stava 1. ovog člana, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, da li je uz zahtev za korišćenje odgovarajuće usluge podneta kompletna dokumentacija.

Banka je dužna da po podnetom urednom zahtevu za odobrenje kredita donese odluku najkasnije u roku od:

- Za podnosiocе zahteva fizička lica najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja urednog zahteva, osim ukoliko se radi o zahtevu Korisnika za odobravanje kredita koji se obezbeđuje hipotekom i zalogom na pokretnim stvarima i pravima, u kom slučaju Banka odlučuje o podnetom zahtevu najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja urednog zahteva.
- Za podnosiocе zahteva preduzetnike i poljoprivrednike najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja urednog zahteva.

U slučajevima kada Banka traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana podnošenja ispravljenе / dodatne tražene dokumentacije.

Izuzetno, navedeni rokovi mogu biti produženi ukoliko je za donošenje odluke po zahtevu za kredit neophodno odobrenje, odluka ili rešenje druge institucije koja nije Banka (npr. NKOSK, Republički geodetski zavod i dr.), a na čiji rok za dostavljanje istih Banka ne može da utiče.

Urednim se smatra zahtev koji je ispravno popunjen i uz koji je dostavljena potpuna, ispravna i validna dokumentacija koja je neophodna da se, u skladu sa propisima, izvrši adekvatna analiza konkretnog zahteva podnosioca i da se na bazi iste donese odluka o podnetom zahtevu. U slučaju dostavljanja neurednog zahteva, Banka će obavestiti klijenta o potrebi uređivanja, odnosno dopune ili dostavljanja ispravne i validne dokumentacije.

#### **Posebne odredbe u vezi sa informisanjem pre zaključenja ugovora na daljinu**

##### **Član 23.**

Informisanje klijenata o finansijskim uslugama pre zaključenja ugovora na daljinu obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Banka je dužna da klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, uz jasno isticanje njihove poslovne svrhe. Informacije se dostavljaju u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je klijentu na raspolaganju.

Kod zaključenja ugovora na daljinu, klijentu se bez naknade, a pre zaključenja ugovora na daljinu, dostavlja i predloženi tekst ugovora o finansijskoj usluzi.

Ukoliko je ugovor na daljinu na zahtev klijenta zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koji ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija korišćenjem tog sredstva i u predviđenim rokovima, Banka je u obavezi da tekst ugovora i informacije dostavi klijentu odmah nakon zaključenja ugovora.

##### **Član 24.**

Kod ugovaranja na daljinu, ne smatra se da je klijent prihvatio ponudu Banke ako na nju nije odgovorio u određenom roku, osim ukoliko je ugovoreno da će se smatrati da je klijent saglasan sa ponudom, odnosno predlogom izmene i/ili dopune ugovora na daljinu koji je već zaključen sa klijentom i kada nije odgovorio u određenom roku, ako je to predviđeno zakonom.

#### **Obaveštavanje u toku trajanja ugovornog odnosa**

##### **Član 25.**

U toku ugovornog odnosa, Banka je dužna da klijentu, u skladu sa propisima, blagovremeno pruža informacije na ugovoren način i obaveštava ih o izmenama uslova i načina pružanja finansijskih usluga. Način i postupak obaveštavanja i preuzimanja dokumenata od strane Klijenta (usmeno, pismeno, trajni nosač podataka, SMS poruka, ili preuzimanje u prostorijama Banke) utvrđuje se ugovorom koji se zaključuje sa Klijentom.

Klijent ima pravo da od Banke, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, zahteva izdavanje potvrda i drugih obaveštenja, uz plaćanje naknade i pod uslovima definisanim Tarifama naknada za usluge AIK Banke.

##### **Član 26.**

Obaveštavanje u toku ugovornog odnosa po osnovu pružanja finansijskih usluga vrši se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

#### *a) Izmjena obaveznih elemenata ugovora*

Ukoliko namerava da izmeni neki od obaveznih elemenata ugovora o finansijskoj usluzi, Banka je dužna da pribavi pisanu saglasnost Klijenta pre primene te izmene na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Ukoliko Klijent nije saglasan sa predloženom izmenom, Banka ne može jednostrano izmeniti ugovorene uslove niti ugovor jednostrano raskinuti.

