

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, Upravni odbor Banke je na sednici od 29.07.2019. godine i od 20.09.2019. godine, utvrdio:

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA
OTP banka Srbija AD Beograd
DEO I – OPŠTI USLOVI
(prečišćena verzija)**

I UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja OTP banka Srbija AD Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) sadrže standardne uslove poslovanja koje OTP banka Srbija AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na sve Klijente Banke, uslove za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke, postupak komunikacije između Klijenta i Banke, kao i uslov obavljanje poslovanja između Klijenta i Banke i druga pitanja od interesa za poslovanje Banke sa Klijentima.

Opšti uslovi poslovanja sastoje se od 2 (dva) dela, i to:

- **Deo I** - Opšti uslovi poslovanja sadrže osnovne i opšte odredbe koje se primenjuju na Klijente pravna lica, na standardne uslove poslovanja, na uspostavljanje odnosa između Banke i Klijenta, sredstva obezbeđenja koje Banka uzima, postupak komunikacije i uslove za obavljanje transakcija između Klijenta i Banke.
- **Deo II** - Opšti uslovi poslovanja koji se primenjuju u odnosima sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, pored opštih i osnovnih odredbi koje se odnose na uslove poslovanja, uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke odnosno postupak komunikacije između njih, sadrži i opšte odredbe zajedničke grupama bankarskih proizvoda, posebno proizvodima koji su regulisani propisima koji uređuju oblast zaštite korisnika finansijskih usluga i to: depoziti, krediti, dozvoljeno prekoračenje računa, kreditna platna kartica, s tim da će minimum uslova za svaku navedenu vrstu proizvoda biti iskazan u posebnom katalogu proizvoda Banke čije je usvajanje u nadležnosti Izvršnog odbora Banke.

Opšti uslovi poslovanja Dela I se isključivo odnose na Klijente pravna lica, a odredbe Opštih uslova iz Dela II se isključivo primenjuju na Klijente fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike s tim da se odgovarajuće odredbe Opštih uslova Dela I mogu primeniti i na Klijente fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike ukoliko Opštim uslovima poslovanja Dela II nisu drugačije regulisani. U slučaju neslaganja između Opštih uslova iz Dela I i Opštih uslova iz Dela II, u odnosu na Klijente fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike primat će imati Opšti uslovi poslovanja iz Dela II.

Klijenti Banke su pravna i fizička lica (rezidenti i nerezidenti), preduzetnici i poljoprivrednici, koji koriste usluge Banke ili koji se obrate Banci radi korišćenja tih usluga i koje je Banka kao takve identifikovala (u daljem tekstu: Klijent). Ako nije drugačije određeno ovim Opštim uslovima poslovanja, reč „Klijent“ zajednički je naziv za pravno i fizičko lice, preduzetnika i poljoprivrednika.

Pod pravnim licem u smislu ovih Opštih uslova poslovanja podrazumevaju se sledeći subjekti: privredno društvo, banka, društvo za osiguranje, društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, društvo za upravljanje investicionim fondovima, berza, brokersko-dilersko društvo, investiciono društvo, zadruga, drugo pravno lice, društvena organizacija, udruženje građana, fondacije i zadužbine.

Pod fizičkim licem se podrazumeva pojedinac koji usluge Banke koristi, koristio je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Pod preduzetnikom se podrazumeva poslovno sposobno fizičko lice koje samostalno obavlja delatnost u cilju ostvarivanja prihoda i koje je kao takvo registrovano u nadležnom registru, a sve u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva, a pod poljoprivrednikom, nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

Banka Klijentima stavlja na raspolaganje celu lepezu bankarskih proizvoda i usluga, posebno:

- Otvaranje, vođenje i gašenje računa,
- Izvršavanje trajnih naloga za interna i eksterna plaćanja,
- Platni promet u zemlji i inostranstvu,
- Odobranje raznih vrsta kredita,

- Izdavanje garancija i akreditiva,
- Eskont menica,
- Kastodi usluge,
- Usluge administriranja i čuvanja finansijskih instrumenata za račun trećih lica,
- Investicione usluge,
- Brokersko-dilerske usluge,
- Platne kartice (debitne i kreditne),
- Usluge elektronskog bankarstva,
- Dinarsku i deviznu štednju,
- Usluge menjačkih i deviznih poslova,
- Primanje depozita,
- Faktoring,
- Kao i druge bankarske proizvode i finansijske usluge saglasno relevantnim propisima, uz napomenu da su proizvodi i usluge pod alinejom 1 (otvaranje, vođenje i gašenje računa), alinejom 2 (izvršavanje trajnih naloga za interna i eksterna plaćanja), alinejom 3 (platni promet u zemlji i inostranstvu), alinejom 11 (platne kartice) i to u delu koji se odnosi na debitne platne kartice) i alinejom 12 (usluge elektronskog bankarstva) regulisani Opštim uslovima pružanja platnih usluga Banke, a proizvodi i usluge pod alinejom 12 (usluge elektronskog bankarstva), regulisani su i Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike, i dostupni Klijentima na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs i ekspoziturama Banke.

Pored Opštih uslova poslovanja, Banka na odnose sa Klijentima primenjuje 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 Klijenta se obezbeđuje zaključenjem pisanog ugovora između Banke i Klijenta ukoliko su u ugovoru sadržani Opšti uslovi poslovanja koji se odnose na predmet ugovora ili ukoliko se ugovor na njih izričito poziva.

Banka je dužna da primenjuje Opšte uslove poslovanja na odnose između Banke i Klijenta nastale po osnovu:

- pisanog ugovora između Banke i Klijenta,
- pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog 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 pisanog ugovora.

Banka će na vidnom mestu u svojim ekspoziturama kao i na Internet prezentaciji Banke istaći primerak Opštih uslova poslovanja na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima da se upoznaju sa uslovima poslovanja sa Bankom.

