

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA DIREKTNE BANKE AD KRAGUJEVAC

SADRŽAJ

GLAVA I UVODNE NAPOMENE	2
GLAVA II PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE	3
GLAVA III PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA	4
GLAVA IV USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE	5
GLAVA V POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE	9
GLAVA VI OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA	14
6.1. PLATNI RAČUNI I PLATNE USLUGE	14
6.2. DEPOZITI	14
6.3. PLASIRANJE SREDSTAVA	14
6.4. KREDITNE I DEBITNE KARTICE	16
6.5. PLATNE TRANSAKCIJE ZASNOVANE NA ČEKU	16
6.6. ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO	17
6.7. UGOVORI O PLATNIM USLUGAMA	17
6.8. OSTALI BANKARSKI POSLOVI	17
6.9. KAMATE I NAKNADE	17
6.10. BANKARSKA TAJNA	18
GLAVA VII POSEBNI USLOVI ZA OBAVLJENJE POSLOVANJA IZMEĐU BANKE I KLIJENATA - FIZIČKIH LICA	19
7.1. DEPOZITI FIZIČKIH LICA	19
7.2. KREDITI ZA FIZIČKA LICA	21
7.3. USLOVI I POSTUPAK RASKIDA UGOVORA O KREDITIMA	23
GLAVA VIII OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA KLIJENTA	23
GLAVA IX PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA	25
GLAVA X ZAVRŠNE ODREDBE	25

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS“ br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i na osnovu člana 20. stav 1. tačka 5. Statuta Direktne Banke ad Kragujevac (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke je na sednici održanoj dana 30.09.2021. godine utvrdio Opšte uslove poslovanja Banke.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA Direktne Banke ad Kragujevac

I UVODNE NAPOMENE

1.1. Opšti uslovi poslovanja Direktne Banke ad Kragujevac (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) sadrže uslove poslovanja koje Direktna Banka ad Kragujevac (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na Klijente Banke, uslove za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke, postupak komunikacije između Klijenta i Banke, kao i uslove za obavljanje transakcija između Klijenta i Banke i druga pitanja od interesa za poslovanje Banke sa Klijentima.

1.3. Pored Opštih uslova poslovanja, Banka na odnose sa Klijentima primenjuje svoja akta kojima se na detaljniji način definiše poslovanje Banke, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja, kao i odredbe važećih propisa.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. Banka je dužna na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama i na Internet stranici, i to najkasnije 15 dana pre njihove primene, da obezbedi da se Klijent upozna sa Opštim uslovima poslovanja, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove bez odlaganja.

1.7. U slučaju neslaganja između odredaba zaključenog pisanog ugovora Opštih uslova poslovanja i odredaba drugih akata Banke, u odnosima između Banke i Klijenata obavezujuće su odredbe zaključenog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja, pa odredbe drugih akata Banke.

1.8. Radi izbegavanja nedoumica, pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima poslovanja kao i u pripadajućim Prilozima, imaju sledeće značenje:

Klijent Banke: označava pravna i fizička lica, koja koriste ili su koristili finansijske usluge ili su se Banci obratila radi korišćenja tih usluga i koje je Banka kao takve identifikovala.

Klijent – fizičko lice: označava korisnika finansijske usluge u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: ZZKFU) koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se Banci obratilo radi korišćenja finansijskih usluga, i to:

- 1) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,
- 2) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,
- 3) poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

Potrošač: označava fizičko lice koje u smislu Zakona o platnim uslugama zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

Klijent - korisnik platnih usluga: označava fizičko, pravno lice i preduzetnika koje u smislu Zakona o platnim uslugama koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga.

II PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

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

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

2.3. Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti izuzev onih koje su regulisane pisanim ugovorom zaključenim sa Klijentom i ovim Opštim uslovima poslovanja, kao i u slučaju kada je to utvrđeno važećim propisima ili aktima Banke.

2.4. 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 koji je nastao 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
- nastalu usled neizvršenja transakcije ili zamrzavanja sredstava Klijenta od strane finansijske institucije gde Banka i Matična banka imaju uspostavljene korespodentske odnose a po osnovu poštovanja sankcija i restriktivnih mera koje su propisane odlukama, regulativama i direktivama međunarodne zajednice ili finansijske institucije donetih u svrhu borbe protiv pranja novca, finansiranja terorizma, sprečavanja širenja oružja za masovno uništenje i drugih povezanih ciljeva.

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

2.6. 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.

2.7. Banka može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti Klijenta knjiženja na račun Klijenta izvršena greškom.

2.8. U cilju ispunjavanja principa transparentnosti poslovanja i što potpunijeg informisanja Klijenata, Banka je dužna da bez odlaganja istakne na vidnom mestu u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici sledeća akta, kao i njihove izmene i dopune:

- važeću kursnu listu;
- Opšte uslove poslovanja;
- Tarifu naknada za usluge Banke;
- Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom (u daljem tekstu: PUN);
- Obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata iz ugovora zaključenih sa Klijentima i to na dnevnom nivou (referentna kamatna stopa, stopa rasta potrošačkih cena i dr.);
- druge informacije koje su značajne za ostvarivanje poslovnog odnosa između Banke i njenih Klijenata.

2.9. Banka može potraživanja od Klijenata ustupiti trećim licima, o čemu će obavestiti Klijenta u skladu sa zakonom. Banka može potraživanja od Klijenta iz jednog ugovora ustupiti samo jednoj banci, o čemu će obavestiti Klijenta u skladu sa zakonom. U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice Klijent zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao

i prema Banci ustupiocu, a Banka kojoj su potraživanja ustupljena ne može Klijenta dovesti u nepovoljniji položaj koji bi imao da potraživanje nije ustupljeno, niti Klijent može biti izložen dodatnim troškovima. Na ustupanje potraživanja Banke prema preduzetnicima i poljoprivrednicima primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

2.10. Banka ima pravo da podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice, koristi radi dostavljanja obaveštenja Klijentu o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Za Klijente-fizička lica Banka može koristiti podatke za uspostavljanje kontakta koje je Klijent-fizičko lice dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice, radi dostavljanja Klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u slučaju da je Klijent na takvo dostavljanje izričito pristao, bilo prilikom ostvarenja saradnje sa Bankom ili naknadno.

2.11. Banka ima pravo da od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, propisanih zakonom, drugim relevantnim propisima i aktima Banke, kao i politikom matične banke u ovoj oblasti.

2.12. Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta, ukoliko to nalažu pravila sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, propisana zakonom, drugim relevantnim propisima i politikom matične banke u ovoj oblasti.

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

III PRAVA OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA

3.1. Prava, obaveze i odgovornosti svih klijenata

3.1.1. Za potrebe identifikacije, Klijent u Banci prezentuje ličnu kartu ili bilo koji drugi lični identifikacioni dokument, koji je važeći i izdat u skladu sa zakonskim propisima i koji može dokazati, prema važećim propisima i aktima Banke, njegov identitet. Banka zadržava diskreciono pravo da zatraži dodatni dokazni dokument. Ako je Klijent pravno lice, obavezan je da Banci pokaže pravni dokument, koji prema važećim zakonskim propisima i aktima Banke dokazuje njegovo pravno postojanje i poslovanje. Klijent takođe Banci prezentuje bilo koji pravni dokument vezano za njegove predstavnike, 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.

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

3.1.3. Banka, postupajući sa dužnom pažnjom u pravnom prometu i u skladu sa važećim propisima, nije u obavezi da proverava verodostojnost, potpunost ili važnost dokumenata i javnih isprava, bilo domaćeg ili stranog porekla, koji joj se šalju ili koje poseduje, a koji se tiču imenovanja staratelja, punomoćnika, poverenika i primalaca u slučaju bankrotstva ili drugih administratora, što je sasvim u skladu sa Opštim uslovima poslovanja.

3.1.4. Banka u slučaju postupanja u skladu sa prethodnim stavom ne 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.