Banka može primenjivati izmene bez pisane saglasnosti Klijenta ukoliko se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope ili visina naknada i drugih troškova menjaju u korist klijenta. U navedenim slučajevima, Banka će bez odlaganja u pisanoj formi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka obavestiti Klijenta o izmenama i datumu početka primene istih, uz dostavljanje izmenjenog plana otplate kredita odnosno plana isplate depozita ukoliko se izmene odnose na visinu fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope.

Ukoliko se radi o izmeni promenljive nominalne kamatne stope ili izmeni promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza, Banka je dužna da o toj izmeni i datumu početka njene primene obavesti Klijenta u pisanoj formi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka pre početka primene izmene odnosno periodično u skladu sa ugovorom, uz dostavljanje izmenjenog plana otplate kredita kod ugovora o kreditu. Na zahtev Klijenta, Banka je dužna da planove otplate kredita učini dostupnim Klijentu za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, bez naknade.

*b) Izmena drugih elemenata ugovora*

O promenama podataka koji nisu obavezni elementi ugovora po Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka blagovremeno obaveštava Klijenta na način koji je definisan ugovorom zaključenim sa konkretnim klijentom Banke.

*c) Obaveštenje o stanju duga po kredita*

Banka je dužna da šestomesečno dostavi Klijentu bez naknade obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu u pisanoj formi, ili na drugom trajnom nosaču podataka. Obaveštenje sadrži podatke o visini glavnice, kamate, naknade, zakonske zatezne kamate izraženih pojedinačno, kao i podatke o ukupnom stanju duga na određeni dan.

*d) Obaveštavanje korisnika dozvoljenog prekoračenja*

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi korisniku bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje- izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev korisnika dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke.

U slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog meseca- Banka je dužna da bez odlaganja, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, a u skladu sa ugovorom, obavesti korisnika o:

- 1) iznosu prekoračenja,
- 2) kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja,
- 3) drugim eventualnim naknadama i troškovima.

### **Zaključenje ugovora**

#### **Član 27.**

Ugovor koji Banka zaključuje sa Klijentom mora da sadrži jasne i nedvosmislene odredbe razumljive za klijenta, tako da je Klijent upoznat u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti visina njegove obaveze kao i drugi elementi ugovora.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se Klijent odriče prava koja su mu garantovana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva. Novčana ugovorna obaveza je određiva što se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih odnosno promenljivih i fiksnih elemenata, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju i na koje se ne može jednostrano uticati voljom nijedne od ugovornih strana. Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva. Potpisom ugovora sa Bankom, Klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova.

Na sve što Ugovorom između Banke i Klijenta nije izričito regulisano primenjivaće se Opšti uslovi i važeći zakoni i drugi propisi.

#### **Član 28.**

Obavezni elementi ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o oročenom depozitu, koji se zaključuju sa klijentom definisani su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa klijentom.

Obavezni elementi ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice propisani su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o platnim uslugama.

Pri zaključivanju ugovora o oročenom depozitu, ugovora o kreditu i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primerak pregleda obaveznih elemenata tog ugovora.

Pri zaključivanju ugovora o oročenom depozitu i kreditu, pored pregleda obaveznih elemenata tog ugovora, Banka uručuje klijentu i plan isplate depozita odnosno plan otplate kredita.

Banka je dužna da obezbedi dostavu plana otplate kredita, bez naknade, za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, a po zahtevu Klijenta.

#### **Obaveza procene kreditne sposobnosti**

##### **Član 29.**

Pre zaključenja ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, kao i u slučaju naknadnog povećanja kreditnog zaduženja klijenta, Banka je dužna da proceni kreditnu sposobnost klijenta na osnovu podataka koje joj dostavi Klijent i uvida u bazu podataka o zaduženosti klijenta. Za obradu podataka iz stava 1. ovog člana klijent prethodno daje pisanu saglasnost.

Ako je zahtev za kredit, dozvoljeno prekoračenje ili izdavanje kreditne kartice odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava 1. ovog člana, Banka je dužna da klijenta odmah, u pisanoj formi i bez naknade, obavesti o podacima iz te baze.

#### **Pravo na odustanak od ugovora**

##### **Član 30.**

Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Klijent je obavezan da o svojoj nameri da odustane od ugovora iz stava 1. ovog člana obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja. Obaveštenje se dostavlja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, a datum prijema obaveštenja se smatra datumom odustanka od ugovora.

