

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA Banca Intesa a.d. Beograd

OSNOVNE ODREDBE OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

(1) Ovim opštim uslovima određuju se: standardni uslovi poslovanja koji se primenjuju na sve klijente Banca Intesa a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), uslovi za uspostavljanje odnosa između klijenta i Banke prilikom obavljanja svih poslovnih transakcija, postupak komunikacije između klijenta i Banke i drugi uslovi poslovanja Banke sa klijentom koji predstavljaju standardne uslove primenljive na sve klijente, a koji su sadržani u pisanom aktu Banke.

(2) Sastavni deo ovih opštih uslova čine i sva druga akta Banke kojima se na detaljniji način određuju standardni uslovi poslovanja u određenim oblastima, a koja su doneta u cilju stvaranja preduslova za bližu primenu ovih opštih uslova.

1.2. Nadležnost za donošenje

(1) Ove opšte uslove, opšte akte iz tačke 1.1. ovih opštih uslova, kao i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor.

(2) U slučaju kada je to neophodno zbog potreba realizacije opštih akata, odnosno određenih proizvoda Banke, između dve redovne sednice Upravnog odbora opšti akt iz stava 1. ove tačke može doneti Izvršni odbor.

(3) Upravni odbor daje saglasnost na odluku Izvršnog odbora iz stava 2. ove tačke na prvoj narednoj redovnoj sednici. Odluka Izvršnog odbora i navedena saglasnost Upravnog odbora mogu se priključiti uz opšte uslove poslovanja kao njihov sastavni deo.

1.3. Odnos Banke i klijenta

(1) U poslovanju sa klijentima Banka će posebnu pažnju posvetiti stvaranju uslova za detaljno, tačno i nedvosmisleno informisanje klijenata u vezi sa proizvodima Banke i realizacijom ovih proizvoda, u duhu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentu, naročito kada je klijent fizičko lice.

(2) U cilju izvršavanja obaveze iz stava 1. ove tačke Banka ovim opštim uslovima utvrđuje minimum uslova pod kojima prima depozit fizičkog lica, odobrava kredit, otvara, vodi i gasi njegove račune, kao i minimum uslova pod kojima mu izdaje i daje na korišćenje platne kartice i to za svaku pojedinačnu vrstu proizvoda.

1.4. Struktura Opštih uslova poslovanja Banke

U skladu sa odredbom tačke 1.1. stav 1. i tačke 1.3. stav 2. ovih opštih uslova, ovi opšti uslovi sadrže dva dela i to:

- Deo prvi – "Osnovne odredbe Opštih uslova poslovanja", u kome se uređuju opšti elementi odnosa Banke sa klijentima, u okviru širih oblasti poslovanja Banke;
- Deo drugi – "Posebne odredbe Opštih uslova poslovanja", u kome se određuje minimum uslova pod kojima Banka plasira svoje proizvode na tržištu i to za svaku pojedinačnu vrstu ovih proizvoda ili grupe proizvoda.

1.5. Pojam klijenta Banke

Klijent Banke je pravno ili fizičko lice koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja tih usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala.

1.6. Stupanje na snagu i objavljivanje opštih akata Banke

(1) Opštim aktom Banke kojim se regulišu uslovi poslovanja, kao i izmenama i dopunama ovog akta utvrđuju se rokovi njegovog stupanja na snagu i primene. Navedeni opšti akt stupa na snagu danom donošenja, odnosno objavljivanja ili nakon proteka određenog broja dana od donošenja, odnosno objavljivanja. Navedeni opšti akt može se primenjivati najranije 15 dana od datuma njegovog objavljivanja.

(2) Banka objavljuje opšta akta kojima se regulišu opšti uslovi poslovanja, kao i njihove izmene i dopune isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke, odnosno na Internet prezentaciji Banke ili na način i u roku koji je određen u skladu sa važećim propisima.

1.7. Primena Opštih uslova poslovanja Banke

(1) Ovi opšti uslovi primenjuju se 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, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa.