3.1.5. U slučaju primene stranih zakona, Banka zadržava pravo da zatraži pravno savetodavno mišljenje vezano za sva pravna pitanja koja proisteknu iz primene stranog zakona. Klijent snosi sve pripadajuće troškove, pri čemu Banka obaveštava Klijenta-fizičko lice o takvom trošku unapred i pribavlja njegovu saglasnost u skladu sa važećim propisima.

3.2. Posebna prava Klijenata - fizičkih lica

3.2.1. Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, a pod uslovima i na način predviđen Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i ovim Opštim uslovima poslovanja.

3.2.2. Klijent ima pravo da od Banke u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom. Pod trajnim nosačem podataka podrazumeva se trajni medijum u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

3.2.3. Klijent ima pravo, a Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje i pri otplati kredita.

3.2.4. Ako Klijent ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, ima pravo na primenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita, a Banka je dužna da mu omogući ostvarenje tog prava.

3.2.5. 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).

3.2.6. Ako Klijent - fizičko lice koje koristi usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara, Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

3.2.7. Klijent ima prava u vezi sa debitnom i kreditnom karticom, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom kojim se uređuju platne usluge i ovim Opštim uslovima poslovanja.

3.2.8. Klijent, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza Klijenta prema Banci po određenom 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 dana od dana izmirenja tih obaveza.

Obaveštenje iz prethodnog stava ovog člana sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

IV USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KLIJENTA I BANKE

4.1. Predugovorna faza – ponuda

4.1.1. Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev, bez naknade, pruži informacije o uslovima za prijem depozita, odobravanje kredita, otvaranje, vođenje i gašenje računa, izdavanje i korišćenje kreditnih i debitnih kartica ili za korišćenje drugog proizvoda Banke.

4.1.2. Banka je dužna da Klijentu - korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora u skladu s zakonom kojim se uređuju platne usluge, na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama, tako da ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

4.1.3. Banka može Klijentu - korisniku platnih usluga dostaviti informacije iz stava 4.1.2. dostavljanjem nacrtu okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije.

4.1.4. Banka je dužna da Klijentu - korisniku platnih usluga u primerenom roku pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama koje se odnose na platni račun, istovremeno s drugim informacijama utvrđenim zakonom, dostavi i pregled usluga i naknada (u daljem tekstu: PUN), bez naknade – na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju. Banka je dužna da obezbedi da PUN bude lako dostupan na šalterskim mestima u svojim poslovnim prostorijama, i na bančinoj internet prezentaciji, s tim što je Banka dužna da na zahtev Korisnika platnih usluga, bez naknade, dostavi PUN na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

4.1.5. Banka je u obavezi da Klijentu – fizičkom licu, pruži i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, izdavanju i korišćenju kreditne kartice i dozvoljenom prekoračenju računa, za koje je pokazao interesovanje, u formi ponude na propisanom obrascu Narodne banke Srbije, na način koji će Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ovi uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji Klijenta ni jednog trenutka neće dovesti u zabludu.

4.1.6. Banka je dužna da proizvod Klijentu - fizičkom licu ponudi u dinarima sa fiksnom nominalnom kamatnom stopom, odnosno ukoliko takav proizvod nema u ponudi – proizvod u dinarima sa promenljivom kamatnom stopom, osim ako Klijent ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje. Banka je dužna da Klijentu - fizičkom licu u pismenoj formi ukaže na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti.

Ukoliko Klijent - fizičko lice zahteva proizvod sa promenljivom kamatnom stopom i/ili u stranoj valuti ili uz ugovaranje valutne klauzule, Banka je dužna da tog Klijenta, uz uručivanje ponude, obavesti i o rizicima zaduživanja i to:

- o rizicima zaduživanja sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom i rizicima zaduživanja u stranoj valuti ili uz ugovaranje valutne klauzule;
- o rizicima zaduživanja sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom (kod zaduživanja u dinarima);
- o rizicima zaduživanja u stranoj valuti ili uz ugovaranje valutne klauzule.

Narodna banka Srbije propisuje u kojoj stranoj valuti Banka može Klijentu - fizičkom licu ponuditi i odobriti, odnosno indeksirati kredit i kreditnu karticu, ako Klijent zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti.

4.1.7. Ponuda Klijentu –fizičkom licu se ispisuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i sadrži:

- 1) vrstu usluge;
- 2) poslovno ime i adresu Banke;
- 3) ukupan iznos depozita, kredita, i uslove korišćenja;
- 4) valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit;
- 5) trajanje ugovora;
- 6) visinu i promenljivost nominalne kamatne stope;
- 7) elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati i način izmene, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 8) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati a prikazan je na reprezentativnom primeru u kome su naznačeni svi elementi na osnovu kojih je taj iznos obračunat;
- 9) iznos i broj rata kredita, i periode u kojima dospevaju (mesečno, tromesečno i sl.);

- 10) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret Klijenta, uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi - periode u kojima će se menjati i način izmene;
- 11) eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o kreditu (ugovora o osiguranju i dr.) kad je to zaključivanje obavezno radi dobijanja kredita pod uslovima iz oglasa;
- 12) kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje;
- 13) upozorenje u vezi s posledicama propuštanja plaćanja;
- 14) sredstva obezbeđenja;
- 15) pravo na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka Klijenta, kao i visinu troškova u vezi s tim;
- 16) pravo na prevremenu otplatu kredita i korišćenja kreditne kartice i pravo Banke na naknadu, kao i visinu te naknade;
- 17) informaciju da Klijent ima pravo na obaveštenje o rezultatima uvida u bazu podataka radi procene svoje kreditne sposobnosti i da je to obaveštenje besplatno u slučaju predviđenom zakonom;
- 18) pravo korisnika koji namerava da s Bankom, zaključi ugovor, da dobije besplatnu kopiju nacrtu tog ugovora ako je i Banka u momentu isticanja tog zahteva voljna da zaključi ugovor;
- 19) period u kome Banku obavezuju podaci iz ponude;
- 20) kod zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i podatke propisane zakonom kojim se uređuju platne usluge

4.1.8. Banka je dužna da Klijentu koji namerava da zaključi ugovor, na njegov zahtev, bez naknade, obezbedi tekst nacrtu tog ugovora, kao predlog za njegovo zaključivanje.

4.1.9. Banka je dužna da Klijentu – fizičkom licu, zainteresovanom za kredit u predugovornoj fazi u pisanoj formi pruži informacije o dokumentaciji koja je potrebna prilikom podnošenja zahteva za kredit.

Banka je dužna da bez odlaganja obavesti Klijenta – fizičko lice u pisanoj formi, ili na drugom trajnom nosaču podataka, da je podneta kompletna dokumentacija uz zahtev za kredit.

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

- 7 radnih dana – za kredite obezbeđene ličnom menicom i/ili namenskim depozitom
- 45 radnih dana – za kredite koji pored ili umesto lične menice i/ili namenskog depozita mogu imati sledeća sredstva obezbeđenja: menicu preduzetničke radnje, jemstvo, zalogu, hipoteku, garanciju i/ili drugo prihvatljivo sredstvo obezbeđenja
- 90 radnih dana - po zahtevu za kredit lica povezanog sa Bankom, bez obzira na sredstva obezbeđenja po kreditu.

Urednim se smatra zahtev koji je ispravno popunjen i uz koji je dostavljena kompletna i ispravna dokumentacija, neophodna za donošenje odluke o podnetom zahtevu za kredit.

U slučaju dostavljanja neurednog zahteva, Banka će obavestiti Klijenta-fizičko lice o potrebi uređivanja dokumentacije, odnosno dopune ili dostavljanja ispravne dokumentacije.

Izuzetno, navedeni rokovi iz stava 3. ovog člana mogu biti produženi ukoliko je za donošenje odluke po zahtevu za kredit neophodno odobrenje, odluka ili rešenje druge institucije koja nije Banka (npr. NKOSK, Republički geodetski zavod i dr.), a na čiji rok za dostavljanje istih Banka ne može da utiče.