Klijent koji odustane od ugovora iz stava 1. ovog člana dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja vrati Banci glavnici i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Klijent ima pravo da odustane od ugovora o kreditu obezbeđenog hipotekom, kao i od ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Banka ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu obezbeđenih hipotekom od kojeg je klijent odustao, s tim da klijent mora biti upoznat sa tim troškovima pre zaključenja ugovora o kreditu.



Odustankom od osnovnog ugovora o kreditu, prestaje i ugovor o sporednim uslugama ukoliko je zaključen uz ugovor o kreditu od kojeg je klijent odustao.

Ukoliko klijent odustane od ugovora o kupovini robe odnosno pružanju usluga u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu zaključen sa Bankom, a Banka je dužna da otplaćeni iznos kredita, sa kamatom, koji je klijent otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vrati klijentu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je Banka obavještena o odustanku.

### **Posebna prava i obaveze u vezi sa ugovorima zaključenim na daljinu**

#### **Član 31.**

Klijent ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak i bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora. Klijent je u tom slučaju dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je Banka stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku od ugovora na daljinu.

Klijent je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi Banci u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava o odustanku se smatra blagovremenom ako je otpremljena pre isteka roka iz prethodnog stava, a ugovor prestaje da važi u trenutku kada Banka primi izjavu o odustanku.

Ako je ugovor na daljinu na zahtev klijenta zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta nacrtu ugovora i propisanih informacija u primerenom roku i na predviđeni način pre zaključenja ovog ugovora, rok za odustanak od ugovora na daljinu počinje da teče od dana dostavljanja teksta zaključenog ugovora i propisanih informacija.

Vraćanje primljenih iznosa novčanih sredstava po osnovu ugovora na daljinu od kojeg je klijent odustao, vrši se od strane Banke odnosno klijenta bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema odnosno otpremanja izjave o odustanku.

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako klijent to izričito zahteva. Banka ne može zahtevati ispunjenje obaveze klijenta po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Klijent nema pravo na odustanak od ugovora na daljinu u slučaju zaključenja ugovora na daljinu čiji su predmet finansijske usluge čija cena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje pružalac usluge ne može da utiče, a do kojeg može doći u toku roka od 14 dana, ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili ugovora na daljinu o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca, ugovora na daljinu kod kojih su ugovorne strane na izričit zahtev klijenta izvršile svoje obaveze pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak i ugovora na daljinu o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i ugovora na daljinu čiji je predmet kupovina nepokretnosti, odnosno finansiranje takve kupovine, ako su klijentu preneti sredstva kredita, odnosno sredstva za ovo finansiranje.

Ako klijent odustane od ugovora na daljinu na propisan način, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je klijent zaključio sa Bankom ili trećim licem, na osnovu ili u vezi sa ugovorom na daljinu od kojeg je odustao.

Ukoliko Banka nije postupila u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, klijent ima pravo da jednostrano raskine ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili ugovornih kazni.

Banka ne pruža finansijske usluge bez zahteva i zaključenog ugovora na daljinu na propisan način, osim ukoliko nije ugovoreno prećutno produženje važenja ugovora na daljinu, ukoliko je mogućnost prećutnog produženja važenja ugovora o određenoj finansijskoj usluzi utvrđena zakonom.

### **Prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu**

### **Član 32.**

Ugovor o revolving kreditu je ugovor o kreditu koji klijentu omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, koristi više puta u visini neiskorišćenih ili vraćenih sredstava, s tim što se neiskorišćeni deo kredita povećava za visinu otplata tog kredita

Klijent ima pravo da, bez naknade u svakom momentu, raskine ugovor o revolving kreditu, osim ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mesec dana.

Banka ima pravo da ukoliko je to ugovoreno, otkáže ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu obavestiti klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, najkasnije dva meseca ranije.

Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti klijenta i dr.) i ako je tako ugovoreno, uskratiti klijentu pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o revolving kreditu uz obavezu obaveštavanja klijenta pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka o razlozima uskraćivanja odmah ili u naredna tri dana, osim kada je to obaveštenje zabranjeno drugim propisom.