Opšti uslovi poslovanja se izrađuju na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta, srpska verzija će biti merodavna. Klijent može biti uveren da će Banka savesno izvršavati njegove naloge i činiti sve što je u njenoj moći radi zaštite njegovih interesa u svakom pojedinom slučaju.

Pored standardnog isticanja Opštih uslova poslovanja na vidnom mestu, Banka omogućava Klijentu da se dodatno upozna sa Opštim uslovima poslovanja u celini ili delu koji se odnosi na određeni bankarski proizvod, tako što će Klijenta obavestiti da može podnošenjem zahteva Banci dobiti pisane informacije o Opštim uslovima poslovanja, kao i odgovarajuće objašnjenje i instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja.

Banka je dužna da štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Klijentu, a u skladu sa praksom i relevantnim domaćim zakonskim i drugim propisima.

U slučaju neslaganja između odredbi zaključenog pisanog ugovora i Opštih uslova poslovanja i odredbi drugih akata Banke, u odnosima između Banke i Klijentata obavezujuće su odredbe zaključenog Ugovora, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja pa odredbe drugih akata Banke

II PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke i dobrim poslovnim običajima.

Banka ima pravo da na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, a u skladu sa svojim procedurama, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu.

Banka je dužna da Klijentu, na njegov zahtev, uruči izvod iz Opštih uslova poslovanja koji se odnosi na konkretan bankarski proizvod.

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

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 koje nije imala uticaj i koje nije mogla da predvidi ili spreči ili izbegne;
- usled obustave rada koja je nastala kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu prema Banci, 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.

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, to je regulisano Opštim uslovima pružanja platnih usluga Banke.

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 je Klijent upoznat na odgovarajući način, uključujući a ne ograničavajući se i na sam ugovor o konkretnom proizvodu koji koristi.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima koji regulišu tu materiju, odnosno iz drugih opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe računa i/ili platne kartice itd. Banka može stornirati, bez posebnog naloga i saglasnosti Klijenta, knjiženja na račun Klijenta izvršena greškom.

U cilju ispunjavanja principa transparentnosti poslovanja i što potpunijeg informisanja Klijenata, Banka je dužna da bez odlaganja, pored isticanja na svojoj Internet prezentaciji, istakne na vidnom mestu u ekspoziturama Banke sledeća akta, kao i njihove izmene i dopune:

- važeću kursnu listu;
- efektivne kamatne stope po proizvodima, u skladu sa relevantnim propisima;
- Tarifu za naplatu naknada i troškova po svim proizvodima;
- Opšte uslove poslovanja, kao i druge informacije koje su značajne za ostvarivanje poslovnog odnosa između Banke i njenih Klijenata.

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, Internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko Korisničkog centra, direktnom usmenom i pisanim komunikacijom, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i komunikaciju putem elektronskih platformi koje podrazumevaju informacione i telekomunikacione tehnologije koje se koriste u svrhu pružanja usluga Banke Klijentima elektronskim putem, kao i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja).

Svaka pisana korespondencija između Klijenta i Banke izvršena lično ili putem kurira i predviđena ovim Opštim uslovima poslovanja, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta overena pečatom Banke o prispeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane Banke.

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 ne preuzima niti može snositi odgovornost u pogledu izvornosti, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, štetnih posledica koje mogu proisteći u vezi sa korišćenjem pisanog materijala nepodobnog za

takva dokumenta, tačnog tumačenja ili prevoda kao ni za vrstu, količinu ili prirodu robe na koju dokumenta upućuju.

Dokumenta stranog porekla prezentovana Banci kao dokaz identiteta ili ovlašćenja biće pažljivo ispitana u pogledu njihove podobnosti u skladu sa obavezujućim zakonima i propisima i unutrašnjim aktima Banke.

Banka, međutim, ne snosi nikakvu odgovornost u tom pogledu van okvira pravila o dužnoj pažnji.

Pisana korespondencija od strane Banke prema Klijentu će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu, te svako obaveštenje ili dopis koje je Banka uputila na poslednju adresu koju je Klijent dostavio i/ili Banka preuzela od nadležne organizacije kod koje je Klijent registrovan, smatra se uredno uručenom. Banka sa Klijentom može pisanim putem komunicirati i slanjem obaveštenja SMS-om, faksom, putem elektronskih platformi, elektronskom poštom ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke i smatraće se da je navedeno obaveštenje primljeno od strane Klijenta momentom upućivanja i to:

- a) ako je poslata putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine,
- b) ako je poslata elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom,
- c) ako je poslata putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe,
- d) ako je poslata poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta, a u skladu sa izričitim pisanom izjavom Klijenta predatoj Banci u tom smislu,
- e) kod preuzimanja putem elektronskog bankarstva – na dan kada je obaveštenje ili dopis postavljen na server elektronske platforme na način da bude vidljiv Klijentu.

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

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

Banka može prihvatiti nalog od Klijenta posredstvom telefaksa, teleksa, 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, teleksa 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, teleksa ili elektronske pošte.

Nalozima dati posredstvom faksa, teleksa 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.

Banka može, na osnovu sopstvene diskrecije i u skladu sa bankarskom praksom, otposlati vrednosne papire, na Klijentov rizik, osiguranim ili neosiguranim preporučanim pismom ili sa malom deklarisanom vrednošću, a u odsustvu instrukcija Klijenta u suprotnom smislu.

Banka ima pravo da podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks, elektronsku adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg akta, koristi radi dostavljanja Klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

III PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA

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

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

Klijenti Banke pravna lica, preduzetnici i poljoprivrednici dužni su da Banku obaveste o statusnoj (ukoliko je primenljivo) i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preduzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim računom u roku i na način iz Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Klijenti su dužni da obaveste Banku i o svim drugim promenama koje utiču ili bi mogle uticati na nesmetano obavljanje poslovanja Klijenta preko Banke, kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke prema Klijentima, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Klijent je obavezan da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke prilikom uspostavljanja odnosa sa Bankom.