(2) Banka je dužna da omogući klijentu da se upozna sa ovim opštim uslovima, kao i sa drugim opštim aktima Banke koji su u funkciji primene ovih opštih uslova, tako što će klijenta, na njegov zahtev, obavestiti da može dobiti pismene informacije o onim opštim uslovima poslovanja Banke koji su u vezi sa zahtevom klijenta ili njegovim poslovnim odnosom sa Bankom, kao i da može tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu tih uslova.

(3) Ukoliko je klijent fizičko lice, Banka je dužna da pri zaključenju ugovora klijentu uruči izvod iz ovih opštih uslova u delu koji se

odnosi na predmet ugovornog odnosa.

(4) Ovi opšti uslovi primenjuju se na odnose između Banke i klijenta, ukoliko je klijentu omogućeno da se s njima upozna na način iz stava 2. ove tačke. Potpisivanjem ugovora klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim opštim uslovima i da je sa njima saglasan.

(5) Banka će uredno obavestiti klijenta o svim izmenama i dopunama ovih opštih uslova.

1.8. Odnos između ugovora i Opštih uslova poslovanja Banke

U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog ugovora i akata Banke, u odnosima između Banke i klijenata obavezujuće su najpre odredbe zaključenog Ugovora, zatim odredbe ovih opštih uslova kao i odredbe drugih akata Banke kojima se na detaljniji način definišu određene oblasti njenog poslovanja, a koji su u funkciji sprovođenja ovih opštih uslova.

2. OBAVEZE I PRAVA BANKE

2.1. Obaveze Banke

(1) Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima sa klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentu.

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

(3) Banka je u obavezi da postupi po pisanim nalogima i instrukcijama dobijenim od klijenta, a koje se odnose na otvaranje, vođenje i zatvaranje računa i drugim nalogima i instrukcijama klijenta, ako su isti u skladu sa važećim propisima, kao i sa aktima Banke.

2.1.1. Obaveze Banke u vezi sa obaveštavanjem klijenta

2.1.1.1. Osnovne odredbe

(1) Banka je dužna da obaveštava klijenta o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo obaveštavanje ne sme da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima klijent koristi te proizvode i usluge.

(2) U cilju ispunjavanja principa transparentnosti poslovanja i što potpunijeg informisanja klijenata o proizvodima Banke, kao i o pravima i obavezama klijenata u vezi sa ovim proizvodima, Banka je dužna da bez odlaganja istakne na vidnom mestu u ekspoziturama Banke sledeća akta, kao i njihove izmene i dopune:

- važeću kursnu listu;
- efektivne kamatne stope po proizvodima, obračunate u skladu sa relevantnim propisima;
- tarifu za naplatu naknade po svim proizvodima;
- akta Banke, odnosno njihove izvode, kojima se regulišu uslovi poslovanja, kao i druge informacije koje su značajne za ostvarivanje poslovnog odnosa između Banke i njenih klijenata.

(3) Banka obaveštava klijente, odnosno potencijalne klijente, o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama:

- dostavljanjem, uručivanjem, odnosno činjenjem dostupnim klijentu informativnog i reklamnog materijala (brošura,

prospekata, elektronskih poruka i sl.) i to na šalterima i Internet prezentaciji Banke ili na drugi odgovarajući način;

- oglašavanjem preko sredstava javnog informisanja;
- direktnom komunikacijom u pisanoj ili usmenoj formi (usmenu komunikaciju klijent ostvaruje na šalteru Banke, preko službenog telefona Banke ili preko Call centra Banke, razgovorom sa nadležnim zaposlenim);
- korišćenjem drugih odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije.

(4) U vezi sa poslovnim odnosom koji je klijent zasnovao ili koji namerava da zasnuje sa Bankom, Banka obaveštava klijenta na način iz tačke 5.1. ovih opštih uslova.

