

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5) Zakona o bankama i člana 15. stav 1. tačka 5) Statuta OTP banka Srbija AD Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b, Beograd, Upravni odbor Banke je na sednici od 29.07.2019. godine i od 20.09.2019. godine, utvrdio:

**DEO II -
OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
OTP banka Srbija AD Beograd
KOJI SE PRIMENJUJU U ODNOSIMA SA FIZIČKIM LICIMA,
PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA
(prečišćena verzija)**

I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) ovim opštim uslovima poslovanja - Deo II – Opšti uslovi poslovanja koji se primenjuju u odnosima sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Klijenta u vezi sa korišćenjem finansijskih usluga te pored opštih i osnovnih odredbi koje se odnose na uslove poslovanja, uspostavljanje ugovornog odnosa između Klijenta i Banke, odnosno kanala komunikacije između njih, sadrži i opšte odredbe zajedničke grupama bankarskih proizvoda, posebno proizvodima koji su regulisani propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: Zakon) i to: krediti, dozvoljeno prekoračenje računa, kreditne kartice i depoziti, uz napomenu da su kreditne kartice regulisane Opštim uslovima pružanja platnih usluga OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima i preduzetnicima odnosno kada su u pitanju fizička lica - Opštim uslovima korišćenja kreditnih kartica kod OTP banka Srbija AD Beograd – za fizička lica, te Opštim uslovima pružanja platnih usluga OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa fizičkim licima u delu koji nije regulisan napred navedenim dokumentom odnosno pojedinačnim ugovorom, a koji dokumenti su dostupni Klijentima na internet prezentaciji Banke i ekspoziturama Banke.

Pored Opštih uslova poslovanja, Banka na odnose sa Klijentima primenjuje i svoja akta kojima se, u skladu sa pozitivnim propisima, na detaljniji način definiše poslovanje Banke a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja.

Pojedinačna primena Opštih uslova poslovanja na Klijente se obezbeđuje zaključenjem ugovora o finansijskoj usluzi u propisanoj formi između Banke i Klijenta, s tim što je Banka dužna da primenjuje Opšte uslove poslovanja i na odnose između Banke i Klijenta nastale po osnovu:

- pristupnice ili drugog dokumenta dostavljenog od strane Klijenta u skladu sa aktima Banke,
- drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta nastalih u skladu sa važećim propisima i aktima Banke i bez posebnog zaključenja ugovora u propisanoj formi.

U slučaju kolizije odredbi zaključenog pojedinačnog ugovora o konkretnoj finansijskoj usluzi i ovih Opštih uslova poslovanja, primarno se primenjuju odredbe pojedinačnog ugovora, zatim odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, te na kraju ostali Opšti uslovi poslovanja Banke u delu koji nije regulisan napred navedenim dokumentima, osim ako samim pojedinačnim ugovorom o konkretnoj finansijskoj usluzi nije određen drugačiji redosled prvenstva.

Opšti uslovi poslovanja se izražavaju na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta, srpska verzija će biti merodavna.

Banka će na vidnom mestu u svojim ekspoziturama, najkasnije 15 (petnaest) dana pre početka njihove primene, istaći primerak Opštih uslova poslovanja na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima da se upoznaju sa uslovima poslovanja sa Bankom.

Opšti uslovi poslovanja se objavljuju i na zvaničnoj internet prezentaciji Banke: www.otpsrbija.rs (u daljem tekstu: internet prezentacija).

Pored Opštih uslova poslovanja, u cilju ispunjavanja principa transparentnosti poslovanja i što potpunijeg informisanja Klijenata, Banka je dužna da, na internet prezentaciji odnosno na vidnom mestu u ekspoziturama Banke, istakne i sledeća akta, kao i njihove izmene i dopune:

- važeću kursnu listu;
- Pregled kamatnih stopa za kredite i depozite;
- obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata tj. referentne kamatne stope, indeksa potrošačkih cena i dr.;
- Tarifu za naplatu naknade i troškova po svim proizvodima.

Pored standardnog isticanja Opštih uslova poslovanja, Banka je dužna da Klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na njihovu primenu u vezi sa određenim bankarskim proizvodima, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi izvod iz Opštih uslova poslovanja koji se odnosi na konkretan bankarski proizvod.

II KOMUNIKACIJA KLIJENTA I BANKE

Komunikacija između Klijenata i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u ekspoziturama Banke, internet prezentacije, telefonskim putem, preko Korisničkog centra, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, elektronskim bankarstvom, elektronskom poštom, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber, SMS poruke i sl.), uključujući i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja).

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

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

Banka u skladu sa propisima, prirodom i sadržinom akta/dokumenta koji se dostavlja Klijentu, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Klijentu i to: preporučenom poštom, dostavom elektronske pošte, preuzimanjem na platformi elektronskog bankarstva, SMS porukom, objavljivanjem na Internet prezentaciji Banke ili na drugi odgovarajući način. Banka može vršiti dostavljanje Klijentu i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave, sa ugovorenim obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost Klijenta. Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Klijentu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

Banka određenu dokumentaciju prema Klijentu (uključujući, a ne ograničavajući se na razna obaveštenja koja Banka šalje Klijentima, izvode po računima, Izveštaje i sl.), može izdati i bez pečata i potpisa Banke, uz naznaku na samom dokumentu da je važeći bez pečata i potpisa.

Klijent - fizičko lice se opredeljuje za kanal komunikacije sa Bankom prilikom uspostavljanja prvog ugovornog odnosa sa Bankom tako što bira jedan od ponuđenih kanala komunikacije koji su propisani na obrascu Banke:

- preuzimanje sa platforme elektronskog bankarstva;
- dostava na adresu elektronske pošte koju je Klijent – fizičko lice dostavio Banci;
- dostava poštom na adresu prebivališta/boravišta Klijenta – fizičkog lica u Republici Srbiji,

što potvrđuje unosom podataka o željenom kanalu komunikacije u obrazac propisan od strane Banke i koji dostavlja Banci. Tako ugovoreni kanal komunikacije Klijenta – fizičkog lica sa Bankom, primenjuje se u komunikaciji Banke i Klijenta – fizičkog lica kod svih bankarskih usluga koje Klijent – fizičko lice koristi ili će koristiti, iz ponude Banke, dokle god traje ugovorni odnos sa Bankom, sve dok se Klijent – fizičko lice ne obrati Banci sa željom da isti promeni (izuzev odabira kanala komunikacije na alternativnim kanalima prodaje proizvoda iz ponude Banke). U tom slučaju, Klijent – fizičko lice dostavlja novi popunjeni obrazac propisan od strane Banke, sa opredeljenim novoizabranim kanalom komunikacije. Prilikom svake promene kanala komunikacije Banka će koristiti onaj za koji se Klijent – fizičko lice opredelio u obrascu koji je Klijent – fizičko lice poslednji dostavio Banci.

Smatraće se da su svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila Klijentu – fizičkom licu, primljeni od strane Klijenta – fizičkog lica momentom upućivanja i to:

- ako su postavljeni na platformi elektronskog bankarstva – na dan postavljanja;
- ako su poslani elektronskom poštom – na dan kada je elektronska pošta poslata, što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom;
- ako su poslani putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje, što se dokazuje potvrdom kurirske službe,
- ako su poslani poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica

opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta – fizičkog lica, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom koju je Klijent – fizičko lice predao Banci u tom smislu.

Banka ima pravo da određene informacije dostavlja Klijentu – fizičkom licu putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Klijent – fizičko lice dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način. Ako to nije moguće, Banka obaveštava Klijenta – fizičko lice SMS-om za preuzimanje takve informacije u ekspozituri Banke. Klijent – fizičko lice i Banka su saglasni da je svaka informacija koju je Banka uputila Klijentu – fizičkom licu SMS-om primljena od strane Klijenta – fizičkog lica momentom upućivanja, što se dokazuje potvrdom o slanju poruke.

Banka pisanu korespondenciju ne upućuje na adrese boravišta/prebivališta kao i SMS poruke na brojeve mobilnih telefona Klijenta – fizičkog lica u inostranstvu, već samo u Republici Srbiji.

Pisana korespondencija i obaveštavanje od strane Banke prema Klijentu – poljoprivredniku/preduzetniku će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu prebivališta/boravišta odnosno na adresu sedišta registrovanu u nadležnom registru. Banka sa Klijentom – poljoprivrednikom/preduzetnikom može pisanim putem komunicirati i slanjem obaveštenja SMS-om, telefaksom, elektronskom poštom, ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke, i smatraće se da je navedeno obaveštenje primljeno od strane tog Klijenta – poljoprivrednika/preduzetnika momentom upućivanja i to:

a) ako je poslata putem SMS – na dan kada je SMS poslat Klijentu – poljoprivredniku/preduzetniku što se dokazuje potvrdom o slanju poruke, b) ako je poslata putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu – poljoprivredniku/preduzetniku što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine,

c) ako je poslata elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom, d) ako je poslata putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe,

e) ako je poslata poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljka na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta – poljoprivrednika/preduzetnika, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom Klijenta – poljoprivrednika/preduzetnika predatom Banci u tom smislu.

Svaka pisana komunikacija koja u skladu sa relevantnim propisima mora biti poslata preporučenom poštom sa ili bez povratnice i/ili ličnom dostavom, smatraće se valjano dostavljenom Klijentu ukoliko se u posedu Banke nalazi:

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

Sva ugovorna dokumentacija kao i sama komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja između Banke i Klijenta obavljaju se isključivo na srpskom jeziku. Izuzetno, ako su u pitanju nerezidenti strani državljanima, može se ugovoriti da se ugovorna dokumentacija, odnosno pojedinačan ugovor o konkretnoj finansijskoj usluzi zaključuje i na engleskom i srpskom jeziku (dvojezično), dok sama komunikacija povezano sa pravima i obavezama iz ugovora i razmena informacija i/ili obaveštenja će se obavljati na srpskom jeziku. U slučaju neusklađenosti srpske i engleske verzije, primat ima srpska verzija ugovorne dokumentacije o finansijskoj usluzi.

Ukoliko Klijent dostavlja Banci dokumentaciju na stranom jeziku, on je dužan da obezbedi i dostavi Banci overeni prevod navedenih dokumenata od strane ovlašćenog sudskog tumača - sudskog prevodioca za odnosni jezik. Ukoliko Klijent ne obezbedi navedeno, Banka može prema vlastitom izboru:

- da ne izvrši svoju obavezu prema Klijentu;
- da pozove Klijenta da u određenom primerenom roku dostavi dokument u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača – sudskog prevodioca;
- da navedeni dokument da na prevod o trošku Klijenta.