Klijent ili ovlašćeno lice može se obratiti Banci pisanim putem (preko pošte, elektronske pošte ili faksom) i zatražiti od Banke informacije koje se odnose na:

- stanje kredita Klijenta;
- 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 na adresu registrovanog sedišta ili adrese za prijem pošte preko pošte ili na njegovu adresu elektronske pošte 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 ugovornog odnosa, odnosno u toku poslovne saradnje.

U slučaju da Klijent blagovremeno ne obavesti Banku o promeni adrese registrovanog sedišta ili adrese za prijem pošte preko pošte, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje pismena koja su upućena na adresu koju je Klijent odredio, smatraće se uredno dostavljenim, a bilo koja obaveza Banke prema Klijentu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem u ovakvom slučaju, smatraće se izvršenom na jedan od sledećih načina:

- na dan predaje pismena pošti za slanje preporučenom pošiljkom;
- na dan predaje za dostavljanje pošiljke firmi koja je registrovana za vršenje dostave;
- na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke.

Ukoliko je Klijent promenio adresu registrovanog sedišta ili adresu za prijem pošte, a o promeni iste nije uopšte ili blagovremeno obavestio Banku, odnosno ukoliko Banka ni posle 2 (dva) pokušaja ne uspe da izvrši dostavu pisanih dokumenata (izveštaji, obaveštenja i svaka druga informacija poslata Klijentu u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom) poštom na toj adresi, Banka se oslobađa daljeg slanja pisanih obaveštenja na ovaj način.

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.

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 stranoj 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 slučaju bankrotstva ili drugih administratora, 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 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, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor na rad Banke, Klijent može podneti Banci, u roku od 60 (šezdeset) dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kada je ta povreda učinjena, 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 razlozi za podnošenje tog prigovora. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik Klijenta 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 gore navedenog roka od 60 (šezdeset) dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, odnosno 3 (tri) godine od kada je povreda učinjena, 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 ne naplaćuje 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, pritužbu u pismenoj formi ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije i to u roku od 3 (tri) meseca od dana prijema odgovora Banke ili od proteka 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 je Narodna banka Srbije dostavila 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 sa 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 od 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.

IV OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

1. DEPOZITI

Depozit je novčana obaveza Banke, dinarska ili devizna, koja proizilazi iz novčanog depozita, tekućeg računa ili drugog novčanog računa, a na osnovu kog nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom.

Depozit može biti depozit po viđenju i oročeni depozit, a oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni, sa namenom i bez namene, sa i bez otkaznog roka.

Uslovi prijema depozita, prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom o depozitu.

Klijentu koji kod Banke položi sredstva, Banka plaća kamatu u visini koja je utvrđena, Opštim uslovima poslovanja Banke i drugim aktima i ugovorom o depozitu na osnovu koga Klijent deponuje sredstva kod Banke,

Banka ima pravo da propisuje, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke, minimalne iznose oročenog depozita, nominalne kamatne stope, periode oročavanja i ostale uslove.

1.1. Trajanje i prestanak oročenog depozita

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

Tokom trajanja oročenog depozita, Klijent nema pravo raspolaganja oročenim sredstvima, osim ako to nije predviđeno posebnim ugovorom ili uslovima konkretnog proizvoda Banke.

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

Banka zadržava pravo da u skladu sa svojom poslovnom politikom propisuje minimalne uslove oročavanja depozita i perioda oročavanja.

2. PLASIRANJE SREDSTAVA

Plasmani koje Banka odobrava Klijentima koji ispunjavaju utvrđene uslove kreditne sposobnosti, u zavisnosti od roka otplate mogu biti kratkoročni (do 12 meseci) i dugoročni (preko 12 meseci), a u zavisnosti od namene kredita nenamenski i namenski (investicioni, stambeni, potrošački i sl.).

Banka plasira sredstva u vidu odobravanja kredita, plasmana u hartije od vrednosti, izdavanja garancija, avala, drugih oblika jemstva, otvaranja akreditiva i drugih poslova, pridržavajući se važećih propisa i akata Banke.

Banka može odobriti ili produžiti dozvoljeno prekoračenje računa, na osnovu zahteva Klijenta, a u skladu sa uslovima propisanim aktima Banke.

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 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. blokadu usled izvršenja ili blokadu 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 sredstvima na računu, odnosno korišćenje platne kartice i u slučaju da Klijent delimično izmiri svoje dospele obaveze prema Banci, o čemu će Banka obavestiti Klijenta na ugovoreni način.

Uslovi za ocenu kreditne sposobnost Klijenata utvrđuje se saglasno važećim propisima, odnosno aktima Banke. Banka odobrava plasmane saglasno važećim procedurama i aktima Banke.

2.1. Sredstva obezbeđenja i instrumenti naplate

Shodno vrsti plasmana, Banka prihvata sledeće instrumente naplate i sredstva obezbeđenja plaćanja za urednu otplatu dospelog neplaćenog potraživanja Banke:

- trajni nalog za naplatu obaveza po plasmanu zaduženjem tekućeg ili nekog drugog računa Klijenta;
- blanko solo menice potpisane od strane Klijenta, kao izdavaoca menice, sa meničnim pisanim ovlašćenjem;
- solidarno jemstvo pravnog lica ili fizičkog lica;
- ovlašćenja direktnog zaduženja;
- garantni depozit, oročen kod Banke od strane Klijenta i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zaloga na pokretnoj imovini 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), instrumentima tržišta novca (trezorski, blagajnički i komercijalni zapisi), udelima privrednih društava, 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 kredita 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;
- čvrsta pisma podrške stranih osnivača u vidu „letter of comfort“ i korporativne garancije
- druga sredstva obezbeđenja i instrumenti naplate a u zavisnosti od prirode posla i važeće regulative.

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

U skladu sa procenom rizika, Banka može da zatraži od Klijenta da dostavi i druga sredstva obezbeđenja koja nisu regulisana ovim dokumentom.

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.

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 poravnjanja.

Klijent nije ovlašćen da zahteva izmenu uobičajenog načina realizacije određenog sredstva obezbeđenja.