2.1.1.2. Posebne obaveze Banke u vezi sa obaveštavanjem klijenta – fizičkog lica

(1) Banka je obavezna da, pri reklamnom oglašavanju depozitnih i kreditnih proizvoda namenjenih fizičkim licima (u sredstvima javnog informisanja i dr.), u svojim prostorijama (brošurama, prospektima i sl.) i na svojoj Internet stranici, precizno i jasno navede:

- vrstu depozita, odnosno kredita;
- koji troškovi padaju na teret klijenta;
- visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- efektivnu kamatnu stopu;
- valutu u kojoj se prima depozit, odnosno odobrava kredit;
- period na koji se prima depozit, odnosno odobrava kredit;
- kriterijume za indeksiranje ili revalorizaciju depozita, odnosno kredita.

(2) Klijent ima pravo da od Banke bez naknade i u pisanoj formi dobije informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim poslovnim odnosom s Bankom, sačinjene na razumljiv način.

(3) Odredbe ovih opštih uslova koje se odnose na obaveštavanje klijenata – fizičkih lica primenjuju se i na ugovore zaključene sa takvim klijentima pre stupanja na snagu ovih opštih uslova.

2.1.2. Slučajevi isključivanja odgovornosti Banke za štetu koju je pretrpeo klijent

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

- koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i dr. ili usled okolnosti na koju nije imala uticaj;
- koja je nastala kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu, odnosno kao posledica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla da spreči ili izbegne;
- nastalu iz poslovnih poteza klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke.

2.1.3. Ostale obaveze Banke

U odnosu sa klijentom Banka ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, ovim opštim uslovima i drugim opštim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je Banka zaključila sa klijentom.

2.2. Prava Banke

(1) Banka ima pravo da:

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge klijentu;
- bez saglasnosti korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema

određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i politikom Grupe Intesa Sanpaolo;

- podatke iz ugovora, podatke o klijentu i njegovim povezanim licima, podatke o dokumentaciji koja čini dosije ugovora, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom prosledi u centralnu bazu podataka Grupe Intesa Sanpaolo, članovima svojih organa, svojim akcionarima, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor o zaštiti poverljivosti podataka.

(2) Banka je ovlašćena da bez posebne pisane saglasnosti ili naloga klijenta raspoložuje sredstvima na njegovim računima, u sledećim slučajevima:

- u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i drugih državnih organa;
- u drugim slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim aktima.

(3) U odnosu sa klijentom, Banka ima i druga prava u skladu sa zakonom, ovim opštim uslovima i drugim opštim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je Banka zaključila sa klijentom.

3. OBAVEZE I PRAVA KLIJENTA

3.1. Obaveze klijenta

(1) Klijent Banke – pravno lice dužan je da o statusnim i drugim promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog organa obavesti Banku u roku od tri dana od dana dobijanja rešenja o upisu te promene. Klijent – fizičko lice dužan je da u navedenom roku obavesti Banku o promenama: prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca ili podataka za kontakt.

(2) Klijent je dužan da obavesti Banku i o drugim promenama koje utiču ili bi mogle uticati na nesmetano obavljanje poslovanja klijenta preko Banke, odnosno na mogućnost da Banka svoje obaveze ispuni u skladu sa zakonom i aktima Banke, u roku od tri dana od nastanka promene.

(3) Obaveštenje o promeni iz st. 1. i 2. ove tačke dostavlja se pisanim putem ili neposrednim saopštavanjem nadležnom zaposlenom u Banci. U hitnom slučaju se obaveštenje bez odlaganja daje telefonom, uz obaveznu potvrdu date informacije na neki od navedenih načina.

(4) Kod zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtevima Banke u toku trajanja ovog poslovnog odnosa, klijent je obavezan da Banci dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom i aktima Banke.

(5) Klijent je obavezan da Banci daje jasne i nedvosmislene naloge u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Ukoliko postoji potreba klijenta za hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavestiti Banku istovremeno sa davanjem naloga. U slučaju da Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u dogovorenom ili uobičajenom roku, o tome će bez odlaganja obavestiti klijenta.