Banka može prihvatiti nalog od Klijenta posredstvom telefaksa, faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte, a u skladu sa ugovorom zaključenim sa Klijentom, odnosno važećim zakonima i propisima.

Banka može pre postupanja po takvom nalogu, kao meru predostrožnosti, zahtevati o Klijentovom trošku potvrdu posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte, a u zavisnosti od prirode slučaja.

Banka neće snositi odgovornost za gubitke ili štetu nanetu Klijentu ili bilo kojem trećem licu prouzrokovane u vezi sa nalogom primljenim posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte.

Nalozu dati posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte kao i drugi oblici komunikacije primljeni ili poslani od strane Banke moraju naknadno biti potvrđeni i pisanim putem ukoliko je to predviđeno ugovorom, odnosno relevantnim zakonima i drugim propisima.

Oglašavanje

Banka je dužna da pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga, kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primeru navede:

- vrstu depozita/kredita;
- visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- godišnju efektivnu kamatnu stopu;
- valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit;
- period na koji se ugovara depozit/kredit;
- kriterijume za indeksiranje depozita/kredita;
- ukupan iznos depozita koji će Klijent podići na kraju ugovornog perioda;
- ukupan iznos kredita koji će Klijent platiti uključujući i troškove u vezi sa kreditom, a koji padaju na teret Klijenta;;
- sve troškove koji padaju na teret Klijenta, uključujući troškove u slučaju prevremenog povlačenja depozita.

Pri oglašavanju, iznos godišnje efektivne kamatne stope treba da bude prikazan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

Kod oglašavanja Banka je dužna da u potpunosti poštuje Odluku o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga kojom se propisuju uslovi oglašavanja finansijskih usluga

III PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ima pravo da:

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje diskreciono pravo Banke da odbije zaključenje ugovora odnosno pružanje finansijske usluge Klijentu;
- bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, u celosti ili delimično, (i) 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, (ii) u skladu sa važećim propisima, poslovnim odlukama i standardima bankarske grupe kojoj banka pripada (iii) ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Klijenta shodno odredbama pozitivnih propisa, odnosno (iv) iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe računa, platne kartice itd.

Klijent je saglasan da Banka, u skladu sa odredbama člana 47. stav 3. Zakona o bankama, može informacije i podatke koje se odnose na Klijenta i njegov poslovni odnos sa Bankom, a čine dosije Klijenta, dostaviti Narodnoj banci Srbije, spoljnim revizorima Banke, članicama bankarske grupe kojoj Banka pripada, Osiguravaču povodom nastanka osiguranog slučaja i razmene svih podataka i informacija u vezi sa nastankom osiguranog slučaja, licima kojima je po zakonu dužna da dostavi podatke, zatim procesorima platnih (kreditnih) kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o osiguranju njenih korisnika, nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih, multilateralnih sporazuma, pisma o namerama za zaključenje istih ili preporučenih smernica za postupanje finansijskih institucija sa teritorije Republike Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju određenog poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Klijenta. Podaci koji se smatraju poslovnim, odnosno bankarskom tajnom Klijenta, a koji predstavljaju podatke o ličnosti, Banka ima pravo da obrađuje u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

U odnosu s Klijentom, Banka ima i druga prava u skladu sa zakonom, Opštim uslovima poslovanja i pojedinačnim ugovorom o finansijskoj usluzi koji je zaključila sa Klijentom.

Banka ima sledeće obaveze:

- da u poslovnim odnosima sa Klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke i dobrim poslovnim običajima, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu, kao i usklađenost ovih uslova sa propisima;
- da štiti tajnost ugovornog odnosa i usluga koje pruža kao i podatke o Klijentu, a u skladu sa praksom i relevantnim domaćim zakonskim i drugim propisima;
- da obaveštava Klijenta o svojim proizvodima na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo obaveštavanje ne sme da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojim Banka nudi Klijentu te proizvode i usluge.

Banka je u obavezi da postupi po pisanim instrukcijama dobijenim od Klijenta ako su iste u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Ni u kom slučaju Banka neće biti odgovorna za štetu 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.).

Datum kada Banka u pisanoj formi primi jasne, izričite instrukcije i/ili naloge, sa svim potrebnim informacijama i/ili dokumentima, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i relevantnim zakonima i odredbama koji se primenjuju na konkretan poslovni odnos, smatraće se datumom davanja ovih instrukcija ili naloga, s tim da ukoliko se radi o izdavanju platnih naloga i vršenju platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, to je regulisano Opštim uslovima pružanja platnih usluga.

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.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima poslovanja i ugovorom o finansijskoj usluzi, sem u slučaju kada je to utvrđeno važećim propisima ili aktima Banke.

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

- koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i dr, ili usled okolnosti na koju nije imala uticaj i koje nije mogla da predvidi ili spreči ili izbegne;
- koja nastupi usled obustave rada Banke kao posledice postupaka preduzetih prema Banci od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu ili kao posledica ometanja njenog poslovanja a koje Banka nije mogla sprečiti ili izbeći;
- nastalu iz poslovnih poteza Klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj Banka nije nedvosmisleno preuzela obavezu/rizik sa Klijentom.

IV PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA

Klijent ima pravo na:

- ravnopravan odnos sa Bankom;
- zaštitu od diskriminacije;
- informisanje;
- određenost ili odredivost ugovorne obaveze;
- zaštitu prava i interesa.

Klijent ima pravo da od Banke traži (usmenim ili pisanim putem - preko pošte, elektronske pošte, elektronskog bankarstva ili faksom) i dobije u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim poslovnim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom i to naročito informacije o:

- 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;
- druge informacije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja ili na konkretan poslovni odnos između Banke i Klijenta.

Tražene i druge informacije Banka dostavlja ugovorenim kanalom komunikacije ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove koji su vezani za davanje celovite i jasne informacije, kao i za zaštitu poverljivosti i tajnosti podataka. Za

dostavljanje i obaveštavanje Klijenta, Banka koristi isključivo podatke koje je Klijent naveo u svom zahtevu, odnosno koje je dao Banci kod zasnivanja i tokom trajanja ugovornog odnosa.

Za potrebe identifikacije, Klijent - rezident je dužan da pokaže ličnu kartu ili bilo koji drugi propisani lični dokument, koji je važeći i kojim se, prema važećim propisima i aktima Banke, može utvrditi njegov identitet, a ukoliko je u pitanju Klijent - nerezident, pokazuje pasoš ili drugi lični dokument kojim se prema zakonima te zemlje utvrđuje identitet tog lica. Banka zadržava pravo da zatraži dodatni dokazni dokument.

Klijent je dužan da odmah, bez odlaganja, obavesti Banku o promenama: prijavljenog prebivališta/boravišta/adrese sedišta, adrese elektronske pošte, imena i/ili prezimena, radnog statusa odnosno o promeni poslodavca, kao i o svakoj drugoj promeni ličnih i matičnih podataka u skladu sa zaključenim ugovorom.

Klijent je dužan da obavesti Banku i o svim drugim promenama koje utiču ili bi mogle uticati na njegov poslovni odnos sa Bankom kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke prema Klijentima, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Ukoliko je Klijent promenio adresu prebivališta/boravišta i/ili adresu za prijem pošte, kao opredeljeni kanal komunikacije sa Bankom, o kojoj promeni nije obavestio Banku na ugovoreni način, a Banka je poslala Klijentu pisano obaveštenje na tu adresu, te ni posle 2 (dva) pokušaja Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja Klijentu na poslednju takvu adresu, smatra se da je dan prijema obaveštenja Banke od strane Klijenta, dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki, prvi put potvrdilo da je pokušalo uručenje toga obaveštenja na poslednju takvu adresu koju je Klijent dostavio Banci.

Banka ne snosi, niti se smatra odgovornom, za bilo koju štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica, zbog toga što Klijent nije primio obaveštenje ili dopis upućen na ugovoreni način.

Takođe obaveza Banke o izveštavanju Klijenta prestaje ukoliko se nedvosmisleno utvrdi da registrovani brojevi telefona i/ili adresa elektronske pošte ne pripadaju Klijentu ili su neispravni.

Klijent je obavezan da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke prilikom uspostavljanja odnosa sa Bankom, na adresu sedišta Banke i/ili njenih organizacionih delova (ekspoziture), u skladu sa instrukcijama koje Banka dostavlja Klijentu.

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

- u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
- sa overenim prevodom na srpski jezik, koji je izvršen od strane ovlašćenog sudskog tumača - sudskog prevodioca (za isprave i obaveštenja na stranom jeziku);
- u slučaju da se radi o stranjoj ispravi, sa overom „APOSTILLE”, ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave.

Banka nije u obavezi da proverava verodostojnost, potpunost ili važnost dokumenata, bilo domaćeg ili stranog porekla, koji joj se šalju ili koje poseduje, a koji se tiču imenovanja ovlašćenih zastupnika, staratelja, poverenika i primalaca, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i relevantnim zakonodavstvom.

Klijent snosi odgovornost za troškove ili gubitak koji mogu nastati kao posledica falsifikata, prevare, nepotpunosti, zakonske nevažnosti, kao i pogrešnog tumačenja i/ili prevoda takvih dokumenata.

Klijent snosi štetu koja nastane nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke u smislu odredbi ove glave.

Pravo na odustanak od zaključenog ugovora

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

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, Klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora, Klijent je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obaveštenje dostavlja se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Klijent koji odustane od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obaveštenja o odustanku, vrati Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita odnosno dozvoljenog prekoračenja računa odnosno kreditne kartice.

Banka nema pravo na druge naknade, osim naknade i troškova nastalih kod nadležnih organa, a kod kredita koji je obezbeđen hipotekom kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, ima pravo i na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu o kojim troškovima će Klijent biti upoznat pre zaključenja ugovornog odnosa.

Ako Banka na osnovu zaključenog ugovora pruža i sporedne usluge u vezi sa finansijskom uslugama, Klijenta više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama ako Klijent koristi svoje pravo na odustanak od ugovora u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima.

Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru

Klijent ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi na svaki dokument kojim se utvrđuju njegova prava i obaveze, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor na rad Banke Klijent može podneti Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa u pismenoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Banka nudi usluge Klijentima, popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi
- poštom na adresu:
OTP banka Srbija AD Beograd
Služba za upravljanje kvalitetom i reklamacijama
Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b, 11 070 Beograd
PAK 190677
- elektronskom poštom na adresu reklamacije@otpsrbija.rs
- preko internet prezentacije Banke www.otpsrbija.rs.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da Klijentu omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Prigovor mora da sadrži podatke Klijenta (ime i prezime i identifikacioni broj) kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun Klijenta podnese prigovor na rad Banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Klijenta a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako Klijent podnese prigovor po isteku navedenog roka od 3 (tri) godine, Banka će Klijenta odmah obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora Klijenta. Zaposleni Banke će svakog Klijenta koji namerava da podnese prigovor usmeno, poučiti o načinu na koji se prigovor može podneti u pisanoj formi. Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima Klijentima nudi usluge na vidnom mestu istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, o postupanju Banke po podnetom prigovoru kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe na rad Banke Narodnoj banci Srbije.

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.

Banka je dužna da razmotri uloženi prigovor na rad Banke i da Klijentu dostavi pisani odgovor na poštansku adresu, adresu elektronske pošte Klijenta ili na drugi odgovarajući način elektronskim putem, kao i u slučaju da se Klijent sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u roku od 15 (petnaest) dana iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 (petnaest) dana, o čemu će Banka pisanim putem obavestiti Klijenta u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Navedeno obaveštenje 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 uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

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

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

U slučaju da Klijent ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, odnosno ako Banka na upućeni prigovor ne odgovori u gore navedenim rokovima, Klijent može pre pokretanja sudskog spora podneti Narodnoj banci Srbije, Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga, na adresu Poštanski fah 712, pritužbu u pismenoj formi ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije i to u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke ili od protoka roka za dostavljanje tog odgovora.

Banka je obavezna da se, na zahtev Narodne banke Srbije, izjasni o navodima Klijenta u roku koji Narodna banka Srbije odredi, a koji ne može biti duži od 8 (osam) dana od dana prijema zahteva, kao i da dostavi dokaze kojim se potvrđuju ti navodi.

Narodna banka Srbije obaveštava Klijenta o nalazu po pritužbi u roku od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za najviše 3 (tri) meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da Klijenta pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka, a u kom obaveštenju Narodna banka Srbije ukazuje Klijentu na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u postupku posredovanja.

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

U slučaju da Klijent ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku pre podnošenja pritužbe ili nakon dobijanja obaveštenja koje Narodna banka Srbije dostavlja Klijentu po njegovoj pritužbi, sporni odnos se može rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Klijent može podneti predlog za posredovanje Narodnoj banci Srbije radi vansudskog rešenja spornog odnosa (ovaj predlog može podneti i Banka). Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana niti duži od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja predloga drugoj strani u sporu.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i Narodna banka Srbije potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu s načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

Nakon što pokrene postupak posredovanja, Klijent više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi do okončanja postupka posredovanja, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je poverljiv, hitan i sprovodi se bez naknade, s tim što eventualne troškove Banke i Klijenta koji mogu nastati u tom postupku, sami snose Banka i Klijent, bez obzira na ishod postupka. Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Banke i Klijenta ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Ponuda Banke za zaključenje ugovora

Banka je dužna da Klijentu, na njegov zahtev, pruži informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa odnosno na ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (u daljem tekstu: ponuda), na način koji će Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih poslovnih banaka i proceni da li ovi uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji Klijenta nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Banka je dužna da Klijentu ponudi uslugu u dinarima, osim ako Klijent ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute odnosno u stranoj valuti, u skladu sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

Ako se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, Banka je dužna da Klijentu, u pisanoj formi, i to uručivanjem propisanog obrasca, ukaže na rizike koje preuzima u tom slučaju.

Ponuda se ispisuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, i sadrži podatke propisane važećim propisima.

Banka je dužna da Klijenta koji namerava da sa Bankom zaključi ugovor o finansijskoj usluzi, obavesti da, na svoj zahtev, može dobiti, bez naknade, tekst nacrtu tog ugovora kao predlog za njegovo zaključenje.

Klijent prihvata ponudu Banke zaključenjem odgovarajućeg ugovora o finansijskoj usluzi.

Pre zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o depozitu ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Banka je dužna da ponudu, odnosno informacije i nacrt ugovora dostavi licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menica, administrativna zabrana i sl.), osim kod kredita kod kojih je korisnik tog kredita istovremeno i vlasnik stvari koja je predmet založnog prava, odnosno hipoteke ili će postati vlasnik te stvari na osnovu kupopordajnog posla za čiju realizaciju bi se odobrila sredstva tog kredita.

Banka se obavezuje da u predugovornoj fazi, u pisanoj formi i/ili trajnom nosaču podataka dostavi Klijentu informacije o dokumentaciji koju je Klijent dužan da podnese Banci uz pisani zahtev za korišćenje konkretnog kredita iz ponude Banke (u daljem tekstu: zahtev za kredit).

Spisak dokumentacije koju je Klijent dužan da podnese Banci uz zahtev za kredit, propisan je od strane Banke i u njemu je navedena sva dokumentacija koja je neophodna Banci za donošenje odluke o odobrenju korišćenja konkretnog kredita Klijentu saglasno internim aktima i kreditnim kriterijumima Banke (u daljem tekstu: Spisak dokumentacije). Spisak dokumentacije dostupan je Klijentima na Internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs i/ili u ekpoziturama Banke. Klijent je dužan da uz zahtev za kredit, preda Banci urednu i kompletnu dokumentaciju sa Spiska dokumentacije. Pod urednom dokumentacijom, Banka podrazumeva da je dokumentacija sa Spiska dokumentacije podneta u odgovarajućoj formi i to: u zakonom propisanoj formi, ukoliko je primenjivo, da je predata u originalu ili overenoj kopiji od strane javnog beležnika kao i da je izdata od nadležnog organa/oranizacije/institucije odnosno pravnog lica i sl. Pod kompletnom dokumentacijom podrazumeva se da je podneta sva dokumentacija koja je taksativno navedena u Spisku dokumentacije za konkretan kredit.

Ukoliko nije podneta kompletna i uredna dokumentacija saglasno Spisku dokumentacije, Banka će pozvati Klijenta da dostavi nedostajuću odnosno urednu dokumentaciju.

Po dostavljanju Banci zahteva za kredit od strane Klijenta zajedno sa kompletnom i urednom dokumentacijom, Banka će u pisanoj formi ili elektronskim putem obavestiti Klijenta o tome da li je podneta dokumentacija uredna i kompletna.

Rok za donošenje odluke Banke o odobrenju korišćenja konkretnog kredita za koji je Klijent podneo zahtev za kredit sa urednom i kompletnom dokumentacijom (u daljem tekstu: Rok za odlučivanje), počinje da teče od dana dostavljanja kompletne i uredne dokumentacije neophodne za odlučivanje Banke.

Rok za odlučivanje je naveden i određen u Spisku dokumentacije za konkretan kredit za koji Klijent podnosi zahtev.

Obaveza procene kreditne sposobnosti Klijenta

Pre zaključenja ugovora o kreditu, kreditnoj kartici i/ili dozvoljenom prekoračenju računa Banka vrši procenu kreditne sposobnosti Klijenta na osnovu podataka koje joj je Klijent dostavio kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog Klijenta - Kreditni biro pri Udruženju banaka Srbije (u daljem tekstu: Kreditni biro) izvršenog na osnovu potpisane saglasnosti Klijenta.

Ako se Banka i Klijent saglase da se kreditno zaduženje Klijenta poveća, Banka će ponovo izvršiti procenu njegove kreditne sposobnosti.

Ako je zahtev Klijenta za kredit, kreditnu karticu i/ili dozvoljeno prekoračenje računa odbijen na osnovu uvida u bazu Kreditnog biroa, Banka je dužna da Klijenta odmah, bez naknade, pismeno obavesti o podacima iz te baze.

Zaključivanje ugovora

Ugovor između Banke i Klijenta sačinjava se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži uslove iz ponude koje je Klijent prihvatio.

Odredbе ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za Klijenta, a predmet obaveza 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 uslovi.

Banka je dužna da u dosijeu Klijenta čuva ugovor i ugovornu dokumentaciju koja se odnosi na tog Klijenta (ponuda, nacrt ugovora, pregled obaveznih elemenata, plan otplate/isplate, aneks ugovora s novim planom otplate, obaveštenja, opomene i dr.).

Sadržaj ugovora

Ugovori o depozitu, kreditu, i dozvoljenom prekoračenju računa sadrže obavezne elemente utvrđene propisima koji uređuju zaštitu korisnika finansijskih usluga. Ugovori o izdavanju i korišćenju kreditne platne kartice pored navedenih obaveznih elemenata utvrđenih ovim propisima sadrže i elemente u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge, dok ostali bankarski poslovi, uključujući ali se ne ograničavajući na ugovore o izdavanju bankarskih garancija, ugovore o sefu, ostavi, avalu itd., sadrže elemente propisane drugim relevantnim propisima koji uređuju oblast tih bankarskih poslova.

Pri zaključenju ugovora o depozitu odnosno ugovora o kreditu, Banka uručuje Klijentu jedan primerak plana isplate depozita (osim u slučaju zaključenja ugovora o depozitu po viđenju) odnosno otplate kredita kao i pregled obaveznih elemenata depozita/kredita koji sadrži osnovne podatke o depozitu/kreditu.

Pri zaključenju ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Banka uručuje Klijentu pregled obaveznih elemenata.

Drugi primerak gore navedenih planova odnosno pregleda, sa kojima se Klijent saglasio, Banka zadržava u dosijeu Klijenta.

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

Obaveštavanje Klijenta u toku trajanja ugovornog odnosa**Izmena obaveznih elemenata ugovora**

Ako Banka namerava da izmeni neki od obaveznih elemenata ugovora, propisanih Zakonom, dužna je da pribavi pismenu saglasnost Klijenta pre primene te izmene, na ugovoreni način. U slučaju da Klijent nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Izuzetno od prethodnog stava, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksno elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknade i drugih troškova menjaju u korist Klijenta, te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

U slučaju opisanom u prethodnom stavu, Banka je dužna da o izmenama iz tog stava, bez odlaganja obavesti Klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum od kada se te izmene primenjuju a u slučaju promene kamatne stope, uz obaveštenje se Klijentu dostavljala i izmenjeni plan otplate kredita odnosno isplate depozita.

Obaveštenje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, Banka je dužna da o izmeni te stope Klijenta obavesti, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, uključujući ali ne ograničavajući se na dostavu obaveštenja faksom, elektronskom poštom, postavljanjem na platformi elektronskog bankarstva, objavljivanjem na Internet prezentaciji Banke, isticanjem u ekspoziturama Banke, preuzimanjem na šalterima Banke i/ili slanjem SMS poruka, 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.

Kod ugovora o kreditu, uz obaveštenje iz prethodnog stava, Banka u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavlja Klijentu i izmenjeni plan otplate kredita.