4.1.10. Pre zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Banka je dužna da kreditnu sposobnost Klijenta proceni na osnovu podataka koje joj je on dostavio i uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta na osnovu njegove potpisane saglasnosti. Troškove pribavljanja podataka o zaduženosti Klijenta, snosi Klijent.

4.1.11. Pre zaključenja ugovora o kreditu ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice Banka je dužna da ponudu, odnosno informacije i nacrt ovog ugovora dostavi i licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (hipoteka, jemstvo, menica, administrativna zabrana), 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 kupoprodajnog posla za čiju realizaciju bi se odobrila sredstva tog kredita.

4.1.12. Klijent prihvata uslove iz ponude podnošenjem pisanog zahteva za zaključenje ugovora.

4.2. Zaključivanje ugovora

4.2.1. Ugovori o finansijskoj usluzi zaključuju se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu sa važećim propisima. Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, nedvosmislene i razumljive za Klijenta. Svaka ugovorna strana dobija primerak ugovora.

4.2.2. Banka je pri zaključenju ugovora o bankarskim uslugama sa Klijentima – fizičkim licima dužna da se pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, odnosno Zakona o platnim uslugama u pogledu sadržaja obaveznih elemenata.

4.2.3. Pri zaključivanju ugovora o kreditu i depozitu sa Klijentom – fizičkim licem, Banka uz ugovor uručuje jedan primerak plana otplate kredita, tj. plana isplate depozita, kao i pregled obaveznih elemenata kredita/depozita koji sadrži osnovne podatke o kreditu/depozitu, na obrascima koje propisuje Narodna banka Srbije, a koji se smatraju sastavnim delovima ugovora.

4.2.4. Pri zaključivanju ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa sa Klijentom – fizičkim licem, Banka uz ugovor uručuje Klijentu pregled obaveznih elemenata otplate kredita koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa, na obrascima koje propisuje Narodna banka Srbije, a koji se smatra sastavnim delom ugovora.

4.2.5. Banka je dužna da u dosijeu Klijenta čuva sledeću dokumentaciju koja se odnosi na tog Klijenta: ponuda, nacrt ugovora, pregled obaveznih elemenata, plan otplate/isplate, aneks sa planom otplate, obaveštenja, opomene i dr.

4.2.6. Posle zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka je dužna da licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa planom otplate i pregledom obaveznih elemenata ugovora, odnosno samo kopiju ugovora i pregled obaveznih elemenata ugovora ako je u pitanju ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa.

4.2.7. Potpisom ugovora sa Bankom koji se poziva na Opšte uslove poslovanja Klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja.

4.3. Ugovaranje na daljinu

4.3.1. Banka može Klijentima – fizičkim licima omogućiti zaključenje ugovora o finansijskim uslugama na daljinu, odnosno isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu za finansijske usluge za koje zakonski nije propisano zaključenje ugovora isključivo u pisanoj formi.

4.3.2. Za finansijske usluge za koje je zakonom propisano da se ugovor zaključuje samo u pisanoj formi, ugovor na daljinu može se zaključiti sredstvima za komunikaciju na daljinu u formi elektronskog dokumenta uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju.

4.3.3. Ugovor na daljinu iz prethodnog stava u vrednosti definisanim Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Klijent – fizičko lice može zaključiti i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za utvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija), ili opcionalno drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta a u skladu sa važećim propisima koji uređuju ovu oblast.

4.4. Video identifikacija

Banka može Klijentima - fizičkim licima, omogućiti upotrebu Video identifikacije, u skladu i na način propisan Odlukom Narodne Banke Srbije o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica, korišćenjem sredstava elektronske komunikacije a u cilju utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica, sa ciljem uspostavljanja i/ili proširivanja poslovnog odnosa, zaključivanjem ugovora za finansijske usluge Banke daljinski.

V POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE
--

Banka svoje proizvode oglašava na jasan i razumljiv način putem reklame u novinama, na televiziji i drugim sredstvima javnog informisanja u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, kao i u prostorijama Banke i na Internet stranici, i u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

5.1. Obaveštavanje/komunikacija između Banke i Klijenta u predugovornoj fazi

5.1.1. Banka je u obavezi da u predugovornoj fazi Klijentu pruži informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, izdavanju i korišćenju kreditne kartice, dozvoljenom prekoračenju, u formi ponude na propisanom obrascu Narodne banke Srbije, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima se reguliše uspostavljanje poslovnih odnosa.

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

5.1.3. Ukoliko Klijent zahteva proizvod u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti - Banka je dužna da Klijentu u pismenoj formi ukaže na rizike koje preuzima u tom slučaju.

5.1.4. Ukoliko Banka odbije zahtev za kredit, na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta, Banke je dužna da Klijenta bez naknade odmah pismeno obavesti o podacima iz te baze.

5.1.5. Banka je dužna da Klijenta koji namerava da zaključi ugovor obavesti da, na svoj zahtev, može dobiti bez naknade tekst nacrtu tog ugovora - kao predlog za njegovo zaključivanje.

5.2. Komunikacija između Klijenta i Banke u toku trajanja ugovornog odnosa

5.2.1. Banka je u obavezi da postupi po pisanim instrukcijama dobijenim od Klijenta, a koje se odnose na otvaranje, vođenje i zatvaranje računa, ako su iste u skladu sa važećim propisima, kao i sa aktima Banke.

5.2.2. 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 mandatnim zakonima i odredbama koji se primenjuju u konkretnoj situaciji, smatraće se datumom davanja ovih instrukcija ili naloga. Klijent ovim izričito potvrđuje činjenicu da će se pečat ili potpis Banke na nalogu i/ili instrukciji smatrati potvrdom prijema, a ne prihvatanjem izvršenja. Banka izvršava primljene naloge Klijenata pod uslovima i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, drugim opštim aktima Banke i važećim propisima kojim se reguliše platni promet u zemlji i inostranstvu.

5.2.3. Banka zadržava pravo da obaveze po poslovima zaključenim sa Klijentom na neradni dan (vikend, praznik) započne da izvršava prvog narednog radnog dana.

5.2.4. Komunikacija između Klijenata i Banke vrši se putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, internet prezentacije, telefonskim kontaktom, direktnom usmenom komunikacijom i direktnom komunikacijom u pisanoj formi, kao i putem SMS i drugih elektronskih oblika komuniciranja, a u skladu sa važećim propisima.

5.2.5. Usmenu komunikaciju Klijent može ostvariti na šalteru Banke, preko telefona ili preko Kontakt centra Banke.

5.2.6. Klijenti Banke - pravno lice / preduzetnik / poljoprivrednik dužno je da o svim statusnim i drugim promenama koja se registruju kod Agencije za privredne registre, ili drugog nadležnog organa, pisanim putem obavesti Banku u roku od tri dana od dana dobijanja rešenja o upisu konkretne promene. Klijent fizičko lice je dužno da bez odlaganja obavesti Banku o promenama (npr. lična karta, prebivalište /boravište, ime i prezime).

5.2.7. Lica iz prethodnog stava dužna su da obaveste Banku pisanim putem 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.

5.2.8. Klijent, ili ovlašćeno lice, može se obratiti Banci pisanim putem (preko pošte, e-mail porukom, ili faksom) i zatražiti od Banke informacije koje se odnose na:

- podatke o stanju i promenama na računu;
- stanje kredita;
- 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.

5.2.9. Tražene i druge informacije iz prethodnog člana Banka dostavlja na adresu prebivališta ili boravišta podnosioca zahteva, na njegovu e-mail adresu 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.

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

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

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

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

5.2.13. Prilikom davanja naloga Banci, Klijentovi nalozi moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Nalozi i instrukcije će se smatrati punovažnim i valjano datim Banci tek pošto su sve zahtevane informacije i dokumenta dostavljeni od strane Klijenta. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka će iznos ove transakcije odobriti na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila platiočev platni nalog.