(6) Klijent snosi svu štetu koja nastane:

- usled nejasnih i dvosmislenih naloga koje je dao Banci;
- nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke u skladu sa ovim opštim uslovima.

(7) Klijent je dužan da bez odlaganja proveri tačnost i potpunost izvoda sa tekućeg ili drugog računa, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koja primi od Banke. U slučaju da na iste ima primedbu, ima pravo da u ugovorenom roku (ili razumnom roku,

u slučaju da rok nije ugovoren) uloži prigovor, a u suprotnom slučaju će se smatrati da je dokument koji je Banka dostavila prihvaćen. Način dostave izvoda, izveštaja i drugih dokumenata Banke uređuje se ugovorom između klijenta i Banke.

(8) U odnosu sa Bankom klijent ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, ovim opštim uslovima i drugim opštim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorima sa Bankom.

3.2. Prava klijenta

(1) Klijent ima pravo da uputi prigovor na svaki dokument Banke kojim se utvrđuju njegova prava i obaveze. Banka je dužna da prigovor klijenta razmotri i da klijentu pismeno odgovori u razumnom roku koji nije duži od 30 dana.

(2) Klijent ili njegovo ovlašćeno lice može da se obrati Banci pisanim putem (preko pošte, elektronske pošte ili faksom) i zatraži informacije o:

- stanju i promenama na računu;
- stanju kredita;
- visini kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla;
- uslovima za realizaciju određenog bankarskog proizvoda;
- dokumentaciji koju je neophodno dostaviti Banci;
- drugim pitanjima vezanim za ove opšte uslove, proizvode Banke ili konkretan poslovni odnos između klijenta i Banke.

(3) U odnosu sa Bankom klijent ima i druga prava u skladu sa zakonom, ovim opštim uslovima i drugim opštim aktima Banke, kao i u skladu sa ugovorom koji je klijent zaključio sa Bankom.

4. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

4.1. Ponuda Banke za zaključivanje ugovornog odnosa sa klijentom

(1) Banka je dužna da klijentu na njegov zahtev da ponudu za zaključivanje ugovornog odnosa, na način kojim klijenta ne dovodi u zabludu, kao i da mu u skladu sa zahtevom pruži informacije o uslovima za prijem depozita, odobravanje kredita, otvaranje, vođenje i gašenje računa, izdavanje i korišćenje platnih kartica ili za korišćenje drugog proizvoda Banke.

(2) Kod obaveštavanja klijenta u skladu sa stavom 1. ove tačke, Banka je dužna da klijenta informiše o pravu da na svoj zahtev bez naknade dobije tekst predloga ugovora i to:

- ugovora o depozitu;
- ugovora o odobravanju kredita;
- ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa klijenta;
- ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice;
- drugog ugovora o korišćenju određenog proizvoda Banke, u skladu sa zahtevom klijenta.

(3) Tekst predloga ugovora sa klijentom – fizičkim licem mora da sadrži uslove utvrđene u Posebnom delu ovih opštih uslova za određeni proizvod ili grupu proizvoda, kao i rok u kome klijent može da prihvati predložene uslove, odnosno podnese pismeni zahtev za zaključivanje ugovora.

(4) Banka obaveštava klijenta – fizičko lice o uslovima koji se odnose na prijem depozita i odobravanje kredita, uključujući podatke iz tač. 4. i 5. Odluke o načinu i postupku sprovođenja opštih uslova poslovanja koje banka primenjuje u odnosu s klijentima fizičkim licima ("Sl. glasnik RS", br. 74/2009 – u daljem tekstu: Odluka), na obrascima propisanim tačkom 6. stav 1. Uputstva za sprovođenje odluke o načinu i postupku sprovođenja ovih opštih uslova koje banka primenjuje u odnosu s klijentima fizičkim licima ("Sl. Glasnik RS", br. 74/2009 – u daljem tekstu: Uputstvo) koje uručuje klijentu kao svoju ponudu, zajedno sa tekstom predloga ugovora, ukoliko ga je klijent zahtevao.