Banka je dužna da Klijentu, na njegov zahtev, učini dostupnim planove otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Izmena drugih elemenata ugovora

Banka je dužna da Klijenta, na ugovoreni način, blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu Zakonom propisani kao obavezni elementi ugovora.

Obaveštenje o stanju duga i prekoračenju računa

Banka je dužna da šestomesečno, bez naknade, dostavi Klijentu obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu odnosno kreditnoj kartici, na ugovoreni način, u zakonom propisanoj sadržini.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi Klijentu bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje – izvod o svim promenama na njegovom računu na ugovoreni način, sa sadržinom propisanom zakonom, a na zahtev Klijenta dužna je da obaveštenje dostavi bez odlaganja, uz pravo na naplatu takvog dodatnog obaveštenja u skladu sa Tarifom Banke.

U slučaju znatnog neugovorenog prekoračenja računa koje traje duže od 1 (jednog) meseca, Banka je dužna da, bez odlaganja, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, na ugovoreni način obavesti Klijenta o:

- iznosu prekoračenja;
- kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja;
- drugim eventualnim troškovima i kaznama.

Pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja

Klijent, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza Klijenta prema Banci po ugovoru, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka je dužna da Klijenta, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je Klijent izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru u roku od 30 (trideset) dana od dana izmirenja tih obaveza.

Obaveštenje iz prethodnog stava sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci i iznos izmirenih obaveza.

VI POSEBNI USLOVI

Pored odredaba ovih Opštih uslova poslovanja, Banka obavlja svoje aktivnosti u skladu sa relevantnim domaćim i međunarodnim zakonodavstvom kao i sa opšte prihvaćenim pravilima bankarske prakse.

Adekvatni uslovi i pravila se primenjuju i na transakcije sa hartijama od vrednosti sa inostranim elementom i na slične transakcije.

Bilo kakav izuzetak od primene odredaba ovih Opštih uslova poslovanja može biti primenjen jedino ukoliko je odgovarajuća izmena prethodno sporazumno postignuta i dogovorena između Banke i odnosnog Klijenta

u pisanoj formi. Ukoliko je takva izmena dogovorena usmeno, Klijent i Banka će, bez odlaganja, sačiniti istu u pisanoj formi.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postane nepunovažna ili neprimenljiva, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Klijenta i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu sadržavali nepunovažne i neprimenljive uslove ili odredbe.

VII KAMATE I NAKNADE

1. Kamate – opšte odredbe

Banka po bankarskim poslovima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu u skladu sa Odlukom o kamatama Banke i ovim Opštim uslovima poslovanja.

Kamatne stope se izražavaju na godišnjem, mesečnom i dnevnom nivou.

Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna i promenljiva.

Promenljiva kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa - EURIBOR, LIBOR, BELIBOR, prosečna stopa na državne zapise BEONIA, EONIA i REPO NBS - referentna kamatna stopa NBS, indeks potrošačkih cena i dr.) i fiksnog elementa – marže Banke.

Banka vrši usklađivanje promenljivog elementa ugovorenih promenljivih kamatnih stopa, u skladu sa odgovarajućim odredbama ugovora, pri čemu na promenu tog promenljivog elementa ugovorene promenljive kamatne stope utiče promena sledećih faktora:

- promene referentnih kamatnih stopa na domaćem (referentna kamatna stopa NBS, prosečna stopa na državne zapise, BEONIA i BELIBOR)
- promene referentnih kamatnih stopa na međunarodnim novčanim tržištima (EURIBOR, LIBOR, EONIA);

Banka je dužna da u svojim poslovnim prostorijama i na Internet prezentaciji Banke drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti gore navedenih ugovorenih promenljivih elemenata na dnevnom nivou.

Banka Ugovorom reguliše vrstu i visinu nominalne kamatne stope.

2. Godišnja efektivna kamatna stopa

Efektivna kamatna stopa (EKS) 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.

Banka je dužna da EKS obračuna na jedinstven, propisan način radi poređenja istovetnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.

3. Docnja

Na dospelu nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Banka zaračunava zateznu kamatu saglasno važećim propisima, a ukoliko je stopa ugovorene kamate viša od stope zatezne kamate, Banka ima pravo da i u docnji primenjuje stopu ugovorene kamate.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje Klijenta dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje Klijent ne može uticati, Banka, na zahtev Klijenta, može proglasiti zastoju u otplati (moratorijum) za određeni period, u kom Banka neće obračunavati zateznu kamatu na dospelu a neizmireno potraživanje.

Kriterijume za proglašenje zastoja u otplati (moratorijum) propisuje Banka svojim unutrašnjim aktima.

4. Naknade – opšte odredbe

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za usluge izvršene Klijentima Banke.

Naknade, troškovi i provizije koje Banka naplaćuje mogu biti fiksni i promenljivi.

Visina naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade za usluge koje Banka pruža Klijentima, utvrđuju se ugovorom sa Klijentom, a u skladu sa

VIII OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH USLUGA

1. DEPOZITI

1.1. Vrsta depozita, valute i period na koji se prima

Banka otvara i vodi štedne depozitne račune:

- bez namene
- sa namenom

a koji se u pogledu ročnosti razvrstavaju na:

- račune štednje po viđenju („depoziti po viđenju“)
- račune oročene štednje („oročeni depoziti“)

Banka prima dinarske i devizne depozite.

Vrste depozita, valuta, ročnost, kao i minimalni i maksimalni iznos sredstava koji se mogu uplatiti za depozite po viđenju i/ili oročene depozite definisani su u Pregledu kamatnih stopa za depozite.

Rok oročenja kod namenskih/garantnih depozita je u skladu sa rokom dospeća osnovnog posla za čije obezbeđenje je namenski/garantni depozit položen.

Na zahtev Klijenta može se ugovoriti i rok oročenja različit od rokova navedenih ovim Opštim uslovima poslovanja.

1.2. Vrsta nominalne kamatne stope koje Banka primenjuje na depozite

Za dinarske i devizne račune štednje po viđenju i oročene depozite, ugovara se kamatna stopa koja se definiše ugovorom koji se zaključuje između Banke i Klijenta.

Kamata se pripisuje računu u istoj valuti u kojoj je položen depozit na koji je kamata obračunata.

1.3. Nominalna kamatna stopa

Nominalna kamatna stopa izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste depozita, valute i roka.

Banka, u ime i za račun Klijenta – fizičkog lica, a u skladu sa zakonom kojim se uređuje porezu na dohodak građana, obračunava i plaća porez na prihod od kamate (osim na kamate na dinarska sredstva po osnovu štednih i drugih depozita – oročenih ili po viđenju), odbijanjem od iznosa bruto pripisane kamate.

Klijentima – fizičkim licima rezidentima, na njihov zahtev, Banka izdaje Potvrdu o isplaćenom bruto prihodu, troškovima, oporezivom prihodu i plaćenim javnim prihodima po odbitku a koja je potrebna za sastavljanje godišnje prijave poreza na dohodak građana.

1.4. Metod obračuna kamate – proporcionalni/linearni

Pri obračunu kamate na sredstva koja se nalaze na računima štednje po viđenju, Banka primenjuje linearni (proporcionalni) metod obračuna, primenom stvarnog broja dana u mesecu u odnosu na godinu od 365/366 dana.

Pri obračunu kamate na sredstva oročenog depozita, Banka primenjuje linearni (proporcionalni) metod obračuna, za godinu od 365/366 dana i realan broj dana perioda oročenja, osim u slučaju polaganja namenski oročenog/garantnog depozita (kao sredstva obezbeđenja za odobreni kredit) kada Banka, pri obračunu kamate primenjuje linearni (proporcionalni) metod obračuna za godinu od 360 dana.

Kamata se po svim računima obračunava na dnevnom nivou, a plaća/pripisuje računu, odnosno ulogu u skladu sa uslovima utvrđenim ugovorom:

- Po dinarskom i deviznom računu štednje po viđenju, kamata se pripisuje računu godišnje, poslednjeg dana u godini, osim ukoliko ugovorom nije drugačije definisano,
- Kamata po oročenom štednom ulogu, plaća se u skladu sa zaključenim ugovorom, mesečno, kvartalno, šestomesečno, godišnje i/ili po isteku roka oročenja,
- Ukoliko Banka Klijentu, na njegov zahtev, a u skladu sa važećim propisima, omogućiti isplatu kamate unapred, ili u toku trajanja

ugovorenog roka oročenja, uslovi, dinamika pripisa i način raspolaganja kamatom definišu se zaključenim ugovorom.

1.5. Način i uslovi pod kojima Klijent može raspolagati sredstvima depozita

Zaključenjem ugovora o oročenom depozitu, Klijent se obavezuje da na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava na određeni rok oročenja.

Ugovoreni rok oročenja počinje da teče od dana zaključenja ugovora o oročenom depozitu i istovremenim prenosom sredstava na račun oročenog štednog depozita.

Ukoliko je istek ugovorenog roka oročenja neradni dan (vikend ili praznik), Banka automatski produžava trajanje roka do prvog narednog radnog dana, za koji period obračunava ugovorenu pripadajuću kamatu za rok oročenja.

Trajanje roka oročenja za sredstva oročenog depozita, odnosno datum početka i isteka roka oročenja, određuju se pojedinačno zaključenim ugovorom.

Po isteku ugovorenog roka oročenja, Banka će odobriti računu Klijenta iznos deponovane glavnice i pripadajuće obračunate kamate uz odbitak zakonom propisanih poreza.

Klijent, u toku trajanja ugovora o oročenju, nema pravo da raspolaže sredstvima oročenog depozita, osim ako to nije predviđeno posebnim ugovorom ili uslovima konkretnog proizvoda Banke. Banka može, na poseban pisani i obrazloženi zahtev Klijenta, da omogućiti Klijentu raspolaganje sredstvima depozita i pre isteka ugovorenog roka oročenja, pod uslovima propisanim konkretnim ugovorom.

Klijent – fizičko lice može, prilikom zaključenja ugovora o oročenom depozitu, izabrati opciju automatskog produžavanja ugovorenog roka oročenja depozita, osim ukoliko navedena opcija nije u skladu sa ostalim uslovima iz ponude za konkretan proizvod Banke. Ugovori o oročenom štednom depozitu sa isplatom kamate unapred i/ili pripisom kamate u toku trajanja roka oročenja, ne mogu se zaključiti sa opcijom automatskog produženja roka oročenja, već se po isteku ugovorenog roka, glavnica, odnosno pripisana kamata uz odbitak zakonom propisanih poreza, automatski prenose na račun Klijenta sa koga je oročeni depozit formiran u istoj valuti.