5.2.14. Ukoliko postoji potreba Klijenta za hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavestiti Banku istovremeno sa davanjem naloga.

5.2.15. U slučaju da Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog, u razumnom roku će o tome obavestiti Klijenta. Banka je dužna u izvršavanju naloga da postupa savesno i sa dužnom pažnjom u skladu sa važećim propisima, a Klijent snosi svu štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga.

5.2.16. Klijent mora bez odlaganja proveriti tačnost i potpunost izvoda tekućeg ili drugih platnih računa, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koja primi od Banke. U slučaju da na iste ima primedbu, mora u roku od 15 odnosno 45 dana od momenta zaduženja transakcije po kreditnoj ili debitnoj kartici uložiti prigovor, a protok roka za ulaganje prigovora tumačiće se kao prihvatanje dokumenta koji je Banka dostavila.

Način dostave izvoda, izveštaja i drugih dokumenata Banke uređuje se ugovorom kao i prilogima Opštih uslova poslovanja, koji Klijent i Banka zaključuju.

5.2.17. U slučaju raskida ugovora u skladu sa odredbama ugovora, Opštih uslova poslovanja, relevantnim zakonskim i drugim propisima, Banka je dužna obavestiti Klijenta o raskidu pisanim putem.

5.2.18. Pravne posledice raskida nastupaju po prijemu ličnog obaveštenja ili preporučenom pošiljkom.

5.2.19. Ukoliko Klijent nije primio obaveštenje o raskidu zato što je promenio adresu stanovanja i/ili adresu za dostavu, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Banku u pisanoj formi, ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu, ugovor će se smatrati raskinutim nakon isteka 30 (trideset) dana od dana kada je PTT ili drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki potvrdio da je pokušao uručenje obaveštenja.

5.2.20. Banka daje Klijentu - platiocu pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije, sledeće informacije:

- (1) Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Klijent - platilac inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi platiocu, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.
- (2) Kada Banka na osnovu okvirnog ugovora izvršava pojedinačnu platnu transakciju dužna je da, odmah nakon zaduženja platiočevog platnog računa ili nakon prijema platnog naloga ako platilac ne koristi platni račun, platiocu na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi sledeće informacije:
 - a. referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
 - b. iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
 - c. iznos bilo koje naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
 - d. iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća;
 - e. ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
 - f. datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.
- (3) Okvirnim ugovorom može se utvrditi da Banka informacije iz tačke 2. ovog stava platiocu pruža periodično, i to najmanje jednom mesečno, na ugovoreni način koji tom platiocu omogućava da ove informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku.
- (4) Banka je dužna da platiocu-fizičkom licu koje usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti (u daljem tekstu: potrošač), na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije iz tačke 2. ovog stava o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

5.2.21. Banka daje primaocu plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije, sledeće informacije:

- (1) Kada Banka na osnovu okvirnog ugovora izvršava pojedinačnu platnu transakciju, dužna je da odmah nakon izvršenja ove transakcije primaocu plaćanja na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi sledeće informacije:
 - a. referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu plaćanja omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa zakonom;
 - b. iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun primaoca plaćanja ili u valuti u kojoj su novčana sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja;
 - c. iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu plaćanja za izvršavanje pojedinačne platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
 - d. iznos kamate koju plaća primalac plaćanja, ako se ta kamata plaća;
 - e. ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute;

- f. datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, odnosno datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.
- (2) Okvirnim ugovorom može se utvrditi da Banka informacije iz tačke 1. ovog stava primaocu plaćanja pruža periodično, i to najmanje jednom mesečno, na ugovoreni način koji tom primaocu plaćanja omogućava da ove informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku
- (3) Banka je dužna da primaocu plaćanja–Potrošaču na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije iz tačke 1. ovog stava o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

5.2.23. Kada Banka od Klijenta – korisnika platnih usluga zahteva plaćanje posebne naknade za upotrebu određenog platnog instrumenta, dužna je da ga o tome obavesti pre iniciranja platne transakcije.

5.2.24. Dostavljanje platnog naloga preko Banke primaoca plaćanja vrši se na sledeći način:

Banka primaoca plaćanja dužna je da platiočevom pružaocu platnih usluga dostavi platni nalog koji je izdao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, u roku utvrđenom između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga.

U slučaju direktnog zaduženja, Banka primaoca plaćanja dužna je da platni nalog dostavi u roku koji platiočevom pružaocu platnih usluga omogućava da na ugovoreni datum dospeća (utvrđeni dan) odobri račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja za iznos platne transakcije.

5.3. Obaveštavanje - komunikacija između Banke i Klijenta - fizičkog lica za vreme trajanja ugovornog odnosa po osnovu ZZKFU ili proizvoda regulisanih ZZKFU

5.3.1. Klijent ima pravo da od Banke u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom sa Bankom na način i u rokovima utvrđenim ugovorom. Način i postupak obaveštavanja i preuzimanja dokumenata od strane Klijenta (usmeno, pismeno, trajni nosač podataka, SMS poruka, ili preuzimanje u prostorijama Banke) utvrđuje se ugovorom koji se zaključuje sa Klijentom.

5.3.2. Ukoliko Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, Banka je dužna da o tome Klijenta pisano obavesti kao i da pribavi pisanu saglasnost Klijenta. U obaveštenju Banka će navesti razloge za izmenu ugovora, način i rok u kome Klijent daje saglasnost na izmene. Uz obaveštenje Banka dostavlja i aneks ugovora. Obaveštenje i aneks dostavljaju se Klijentu preporučenom poštom odnosno na način utvrđen ugovorom. 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 stava 5.3.2., ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Klijenta- te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

U tom slučaju Banka je dužna da o izmenama bez odlaganja obavesti Klijenta u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum od kada se primenjuju te izmene.

Ako je u korist Klijenta promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, uz obaveštenje Klijentu se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita odnosno plan isplate depozita.

5.3.3. Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa – Banka je dužna da o izmeni te stope obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.

Uz obaveštenje Banka kod ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja Klijentu i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno izmenjeni plan isplate depozita na način utvrđen ugovorom.

Banka je dužna da na zahtev Klijenta, plan otplate tj. plan isplate učini dostupnim Klijentu za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

5.3.4. Obaveza obaveštavanja iz stava 5.3.3. postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza u meri u kojoj se to zahteva važećim propisima.

5.3.5. Banka je dužna da Klijenta na ugovoreni način, blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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

5.3.7. 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, a na zahtev Klijenta dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke.

Obaveštenje obavezno sadrži sledeće podatke:

- 1) broj računa,
- 2) period na koji se odnosi izvod,
- 3) datum promene, opis promene, kao i iznos i vrstu promene (odobrenje ili zaduženje računa),
- 4) prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda,
- 5) primenjenu nominalnu kamatnu stopu,
- 6) sve zaračunate naknade i troškove.

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

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

5.4. Odgovornost Banke za eventualnu štetu i ograničenje odgovornosti

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

5.4.2. Osim ako je drugačije predviđeno imperativnim propisima, Banka ne snosi odgovornost u sledećim slučajevima u pogledu izvršenja instrukcija Klijenta:

- 1) u slučaju privremene obustave platnog prometa, primene međunarodnih obavezujućih propisa, primene relevantnih propisa i pravila koji važe za Banku ili njene povezane kompanije, moratorijuma korespondentne banke, a u skladu sa propisima odnosno strane države;
- 2) za bilo koji gubitak/štetu prouzrokovanu kašnjenjem ili pogrešnim upućivanjem naloga, a do čega je došlo zbog radnji ili propusta Klijenta odnosno bilo koje treće strane;
- 3) za štetu prouzrokovanu Klijentu ili trećem licu, koja je rezultat pogrešnih i/ili nejasnih i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija;
- 4) za gubitke/štetu prouzrokovanu promenom kursa valuta ili vrednosti sredstava plaćanja, ukoliko je do kašnjenja ili pogrešnog upućivanja relevantnog naloga došlo usled radnji ili propusta Klijenta odnosno bilo koje treće strane;
- 5) 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 iste treba izvršiti u zemlji osim ukoliko isti ne budu dostavljeni Banci najmanje osam radnih dana pre njihove dospelosti.