(5) Klijent prihvata uslove iz ponude Banke podnošenjem pisanog zahteva za zaključenje ugovora.

4.2. Zaključivanje ugovora između Banke i klijenta

(1) Pisani ugovor između Banke i klijenta obavezno sadrži uslove iz ponude koje je klijent prihvatio.

(2) Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za klijenta, a predmet obaveza klijenta mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se klijent u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavestiti u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti visina njegove obaveze.

(3) Pri zaključivanju ugovora, Banka uz ugovor uručuje klijentu Izvod iz Opštih uslova poslovanja Banke, koji obuhvata:

- odgovarajuće delove Osnovnih i Posebnih odredbi ovih opštih uslova koji se odnose na predmet ugovora (ukoliko Ugovor sa Klijentom sadrži sve elementi unete iz određenog priloga koji se odnosi na konkretan proizvod, predmet ugovora između banke i Klijenta, Banka dostavlja Klijentu samo Izvod iz odgovarajućih delova Osnovnih odredbi Opštih uslova poslovanja);
- određene delove drugih opštih akata Banke u vezi sa predmetom ugovora, a kojima se na detaljniji način utvrđuju standardni uslovi poslovanja za određeni proizvod ili grupu proizvoda Banke.

(4) Pri zaključivanju ugovora o depozitu, odnosno kreditu, Banka klijentu – fizičkom licu uručuje i sledeće dokumente:

- plan isplate depozita i pregled bitnih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu, u skladu sa tačkom 4. Odluke;
- plan otplate kredita i pregled bitnih elemenata otplate kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu, u skladu sa tačkom 5. Odluke.

(5) Banka klijentu uručuje dokumente iz stava 3. ove tačke pri zaključivanju ugovora, na obrascima propisanim tačkom 6. st. 2. i 7. Uputstva.

4.3. Izmena ili dopuna ugovora između Banke i klijenta

4.3.1. Razlozi za izmenu, odnosno dopunu ugovora između Banke i klijenta

(1) Ugovor između Banke i klijenta može se izmeniti ili dopuniti na predlog Banke u slučaju kada posle zaključenja ugovora nastanu promene uslova koji su važili u momentu njegovog zaključenja, što se posebno odnosi na:

- kriterijume za indeksiranje, odnosno revalorizaciju kredita ili depozita i periode u kojima se ti kriterijumi usklađuju;
- vrstu i visinu nominalnih kamatnih stopa koje Banka primenjuje;
- metod koji se primenjuje kod obračuna kamate;
- kamatnu stopu koju Banka primenjuje u slučaju docnje;
- vrstu i visinu ugovorenih naknada i drugih troškova koji padaju na teret klijenta;
- vrstu sredstava obezbeđenja i mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda važenja ugovora;
- prevremenu otplatu kredita i visinu troškova u vezi s tim;
- uslove za aktiviranje sredstava obezbeđenja, kao i posledice u slučaju neizmirlivanja obaveza klijenta;
- uslove i postupak raskida ugovora, kao i razloge zbog kojih Banka može od klijenta zahtevati da svoje potraživanje izmiri u celosti pre isteka ugovorenog roka;
- druge ugovorene odredbe u vezi sa kojima su nastale promene uslova.

(2) Pod promenama uslova iz stava 1. ove tačke smatra se naročito promene tržišnih uslova koje na bilo koji način značajno utiču na poslovanje Banke, a posebno na njeno depozitno ili kreditno poslovanje, odnosno na visinu nominalne i efektivne kamatne stope, obračun, iznos i naplatu kamate, naknada i drugih troškova, kao i na druge uslove ugovora između Banke i klijenta. Takve promene su, na primer:

- promene uslova refinansiranja za Banku;
- povećanje obaveznih rezervi Banke shodno zahtevima Narodne banke Srbije;
- promene na domaćem ili inostranom tržištu novca;
- promene uslova finansiranja shodno zahtevima Narodne banke Srbije, Evropske Centralne Banke ili bilo koje slične institucije;
- stupanje na snagu propisa sa zakonskom ili podzakonskom snagom;
- druge promene tržišnih uslova koji na bilo koji način značajno utiču na efekte ugovorenih uslova između Banke i klijenta.