Automatsko produžavanje ugovorenog roka oročenja - reoročenje, ukoliko je ugovoreno, podrazumeva da će Banka, na dan isteka prethodnog roka, isti automatski produžiti za identičan period.

Iznos depozita koji se automatski produžava je jednak zbiru glavnice i obračunate i pripisane kamate (umanjeno za porez po odbitku u skladu sa Zakonom o porezu na prihod građana u slučaju Klijenata fizičkih lica) za rok oročenja, a u skladu sa izborom Klijenta prilikom zaključenja ugovora o oročenju.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita, Banka je dužna da, najkasnije 15 (petnaest) dana pre isteka roka oročenja, Klijenta obavesti o roku na koji se produžava ugovor i o novoj kamatnoj stopi a Klijent ima pravo da ugovor o depozitu raskine najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema tog obaveštenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

Automatsko produžavanje ugovorenog roka prestaje na osnovu pisanog zahteva Klijenta koji se mora dostaviti Banci najmanje 5 (pet) radnih dana pre isteka ugovorenog roka oročenja, u suprotnom, oročeni depozit će biti produžen u skladu sa odredbama ovih Opštih pravila poslovanja.

Ukoliko Klijent uputi pisani zahtev za prevremeni raskid oročenog depozita, Banka će, istog radnog dana kada je takav zahtev primljen od strane Banke, odobriti račun Klijenta za glavnice i iznos kamate obračunate u skladu sa odredbama iz ugovora, a umanjene za obračunate troškove prevremenog raskida u skladu sa zaključenim ugovorom.

1.6. Iznos osiguranog depozita

Odredbama zakona kojim se uređuje osiguranje depozita garantovano je pravo deponenta da raspolaže sredstvima depozita ukoliko Narodna banka Srbije oduzme licencu za rad Banci i donese rešenje o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka.

Iznos osiguranog depozita u trenutku usvajanja Opštih pravila poslovanja iznosi EUR 50.000,00 po Klijentu.

2. KREDITI

2.1. Vrste kredita

Banka Klijentima odobrava:

- namenske kredite (potrošačke, auto itd.),
- namenske stambene kredite: kredite za kupovinu stambenog prostora, kredite za refinansiranje tj. izmirivanje ranije preuzetih obaveza kod druge banke po osnovu odobrenog stambenog kredita i kredite za renoviranje, adaptaciju i rekonstrukciju
- nenamenske (gotovinske) kredite,
- kredite za obrtna sredstva,
- kredite pokrivena sa 100% depozitom,
- investicioni krediti,
- revolving linije,
- dozvoljeno prekoračenje računa (dozvoljeni minus tj. pozajmica po tekućem računu).

Dole navedene odredbe odnose se na sve vrste kredita iz ove tačke, osim na dozvoljeno prekoračenje računa koji je bliže regulisan u Odeljku 3. dole.

2.1.1. Valuta u kojoj se iskazuje/odobrava ili indeksira kredit, kurs koji se primenjuje i periodi usklađivanja kursa

Krediti se odobravaju u dinarima kao i dinarima indeksiranim u stranoj valuti.

Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs NBS koji se primenjuje i pri otplati kredita.

2.1.2. Kriterijumi za indeksaciju/revalorizaciju kredita i periodi usklađivanja

Banka zadržava pravo da, u toku trajanja Ugovora o kreditu, u svojim poslovnim knjigama usklađuje iznos neotplaćenog dela kredita sa promenama srednjeg kursa NBS. Usklađivanje će se vršiti svakog meseca, i to poslednjeg dana u mesecu, primenom kursa važećeg na taj dan u odnosu na kurs koji je važio poslednjeg dana u prethodnom mesecu, osim prvog meseca nakon puštanja kredita u tečaj kada se usklađivanje vrši prema kursu koji je važio na dan puštanja kredita u tečaj.

Klijent će o visini svoje mesečne obaveze (nakon izvršenog usklađivanja sa srednjim kursom NBS za valutu indeksiranog kredita) dobijati redovna pisana obaveštenja od strane Banke na način kako je to ovim Opštim uslovima poslovanja predviđeno za dostavljanje obaveštenja o promenljivosti nominalne kamatne stope.

Klijent je u obavezi da se, u slučaju da ne primi gore navedeno obaveštenje, o visini svoje mesečne obaveze blagovremeno informiše u bilo kojoj od ekspozitura Banke ili pozivanjem Korisničkog centra Banke. Banka će, u slučaju da Klijent o roku dospeća ne uplati ili ne uplati dovoljno sredstava za izmirenje obaveze po dospeljoj rati kredita, obračunavati zateznu kamatu.

2.1.3. Vrste nominalnih kamatnih stopa

Na kredite koje Banka odobrava primenjuje se promenljiva ili fiksna kamatna stopa, u zavisnosti od vrste kredita, a što se utvrđuje ugovorom.

2.1.4. Metod obračuna kamatne stope

Pri obračunu kamate Banka primenjuje linearni (proporcionalni) metod obračuna, pri čemu se pod obračunskom godinom podrazumeva godina od 360 dana.

2.1.5. Vrste sredstava obezbeđenja i instrumenti naplate i mogućnost njihove zamene tokom perioda otplate kredita, kao i troškovi koje klijent može imati po ovim osnovama

Prihvatljiva sredstva obezbeđenja i instrumenti naplate za Banku su:

- trajni nalog za naplatu obaveza po plasmanu zaduženjem tekućeg ili nekog drugog računa Klijenta;
- nalog za obustavu od zarade „administrativna zabrana“;
- blanko solo menice potpisane od strane Klijenta, kao izdavaoca menice, sa meničnim pisanim ovlašćenjem;

- solidarno jemstvo pravnog lica ili fizičkog lica;
- žiranti;
- garantni depozit, oročen kod Banke od strane Klijenta i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zaloga nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, shodno važećim propisima kojima se reguliše zasnivanje i upis hipoteke na nepokretnostima;
- zaloga na hartijama od vrednosti, akcijama (obveznicama), sredstvima na računima, potraživanjima i drugim pravima;
- ustupanje potraživanja/cesija koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih ili domaćih banaka i avalirane menice od strane banaka prihvatljivih za Banku;
- osiguranje kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih od strane Republike Srbije, Autonomnih pokrajina i lokalnih samouprava koji se osnivaju u skladu sa zakonom;
- druga sredstva obezbeđenja i instrumenti naplate u zavisnosti od prirode posla i važeće regulative.

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 koji nisu regulisani ovim dokumentom.

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.

Banka može u interesu efikasnije naplate svog potraživanja, a bez obzira na to što se u njenom posedu nalaze određena sredstva obezbeđenja, prethodno pokušati namirenje svojih potraživanja dogovorom sa Klijentom ili zaključenjem odgovarajućeg poravnanja.

Jemci odgovaraju zajedno sa Klijentom za sve obaveze proistekle iz ugovora o kreditu.

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

Ukoliko tokom trajanja ugovora o kreditu neki od sredstava obezbeđenja postanu neadekvatni ili nedovoljni ili ne mogu biti izvršeni, Banka može zahtevati i druge dodatna sredstva obezbeđenja.

Klijent može u toku trajanja kredita podneti zahtev za zamenu sredstava obezbeđenja, a Banka će u skladu sa svojim kreditnim kriterijumima izvršiti analizu ponuđenog novog sredstva obezbeđenja i doneti odluku o prihvatanju odnosno neprihvatanju ponuđenog sredstva.

Ukoliko Banka zahteva ili prihvati zahtev za izmenu ili dopunu sredstva obezbeđenja, Banka i Klijent će zaključiti aneks ugovora o kreditu, kao i odgovarajući ugovor kojim će se regulisati odnos u pogledu novog instrumenta obezbeđenja.

Ukoliko Banka prihvati zahtev za zamenu sredstva obezbeđenja, Klijent će biti obavezan da preduzme sve neophodne mere i snosi sve eventualne troškove, radi uspostavljanja tog novog sredstva obezbeđenja u korist Banke.

2.1.6. Uslovi za prevremenu otplatu kredita i raspon visina troškova u vezi sa tim

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prevremena otplata).

Banka može da ugovori naknadu za prevremenu otplatu kredita ako je za period prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promenljiva nominalna kamatna stopa.

Naknada iz prethodnog stava se može ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno oplaćenog kredita, i to ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja

obaveza iz ugovora o kreditu duži od jedne godine odnosno ako je ovaj period kraći, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa privremeno otplaćenog kredita.

Banka može tražiti naknadu za privremenu otplatu pod uslovom da je iznos privremene otplate u periodu od 12 (dvanaest) meseci veći od RSD 1.000.000,00.

Naknada za privremenu otplatu se ne može zahtevati:

- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđivanje otplate;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa ili kreditne kartice;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokrtenosti.

Naknada za privremenu otplatu iz ove tačke ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio tokom perioda između privremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu.

Pod štetom iz ove tačke podrazumeva se razlika između kamate ugovorene s Klijentom i tržišne kamate po kojoj Banka može da plasira iznos dobijen privremenom otplatom u momentu ove otplate, uključujući i administrativne troškove.

2.1.7. Uslovi aktiviranja sredstava obezbeđenja i posledice neizmirenja obaveza

U slučaju docnje Klijenta u pogledu bilo koje obaveze, Banka može aktivirati bilo koje ili sva sredstva obezbeđenja na način kako je utvrđeno ugovorom. Sredstva obezbeđenja mogu biti aktivirana i na zahtev Klijenta.

2.1.8. Uslovi i postupak raskida/otkaza ugovora o kreditu, kao i razlozi zbog koji Banka može zahtevati da Klijent svoje obaveze izmiri u celosti pre isteka ugovorenog roka

Banka može kredit proglasiti dospelim u slučaju povrede odredbi ugovora o kreditu.