Ukoliko, tokom otplate kredita i/ili drugog plasmana podnesena sredstva obezbeđenja i/ili instrumenti naplate postanu neadekvatni, tj. nedovoljni da obezbede potraživanja Banke, Banka može da zatraži od Klijenta da podnese druge ili dodatne instrumente naplate i/ili sredstva obezbeđenja. U slučaju da Klijent ne postupi po zahtevu Banke i u određenom roku ne dostavi tražena nova ili dodatna sredstva obezbeđenja i/ili instrumente naplate, Banka ima pravo da proglasi dospelim predmetno potraživanje i izvrši njegovu prinudnu naplatu, kao i da po ovom osnovu aktivira svaki ili sve instrumente naplate i/ili sredstva obezbeđenja predate Banci po određenom ugovoru.

Svako sredstvo obezbeđenja koje je Klijent pružio u korist Banke, u vezi sa bilo kojom transakcijom, neće prestati, biti pod ograničenjem ili na bilo koji drugi način ograničeno usled Klijentovog prigovora već, upravo obrnuto, nastaviće da proizvodi pravno dejstvo i biće na raspolaganju Banci u svojoj potpunosti sve dok se poslovni odnosi između Banke i Klijenta ne završe na način zadovoljavajući za Banku.

2.2. Ostale opšte odredbe

Banka može, bez posebne saglasnosti Klijenta, svoja potraživanja prema Klijentu ustupiti trećim licima, o čemu će obavestiti Klijenta u skladu sa zakonom.

Banka može koristiti za naplatu dospelih potraživanja prema Klijentu sva dinarska sredstva Klijenta koja se vode kao depozit po viđenju na dinarskim računima kod Banke, kao i protivvrednost deviznih sredstava kod Banke, hartije od vrednosti i druga sredstva koja se vode kod Banke, ako sudskim nalogom ili odlukom nadležnog suda nije izuzeto izvršenje ovih instrumenata.

Banka ima pravo kontrole namenskog korišćenja sredstava kredita i urednosti Klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenom važećim propisima i aktima Banke.

Banka ima pravo da, bezuslovno i bez najave, otkáže dalje korišćenje neiskorišćenog iznosa okvirnih kredita, u skladu sa poslovnom politikom Banke, važećim propisima i uslovima poslovanja na finansijskom tržištu, u skladu sa ugovorom.

Ako drugačije nije ugovoreno, Klijent pravno lice ima pravo da otplati svoje dugovanje Banci nastalo na osnovu kredita, odnosno nekog drugog plasmana Banke u celosti i pre roka dospeća pod uslovom da o toj nameri obavesti Banku u ugovorenom roku pre pre vremena otplate uz plaćanje naknade u visini utvrđenoj ugovorom, a u skladu sa aktom Banke kojim je to definisano.

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. U slučaju da na tim računima nema dovoljno ili nema sredstava, Banka ima pravo da preduzme navedene radnje, narednog dana od uplate sredstava.

3. KREDITNE KARTICE

Banka pravnim licima vrši izdavanje kreditnih business kartica koje predstavljaju instrument bezgotovinskog plaćanja samo ukoliko Klijent pravno lice ispunjava uslove za izdavanje kreditne kartice propisane aktima Banke i pozitivnim propisima. Međusobna prava i obaveze Banke kao izdavaoca kartice i Klijenta definisani su ugovorom o izdavanju i korišćenju business kreditne kartice.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na kreditne kartice po pitanjima koja nisu regulisana ugovorom o izdavanju i korišćenju business kreditne kartice, odnosno Okvirnim ugovorom o pružanju platnih usluga.

3.1. ATM - bankomati

ATM označava mrežu bankomata/automatizovanih mašina za usluge isplate i/ili davanja određenih informacija (na primer stanja na račun), koje pripadaju Banci, ali i drugim bankama, a koriste se radi pružanja odgovarajućih usluga Klijentu.

Klijent može obavljati transakcije na ATM uređajima Banke i drugih banaka u Srbiji i u inostranstvu korišćenjem odgovarajuće platne Kartice.

Sve transakcije koje zahtevaju identifikaciju Klijenta vrše se korišćenjem PINa (Ličnog identifikacionog broja). Kombinovana upotreba Kartice i PINa predstavlja dokaz da nalog za transakciju isključivo daje Klijent.

ATM transakcije se obavljaju putem platne kartice, a sa odgovarajućeg računa definisanog od strane Banke izdavaoca za izvršenje transakcija karticom. Osim stanjem na odgovarajućem račun (debitne kartice) ili preostalim neiskorišćenim limitom (kreditne kartice), ATM transakcije mogu biti ograničene i parametrima za podizanje gotovine (limitima) definisanim od strane banke izdavaoca kartice, samim tehničkim mogućnostima ATM uređaja i limitima definisanim od strane banke vlasnika bankomata.

Podizanje gotovine Karticom u zemlji moguće je samo u RSD. Podizanje gotovine Karticom u inostranstvu vrši se u valuti koju omogućava banka vlasnik ATM uređaja u skladu sa domicilnim propisima.

Klijent, a u slučaju pravnog lica, Klijent, može da obavi transakciju na ATM neke druge banke, pri čemu ga kroz proces vodi ATM dotične banke. Klijent snosi troškove naknade za predmetnu međubankarsku transakciju, u iznosu koji je naznačen u Tarifniku.

Banka može, u bilo kom trenutku i bez prethodnog obaveštenja Klijenta, obustaviti ili ukinuti mogućnost ATM transakcije bilo zbog sigurnosti

transakcije ili zbog nekog drugog legalnog razloga. Banka takođe može ukinuti privremeno ili trajno rad jednog ili više ATM uređaja bez prethodne najave zbog održavanja, kvara, greške u radu ili sigurnosnih razloga. U ovakvim slučajevima Banka ne preuzima nikakvu odgovornost prema Klijentu za štetu ili gubitak koji mogu nastati kao posledica toga.