Banka može uskratiti klijentu pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o revolving kreditu bez obaveze obaveštavanja klijenta pisanim putem o razlozima uskraćivanja i radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, posebno ukoliko:

- Klijent, po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom, uključujući podatke o poreklu sredstava i prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke,
- se Klijent nalazi na, ili je predmet restrikcija prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom i/ili politikom Grupe,
- poslovni odnos sa klijentom predstavlja reputacioni rizik za Banku, u slučaju kršenja važećih propisa kao i standarda Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma i finansijskim sankcijama.

### **Pravo na prevremenu otplatu**

#### **Član 33.**

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, prevremeno izvrši obaveze po ugovoru o kreditu, uz pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora. Banka naplaćuje naknadu za prevremenu otplatu klijentima u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Klijent ima pravo da u svakom trenutku bez naknade prevremeno otplati iznos dozvoljenog prekoračenja i duga po kreditnoj kartici.

Klijent ima pravo na primenu istog tipa kursa i istog metoda obračuna kamate.

#### **Član 34.**

Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje pri otplati kredita, uključujući i plaćanja po osnovu ugovora o depozitu.

Banka je dužna da primeni isti metod obračuna kamate na depozit i kredit, ukoliko klijent korisnik kredita ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita.

### **Posebna prava davaoca sredstva obezbeđenja**

#### **Član 35.**

Posle zaključenja ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju ili izdavanju i korišćenju kreditne kartice Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa planom otplate i/ili pregledom obaveznih elemenata, osim ako je klijent korisnik tog kredita istovremeno i davalac obezbeđenja ili će postati vlasnik stvari koja je predmet hipoteke ili drugog založnog prava na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju su određena sredstva tog kredita.

Nakon potpunog izmirenja obaveza klijenta, davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po osnovu ugovora, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka će davaoca sredstva obezbeđenja pisanim putem obavestiti da je klijent izmirio sve svoje obaveze u roku od 30 (trideset) dana od dana izmirenja tih obaveza.

### **Prava u vezi sa oročenim depozitom**

#### **Član 36.**

Uslovi prijema depozita, raspolaganje depozitom kao i prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom o depozitu koji sadrži elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugim važećim propisima. Banka ima pravo da odredi, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke, minimalne iznose oročenog depozita, nominalne kamatne stope, periode oročavanja i ostale uslove.

Pri zaključenju ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje Korisniku jedan primerak plana isplate depozita, kao i pregleda obaveznih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita Banka će, najkasnije 15 dana pre isteka roka oročenja, klijenta obavestiti o roku na koji se produžava ugovor o oročenom depozitu i o novoj kamatnoj stopi.

Klijent ima pravo da raskine ugovor o oročenom depozitu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja Banke iz stava 2 ovog člana o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

Oročeni depozit prestaje istekom perioda oročenja ili jednostranim raskidom bilo koje ugovorne strane u skladu sa ugovorom.

Namenski oročenim depozitom koji je klijent položio radi obezbeđenja plasmana Banke, Klijent ne može raspolagati sve dok ne isplati ukupna potraživanja Banke po tom plasmanu, osim ako nije ugovorom drugačije regulisano.

U skladu sa Zakonom o porezu na dohodak građana, Banka u ime i za račun klijenta fizičkog lica, obračunava i plaća porez na prihod od kapitala po osnovu ostvarene kamate na položene depozite. Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

### **Kamata**

#### **Član 37.**

Banka sa Klijentima ugovara nominalne kamatne stope koje mogu biti fiksne ili promenljive ili kombinaciju fiksne i promenljive.

Promenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i na koje se ne može uticati jednostranom voljom nijedne od ugovornih strana.

U slučaju promenljive nominalne kamatne stope, usklađivanje se vrši u skladu sa promenama referentne kamatne stope, a dinamika usklađivanja regulisana je ugovorom zaključenim sa klijentom. Banka je dužna da o izmeni te stope klijenta obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.

Nominalne kamatne stope se izražavaju na godišnjem, mesečnom ili dnevnom nivou. Godišnja kamatna stopa podrazumeva period od 360 ili 365/366 kalendarskih dana, a mesečna period od 30 dana ili stvarni broj dana u mesecu za koji se obračunava kamata.