Sledeći događaji predstavljaju povrede Ugovora:

- a) Svaka Klijentova povreda obaveza plaćanja dospele glavnice, kamate, naknade, troškova i bilo kojih drugih plativih iznosa kao što je određeno ugovorom,
- b) ukoliko se ustanovi da je kredit odobren na osnovu netačnih, lažnih ili falsifikovanih podataka koji su bili bitni za donošenje odluke Banke o odobrenju kredita a koji su utvrđeni nakon zaključenja ugovora o kreditu i /ili ako je Klijent Banci pružio netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente;
- c) ako Klijent upotrebi kredit za svrhe koje se razlikuju od namene koje su opisane u Ugovoru i/ili u slučaju nenamenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Klijentu
- d) kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama;
- e) ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- f) ako Klijent prestane da ispunjava uslove kreditne sposobnosti,
- g) u slučaju odbijanja nadležnog organa za opis založnog prava, hipoteke ili bilo kog drugog instrumenta obezbeđenja za koji je potreban opis,
- h) ako iz bilo kojeg razloga bilo koje od sredstava obezbeđenja odnosno instrumenata plaćanja iz ugovora izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da po mišljenju Banke više ne pruža dovoljno obezbeđenje naplate potraživanja Banke po ugovoru, a Klijent na poziv Banke i u primerenom roku koji odredi Banka, ne zameni to sredstvo obezbeđenja drugim, prihvatljivim za Banku odnosno ne uspostavi dodatno sredstvo obezbeđenje i/ili instrument naplate na zahtev Banke sve saglasno odredbama Ugovora;
- i) ako Klijent ne ispunji obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši novu procenu realnih sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima je Banka zasnovala založno pravo u ugovorenom roku i u skladu sa zakonom / ako Klijent ne obezbedi dodatna sredstva obezbeđenja, na zahtev Banke za dostavljanje dodatnih sredstava obezbeđenja,
- j) ako na imovini ili ličnim primanjima Klijenta bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja,

- k) u slučaju kada Klijent pisanim putem ne obavesti Banku o promenama adrese prebavišta i/ili boravišta, promeni poslodavca kao i o svakoj drugoj promeni ličnih i matičnih podataka,
- l) ako neka od Klijentovih obavezujućih izjava/potvrda po Ugovoru nije ili prestane da bude tačna i ispravna i/ili ako izostavlja bilo koju činjenicu čije bi izostavljanje u njima sadržane iskaze učinilo materijalno pogrešnim,
- m) svaka povreda od strane Klijenta ili trećeg lica u pogledu njihovih pojedinačnih obaveza i odgovornosti po Ugovoru i/ili po ugovorima kojima se regulišu instrumenti obezbeđenja,
- n) ako državni ili drugi organi izvrše eksproprijaciju ili nacionalizaciju ili pokažu nameru da izvrše eksproprijaciju ili nacionalizaciju celine ili značajnog dela Klijentovih sredstava,
- o) u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Klijenta;
- p) drugi slučajevi predviđeni ugovorom i/ili zakonskim propisima.

Kada se dogodi Slučaj Povrede Ugovora, Banka ima pravo da objavi Povredu Ugovora od strane Klijenta i aktivira sredstva obezbeđenja i instrumente naplate, kao i da jednostrano raskine poslovni odnos odnosno/otkaže ugovor, o čemu će Banka obavestiti Klijenta na način definisan glavom X RASKID POSLOVNOG ODNOSA ovih Opštih uslova poslovanja.

2.1.9. Posebna prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu

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

Ako je to ugovoreno, Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu Klijenta obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca ranije.

Ako je to ugovoreno, Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti Klijenta, itd.) uskratiti Klijentu pravo na povlačenje sredstava, s tim što je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i to, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kada je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisom.

3. DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA (DOZVOLJENI MINUS T.J. POZAJMICA PO TEKUĆEM RAČUNU)

3.1. Vrste nominalnih kamatnih stopa

Na iznos dozvoljenog prekoračenja računa ugovara se kamatna stopa, koja se obračunava i naplaćuje mesečno, a što se utvrđuje pojedinačnim ugovorom sa Klijentom.

3.2. Znatno nedozvoljeno prekoračenje računa

Znatno nedozvoljeno prekoračenje računa je svako nedozvoljeno prekoračenje računa koje prelazi iznos od RSD 5.000,00.

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, obavesti Klijenta:

- o iznosu prekoračenja,
- o kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja kao i
- o drugim eventualnim troškovima i kaznama.

3.3. Uslovi blokade korišćenja sredstava od strane Banke

U slučaju kada Klijent poseduje kod Banke bilo jedan ili više računa (tekućih, drugih platnih ili depozitnih računa), Klijent izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da može da izvrši zaduženje svih navedenih računa Klijenta radi naplate bilo kog potraživanja koje Banka ima prema Klijentu, kao i svih drugih dospelih obaveza iz bilo kog ugovornog odnosa sa Klijentom. Ukoliko se vrši zaduženje deviznih računa Klijenta, Banka će konverziju deviznih sredstava vršiti po kupovnom kursu Banke na dan konverzije.

Banka ima pravo da Klijentu od momenta dospeća u docnju, po bilo kom proizvodu uključujući ali ne ograničavajući se na odobreni kredit i/ili dozvoljeno prekoračenje računa otvorenog kod Banke, onemogućiti raspolaganje svim sredstvima na svim računima Klijenta otvorenim kod Banke, kao i da blokira korišćenje platnih kartica, sve do potpune naplate neizmirenih obaveza prema Banci u slučaju docnje. Banka će Klijenta obavestiti o nemogućnosti raspolaganja sredstvima na tekućem računu

Klijenta i blokadi korišćenja platnih kartica - putem SMS poruke na broj mobilnog telefona Klijenta ili na drugi ugovoreni način ili uobičajeni način, sve saglasno pozitivnim propisima, odredbama Opštih uslova i ugovora. Ugovornim odredbama ne dira se u regulisanje blokade računa Klijenta iz drugih razloga predviđenih zakonom ili ugovorom (npr. blokada usled izvršenja ili blokada usled naloga suda ili državnih organa, i eventualno druge posebne blokade koje mogu biti predviđene ugovorom ili opštim uslovima poslovanja banke).

U slučaju iz prethodnog stava, Banka ima pravo da Klijentu omogući dalje raspolaganje sredstavima na računu, odnosno korišćenje platne kartice i u slučaju da Klijent delimično izmiri svoje dospеле obaveze prema Banci, o čemu će Banka obavestiti Klijenta na ugovoreni način.

4. POVEZANI UGOVORI O KREDITU - POTROŠAČKI KREDITI KOJI SE FIZIČKIM LICIMA ODOBRAVAJU NA PRODAJNIM MESTIMA

Povezani ugovor o kreditu je ugovor koji služi isključivo za finansiranje nabavke određene robe ili usluge i koji sa ugovorom o prodaji te robe ili usluge čini ekonomsku celinu. Ekonomska celina postoji ako Banka koristi usluge prodavca (poslovnog partnera) radi zaključivanja ugovora o kreditu ili je roba, odnosno usluga koja je predmet nabavke, izričito navedena u tom ugovoru.

Banka ovu vrstu kredita odobrava fizičkim licima na prodajnom mestu prodavca (poslovnog partnera) u dinarima (bez indeksacije i revalorizacije) i dinarima indeksiranim u stranoj (EUR) valuti.

Ako Klijent svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača – ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu.

U slučaju iz prethodnog stava, Banka je dužna da nakon prijema obaveštenja od prodavca o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, otplaćeni iznos kredita, s kamatom, koji je Klijent otplatio do momenta odustanka od tog ugovora, vrati Klijentu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obaveštena o odustanku.

5. KREDITNE KARTICE

5.1.1. Vrste kreditnih kartica

Banka svojim Klijentima izdaje kreditne kartice iz sistema organizacija Visa, Mastercard, Dina saglasno pravilima kartičarskih organizacija, ugovorima o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, kao i:

- Opštim uslovima korišćenja kreditnih kartica kod OTP banka Srbija AD Beograd – za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi korišćenja kreditnih kartica), Opštim uslovima pružanja platnih usluga S OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa fizičkim licima u delu koji nije regulisan napred navedenim dokumentom odnosno pojedinačnim ugovorom, a koji dokumenti su dostupni Klijentima na internet prezentaciji Banke i ekspoziturama Banke. Korišćenje kreditnih kartica od strane preduzetnika regulisano je Opštim uslovima pružanja platnih usluga OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima i preduzetnicima.

Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, pored elemenata okvirnog ugovora utvrđenih zakonom kojim se uređuju platne usluge, sadrži i obavezne elemente utvrđene propisima koji uređuju zaštitu korisnika finansijskih usluga.

5.1.2. Kreditni limit i Period na koji se kredina kartica odobrava

Ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice definiše se iznos odobrenih sredstava koja korisnik može koristiti u određenom periodu (kreditni limit).

Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice zaključuje se na neodređeno vreme sa otkaznim rokom.

Kreditna kartica se odobrava sa rokom trajanja otisnutim na samoj kreditnoj kartici.

5.1.3. Valuta u kojoj se kreditna kartica odobrava i kurs koji se primenjuje kod obračuna, kao i period usklađivanja kursa

Kreditni limiti po kreditnim karticama se odobravaju u dinarima. Za transakcije nastale u inostranstvu Banka će biti zadužena u EUR-ima, a kursiranje/preračun svake pojedinačne transakcije u dinarsku protivvrednost Banka će usklađivanje vršiti po kursu definisanim pojedinačnim ugovorom sa Klijentom u zavisnosti od toga da li je Klijent

kao korisnik kreditne kartice fizičko lice ili preduzetnik kao i u skladu sa Opštim uslovima korišćenja kreditnih kartica, odnosno u slučaju preduzetnika – u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima i preduzetnicima.

Tokom trajanja ovog ugovornog odnosa, Banka može, saglasno svojim internim procedurama, obavestiti Klijenta ugovorenim kanalom komunikacije o mogućnosti, načinu i uslovima za promenu odobrenog kreditnog limita. Klijent se sa predloženom promenom odobrenog kreditnog limita iz toga obaveštenja saglašava na način naveden samim obaveštenjem Banke, bez obaveze zaključivanja posebnog aneksa ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

5.1.4. Nominalne kamatne stope

Na iskorišćeni iznos odobrenog Kreditnog limita Banka ugovara fiksnu nominalnu kamatnu stopu, koja se obračunava i naplaćuje mesečno, a što se utvrđuje pojedinačnim ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice sa Klijentom kao i Opštim uslovima korišćenja kreditnih kartica odnosno u slučaju preduzetnika – u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima i preduzetnicima.

5.1.5. Metod obračuna kamatne stope

Banka za sve kreditne kartice primenjuje linearni (proporcionalni) metod obračuna kamatne stope.

5.1.6. Visina kamatnih stopa koje Banka primenjuje u slučaju dcnje

Na dan dospeća obaveze po izdatoj kreditnoj kartici Banka će zadužiti dinarski tekući račun Klijenta. Ukoliko na dinarskom tekućem računu Klijenta nema dovoljno sredstava za namirenje tih obaveza, Banka će izvršiti blokadu kreditne kartice i o tome obavestiti Klijenta na ugovoreni način. Na dospelu, a neizmirenu obavezu Banka obračunava Klijentu zateznu kamatu u skladu sa zakonom, odnosno ugovorenu kamatu iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ukoliko je ugovorena kamatna stopa veća od stope zatezne kamate.