VI OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

6.1. PLATNI RAČUNI I PLATNE USLUGE

6.1.1. Uslovi po kojima Banka pruža usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa i obavlja platne usluge, regulisani su Prilozima Opštih uslova poslovanja za platne račune i debitne kartice koji čine sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja.

6.1.2. Prilikom otvaranja platnog računa, Banka će od Klijenta zahtevati dostavljanje dokumentacije propisane važećim propisima i aktima Banke.

6.1.3. Banka od Klijenata naplaćuje naknade koje padaju na teret Klijenta u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke koji čini sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

6.2. DEPOZITI

6.2.1. Depozit je novčani iznos, izražen u dinarima ili stranoj valuti, koji Klijent (deponent) polaže na odgovarajući račun depozita, a na osnovu kog nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava.

6.2.2. 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.

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

6.2.4. Klijentu koji kod Banke položi sredstva, Banka plaća kamatu u visini koja je utvrđena ugovorom o depozitu na osnovu koga Klijent deponuje sredstva kod Banke.

6.2.5. 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.

6.3. PLASIRANJE SREDSTAVA

6.3.1. Krediti koje Banka odobrava Klijentima koji ispunjavaju utvrđene uslove kreditne sposobnosti i kriterijume propisane kreditnom politikom Banke, u zavisnosti od roka otplate mogu biti kratkoročni (do 12 meseci) i dugoročni (preko 12 meseci), a u zavisnosti od namene kredita namenski i nenamenski.

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

6.3.3. Banka može odobriti ili produžiti dozvoljeno prekoračenje po tekucem računu, a u skladu sa uslovima propisanim aktima Banke.

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

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

- trajni nalog za naplatu obaveza po plasmanu zaduženjem tekućeg ili nekog drugog računa Klijenta;
- administrativnu zabranu;
- blanko solo menice potpisane i overene od strane Klijenta, sa meničnim ovlašćenjem;
- blanko solo menice izdavalaca fizičkih lica;
- solidarno jemstvo pravnog lica ili fizičkog lica;
- ugovorna ovlašćenja;
- garantni depozit, oročen kod Banke od strane Klijenta i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zalogu nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;

- hipoteku na nepokretnostima, shodno važećim propisima kojima se reguliše zasnivanje i upis hipoteke na nepokretnostima;
- zalogu na hartijama od vrednosti, (akcijama, obveznicama), udelima preduzeća, računima, potraživanjima i drugim pravima;
- ustupanje potraživanja 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 zavisnosti od kreditne politike i važeće regulative, Banka odlučuje o potrebnom obezbeđenju. Jemci solidarno odgovaraju zajedno sa Klijentom za sve obaveze proistekle iz ugovora o kreditu.

Svi instrumenti obezbeđenja mogu da se iskoriste za naplatu duga.

Ukoliko tokom trajanja ugovora o kreditu neki od instrumenata obezbeđenja postanu neadekvatni ili nedovoljni ili ne mogu biti izvršeni, Banka može zahtevati i druge dodatne instrumente obezbeđenja, u skladu sa uslovima ugovora i važećim propisima.

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

U slučaju izmene ili dopune instrumenata obezbeđenja, Banka i Klijent će potpisati aneks ugovora o kreditu, kao i odgovarajući ugovor kojim će se regulisati odnos u pogledu novog instrumenta obezbeđenja.

U slučaju docnje Klijenta u izmirenju novčanih obaveza kao i druge bitne povrede ugovora, Banka može, u skladu sa uslovima ugovora i relevantnim propisima proglasiti kredit dospelim i jednostrano raskinuti Ugovor o kreditu, i aktivirati bilo koji ili sve instrumente obezbeđenja koji su ugovoreni. Instrumenti obezbeđenja mogu biti aktivirani i na zahtev Klijenta-fizičkog lica.

6.3.6. Pokretna i nepokretna imovina koja je predmet zaloge ustanovljene u korist Banke mora biti procenjena od strane ovlašćenog procenitelja kojeg odredi Banka, pri zaključenju i u toku trajanja ugovornog odnosa, u skladu sa važećim odlukama Narodne banke Srbije.

6.3.7. 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. Prihvatljiva su osiguravajuća društva sa liste Banke koja je dostupna Klijentu, a druga društva koja Klijent ponudi – u skladu sa procenom i diskrecionom odlukom Banke.

6.3.8. U skladu sa procenom rizika, Banka može da zatraži od Klijenta da dostavi i druge instrumente obezbeđenja koji nisu regulisani ovim dokumentom.

6.3.9. Banka može koristiti za naplatu dospelih potraživanja od Klijenta sva dinarska sredstva Klijenta na dinarskim računima kod Banke, kao i protivvrednost deviznih sredstava kod Banke, hartije od vrednosti i druga sredstva koja se vode kod Banke, ako, važećim propisima, sudskim nalogom ili odlukom nadležnog suda nije izuzeto izvršenje nad ovim sredstvima.

6.3.10. 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.

6.3.11. Ako je tako ugovoreno, Banka može iz opravdanih razloga uskratiti Klijentu-fizičkom licu pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o odobrenom ili produženom okvirnom (revolving) kreditu, u skladu sa ugovorom i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, s tim da 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 kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno propisima.

6.3.12. Klijent-fizičko lice 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 odobrenom ili produženom okvirnom (revolving) kreditu, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

6.3.13. Klijent-pravno lice ima pravo da otplati svoje dugovanje Banci nastalo na osnovu plasmana Banke u celosti i pre roka dospeća pod uslovom da o toj nameri obavesti Banku u ugovorenom roku pre prevremene otplate uz plaćanje naknade u visini utvrđenoj u skladu sa aktom Banke kojimde koje Banka naplaćuje od Klijenata.

Klijent-fizičko lice ima pravo na prevremenu otplatu svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u skladu i prema uslovima propisanim Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

6.4. KREDITNE I DEBITNE KARTICE

6.4.1. Uslovi po kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja kreditnih i debitnih kartica, o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta, informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke, kao i uslovi za izmene, dopune i prestanak Ugovora, regulisani su:

- Prilogom Opštih uslova poslovanja za kreditne kartice za Potrošače,
- Prilogom Opštih uslova poslovanja za platne račune, platne usluge i debitne kartice za Potrošače,
- Prilogom Opštih uslova poslovanja za Dina Business Card i Visa Business Electron debitne kartice za Pravna lica i Preduzetnike,
- Prilogom Opštih uslova poslovanja za Mastercard Business kreditne kartice za Pravna lica i Preduzetnike

koji čine sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja.

6.4.2. Način i postupak poslovanja sa platnim karticama regulisan je aktima Banke i ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke, kao i pravilima odgovarajućih kartičarskih organizacija.

6.5. PLATNE TRANSAKCIJE ZASNOVANE NA ČEKU

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

6.5.2. 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.

6.5.3. U odsustvu instrukcija u suprotnom smislu, Banka može, o dospeću, izvršiti prezentaciju čekova i drugih naloga, koji joj nisu predati na naplatu već povodom druge pravne transakcije, i, s tim u vezi, može izvršiti i protest zbog neplaćanja (neakceptiranja i sl.).

6.5.4. Banka može, u ovom smislu, blagovremeno proslediti instrukcije radi preduzimanja tih radnji u inostranstvu.

6.5.5. U skladu sa relevantnim zakonima i drugim propisima, Klijent je odgovoran prema Banci za naplatu 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 poravnanja, 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.

6.5.6. 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 može povratno zadužiti račun Klijenta za iznose odobrene po osnovu takvih čekova čak i u slučajevima kada Banka ne može da raspolaze 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.