Obračun kamate vrši se uz primenu konformne ili proporcionalne metode obračuna, u zavisnosti od toga kako je ugovoreno. Banka za sve kredite primenjuje proporcionalni metod obračuna kamate primenom stvarnog broja dana u mesecu i godine od 360 dana, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Efektivna kamatna stopa je diskontna stopa koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog klijenta utvrđuje svojom odlukom nadležan odbor Banke. Vrsta i visina kamatne stope kao i metod obračuna, naknade i drugi troškovi moraju biti sadržani u svakom ugovoru koji Banka zaključuje sa klijentom.

#### **Docnja Član 38.**

U slučaju docnje, Banka na dospele, a neizmirene obaveze klijenta primenjuje pravila o kamati koja se primenjuju u slučaju dužničke docnje propisana Zakonom o obligacionim odnosima, odnosno primenjuje kamatu za docnju definisanu u svemu u skladu sa zakonom, ili ugovorenu kamatnu stopu ukoliko je viša od stope zakonske zatezne kamate, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Ukoliko Klijent ne izmiri kamatu u ugovorenom roku, Banka će na iznos neizmirenih obaveza obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa stavom 1. ovog člana.

Klijent ima pravo da, u slučaju nastupanja okolnosti koje ga dovode u teško imovinsko stanje, podnese zahtev Banci za proglašenje zastoja u otplati (moratorijum) za određeni period u kom periodu se ne obračunava zakonska zatezna kamata na dospelo a neizmireno potraživanje.

#### **Naknade Član 39.**

Naknada koju Banka ugovara za klijente može biti definisana kao fiksna ili ili promenljiva.

Ukoliko je naknada definisana kao promenljiva, Banka definiše i periode kada će se naknada menjati. Kod ugovora o depozitu, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, zavise od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pored naknade za određeneposlove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova, a koji se posebno preciziraju i ugovaraju.

### **III DEO PRUŽANJE BANKARSKIH USLUGA KLIJENTIMA PRAVNIM LICIMA**

#### **Član 40.**

Odredbe ovog dela opštih uslova primenjuju se na poslovni odnos Banke sa klijentima pravnim licima u pogledu pružanja bankarskih usluga, osim platnih usluga.

#### **Plasmani Član 41.**

Banka odobrava kredite, dozvoljena prekoračenja po transakcionim računima, eskontuje hartije od vrednosti, plasira sredstva u hartije od vrednosti, faktoring poslove, otkupljuje potraživanja, otvara akreditive, izdaje garancije, avale i druge oblike jemstva i plasira sredstva na druge načine u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Plasmani koje Banka odobrava Klijentima, u zavisnosti od roka otplate, odnosno roka važnosti, mogu biti kratkoročni i dugoročni. Plasmani se odobravaju u dinarima, u dinarima sa valutnom klauzulom i u stranoj valuti u skladu sa važećim propisima.

Banka odobrava plasmane klijentima u skladu sa politikama i procedurama Banke. U cilju procene kreditne sposobnosti, Klijent je u obavezi da dostavi Banci dokumentaciju propisanu zakonom i aktima Banke pri inicijalnom podnošenju zahteva kao da i tokom celog perioda korišćenja kredita i drugih plasmana obezbedi ažurne podatke.

Uslovi odobravanja (iznos, način otplate, određivanje visine nominalne kamatne stope i metod obračuna kamate, visina naknada i drugih troškova, visina kamate koja se primenjuje u periodu docnije, instrumenti obezbeđenja i drugi uslovi i kriterijumi) definišu se ugovorom.

Banka može, u zavisnosti od statusa Klijenta, vrste, namene, visine plasmana i roka, ugovarati različite uslove pod kojima odobrava plasmane.

Ugovorom o kreditu, odnosno o drugom plasmanu, utvrđuju se uslovi korišćenja i vraćanja kredita, odnosno uslovi odobravanja drugih plasmana.

Kreditna sposobnost se utvrđuje za sve učesnike u kreditu (klijent, solidarni dužnik i/ili jemac i dr.). Banka zadržava pravo da odbije kreditni zahtev bez davanja obrazloženja klijentu.

Banka u periodu trajanja ugovora, odnosno do konačnog izmirenja svih ugovornih obaveza, a u skladu sa ugovorom, može od klijenta tražiti da dostavi i dodatne instrumente obezbeđenja u slučaju da ugovoreni postanu neadekvatni, nedovoljni ili ne mogu biti izvršeni ili se iz bilo kog razloga umanju njihova vrednost, što će ceniti Banka u svakom konkretnom slučaju. Zamena instrumenata obezbeđenja može biti izvršena i na zahtev Klijenta, ukoliko se Banka sa tim saglasi, a u skladu sa ugovorom.