Svaka transakcija preko ATM uređaja Banke je predmet video nadzora.

4. NAPLATA ČEKOVA I MENICA

Banka će isplatiti sredstva po osnovu čekova/menica tek pošto sama izvrši naplatu po istima. Ukoliko Banka međutim, pre izvršene naplate, odobri račun Klijenta za sredstva po osnovu menica i čekova koji su joj prezentovani na naplatu, takvo odobrenje računa Klijenta je uslovljeno izvršenjem potpune naplate od strane Banke.

Kada su u pitanju čekovi domicilirani u inostranstvu, Banka, isto tako, ne preuzima odgovornost u smislu preduzimanja svih drugih radnji koje mogu biti propisane relevantnim zakonodavstvom o čeku mesta takvog domicila. Inostrane čekove i/ili menice pravnih lica i preduzetnika Banka na naplatu (na inkaso) u inostranstvo šalje kurirskom službom (DHL itd.) ili preporučenom poštom u zavisnosti od instrukcija Klijenta. Čekovi i menice se šalju na naplatu na rizik i trošak Klijenta pravnog lica i/ili preduzetnika.

U skladu sa relevantnim zakonima i drugim propisima, Klijent je odgovoran prema Banci u smislu naplate čeka, po kojem je Banka odobrila račun Klijenta sa klauzulom "uslovljeno naplatom", sve do potpune naplate od strane Banke, naročito u okolnostima kada se dužnik po takvom čeku nalazi u postupku prinudnog poravnjenja, likvidacije, stečaja ili sličnom postupku odnosno ako je Banka došla do saznanja o poslovnim problemima dužnika koji mogu prouzrokovati, po Bančinom uverenju, probleme u naplati ili neizvesnost iste.

Ukoliko čekovi nisu naplaćeni prilikom prezentacije ili je slobodno raspolaganje naplaćenim sredstvima ograničeno zakonom ili zvaničnim aktima ili takvi instrumenti ne mogu uopšte odnosno blagovremeno biti prezentovani zbog nepremostivih prepreka ili je proglašen moratorijum ili slične okolnosti postoje u zemlji gde su menice i čekovi plativi, Banka je ovlašćena i ima pravo da povratno zaduži račun Klijenta za iznose odobrene po osnovu takvih čekova čak i u slučajevima kada Banka ne može da raspolaže predmetnim čekovima.

U svim slučajevima kada se zaduži račun Klijenta odobren po osnovu ovakvih čekova, Banka zadržava svoj zahtev u pogledu takvih čekova u odnosu prema Klijentu ili bilo kojoj drugoj osobi odgovornoj u tom slučaju, bivajući ovlašćena na naplatu punog iznosa takvih čekova, uz dodatne zahteve a do potpunog pokrića eventualnog minusa na računu.

U slučaju diskontovanja hartija od vrednosti denominiranih u stranoj valuti, kursni rizik snosi lice koje je prezentovalo hartiju na diskont.

4.1. Odgovornost/isključenje odgovornosti Banke

Ukoliko su Banci vraćeni čekovi, plativi u inostranstvu, koji nisu mogli biti naplaćeni zbog relevantnih odredaba merodavnog stranog zakona, u slučaju krađe ili falsifikata, u slučaju da izdavalac čeka nema dovoljno sredstava na svom računu ili zbog sporazuma postignutog sa stranim bankama, a po osnovu kojih je Banka već odobrila sredstva, Banka je ovlašćena da adekvatno zaduži sve račune Klijenta, s tim što je dužna da o tome obavesti Klijenta. U slučaju da se napred navedeni čekovi, vraćeni od strane ino-banke, izgube u putu do Banke, Banka ne snosi nikakav rizik i odgovornost a eventualne troškove snosi Klijent.

Banka ne preuzima odgovornost za blagovremenu prezentaciju, protest ili pribavljanje potvrde o prezentaciji hartije od vrednosti u slučajevima kada se isto vrši van banaka ili u inostranstvu kao ni, kada su u pitanju menice, čekovi i slični nalozi, kada isto treba izvršiti u zemlji osim ukoliko isti ne budu dostavljeni Banci najmanje osam radnih dana pre njihove dospelosti.

5. HARTIJE OD VREDNOSTI I DRUGI FINANSIJSKI INSTRUMENTI

U svojstvu ovlašćene banke (investicionog društva): Banka pruža sledeće investicione usluge:

- prijem i izvršenje naloga kupovine/prodaje finansijskih instrumenata za račun Klijenta,
- Investiciono savetovanje,
- upravljanje portfoliom,

- usluge pokroviteljstva u vezi sa ponudom i prodajom finansijskih instrumenata uz obavezu otkupa,
- usluge pokroviteljstva u vezi sa ponudom i prodajom finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa,
- čuvanje i administriranje finansijskih instrumenata za račun Klijenta,
- usluge korporativne agenture,
- istraživanje i finansijska analiza u oblasti investiranja i drugi oblici preporuka u vezi sa transakcijama finansijskim instrumentima,
- pružanje investicionih saveta u pogledu transakcija finansijskim instrumentima,
- usluge market mejkera,
- druge usluge u skladu sa propisima.

U svojstvu kastodi banke, Banka pruža sledeće kastodi usluge: usluge za investicione fondove i dobrovoljne penzijske fondove. Banka obavlja poslove kastodi banke u skladu sa zakonom i Pravilima poslovanja i ugovorom sa Klijentom. Banka će obavljati ove poslove u skladu sa instrukcijama Klijenata, a u cilju zaštite interesa Klijenata i čuvanja poverljivih informacija.

Banka obavlja i dodatne usluge čuvanja i administriranja finansijskih instrumenata za račun Klijenata, uključujući i čuvanje instrumenata i sa tim povezane usluge, kao što je administriranje novčanim sredstvima i kolateralom. I ovi poslovi se obavljaju u skladu sa instrukcijama Klijenata, a u cilju zaštite interesa Klijenata i čuvanja poverljivih informacija. Banka pruža sledeće usluge: otvaranje i vođenje vlasničkih i kastodi računa HOV kod nadležnog registra; izvršavanje naloga za prenos prava iz HOV i naloga za upis prava trećih lica na HOV; naplata potraživanja po osnovu dospelih HOV, kamata, dividendi; obaveštavanje i zastupanje akcionara na godišnjim skupštinama akcionarskih društava i obavljanje i drugih poslova.