6.5.7. Ukoliko su Banci vraćeni čekovi, plativi u inostranstvu, koji nisu mogli biti naplaćeni zbog relevantnih odredaba merodavnog stranog zakona, u slučaju krađe ili falsifikata, 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.

6.6. ELEKTRONSKO I MOBILNO BANKARSTVO

6.6.1. Međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Klijenta pri korišćenju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva, uređuju se Prilozima Opštih uslova poslovanja za elektronsko i mobilno bankarstvo (eService), koji čine sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja.

6.7. UGOVORI O PLATNIM USLUGAMA

6.7.1. Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: okvirni ugovor), ili kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, a odnosi se na bankarske poslove predviđene zakonom kojim se uređuju platne usluge.

6.7.2. Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija. Ako korisnik platnih usluga otvara platni račun kod pružaoca platnih usluga, okvirnim ugovorom uređuju se i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa.

6.7.3. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom.

6.7.4. Međusobna prava i obaveze Banke i pravnih, fizičkih lica i preduzetnika, korisnika platne usluge u svojstvu platioca ili primaoca jednokratne platne transakcije, uređuju se Ugovorom za jednokratnu platnu transakciju, koji je vidno istaknut u ekspoziturama Banke.

6.8. OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Banka obavlja i menjačke poslove, poslove sa POS terminalima, poslove sa hartijama od vrednosti, brokersko dilerske poslove, faktoring poslove, poslove zastupanja u osiguranju kao i druge poslove koji su poslovi koje Banka shodno Zakonu o bankama može obavljati.

6.9. KAMATE I NAKNADE

6.9.1. Kamate

Banka po bankarskim poslovima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu u skladu sa ugovorom zaključenim sa Klijentom, Odlukom Banke, kamatama, i ovim Opštim uslovima poslovanja. Kamate na kredite i depozite se izražavaju na godišnjem, mesečnom ili dnevnom nivou.

Obračun kamate vrši se uz primenu konformne ili proporcionalne metode. Nominalna kamatna stopa koju primenjuje Banka može biti fiksna ili promenljiva.

Banka ugovorom reguliše vrstu nominalne kamatne stope (fiksna ili promenljiva), a u slučaju izmene promenljive nominalne kamatne stope, Banka obezbeđuje njenu primenu bez zaključenja posebnog aneksa ugovora, a uz prethodno obaveštenje Klijenta, a u skladu sa ugovorom, zakonom i ovim Opštim uslovima poslovanja.

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

Na dospelu nenaplaćena potraživanja Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu od momenta dospelosti, s tim da ima pravo da ugovori da će se ta kamata zaračunavati po stopi utvrđenoj ugovorom, ukoliko je viša od stope zakonske zatezne kamate.

6.9.2. Naknade

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za usluge izvršene Klijentima Banke.

Visina naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade za usluge koje Banka pruža Klijentima, utvrđuju se ugovorom sa Klijentom, u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke koji čini sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Naknade koje Banka naplaćuje mogu biti fiksne ili promenljive.

U slučaju promene tarifnih stavki, Banka obezbeđuje njihovu primenu u skladu sa ugovorom, zakonom i ovim Opštim uslovima poslovanja.

6.9.3. Izveštaj o naplaćenim naknadama

Banka je dužna da Potrošaču najmanje jednom godišnje, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, bez naknade, dostavi izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom (u daljem tekstu: Izveštaj o naplaćenim naknadama).

Banka dostavlja Izveštaj o naplaćenim naknadama Klijentu korisniku platnih usluga - Preduzetniku i Pravnom Licu na njegov zahtev.

Način dostavljanja Izveštaja o naplaćenim naknadama utvrđuje se okvirnim ugovorom o platnom računu.

6.10. BANKARSKA TAJNA

6.10.1. Bankarska tajna je poslovna tajna.

6.10.2. 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;
- podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Klijenta - korisnika platnih usluga;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa Klijentima.

6.10.3. Banka i članovi njenih organa, akcionari i zaposleni ili lica angažovana 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.

6.10.4. 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.

6.10.5. 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.

6.10.6. Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju: organima sudske i izvršne vlasti, kao i 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 u drugim slučajevima predviđenim Zakonom o bankama, zakonom kojim se uređuju platne usluge ili drugim zakonom.

6.10.7. Lica iz stava 6.9.6. te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom

6.10.8. Odredbe iz stava 6.10.7. primenjuju se i na lica koja su zaposlena ili angažovana, odnosno koja su bila zaposlena ili angažovana kod lica kojima su podaci iz stava 6.10.2. učinjeni dostupnim, kao i druga lica kojima su zbog prirode njihovog posla ti podaci učinjeni dostupnim.

6.10.9. Banka pribavlja od Klijenta, prilikom stupanja u poslovne odnose sa Bankom, saglasnost da Banka može podatke o Klijentu koji predstavljaju bankarsku tajnu saopštiti trećim licima pod uslovima određenim aktima Banke i u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i drugim relevantnim propisima.

6.10.10. Banka je dužna da Klijenta-fizičko lice pre nego što da pristanak za obradu podataka obavesti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti o 1) svom identitetu, odnosno imenu i adresi ili firmi, odnosno identitetu drugog lica koje je odgovorno za obradu podataka u skladu sa zakonom; 2) svrsi prikupljanja i dalje obrade podataka; 3) načinu korišćenja podataka; 4) identitetu lica ili vrsti lica koja koriste podatke; 5) obavezности i pravnom osnovu, odnosno dobrovoljnosti davanja podataka i obrade; 6) pravu da pristanak za obradu opozove, kao i pravne posledice u slučaju opoziva; 7) pravima koja pripadaju licu u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

6.10.11. Banka je dužna da pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti Klijenta, u vezi s platnim uslugama, postupa u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti, a radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

6.10.12. Banka ima pravo, u skladu sa zaključenim ugovorom i važećim propisima, da podatke: u vezi sa zaključenim ugovorom, o Klijentu i njegovim povezanim licima, podnetoj dokumentaciji, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, prosledi akcionarima, zaposlenima u Banci, spoljnim revizorima Banke, kao i drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima.

6.10.13. Klijent je saglasan da Banka može pribaviti od drugih banaka, čije je usluge koristio, izveštaj sa podacima o njegovom dotadašnjem načinu korišćenja usluga.

6.10.14. U cilju zaštite i sigurnosti Banka u ekspoziturama i na bankomatima snima korisnike (klijente), o čemu postoji obaveštenje na vratima ekspoziture tj. na bankomatu, i korisnik je ulaskom u ekspozituru ili vršenjem transakcije na bankomatu saglasan da bude sniman.

VII POSEBNI USLOVI ZA OBAVLJANJE POSLOVANJA IZMEĐU BANKE I KLIJENATA-FIZIČKIH LICA

7.1. DEPOZITI FIZIČKIH LICA

7.1.1. Banka otvara i vodi sledeće vrste depozitnih štednih računa: račune štednje po viđenju, račune oročene štednje, račune namenskih depozita po osnovu odobrenih kredita, garancija, kreditnih kartica.

Banka ugovara sa Klijentom oročavanje sredstava na rokove oročenja od: jednog meseca (30 dana), 2 meseca (60 dana), 3 meseca (90 dana), 6 meseci (180 dana), 12 meseci (360 dana), 24 meseca (720 dana) i 36 meseci (1080 dana).

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

Ročnost namenski položenog depozita, jednaka je roku otplate kredita, odnosno važenja garancije ili izdate kreditne kartice.

7.1.2. Pri otvaranju računa oročenog depozita, Banka propisuje minimum sredstava koji se može uplatiti kao oročeni depozit.

Banka prima depozite u valuti RSD, EUR, USD, CHF, GBP, CAD. U izuzetnim slučajevima Banka može primiti i uplate u ostalim valutama koje su predmet prodaje i kupovine na međubankarskom tržištu i nalaze se na kursnoj listi Narodne banke Srbije.