Banka ima diskreciono pravo da, bezuslovno i bez najave, otkaže dalje korišćenje neiskorišćenog iznosa okvirnih kredita / linija /dozvoljenog prekoračenja, nakon čega će Banka obavestiti Klijenta.

### **Depoziti**

#### **Član 42.**

Depoziti koje Banka prima od Klijenta mogu biti po viđenju ili oročeni, sa određenom namenom ili bez namene.

Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

Banka zadržava pravo, da u skladu sa svojom poslovnom politikom, propisuje minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja i ostale uslove.

Banka može, u zavisnosti od statusa Klijenta, vrste, namene, visine depozita i roka ugovarati različite uslove deponovanja novčanih sredstava.

Uslovi deponovanja novčanih sredstava, međusobna prava i obaveze Klijenta i Banke uređuju se ugovorom o depozitu.

Period, valuta i iznos sredstava kod oročenih namenskih depozita koji služe kao obezbeđenje su uslovljeni pravnim poslom za čije obezbeđenje su namenjeni.

Oročeni depozit prestaje istekom perioda oročenja ili jednostranim raskidom od strane bilo koje ugovorne strane u skladu sa ugovorom.

Namenski oročenim depozitom koji je Klijent položio radi obezbeđenja plasmana Banke, Klijent ne može raspolagati sve dok ne isplati ukupna potraživanja Banke po tom plasmanu, osim ako nije ugovorom drugačije regulisano.

### **Ostali bankarski poslovi**

#### **Član 43.**

Banka obavlja i druge bankarskeposlove koji su standardni u bankarskom poslovanju shodno Zakonu o bankama i drugim pozitivnim propisima.

## **Kamate i naknade**

### **Član 44.**

Banka po depozitnim, kreditnim i drugim poslovima sa Klijentima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate i naknade i druge troškove u skladu sa ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke.

Visina, promenljivost i period na koji se odnosi cena usluga Banke, metod, dinamika i rokovi obračuna kamate, kao i dinamika i rokovi naplate naknada utvrđuju se ugovorom.

Nominalna kamatna stopa može biti fiksna ili promenljiva.

Obračun kamate može se vršiti primenom konformne ili proporcionalne metode obračuna, koji se definiše ugovorom.

Nominalna kamatna stopa se iskazuje u procentima na godišnjem ili mesečnom nivou ili dnevnom nivou. Godišnja kamatna stopa podrazumeva period od 360 ili 365/366 kalendarskih dana, a mesečna period od 30 dana ili stvarni broj dana u mesecu za koji se obračunava kamata.

Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa, ista se sastoji od promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi kamatne stope oni koji se zvanično objavljuju.

Na sve dospele, a neizmirene novčane obaveze Banka može obračunavati zakonsku zateznu kamatu, u skladu sa važećim propisima. U slučaju da je ugovorena kamatna stopa viša od stope zakonske zatezne kamate, ugovorena kamata teče i nakon što Klijent dospe u docnju.

Za usluge po poslovima koje Banka pruža svojim klijentima u zemlji i inostranstvu, Banka naplaćuje naknade.

U zavisnosti od vrste usluge koja se pruža, naknade se mogu obračunavati jednokratno, mesечно, tromesečno / kvartalno, polugodišnje, godišnje ili na drugi način u skladu sa zaključenim ugovorom.

Banka od Klijenta naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu kao posledica pružanja usluga Klijentu i to:

- 1) troškove SWIFT-a;
- 2) troškove koje zaračunavaju inostrane banke;
- 3) naknade koje zaračunava Narodna banka Srbije;
- 4) troškove premije osiguranja koju Banka plati umesto Klijenta;
- 5) troškove procene vrednosti nekretnina kao i angažovanje drugih stručnih lica za vršenje određenih radnji kada to zahtevaju propisi i/ili interni akti Banke a Klijent, na zahtev Banke, propusti da obezbedi procenu, odnosno da angažuje stručno lice;
- 6) troškove vezane za pribavljanje podataka od Kreditnog biroa;
- 7) ostale stvarne troškove.