Banka naplaćuje proviziju saglasno važećim tarifnicima za ove usluge.

Klijent Banke zaključuje poseban ugovor o pružanju usluga u vezi sa hartijama od vrednosti i drugim finansijskim instrumentima kojim se regulišu posebni uslovi i procedura kod prijema i izvršenja naloga Klijenta. Klijent je dužan da, organizacionom delu za investicione usluge, odnosno, kastodi usluge, dostavi i dodatnu dokumentaciju na njihov zahtev.

Banci i Klijentu su zabranjene radnje koje podrazumevaju korišćenje privilegovanih informacija i manipulaciju na tržištu.

Klijent će Banci nadoknaditi štetu u skladu sa zakonom, koja je posledica netačnih podataka, pogrešne dokumentacije, neizvršenja preuzetih obaveza, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Klijent Banke je dužan da poštuje rokove definisane relevantnim zakonima i podzakonskim aktima, kao i rokove Banke. U suprotnom Banka neće biti u mogućnosti da izvrši uslugu, a Klijent je obavezan da plati eventualne troškove.

6. POSLOVI KUPOPRODAJE DEVIZNIH SREDSTAVA

Banka izvršava naloge za kupoprodaju deviznih sredstava u skladu sa relevantnim zakonima u oblasti deviznog poslovanja i drugim propisima Narodne banke Srbije i drugih nadležnih institucija.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije u oblasti deviznog poslovanja, kupoprodajne transakcije u stranim valutama kojima se trguje na deviznom tržištu obavljaju se uz primenu odgovarajućih Bančinih kurseva valuta i to kupoprodaja deviza po kursovima u rasponu kupovnog i prodajnog kursa iz kursne liste Banke za devize, odnosno kupoprodaja efektivne po kursovima iz kursne liste Banke za efektivu. Kursne liste Banka formira u skladu sa aktuelnim kretanjima na deviznom tržištu u zemlji i inostranstvu, na osnovu odnosa ponude i tražnje za devizama.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije u oblasti deviznog poslovanja, Banka primenjuje sopstvene kurseve, važeće na dan izvršenja transakcije i/ili na dan knjiženja odobrenja/zaduženja Klijentovog računa.

Važeći kursevi valuta biće jasno istaknuti u prostorijama Banke i internet prezentaciji.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije u oblasti deviznog poslovanja, terminske devizne transakcije se obavljaju uz primenu kurseva dogovorenih između Klijenta i Banke u svakom pojedinačnom slučaju.

Ukoliko izvrši terminsku kupovinu deviza od Klijenta, Banka ima pravo da zahteva od Klijenta da, najkasnije dva radna dana pre datuma dospelosti ugovora, obezbedi potvrdu o primljenim deviznim sredstvima.

Ukoliko izvrši terminsku prodaju deviza Klijentu, Banka ima pravo da zahteva od Klijenta da, najkasnije dva radna dana pre datuma dospelosti ugovora, obezbedi potvrdu o prijemu pokrića.

Ukoliko Klijent nije u mogućnosti da Banci obezbedi zahtevanu potvrdu ili iz bilo kog razloga nije u mogućnosti da ispunji svoje obaveze iz terminskog ugovora, Banka neće izvršiti prema Klijentu svoj deo obaveze iz ugovora odnosno storniraće ugovor, ali će za troškove neispunjenja ugovora od strane Klijenta i troškove prinudnog saldiranja terminske transakcije od strane Banke po kursu koji Banka postigne na tržištu za predmetnu transakciju, biti zadužen ili odobren račun Klijenta, po obračunu koji će Klijentu dostaviti Banka.

7. AKREDITIVI I GARANCIJE

7.1. Opšte odredbe

Banka otvara akreditiv/izdaje garancije na osnovu Klijentovog naloga za otvaranje akreditiva/izdavanje garancije, koji sadrži pečat i potpis ovlašćenog lica, a u skladu sa važećom zakonskom regulativom i usvojenom bankarskom procedurom za otvaranje nostro akreditiva/izdavanje nosto garancija, uz dostavu neophodne dokumentacije u skladu sa zahtevom Banke.

7.2. Posebne odredbe

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za gubitke i/ili štetu koji mogu da nastanu usled pogrešnih instrukcija Klijenta.

Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za greške u prevođenju ili tumačenju tehničkih termina i može preneti odredbe akreditiva bez njihovog prevođenja.

Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za formu, potpunost, tačnost, autentičnost, falsifikat ili pravno dejstvo ma kog dokumenta ni za opšte ili posebne uslove naznačene u dokumentu ili njemu pridodate, niti preuzima bilo koju obavezu ili odgovornost za opis, količinu, težinu, kvalitet, stanje, pakovanje, isporuku, vrednost ili postojanje robe, usluga ili druge činidbe opisane u bilo kom dokumentu ili za dobru veru ili radnje ili propuste, solventnost, izvršenje ili ugled pošiljaoca, prevoznika, špeditera, primaoca ili osiguratelja robe ili bilo kog drugog lica.

Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za posledice koje nastanu zbog kašnjenja i/ili gubitka u tranzitu bilo koje poruke, pisma, poziva za plaćanje ili dokumenta, ili za kašnjenje i druge greške koje nastanu u transmisiji korišćenjem bilo kog vida telekomunikacije.

Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za posledice koje nastanu zbog prekida njenog poslovanja zbog više sile, pobuna, građanskih nemira, ratova, dejstva terorizma ili bilo kojih štrajkova ili obustava rada ili drugih uzroka van njene kontrole.