7.1.3. Vrsta i visina nominalne kamatne stope za račune štednje po viđenju i oročeni depozit utvrđuju se ugovorom.

Nominalna kamatna stopa za račune štednje po viđenju i oročeni depozit je fiksna a visina iste se utvrđuje ugovorom zaključenim sa Klijentom.

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

Za depozite sa ugovorenim automatskim produženjem roka oročenja, Banka za svaki novi rok oročenja, obračunava kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi koja je u odnosu na rok, iznos i valutu važeća na dan početka tog roka oročenja uz prethodno obaveštenje Klijenta u skladu sa članom 7.1.9. ovih Opštih uslova poslovanja.

Visina nominalne kamatne stope izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste depozita, valute i roka oročenja. Banka, u ime i za račun Klijenta, a u skladu sa Zakonom o 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.

7.1.4. Za namenske račune i garantne depozite, kamata se ne obračunava, osim ako ugovorom zaključenim sa Klijentom nije drugačije ugovoreno ili drugačije zahtevaju imperativni propisi.

7.1.5. Ako Klijent ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, ima pravo na primenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita, a Banka je dužna da mu omogući ostvarenje tog prava.

7.1.6. Pri obračunu kamate na sredstva oročenog depozita, Banka primenjuje prost (proporcionalni) metod obračuna, za godinu od 360 dana i realan broj dana perioda oročenja.

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

7.1.8. Klijent ima pravo raspolaganja sredstvima oročenog depozita i pre isteka ugovorenog roka oročenja. Uslovi po kojima Klijent može raspolagati sredstvima oročenog depozita pre isteka ugovorenog roka oročenja definisani su zaključenim ugovorom.

7.1.9. Banka može Klijentu ponuditi zaključenje ugovora o oročenom depozitu sa automatskim produženjima ugovorenog roka oročenja.

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

Iznos depozita za koji se automatski produžava rok oročenja može biti jednak:

- glavnici sredstava iz ugovora o oročenju ili
- zbiru glavnice i obračunate i pripisane kamate za rok oročenja, a u skladu sa izborom Klijenta prilikom zaključenja ugovora o oročenju.

Ukoliko izabere da produži rok oročenja samo za sredstva glavnice, obračunata kamata na prvobitni depozit biće odobrena tekućem/štednom računu po viđenju Klijenta, u istoj valuti. U slučaju nepostojanja

ugovora za automatsko produženje ili produženje po instrukciji Klijenta, po isteku roka oročenja, glavnica i kamata se odobravaju tekućem/štednom računu Klijenta u valuti u kojoj je depozit uplaćen.

Ugovor sa opcijom automatskog produženja roka oročenja nije moguće zaključiti kod sledećih depozitnih proizvoda Banke:

- Euro Step oročeni depozit
- Euro Unapred oročeni depozit
- „Štednja pri ruci“ - oročeni depozit koji se može delimično isplatiti pre isteka roka oročenja.
- Oročeni depozit sa isplatom celokupne kamate unapred

Po isteku roka oročenja napred navedenih depozitnih proizvoda glavnica, odnosno glavnica i pripisana kamata se u istoj valuti prenose na tekući račun Klijenta, odnosno u skladu sa zaključenim ugovorom.

7.1.10. Oročeni depozit prestaje istekom perioda oročenja ili na pisani zahtev Klijenta za raskid oročenog depozita.

Ukoliko Klijent uputi pisani zahtev za prevremeni raskid oročenog depozita, Banka će nakon prijema takvog zahteva, odobriti račun Klijenta za glavnica i iznos kamate obračunate u skladu sa odredbama iz ugovora i umanjene za obračunate troškove prevremenog raskida, u skladu sa zaključenim ugovorom.

Banka zadržava pravo da raskine svaki ugovor sa Klijentom kao i da ugasi bilo koji depozitni račun u slučaju da je došlo do kršenja zakona, kao i kršenja ugovornih obaveza od strane Klijenta.

7.1.11. Odredbama Zakona o osiguranju 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. Isplatu iznosa osiguranog depozita garantuje Republika Srbija u visini propisanoj zakonom.

7.2 . KREDITI ZA FIZIČKA LICA

7.2.1. Banka Klijentima fizičkim licima odobrava:

- namenske kredite,
- nenamenske (gotovinske) kredite,
- stambene kredite (namenske i nenamenske),
- prekoračenje po tekućem računu (dozvoljeni minus tj. pozajmica po tekućem računu),
- revolving kreditnu liniju,
- kredit za obrtna sredstva,
- kredit za likvidnost i /ili refinansiranje kreditnih obaveza kod Banke i drugih poslovnih banaka,
- kredit za kupovinu opreme/vozila,
- kredit za kupovinu, izgradnju, rekonstrukciju poslovnog prostora.

Kredit se odobravaju u dinarima, stranoj valuti i indeksirani u stranoj valuti pri čemu Banka Klijentima prvenstveno nudi kredit u dinarima, a izuzetno, na zahtev Klijenta i u stranoj valuti ili indeksiran u stranoj valuti. Kurs koji se primenjuje prilikom isplate i otplate kredita indeksiranih u stranoj valuti je srednji zvanični kurs. Kurs koji se primenjuje menja se na dnevnom nivou i javno se objavljuje.

7.2.2. Vrsta i visina nominalne kamatne stope utvrđuje se ugovorom zaključenim sa Klijentom i može biti fiksna ili promenljiva.

Promenljiva nominalna kamatna sastoji se od promenljivog elementa - zvanično objavljene referentne kamatne stope koja je definisana kao jedna od sledećih stopa: 3m Belibor/ 6m Belibor/ Referentna kamatna stopa NBS/ 3m Euribor/ 3m Libor/ 6m Euribor na dan zaključenja ugovora i fiksnog elementa - marže Banke.

Za namenske kredite i nenamenske kredite, Banka u toku trajanja ugovora utvrđuje visinu kamatne stope na kvartalnom nivou, u januaru, aprilu, julu i oktobru, i to tako što se promenljivi element usklađuje sa vrednostima zvanično objavljene referentne kamatne stope na dan dospeća mesečne rate u mesecu kada se vrši usklađivanje, osim u slučaju primene 3m Belibora kada se promenljivi element usklađuje sa vrednostima zvanično objavljene referentne kamatne stope na poslednji dan prethodnog kvartala.

Za stambene kredite Banka u toku trajanja ugovora utvrđuje visinu nominalne kamatne stope svakog prvog dana kvartala (1. april, 1. jul, 1. oktobar, 1. januar) za tekući kvartal, i to tako što se ugovoreni promenljivi element (3m Belibor) usklađuje sa vrednostima zvanično objavljene referentne kamatne stope na poslednji dan prethodnog kvartala, odnosno 1. jula i 1. januara, i to tako što se ugovoreni promenljivi element (6m Euribor) usklađuje sa vrednostima zvanično objavljene referentne kamatne stope na taj dan.

Izmenjena promenljiva kamatna stopa će se primenjivati na prvi obračunski period koji nastupa nakon izvršene promene.

O izmeni promenljivih kamatnih stopa Banka informiše Klijenta unapred u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, ovim Opštim uslovima i ugovorom.

Banka za sve kredite primenjuje proporcionalni metod obračuna kamate primenom stvarnog broja dana u mesecu i godine od 360 dana.

Na dospelu nenaplaćena potraživanja Banka zaračunava zakonsku zateznu kamatu od momenta dospelosti. Ukoliko je stopa ugovorene kamate viša od zakonske zatezne kamate, primenjuje se ugovorena kamatna stopa. Zakonska zatezna kamata je promenljiva, menja se mesečno, dan nakon objavljivanja na internet prezentaciji Narodne banke Srbije.

7.2.3. Vrsta i visina naknada za usluge koje Banka pruža Klijentima, utvrđuju se ugovorom sa Klijentom, u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke koja čini sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Visina troškova trećih lica utvrđuje se i menja važećim odlukama o tarifama i naknadama nadležnih organa i organizacija, čije se usluge koriste od strane Klijenta Banke u vezi sa finansijskom uslugom.