(3) Kod ugovora između Banke i klijenta – fizičkog lica, Banka će procenu da li je došlo do značajnih promena tržišnih uslova iz stava 2. ove tačke, kao i stepena njihovog uticaja na ugovorene uslove vršiti u periodima koji nisu kraći od tri meseca. U skladu sa navedenom procenom Izvršni odbor Banke odlučuje o potrebi da se zaključeni ugovori sa klijentima – fizičkim licima izmene, odnosno dopune.

(4) Izmene, odnosno dopune zaključenih ugovora između Banke i klijenata vrše se pod uslovima i po postuku uređenom tač. 4.3.2. i 4.3.3. ovih opštih uslova.

(5) Banka će u postupku izmena, odnosno dopuna ugovora sa klijentima postupati u skladu sa važećim propisima i u duhu dobrih poslovnih običaja i Etičkog kodeksa Banke, kao i načela savesnosti, poštenja i jednake vrednosti uzajamnih davanja ugovornih strana i s tim u vezi istovetnosti i uporedivosti uslova koje su ugovorne strane cenile u momentu zaključenja ugovora, sa osnovnim ciljem da se spreči nastanak štete usled delovanja izmenjenih uslova, kako za klijenta, tako i za Banku.

4.3.2. Izmena ili dopuna ugovorenih uslova koji nisu utvrđeni kao promenljivi

(1) Banka je dužna da klijentu – fizičkom licu dostavi predlog za izmenu, odnosno dopunu ugovora u delu uslova koji nisu utvrđeni kao promenljivi, uz navođenje:

- razloga za izmenu, odnosno dopunu ugovora;
- načina i roka za davanje saglasnosti klijenta na predložene izmene i dopune;
- posledica nedavanja navedene saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora;
- roka za zaključenje aneksa ugovora, u slučaju da se klijent saglasi sa predlogom Banke.

(2) Predlog iz stava 1. ove tačke Banka dostavlja klijentu na način kojim se obezbeđuje potvrda o prijemu. Uz predlog Banka dostavlja klijentu izmene, odnosno aneks ugovora.

(3) Kada se radi o depozitnom ili kreditnom poslu, uz zaključeni aneks ugovora Banka klijentu – fizičkom licu dostavlja i izmenjeni plan isplate depozita, odnosno otplate kredita, kao i pregled bitnih elemenata depozita, odnosno otplate kredita.

(4) Ukoliko je klijent opravdano sprečen da se u ostavljenom roku izjasni o predlogu Banke iz stava 1. ove tačke, dužan je da o tome obavesti Banku bez odlaganja, a u okviru određenog roka za izjašnjenje, uz navođenje razloga sprečenosti. Banka na osnovu procene opravdanosti navedenih razloga može produžiti klijentu rok za izjašnjenje, pod uslovom da se time ne remete poslovni procesi Banke.

(5) Ako klijent obavesti Banku da ne prihvata predlog Banke iz stava 1. ove tačke, Banka može raskinuti ugovor sa klijentom, uz raskidni rok od najmanje 30 dana i bez naplate dodatnih troškova, o čemu je dužna da klijenta obavesti pisanim putem. Obaveštenje o raskidu ugovora Banka dostavlja klijentu na način kojim se obezbeđuje potvrda o prijemu.

(6) Banka može raskinuti ugovor sa klijentom na način iz stava 6. ove tačke i u sledećim slučajevima:

- ako se klijent u ostavljenom roku ne izjasni o predlogu Banke iz stava 1. ove tačke, koji je uredno primio;
- kada je klijent dao saglasnost na izmene, odnosno dopune koje je predložila Banka, ali u ostavljenom roku nije postupio po pozivu Banke za zaključenje aneksa ugovora.