Banka neće nakon ponovnog otpočinjanja njenog poslovanja, honorisati ili negocirati po akreditivu kome je rok važnosti istekao za vreme prekida njenog poslovanja.

Ako Banka koristi usluge druge banke da bi sprovela instrukcije Klijenta (nalogodavca) čini to za račun i na rizik tog Klijenta.

Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost u slučaju da instrukcije koje je prenela drugoj banci ne budu sprovedene, čak ako je sama preuzela inicijativu u izboru te druge banke.

Klijent (nalogodavac) će biti obavezan i odgovoran za sve provizije, naknade i stvarne troškove drugih banaka koje po nalogu Banke sprovode instrukcije Klijenta (nalogodavca).

Ukoliko je u akreditivu/garanciji navedeno da su naknade na teret Klijenta i te naknade se ne mogu naplatiti ili odbiti od potraživanja, Klijent (nalogodavac) ostaje u obavezi za plaćanje ovih naknada.

Klijent (nalogodavac) će biti obavezan i odgovoran da obešteti Banku za sve obaveze i odgovornosti koje nametnu strani zakoni i običaji.

Banka nije u obavezi da prihvati prezentaciju dokumenata po akreditivu/garanciji van svog radnog vremena.

Banke posluju sa dokumentima a ne sa robom, uslugama ili činidbom na koja se dokumenta odnose.

Banka nije u obavezi da prenese akreditiv, izuzev u onoj meri i na način kako se ona izričito saglasi.

Sva dokumenta predviđena u garanciji/akreditivu i podneta po garanciji/akreditivu, uključujući i poziv za plaćanje po garanciji, Banka je dužna da pregleda sa razumnom pažnjom i u razumnom roku da bi ustanovila da li su po svom izgledu u skladu sa uslovima garancije/akreditiva.

Na svaki dokumentarni akreditiv koji banka otvori primenjuju se Jednobrazna pravila i običaji za dokumentarne akreditive, važeća Publikacija.

8. OSTALE BANKARSKE USLUGE I TRANSAKCIJE

Banka, pored napred navedenih, obavlja i poslove prihvatanja kartica na POS terminalima, poslove otvaranja escrow i drugih računa sa posebnom namenom, menjačke, faktoring poslove, poslove zastupanja u osiguranju kao i druge poslove koje Banka shodno Statutu i Zakonu o bankama, a na osnovu izdatih licenci, može obavljati.

Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu aktima Banke, donetim u funkciji sprovođenja ovih Opštih uslova poslovanja.

V KAMATE I NAKNADE

1. Kamate – opšte odredbe

Banka po bankarskim poslovima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu u skladu sa Odlukom o kamatama, tj. Kamatnom politikom Banke.

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

Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna i promenljiva. Banka Ugovorom reguliše vrstu nominalne kamatne stope.

Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa ista se sastoji od: referentne kamatne stope, kao promenljivog elementa i marže Banke kao fiksnog elementa. Referentnu kamatnu stopu predstavljaju sledeće zvanično objavljene referentne kamatne stope EURIBOR, LIBOR, BEONIA, EONIA, BELIBOR i REPO NBS - referentna kamatna stopa NBS.

Ukoliko vrednost referentne kamatne stope bude negativna, za obračun kamate u tom kamatnom periodu Banka će smatrati da je vrednost referentne kamate 0 (nula), s tim što je u obavezi da ovu odredbu reguliše ugovorom sa Klijentom u delu kojim se reguliše vrsta i visina nominalne kamatne stope.

Na dospela 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.

2. 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 aktom Banke kojim se uređuju Tarife naknada koje Banka naplaćuje od Klijenata.

VI BANKARSKA TAJNA

Bankarska tajna je poslovna tajna. Bankarskom tajnom smatraju se:

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

Banka i članovi njenih organa, akcionari i zaposleni u Banci, kao i spoljni revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju

pristup podacima iz prethodnog stava, dužni su da ove podatke čuvaju i iste ne mogu saopštavati niti na bilo koji način omogućiti pristup trećim licima, ni koristiti ih protivno interesima Banke i njenih Klijenata, ni koristiti ih na način da oni ili treća lica ostvare materijalnu korist od toga, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne za lica iz prethodnog stava ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima iz tog stava.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

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

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju: organima sudske i izvršne vlasti, poreskoj upravi, ministarstvu nadležnom za unutrašnje poslove, organima nadležnim za borbu protiv organizovanog kriminala i za sprečavanje pranja novca, drugim organima i organizacijama, u skladu sa ovlašćenjima koja su propisana zakonom i drugim propisom, kao i udruženju koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o iznosu, vrsti i ažurnosti ispunjavanja obaveza klijenata banaka kao i drugim regulatornim telima i slučajevima predviđenim Zakonom o bankama.

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, spoljnjim 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 kartica i osiguravajućim društvima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o osiguranju njenih Klijenata, 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.

VII OSTALI OPŠTI USLOVI

Ukoliko je protiv Banke istaknuto potraživanje po osnovu garancije koju je Banka izdala po nalogu ili za račun Klijenta, Banka je ovlašćena da izvrši plaćanje obaveze po garanciji na osnovu zahteva korisnika iste i to bez pokretanja bilo kakvog sudske postupka ili traženja prethodne saglasnosti od Klijenta, a u skladu sa relevantnim zakonima, propisima i praksom.

Klijent ovim potvrđuje da je upoznat sa činjenicom da Banka, u okvirima relevantnih zakona i drugih propisa, pruža stručne informacije i savete trećim licima u skladu sa svojim najboljim znanjem i uverenjem i u striktnoj saglasnosti sa međunarodnom praksom i svojim obavezama po osnovu relevantnog zakonodavstva.

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

Klijent je odgovoran u smislu naknade svih troškova i gubitaka koji mogu biti prouzrokovani kao posledica falsifikata, nepotpunosti, pravnih nedostataka ili pogrešnog tumačenja i/ili prevoda dokumenata koje je dostavio Banci u poslovima koje obavlja sa Bankom.