## **Raskid poslovnog odnosa**

### **Član 45.**

Klijent i Banka, kao ugovorne strane mogu u bilo kom momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, sporazumno ili jednostrano pisanom izjavom jedne od ugovornih strana, osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno važećim zakonima i drugim propisima.

Banka ima pravo u bilo kom momentu, jednostrano raskinuti ugovor u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- 1) ako Klijent Banci pruži netačne ili nepotpune podatke, odnosno lažne izjave i dokumenta,
- 2) ako se finansijska situacija Klijenta značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena,



- 3) otvaranje postupka stečaja ili likvidacije,
- 4) ako Klijent ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši reprocenu realnih sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima je Banka zasnovala založno pravo, u ugovorenom roku u skladu sa zakonom, Opštim uslovima poslovanja ili ugovorom,
- 5) ako vrednost postojećih instrumenata obezbeđenja predviđenih ugovorom sa Klijentom izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost u smislu da postane niža od ugovorenog na osnovu procene Banke, a Klijent na zahtev Banke ne obezbedi zamenu i/ili dopunu drugim instrumentom obezbeđenja,
- 6) odbijanje nadležnog organa upisa založnog prava, hipoteke ili bilo kog drugog instrumenta obezbeđenja za koji je potreban upis,
- 7) u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta i/ili trećeg lica na štetu Banke, posebno ako zadocni sa izmirivanjem svoje obaveze prema Banci po bilo kom poslovnom odnosu,
- 8) u slučaju nenamenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Klijentu,
- 9) u slučaju povrede odredaba važećih zakona i drugih propisa od strane Klijenta,
- 10) kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama,
- 11) ukoliko se utvrdi da se Klijent kao i vlasnici pravnog lica, predstavništva ili stranog ogranka nalaze na zvaničnim terorističkim listama, u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma,
- 12) ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljao reputacioni rizik za Banku,
- 13) u drugim slučajevima predviđenim konkretnim ugovorom sa Klijentom.

Ugovor se smatra raskinutim, to jest pravne posledice raskida nastupaju po prijemu pisanog obaveštenja lično ili preporučenom pošiljkom od strane druge ugovorne strane. Ukoliko je Banka u nemogućnosti da uruči Klijentu obaveštenje o raskidu primenjivaće se važeće zakonske odredbe o dostavljanju.

U slučaju raskida ugovora od strane Banke sve obaveze Klijenta po tom ugovoru Banka proglašava dospelim i o tome je u obavezi da pismeno obavesti Klijenta i to :

- 1) vrsti i visini obaveze Klijenta po ugovoru koji se raskida na dan sačinjavanja obračuna, sa napomenom da se visina obaveze uvećava za obračun do dana isplate;
- 2) roku u kome je Klijent dužan da izmiri svoje obaveze po raskinutom ugovoru;
- 3) pravu Banke da u slučaju da Klijent ne izmiri svoju obavezu u roku iz prethodne alineje, po svom opredeljenju aktivira instrumente obezbeđenja predate Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom.

Banka zadržava i pravo nanaplatu svih potraživanja od Klijenta i drugih odgovornih lica po osnovu menica u smislu prava na punu naknadu predmetnih iznosa kao i pratećih potraživanja, a do potpunog pokrivanja eventualnog potraživanja.

Ovde sadržane odredbe koje se primenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i Klijenta shodno se primenjuju i na delimičan raskid poslovnih odnosa između Banke i Klijenta.

Ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa ukupna izloženost Klijenta i grupe sa njim povezanih lica prema Banci pređe limit određen relevantnim pozitivno-pravnim propisima, Klijent se obavezuje da izvrši delimičnu otplatu plasmana u korišćenju, u cilju postizanja za Banku prihvatljivog stepena izloženosti.