4.3.3. Izmena, odnosno dopuna ugovorenih uslova koji su utvrđeni kao promenljivi

(1) Banka je dužna da klijenta – fizičko lice blagovremeno obavesti o promeni uslova koji su ugovoreni kao promenljivi, a najkasnije 15 dana pre početka njihove primene.

(2) Obaveštenje iz stava 1. ove tačke mora biti nedvosmisleno, potpuno i jasno za klijenta, a u njemu se mora navesti i sledeće:

- datum od kada se navedena promena primenjuje;
- razlozi za navedenu promenu.

(3) Kada se radi o depozitnom ili kreditnom poslu, uz obaveštenje iz stava 1. ove tačke Banka klijentu dostavlja i izmenjeni plan isplate depozita, odnosno otplate kredita, kao i pregled bitnih elemenata depozita, odnosno otplate kredita.

4.4. Raskid ugovora između Banke i klijenta

Klijent i Banka mogu raskinuti zaključeni ugovor:

- sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi;
- jednostrano – pismenom izjavom jedne od ugovornih strana.

4.4.1. Raskid ugovora sporazumom između Banke i klijenta

Banka i klijent mogu u pisanoj formi sporazumno raskinuti ugovorni odnos, zaključivanjem aneksa postojećeg ugovora ili posebnog ugovora ili 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 postoje sporni odnosi.

4.4.2. Raskid ugovora izjavom klijenta

(1) Klijent može jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa Bankom ukoliko se ne saglasi sa izmenama, odnosno dopunama ugovora koje je Banka predložila u delu uslova koji su utvrđeni kao promenljivi. U ovom slučaju klijent ima pravo i obavezu da u roku od 15 dana od dana prijema pisanog obaveštenja Banke o izmenama ugovorenih uslova, pisanim putem obavesti Banku da ne prihvata predloženu izmenu i da jednostrano raskida ugovor.

(2) Pored raskida ugovora iz stava 1. ove tačke, klijent ima pravo jednostranog raskida i u drugim slučajevima utvrđenim ugovorom zaključenim između Banke i klijenta.

(3) U slučaju jednostranog raskida ugovora po zahtevu klijenta, sve obaveze klijenta prema Banci po tom ugovoru dospevaju za naplatu, sa rokom dospelosti od 30 dana od dana prijema obaveštenja Banke o tome, a navedeni rok dospelosti je istovremeno i raskidni rok ugovora.

(4) Banka je dužna da nakon prijema izjave o jednostranom raskidu poslovnog odnosa, pisanim putem obavesti klijenta, na način kojim se obezbeđuje potvrda o prijemu:

- o vrsti i visini obaveza klijenta po ugovoru koji se raskida,

na dan sačinjavanja obračuna (sa napomenom da se visina obaveza uvećava za obračun do dana njihove 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, određenom u skladu sa stavom 3. ove tačke, bez naplate dodatnih troškova;
- o pravu Banke da u slučaju da klijent ne izmiri svoje obaveze u roku iz prethodne alineje, aktivira instrumente obezbeđenja predate Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom i po svom opredeljenju.

(5) Izmirivanjem obaveza na način iz stava 4. ove tačke Banka se ne odriče svog prava na naknadu eventualne štete u skladu sa zakonom.

(6) Nakon raskida ugovornog odnosa između klijenta i Banke, Banka klijentu stavlja na raspolaganje njegova preostala sredstva kod Banke koja su povezana sa raskinutim ugovornim odnosom (novčana sredstva, instrumente obezbeđenja i dr.), pod uslovom da klijent u celini izmiri sve obaveze prema Banci.