5.1.7. Naknade i drugi troškovi koji padaju na teret Klijenta kao korisnika kartice

Banka vrste i visinu provizija i naknade koje padaju na teret Klijenta kao korisnika kreditne kartice utvrđuje ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

5.1.8. Prevrerna otplata

Klijent ima pravo da u svakom momentu, u toku važenja izdate kreditne kartice, prevremeno delimično ili u celosti izmiri iznos iskorišćenih sredstava po osnovu korišćenja kreditne kartice. Klijent u tom slučaju ima pravo da nastavi sa redovnim korišćenjem predmetne kreditne kartice u skladu sa odredbama zaključenog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

5.1.9. Prevrerna otplata u slučaju podnošenja zahteva za gašenje kreditne kartice

U slučaju podnošenja zahteva za gašenje kreditne kartice od strane Klijenta, shodno zaključenom ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, celokupan iznos iskorišćenih sredstava po osnovu korišćenja kreditne kartice sa svim pripadajućim naknadama i troškovima se smatraju dospelim. Klijent je u obavezi da napred navedeni iznos izmiri najkasnije do 10-og u narednom mesecu a na osnovu ispostavljenog obračuna Banke.

Klijent ima pravo na besplatno gašenje kreditnih kartica.

5.1.10. Uslovi blokade korišćenja kreditne kartice od strane Banke

Banka može u skladu sa zakonom o platnim uslugama i Opštim uslovima pružanja platnih usluga kao i Opštim uslovima korišćenja kreditnih kartica, onemogućiti korišćenje kreditne kartice (blokada platnog instrumenta) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, ili ako postoji povećan rizik da Klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Klijenta, kao i u slučajevima iz tačke 3.3. Uslovi blokade korišćenja sredstava od strane Banke saglasno ovim Opštim uslovima poslovanja.

Banka je dužna da obavesti Klijenta o nameri blokade kreditne kartice i o razlozima te blokade. Izuzetno ako Banka nije u mogućnosti da obavesti Klijenta pre blokade kreditne kartice, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi kreditne kartice, Banka je dužna Klijentu da dostavi na način kako je ugovoren između Banke i Klijenta, što uključuje slanje obaveštenja putem e-maila, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način. Izuzetno, Banka neće obavestiti Klijenta o nameri blokade, odnosno blokadi ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje kreditne kartice ili će je zameniti novom kada prestanu razlozi za njenu blokadu, o čemu će Klijent biti obavešten na ugovoreni način.

5.1.11. Vrste sredstava obezbeđenja i mogućnost njihove zamene tokom perioda važenja kreditne kartice, kao i troškovi koje Klijent može imati po ovim osnovama

Prihvatljiva sredstva obezbeđenja su:

- administrativne zabrane;
- menica i menično ovlašćenje;
- gotovinski/garantni depozit;
- obveznice stare devizne štednje;
- zaloga;
- solidarno jemstvo fizičkog lica.

O izboru obezbeđenja u svakom konkretnom slučaju Banka odlučuje na osnovu svoje poslovne odluke.

Ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti Klijenta, što je utvrđeno na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta, Banka ima pravo da od Klijenta zahteva dodatna sredstva obezbeđenja.

Ukoliko u toku korišćenja kreditne kartice neki od sredstava obezbeđenja postanu neadekvatni ili nedovoljni ili ne mogu biti izvršeni, Banka može zahtevati i druga dodatna sredstva obezbeđenja.

Klijent kao korisnik kreditne kartice može u toku korišćenja iste podneti zahtev za zamenu sredstva obezbeđenja, a Banka će u skladu sa svojim kreditnim kriterijumima izvršiti analizu ponuđenog sredstva obezbeđenja i doneti odluku o prihvatanju odnosno neprihvatanju ponuđenog sredstva obezbeđenja.

Svi troškovi vezani za ove poslove definisani su Tarifom naknada.

5.1.12. Uslovi aktiviranja sredstava obezbeđenja kao i posledice u slučaju neizmirenja obaveza po kreditnoj kartici

U slučaju docnje, Banka može aktivirati bilo koje ili sva sredstva obezbeđenja koja su ugovorena ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

5.1.13. Uslovi i postupak raskida / otkaza korišćenja kreditne kartice, kao i razlozi zbog kojih Banka može zahtevati da Klijent svoje obaveze izmiri u celosti pre isteka ugovorenog roka

Banka može iskorišćeni kreditni limit po kreditnoj kartici proglasiti dospelim u slučaju povrede odredbi ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Opštih uslova pružanja platnih usluga Banke odnosno Opštih uslova korišćenja kreditnih kartica.

Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovorni odnos po osnovu korišćenja kreditne kartice ukoliko se dogodi bilo koji od sledećih slučajeva:

- Klijent ne plati o dospelosti bilo koju obavezu koju ima prema Banci po ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice,
- U slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Klijenta,
- kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, zatim postupanje Klijenta koje nije u skladu sa međunarodnom regulativom i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada, čime se Banka i cela bankarska grupa kojoj Banka pripada izlažu regulatornom riziku
- Ukoliko se ustanovi da je kreditna kartica odobrena na osnovu netačnih, lažnih ili falsifikovanih podataka koji su bili bitni za donošenje odluke Banke o odobrenju izdavanja kreditne kartice a

koji su utvrđeni nakon zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice,

- Ako Klijent ili korisnik dodatne kreditne kartice zloupotrebi Kreditnu karticu ili omogući njenu zloupotrebu i neovlašćeno korišćenje
 -
 - U slučaju gašenja računa koji su neophodni za realizaciju transakcija kreditnom karticom iz razloga predviđenih ugovorima;
 - Klijent prestane da ispunjava uslove kreditne sposobnosti;
 - Ako Klijent ne ispunji obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Banka odredila i
 - u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.
- (u daljem tekstu: Slučaj Povrede Ugovora)

Uslovi i postupak raskida ugovora o korišćenju kreditne kartice, kao i razlozi zbog kojih Banka može zahtevati da Klijent svoje obaveze izmiri u celosti pre isteka ugovorenog roka regulisani su Opštim uslovima korišćenja kreditne kartice, odnosno odgovarajućim Opštim uslovima pružanja platnih usluga Banke.

5.1.14. Način korišćenja i postupanje u slučaju oštećenja, gubitka ili krađe kreditne kartice

U slučaju da je kreditna kartica uništena odnosno oštećena, Klijent je dužan da o tome obavesti Banku, u pisanoj formi, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca.

Klijent je dužan da odmah, bez odlaganja, prijavi gubitak i/ili krađu kreditne kartice Banci pozivom Korisničkog centra i da od Banke traži blokadu njene dalje upotrebe, a Banka je dužna da mu to omogući.

Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili platna transakcija koja je izvršena neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice, Klijent ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je izvršio zloupotrebu.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka sa kreditne kartice, Klijent je dužan da odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kreditne kartice, odnosno podatka s kreditne kartice, u kom slučaju može snositi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od RSD 3.000,00.

Klijent snosi sve gubitke u vezi sa svakom platnom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizilaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, i ima obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kreditne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj (PIN).

Klijent ne snosi gubitke nastale po osnovu platnih transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kreditne kartice, odnosno podataka s kreditne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

Kreditne kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti, već se bez odlaganja mora vratiti Banci.

5.1.15. Dostava izvoda za kreditne kartice

Banka će Klijenta obavestavati o potrošnji kreditnom karticom mesečno zajedno sa izvodom o prometu po računu ukoliko je ugovoreno, a najmanje šestomesečno o stanju duga, sve na način određen propisima i ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice. Banka će Klijenta obavestiti SMS porukom na broj mobilnog telefona Klijenta ili na drugi ugovoreni način, o danu zaduženja po izvršenoj platnoj transakciji kreditnom karticom kao i o danu kada rata zaduženja po kreditnoj kartici dospeva na naplatu. Vanredni izvod se izdaje na zahtev i o trošku Klijenta, u skladu sa Tarifom Banke.

IX USTUPANJE POTRAŽIVANJA

U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i/ili ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, Klijent zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora drugoj banci koje je imao 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.

Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednoj banci i dužna je da o ustupanju potraživanja obavesti Klijenta.

X RASKID POSLOVNOG ODNOSA

Osim kada je drugačije ugovoreno, odnosno predviđeno relevantnim zakonima i/ili drugim propisima, Banka i Klijent mogu svoj poslovni odnos raskinuti sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi.

Poslovni odnos se može raskinuti i jednostrano, upućivanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani, na način predviđen pojedinačnim ugovorom kao i Opštim uslovima poslovanja.

Klijent ima pravo na jednostrani raskid poslovnog odnosa usled grube nepažnje Banke i/ili grubog kršenja odredbi ugovora od strane Banke, osim ukoliko isti nije moguće raskinuti usled same prirode transakcije (na primer kod izdatih garancija, otvorenih akreditiva i sl.), koji nastupa danom prijema od strane Banke pisanog obaveštenja o otkazu koji je Klijent uputio Banci.

Banka ima pravo da raskine poslovni odnos i otkáže ugovor sa Klijentom ukoliko nastupi jedan od Slučajeva Povrede Ugovora:

- a) Svaka Klijentova povreda obaveza plaćanja dospеле glavnice, kamate, naknade, troškova i bilo kojih drugih plativih iznosa kao što je određeno ugovorom,
- b) ukoliko se ustanovi da je kredit odobren na osnovu netačnih, lažnih ili falsifikovanih podataka koji su bili bitni za donošenje odluke Banke o odobrenju kredita a koji su utvrđeni nakon zaključenja ugovora o kreditu i /ili ako je Klijent Banci pružio netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente;
- c) ako Klijent upotrebi kredit za svrhe koje se razlikuju od namene koje su opisane u Ugovoru i/ili u slučaju nenamenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Klijentu
- d) 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;
- e) ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- f) ako Klijent prestane da ispunjava uslove kreditne sposobnosti,
- g) u slučaju odbijanja nadležnog organa za upis založnog prava, hipoteke ili bilo kog drugog instrumenta obezbeđenja za koji je potreban upis,
- h) ako iz bilo kojeg razloga bilo koje od sredstava obezbeđenja odnosno instumenata plaćanja iz ugovora izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da po mišljenju Banke više ne pruža dovoljno obezbeđenje naplate potraživanja Banke po ugovoru, a Klijent na poziv Banke i u primerenom roku koji odredi Banka, ne zameni to sredstvo obezbeđenja drugim, prihvatljivim za Banku odnosno ne uspostavi dodatno sredstvo obezbeđenje i/ili instrument naplate na zahtev Banke sve saglasno odredbama Ugovora;
- i) ako Klijent ne ispunji obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši novu procenu realnih sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima je Banka zasnivala založno pravo u ugovorenom roku i u skladu sa zakonom / ako Klijent ne obezbedi dodatna sredstva obezbeđenja, na zahtev Banke za dostavljanje dodatnih sredstava obezbeđenja,
- j) ako na imovini ili ličnim primanjima Klijenta bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja,
- k) u slučaju kada Klijent pisanim putem ne obavesti Banku o promenama adrese prebavišta i/ili boravišta, promeni poslodavca kao i o svakoj drugoj promeni ličnih i matičnih podataka,
- l) ako neka od Klijentovih obavezujućih izjava/potvrda po Ugovoru nije ili prestane da bude tačna i ispravna i/ili ako izostavlja bilo koju činjenicu čije bi izostavljanje u njima sadržane iskaze učinilo materijalno pogrešnim,
- m) svaka povreda od strane Klijenta ili trećeg lica u pogledu njihovih pojedinačnih obaveza i odgovornosti po Ugovoru i/ili po ugovorima kojima se regulišu instrumenti obezbeđenja,
- n) ako državni ili drugi organi izvrše eksproprijaciju ili nacionalizaciju ili pokažu nameru da izvrše eksproprijaciju ili nacionalizaciju celine ili značajnog dela Klijentovih sredstava,
- o) u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Klijenta;
- p) drugi slučajevi predviđeni ugovorom i/ili zakonskim propisima.