Banka ne može biti odgovorna za bilo koju štetu nastalu kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu ili kao posledica ometanja njenog poslovanja. Isključenje odgovornosti Banke takođe se primenjuje u slučaju da Banka, zbog

važnih razloga, potpuno ili delimično obustavi ili ograniči svoje poslovanje u određene dane ili za određeni vremenski period.

VIII MERODAVNO PRAVO / JURISDIKCIJA

Ukoliko drugačije nije izričito predviđeno od strane Banke u pisanoj formi, zakoni Republike Srbije su merodavni za regulisanje pravnih odnosa između Klijenta i Banke.

Poslovne prostorije Banke, u kojima se vode predmetni računi Klijenata, predstavljaju za obe ugovorne strane mesto izvršavanja njihovih ugovornih obaveza.

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

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

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

IX NAKNADNE IZMENE OVIH OPŠTIH USLOVA

O svakoj promeni Opštih uslova poslovanja koja se tiče specifičnog bankarskog proizvoda, Banka će obavestiti Klijenta pisanim putem ili isticanjem na vidnom mestu u eksponatima Banke ili objavljivanjem na internet prezentaciji Banke.

X RASKID POSLOVNIH ODNOSA

Osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno relevantnim zakonom i drugim propisima i Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti međusobni poslovni odnos - jednostrano, pisanom izjavom jedne od ugovornih strana.

Pored jednostranog raskida ugovornog odnosa, Banka i Klijent mogu isti raskinuti i sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi bilo putem aneksa ili posebnog sporazuma kojim će se neopozivo saglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoji sporni odnos.

Osim ako nije drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka ima pravo da u bilo kojem momentu, iz važnih razloga, jednostrano raskine ugovor u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- ako je Klijent Banci pružio netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente;
- ako se finansijska situacija Klijenta značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena do te mere da je očigledno da svoje obaveze prema Banci više ne može uredno izmirivati, uključujući ali se ne ograničavajući na činjenicu da je račun Klijenta blokiran od strane drugih poverilaca odnosno ako kasni u izmirivanju bilo koje obaveze prema Banci;
- otvaranje postupka stečaja ili likvidacije;
- ako Klijent ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši procenu realnih sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima je Banka zasnivala založno pravo, u ugovorenom roku u skladu sa zakonom, odnosno ugovorom;
- ako vrednost postojećih sredstava obezbeđenja predviđenih ugovorom sa Klijentom izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost u smislu da postane niža od ugovorenog na osnovu procene Banke, a Klijent na zahtev Banke ne obezbedi zamenu drugim sredstvom obezbeđenja;
- odbijanje nadležnog organa za upis založnog prava, hipoteke ili bilo kog drugog instrumenta obezbeđenja za koji je potreban upis;
- u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta ili trećeg lica na štetu Banke, posebno ako zadocni sa izmirivanjem svoje obaveze prema Banci po bilo kom poslovnom odnosu;
- u slučaju nenamenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Klijentu;
- 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 i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama;

- ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- ukoliko se utvrdi da se Klijent kao i vlasnici pravnog lica, predstavništva ili stranog ogranka nalaze na zvaničnim terorističkim listama, u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma,
- u drugim slučajevima predviđenim u konkretnom ugovoru sa Klijentom.

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.).

Ugovor se smatra raskinutim danom prijema pisanog obaveštenja o raskidu od strane druge ugovorne strane.

Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Klijent nije primio obaveštenje o raskidu zato što je promenio adresu registrovanog sedišta i/ili adresu za prijem pošte, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu, odnosno ukoliko Banka ni posle 2 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 raskida uzeti dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdio da je pokušao uručenje obaveštenja o raskidu ugovora.

Pravne posledice raskida biće regulisane ugovorom, s tim što će sva potraživanja po ugovorima u trenutku raskida postati dospela u celosti. U slučaju raskida ugovornog odnosa, Banka je dužna da pisanim putem obavesti Klijenta:

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

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

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

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

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

XI POSEBNI USLOVI

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

Dodatno, posebni uslovi i pravila se primenjuju na specifične vrste bankarskih poslova npr. za regulisanje odnosa povodom otvaranja dokumentarnih akreditiva – Jednoobrazna pravila i običaji za dokumentarne akreditive Međunarodne trgovinske komore u Parizu (MTK) u važećoj verziji, za garancijsko poslovanje – Jednoobrazna pravila za garancije plative na poziv Međunarodne trgovinske komore u Parizu (MTK) u važećoj verziji, za naplate/inkaso – odredbe odgovarajuće, važeće publikacije MTK (Jednoobrazna pravila za naplate).

Na transakcije sa hartijama od vrednosti i drugim finansijskim instrumentima Banka primenjuje Pravila poslovanja ovlašćene banke -

investicionog društva, Pravila poslovanja kastodi banke i Pravila poslovanja banke za dodatne usluge.

Adekvatni uslovi i pravila se primenjuju i za usluge u vezi sa stranim hartijama od vrednosti i drugim finansijskim instrumentima.

Slično tome, posebni uslovi se primenjuju na custody račune, štedne račune, prihvatanje stvari i prava na bezbedno čuvanje i upravljanje (Safe Custody) kao i za ostale, slične vrste poslovnih aktivnosti.

Bilo kakav izuzetak od primene odredaba ovih Opštih uslova 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 nepunovažan ili neprimenjiv, 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 poslovanja nisu sadržavali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe.

XII ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti 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 omogući 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, ista 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 omogući da povlačenje pristanka bude jednako jednostavno kao i davanje istog.

XIII 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 15 dana pre planiranog početka primene. Prečišćena verzija sačinjena je na osnovu integralnog teksta Opštih

uslova poslovanja usvojenih na sednici Upravnog odbora dana 12.03.2015. godine, sa izmenama i dopunama usvojenim dana 31.07.2015.godine i dana 27.02.2017. godine i izmenama i dopunama ovih Opštih uslova usvojenih na sednici Upravnog odbora održanoj dana 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