**IV DEO**  
**PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**  
**Pojedinačni opšti uslovi pružanja platnih usluga**  
**Član 46.**

Pružanje platnih usluga detaljnije je uređeno pojedinačnim Posebnim uslovima pružanja platnih usluga koji su sastavni deo ovih Opštih uslova, i to:

- 1) Posebni uslovi poslovanja za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike (Prilog 1)
- 2) Posebni uslovi poslovanja za platne račune, platne usluge i debitne kartice za fizička lica (Prilog 2)
- 3) Posebni uslovi poslovanja za korišćenje debitnih kartica za preduzetnike i pravna lica (Prilog 3)
- 4) Posebni uslovi poslovanja za korišćenje kreditnih kartica za preduzetnike i pravna lica (Prilog 4)
- 5) Posebni uslovi poslovanja za korišćenje kreditnih kartica za fizička lica (Prilog 5)
- 6) Posebni uslovi poslovanja za korišćenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike (Prilog 6)
- 7) Posebni uslovi poslovanja za korišćenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica (Prilog 7)
- 8) Posebni uslovi poslovanja za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnim mestima trgovaca (Prilog 8)
- 9) Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (Prilog 9)

Određbe ovih Opštih uslova primenjuju se u svemu i na poslovni odnos Banke sa svim klijentima u pogledu pružanja platnih usluga ukoliko nije drugačije propisano Posebnim uslovima pružanja platnih usluga.

Sastavni deo ovih Opštih uslova su i Tarife naknada za usluge Banke.

Klijent korisnik platnih usluga dobija odgovarajući izvod iz Opštih uslova pružanja platnih usluga iz ovog člana u zavisnosti od vrste klijenta i platne usluge za koju se opredelio.

Posebni uslovi pružanja platnih usluga iz ovog člana predstavljaju sastavni deo Okvirnog ugovora o pružanju odgovarajućih platnih usluga koji se zaključuju sa klijentima.

### **Pružanje platnih usluga i izvršavanje platnih transakcija**

#### **Član 47.**

Banka pruža usluge obavljanja domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom odnosno pruža platne usluge koje za predmet imaju domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima i valutama trećih država, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i Zakonom o deviznom poslovanju.

Platne usluge obuhvataju usluge otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa i izvršavanje platnih transakcija preko tih računa (uplata gotovog novca na tekući račun, isplata gotovog novca sa tekućeg računa, prenos sredstava), usluge izdavanja i prihvatanja platnih instrumenata koje klijent koristi za izdavanje platnih naloga i druge usluge propisane Zakonom o platnim uslugama.

Ugovor o platnim uslugama se zaključuje kao okvirni ugovor kojim se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga čine odgovarajući opšti uslovi pružanja platnih usluga, akta Banke koja sadrže Zakonom o platnim uslugama propisane informacije o naknadama, kamatnim stopama, utvrđenom vremenu za prijem i izvršenje platnih transakcija i kursu zamene valuta, kao i ugovor o konkretnoj platnoj usluzi zaključen između Banke i klijenta.

Posebni uslovima pružanja platnih usluga, utvrđuju se prava i obaveze Banke i klijenata po osnovu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa, uređuju se uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, odgovornost i zaštitne mere u vezi sa izvršavanjem transakcija, izdavanje i korišćenje platnih instrumenata, obaveze Banke vezane za informisanje klijenata, način i sredstva komunikacije, način ostvarivanja zaštite prava i interesa klijenata, uslovi za izmene i dopune, odnosno prestanak ugovornog odnosa.

### **Primena prava i rešavanje sporova**

#### **Član 48.**

Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa između Banke i Klijenta vrši se primenom zakona i drugih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Klijenta u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Klijenta nadležan je sud određen zakonom, osim ako stranke nisu, krećući se u okviru zakonskih ovlašćenja, drugačije ugovorile.

### **Prelazne i završne odredbe**

#### **Član 49.**

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju uz ugovore zaključene sa klijentima.

Potpisivanjem ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i da ih u potpunosti prihvata.

Ove Opšte uslove poslovanja Banka čini dostupnim Klijentu u pisanom obliku u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima Banka posluje sa Klijentima i na internet prezentaciji Banke.

#### **Član 50.**

Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o potvrđivanju sporazuma između Vlade Republike Srbije i Vlade Sjedinjenih Američkih Država sa ciljem poboljšanja usaglašenosti propisa na međunarodnom nivou i primene FATCA propisa, Zakona o bankama, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i drugih zakona i propisa Republike Srbije.

U slučaju donošenje novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna zakonskih ili podzakonskih akata koji se primenjuju na pružanje usluga Banke, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Banke i Klijenta do početka primene odgovarajućih izmena i dopuna opštih uslova poslovanja.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 06.05.2025. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja utvrđeni Odlukom Upravnog odbora od 29.11.2024. godine (u primeni počev od 14.02.2025. godine).