Banka ima pravo da **automatski otkáže ugovor**, bez ostavljanja otkaznog roka u Slučajevima Povrede Ugovora navedenim u stavu 4 ove Glave X, navedenim u alinejama a) – e), u kom slučaju će se poslovni odnos smatrati raskinutim a ugovor otkazan na dan prijema od strane Klijenta pisanog obaveštenja o otkazu koji Banka uputi Klijentu.

Banka ima pravo da u Slučajevima Povrede Ugovora navedenim u stavu 4 ove Glave X, navedenim u alinejama f) – p), **jednostrano otkáže ugovor uz otkazni rok** utvrđen ugovorom sa Klijentom, odnosno naveden u pisanom obaveštenju o otkazu ugovora, u kom slučaju će poslovni odnos smatrati raskinutim a ugovor otkazan danom isteka otkaznog roka.

Ugovor će se smatrati otkazanim i ukoliko Klijent nije primio obaveštenje o otkazu zato što je promenio adresu prebavišta/boravišta, adresu registrovanog sedišta i/ili adresu za prijem pošte, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o otkazu, odnosno ukoliko Banka ni posle 2 (dva) pokušaja ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Klijent dostavio, s tim da će se, u tom slučaju, kao dan otkaza uzeti dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušalo uručenje obaveštenja o otkazu ugovora.

Pravne posledice otkaza ugovora biće regulisane ugovorom, s tim što će sva potraživanja po ugovoru u trenutku otkaza postati dospela u celosti. U slučaju raskida poslovnog odnosa odnosno otkaza ugovora sa Klijentom, Banka je dužna da pisanim putem obavesti Klijenta:

- o vrsti i visini obaveze Klijenta po ugovoru koji se otkazuje na dan sačinjavanja obračuna, sa napomenom da se visina obaveze uvećava za obračun do dana isplate, kao i da o konačnom obračunu Klijent može dobiti informaciju u Banci uz navođenje neophodnih podataka za kontakt sa nadležnim organizacionim delom Banke;
- o roku u kome je Klijent dužan da izmiri svoje obaveze po otkazanom ugovoru;
- o pravu Banke da u slučaju da Klijent ne izmiri svoju obavezu u roku iz prethodne alineje, po svom opredeljenju aktivira instrumente naplate i sredstva obezbeđenja predata Banci ili zasnovana u korist Banke, u skladu sa ugovorom.

Nakon raskida poslovnog odnosa između Banke i Klijenta, odnosno otkaza ugovora i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta prema Banci, preostala sredstva na bilo kojem računu Klijenta biće mu stavljena na raspolaganje.

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

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

XI ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti Klijenta, potencijalnih Klijenata i ostalih fizičkih lica. Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, odnosno svaki podatak:

- a) koji lice usmeno ili pismeno saopšti Banci prilikom komunikacije sa Bankom, nezavisno od svrhe same komunikacije, što uključuje telefonsku komunikaciju, komunikaciju elektronskim putem, lično u prostorijama Banke ili preko internet prezentacije Banke;
- b) koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda;
- c) koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom;
- d) koji se prikuplja prilikom učestvovanja tog fizičkog lica u istraživanju zadovoljstva Klijenta;
- e) za koje Banka sazna na osnovu toga što Klijentu pruža bankarske i finansijske usluge i sa njima povezane usluge, kao i usluge ugovaranja proizvoda i usluga partnera Banke;
- f) koji je Banci prosledila bankarska grupa kojoj Banka pripada;
- g) koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

Banka je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit, pošten i transparentan način. Obrada podataka o ličnosti mora biti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti odnosno zakonom koji uređuje obradu.

Podaci o ličnosti mogu se prikupljati u svrhu koja je konkretno određena, izričita, opravdana i zakonita i dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Podaci o ličnosti moraju da budu primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade, da budu tačni kao i, ako i kada je to neophodno, ažurirani. Banka će preduzeti sve razumne mere kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave.

Podaci o ličnosti će se čuvati u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe čuvanja. Obrada podataka o ličnosti vršiće se 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 će podatke o ličnosti obrađivati u svrhu i na način koji je neophodan i celishodan u obavljanju svoje delatnosti i ta obrada će biti zakonita samo ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- 1) lice na koje se podaci o ličnosti odnose je pristalo na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha (obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka);
- 2) obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora;
- 3) obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Banke;
- 4) obrada je neophodna u cilju zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica;
- 5) obrada je neophodna u cilju izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke;
- 6) obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose, a koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ukoliko je lice na koje se podaci odnose maloletno lice.

Za obradu podataka o ličnosti Klijenta u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta nije potreban pristanak Klijenta, pošto se ti podaci obrađuju na osnovu legitimnog interesa Banke, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Klijent ima pravo da se izričito izjasni da ne želi da se njegovi podaci o ličnosti obrađuju u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta, a Banka ima obavezu da mu omogućiti da se o ovome izjasni. U tom slučaju podaci o ličnosti koji se odnose na Klijenta neće se obrađivati u tu svrhu. U slučaju da se podaci o ličnosti obrađuju u svrhu direktnog marketinga po osnovu pristanka Klijenta, isto se može opozvati i njegovi podaci o ličnosti se više neće obrađivati u tu svrhu, što ne utiče na zakonitost obrade podataka o ličnosti do tog trenutka.

Banka kao rukovalac obrade podataka o ličnosti je dužna da u trenutku prikupljanja podataka o konkretnom licu, tom licu pruži sledeće informacije:

- 1) kontakt podatak Banke, kao i identitet njenog predstavnika, ako je on određen;
- 2) kontakt podatke lica za zaštitu podataka o ličnosti;
- 3) svrhu i pravni osnov obrade;
- 4) o postojanju legitimnog interesa ako se obrada vrši na osnovu ovog pravnog osnova;
- 5) informacije o primaocu, odnosno grupi primalaca podataka o ličnosti, ako oni postoje;
- 6) o činjenici da planira da iznese podatke o ličnosti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju (priroda samog posla), kao i o upućivanju na odgovarajuće mere zaštite;
- 7) o pravu da se podnese pritužba Povereniku za zaštitu podataka o ličnosti;
- 8) o tome da je davanje podataka o ličnosti i zakonska i ugovorna obaveza te da je davanje podataka neophodan uslov za zaključenje ugovora, kao i o tome da li lice na koje se podaci odnose ima obavezu da da podatke o svojoj ličnosti i o mogućim posledicama ako se podaci ne daju i
- 9) o postojanju automatizovanog donošenja odluke.

Podaci o ličnosti biće čuvani tokom trajanja ugovornog odnosa, odnosno dok postoji pristanak lica čiji se podaci obrađuju, te u roku na koji je Banka zakonski obavezana za čuvanje određenih podataka o ličnosti, u kom slučaju neće biti omogućena aktivna obrada tih podataka u druge svrhe, nego samo njihovo čuvanje u zakonom propisane svrhe.

Podaci o ličnosti koji se obrađuju od strane Banke mogu se ustupiti trećim licima na osnovu:

- 1) pristanka lica čiji se podaci obrađuju;

- 2) izvršenja ugovora u kojem je jedna od stranaka lice čiji se podaci obrađuju;
- 3) odredbi zakona.

Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni državnim organima i drugim organima kojima je Banka ovlašćena ili obavezna da dostavi podatke o ličnosti na osnovu zakona koji uređuju to dostavljanje. Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni i licima s kojima Banka ima ugovorni odnos, pružiocima usluga i angažovanim licima Banke koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima o ličnosti. Sva lica koja zbog prirode posla koji obavljaju sa Bankom ili za Banku imaju pristup podacima o ličnosti dužni su da te podatke o ličnosti čuvaju kao bankarsku odnosno poslovnu tajnu u skladu sa Zakonom o bankama i drugim propisima koji regulišu tajnost podataka. Ugovori sa takvim licima usklađeni su sa zahtevima Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Lice čije podatke o ličnosti Banka obrađuje ima pravo na pristup svim svojim podacima o ličnosti, njihovu ispravku, dopunu, brisanje ako ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor. Lice na koje se podaci odnose ima pravo u svakom trenutku da povuče svoj pristanak. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja. Pre davanja pristanka, lice na koje se podaci odnose se o tome obaveštava. Banka je dužna da omogućiti da povlačenje pristanka bude jednako jednostavno kao i davanje istog.

XII ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja, a počinju da se primenjuju od 21.08.2019.godine i Banka ih ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mestu. Ova prečišćena verzija je sačinjena od integralnog teksta usvojenog na sednici Upravnog odbora od 27.02.2017. godine, usvojenim izmenama ovih Opštih uslova na sednici Upravnog odbora od 24.05.2017. godine, usvojenim izmenama ovih Opštih uslova na sednici Upravnog odbora od 09.05.2018. godine i usvojenim izmenama i dopunama ovih Opštih uslova usvojenih na sednici Upravnog odbora od 29.07.2019. godine, a poslovno ime Banke, ažurirano je u ovom dokumentu u skladu sa Odlukom Upravnog odbora Banke od 20.09.2019. godine.

UPRAVNI ODBOR BANKE