Naknade su utvrđene u fiksnom iznosu.

7.2.4. 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).

Ukoliko želi da izvrši prevremenu otplatu celokupnog iznosa kredita ili njegovog dela, Klijent je dužan da Banci dostavi pisani zahtev za prevremenu otplatu minimum tri dana pre otplate. Zahtev za prevremenu otplatu kredita Banka će prihvatiti samo ukoliko na dan prevremene otplate na računu Klijenta ima dovoljno sredstava za prevremenu otplatu, odnosno ukoliko Klijent Banci pruži odgovarajući dokaz o obezbeđenim sredstvima za prevremenu otplatu. Na dan prevremene otplate Klijent je dužan da plati Banci ukupnu cenu kredita umanjenu za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora.

Banka ima pravo da naplati naknadu za prevremenu otplatu pod sledećim uslovima:

- Banka može da ugovori naknadu za prevremenu otplatu kredita ako je za period prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa (a kod kredita za kupovinu nepokretnosti bilo da je za period prevremene otplate ugovorena fiksna ili promenljiva nominalna kamatna stopa);
- naknada može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine; ako je ovaj period kraći, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita;
- Banka može tražiti naknadu pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od 1.000.000 dinara;
- naknada iz ovog člana ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Korisnik platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

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

Banka ne može ugovoriti ni zahtevati naknadu za prevremenu otplatu kredita:

- koja se vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa (izuzev kod kredita za kupovinu nepokretnosti),

- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa i kreditne kartice,
- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđenje otplate.

7.2.5. Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Kod kredita obezbeđenih hipotekom odnosno kredita čiji je predmet kupovina (ili finansiranje kupovine) nepokretnosti, Klijent ima pravo na odustanak samo pod uslovom da nije počeo da koristi kredit odnosno finansiranje.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka od 14 dana, 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 i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 2. ovog člana, vrati Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Banka u slučaju odustanka Klijenta, Banka nema pravo na druge naknade, osim troškova nastalih kod nadležnih organa, a kod kredita obezbeđenih hipotekom, odnosno kredita čiji je predmet kupovina (ili finansiranje kupovine) nepokretnosti, na naknadu stvarnih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora o kreditu.

Klijent mora biti upoznat sa stvarnim troškovima iz prethodnog stava ovog člana pre zaključenja ugovora o kreditu. Ako Banka ili treća strana na osnovu ugovora sa Bankom, pružaju i sporedne usluge u vezi s finansijskim uslugama, Klijenta više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama ako koristi svoje pravo na odustanak od osnovnog ugovora.

7.3. USLOVI I POSTUPAK RASKIDA UGOVORA O KREDITIMA

7.3.1. U slučaju bitne povrede odredaba Ugovora o kreditu koje su kao takve navedena u ugovoru ili predviđena važećim zakonskim propisima, Banka će poslati Opomenu Korisniku kojom će ga obavestiti da je došlo do bitne povrede ugovora i pozvati ga da u razumnom roku otkloni navedenu povredu, i ujedno ga upozoriti na posledice koje nastaju u slučaju da ne postupi u skladu sa Opomenom u datom roku (proglašenje kredita dospelim, raskid Ugovora i aktiviranje sredstava obezbeđenja).

7.3.2. Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa Opomenom iz prethodnog stava u datom roku, Banka može proglasiti kredit dospelim i jednostrano raskinuti Ugovor o kreditu, o čemu Korisniku upućuje Obaveštenje o proglašenja kredita dospelim i raskidu Ugovora.

7.3.3. Posledice proglašenja kredita dospelim i raskidu Ugovora su sledeće:

- celokupan iznos kredita dospeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima po osnovu ovog Ugovora, a Korisnik je dužan da izmiri celokupno predmetno potraživanje
- Banka može radi potpunog namirenja svojih potraživanja po Ugovoru (kao što su glavnica, kamate, naknade, troškovi prinudne naplate i drugi troškovi), realizovati svaki i/ili sve dostavljene instrumente obezbeđenja.

VIII OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA KLIJENTA

8.1. Pravo na prigovor Banci

8.1.1. Klijent ima pravo na prigovor, u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor) koji može da podnese u poslovnim prostorijama u kojoj Banka nudi finansijske usluge, poštom na adresu Cara Dušana 58, Beograd 11000, preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (i-mejlom) na adresu prigovori@direktnabanka.rs ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba ZZKFU i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Klijentom.

8.1.2. Klijent ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

8.1.3. Klijentom iz stava 1 ovog člana se smatra i davalac sredstva obezbeđenja.

8.1.4. Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu prigovora ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u skladu s članom 43. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

8.1.5. Izuzetno od stava 8.1.4. ovog člana, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

8.1.6. Banka je dužna da u obaveštenju iz stava 8.1.5. ovog člana jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu s tim stavom.

8.1.7. Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

8.1.8. Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Klijentima i na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Klijent ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

8.2. Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

8.2.1. Ako je Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor iz prethodnog člana ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana - podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba) na sledeću adresu: Narodna banka Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Klijentom, odnosno podnosiocem prigovora.

8.2.2. Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava.

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

8.2.4. Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, odnosno proteka roka iz stava 8.2.3. - Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

8.2.5. Ako se Banka ne izjasni u propisanom roku, odnosno ne dostavi dokaze u skladu sa stavom 8.2.3. i

8.2.4. Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti Banku.

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

8.2.7. U obaveštenju iz stava 8.2.6. Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom u postupku posredovanja koji se sprovodi pred Narodnom bankom Srbije u skladu s članom 44. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

IX PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA

9.1. Ukoliko drugačije nije ugovoreno, merodavno je materijalno i procesno pravo Republike Srbije za tumačenje ovih Opštih uslova poslovanja i akata koji iz njih proističu ili na njih upućuju, kao i za rešavanje sporova između Banke i Klijenta koji proističu iz ugovora i drugih poslovnih odnosa na koje se primenjuju ovi Opšti uslovi poslovanja.

9.2. Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Klijenta nadležan je sud u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

X ZAVRŠNE ODREDBE

10.1. Opšti uslovi poslovanja kao i Prilozi Opštih uslova poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja, a primenjuju se počev od 11.12.2021. godine.

10.2. Prilozi Opštih uslova poslovanja koji se odnose na platne usluge, i to:

- *Prilog Opštih uslova poslovanja za platne račune, platne usluge i debitne kartice za Potrošače;*
- *Prilog Opštih uslova poslovanja za kreditne kartice za Potrošače;*
- *Prilog Opštih uslova poslovanja za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Potrošače;*
- *Prilog Opštih uslova poslovanja za platne račune i platne usluge za Pravna lica i Preduzetnike;*
- *Prilog Opštih uslova poslovanja za Dina Business Card i Visa Business Electron debitne kartice za Pravna lica i Preduzetnike;*
- *Prilog Opštih uslova poslovanja za MasterCard Business kreditne kartice za pravna lica i preduzetnike;*
- *Prilog Opštih uslova poslovanja za pružanje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za Pravna lica i Preduzetnike.*

čine sastavni deo ovih Opštih uslova.

10.3. Tarife naknada za usluge koje Banka pruža Klijentima daju se u prilogu ovih Opštih uslova poslovanja i čini njihov sastavni deo.

10.4. Upravni odbor Banke ovlašćuje Izvršni odbor Banke da vrši izmene i dopune Tarife naknada za usluge između dve sednice Upravnog odbora, o čemu će Upravni odbor biti obavešten na prvoj narednoj sednici, na kojoj će i naknadno odobriti izmene i dopune koje je Izvršni odbor doneo.

10.5. Banka će istaći Opšte uslove poslovanja na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i ekspoziturama Banke, i na internet prezentaciji Banke, odmah nakon usvajanja. Ovakvim isticanjem Opštih uslova poslovanja, smatra se da su isti Klijentu dostupni i da je sa njihovom sadržinom upoznat.

PREDSEDNIK
 UPRAVNOG ODBORA BANKE
 Zlatko Zdunić