4.4.3. Raskid ugovora izjavom Banke

(1) Banka može jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa klijentom, u slučaju:

- da klijent Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente;
- da klijent ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ugovorom zaključenim sa Bankom, osim ukoliko tu obavezu naknadno ispuni u roku od 15 dana od saznanja klijenta za prekršaj ugovora, odnosno prijema pisanog upozorenja Banke o prekršaju ugovora;
- da klijent ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- nenamenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila klijentu;
- da klijent zadocni sa izmirivanjem svoje obaveze prema Banci po bilo kom drugom poslovnom odnosu duže od 60 dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost klijenta da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, po razumnoj proceni Banke;
- da klijent ne postupi u skladu sa tačkom 3.1. st. 1. do 3. ovih opštih uslova;
- kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama;
- u slučaju bitnog pogoršanja kreditne sposobnosti klijenta koji se pojavljuje u ulozi dužnika prema Banci;
- kada određeni ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke;
- ako klijent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili ugovorom između Banke i klijenta.

(2) Pored slučajeva iz stava 1. ove tačke, Banka može jednostrano raskinuti ugovor sa klijentom i u slučajevima navedenim u tački 4.3.2. st. 6. i 7. ovih opštih uslova.

(3) Kod izjavljenog jednostranog raskida ugovora od strane Banke u slučajevima iz st. 1. i 2. ove tačke, sve obaveze klijenta po ugovoru koji se raskida postaju dospele, sa rokom izmirenja od 30 dana od dana prijema obaveštenja Banke o tome.

(4) Banka je dužna da o jednostranom raskidu ugovora pisanim putem obavesti klijenta, na način kojim se obezbeđuje potvrda o prijemu. U tekstu obaveštenja o raskidu ugovora Banka je dužna da:

- navede vrstu i visinu obaveza klijenta na dan sačinjavanja obračuna (sa napomenom da se visina obaveza uvećava za obračun do dana njihove isplate, kao i da o konačnom obračunu klijent može dobiti informaciju u Banci, uz navođenje neophodnih podataka za kontakt sa nadležnim organizacionim delom Banke);
- navede da je klijent dužan da u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja izmiri svoje obaveze po ugovoru (bez naplate dodatnih troškova, ako se ugovor raskida u slučajevima navedenim u tački 4.3.2. st. 6. i 7. ovih opštih uslova);
- klijenta upozori na pravo Banke da u slučaju da klijent ne izmiri svoje obaveze u roku iz prethodne alineje, aktivira instrumente obezbeđenja predane Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom i po svom opredeljenju.

(5) Odredbe tačke 4.4.2. st. 5. i 6. ovih opštih uslova shodno se primenjuju i na slučajeve raskida ugovora iz ove tačke.

4.5. Primena prava i rešavanje sporova

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

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

(3) Za rešavanje eventualnih sporova između klijenta i Banke nadležan je sud prema sedištu Banke, osim ako nije drugačije ugovoreno.

5. DOSTAVLJANJE

5.1. Dostavljanje koje vrši Banka klijentu

(1) U vezi sa poslovnim odnosom koji je klijent zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju dostavlja klijentu u pisanoj formi na adresu sedišta, prebivališta, odnosno boravišta klijenta, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije, kao i zaštite poverljivosti i tajnosti podataka.

(2) Dostavljanje iz stava 1. ove tačke vrši se na adresu ili broj telefona koje je klijent dao Banci i to u skladu sa poslednjim dostavljenim podacima.

(3) Banka ima pravo da podatke koje poseduje o klijentu, a koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaja, adrese elektronske pošte i ostale podatke koje je klijent prezentovao Banci, koristi radi dostavljanja obaveštenja klijentu o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, kao i o podacima koji se odnose na poslovanje sa klijentom.

(4) 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, dostavljanje na adresu koju je klijent dao Banci smatraće se urednim, a bilo koja obaveza Banke prema klijentu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

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

(5) Ukoliko pošta dostavljena klijentu bude vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je klijent odredio, Banka može prestati dalje slanje klijentu pisanih pošiljki i obaveštenja, sve dok klijent ne obavesti Banku o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu.

5.2. Dostavljanje koje vrši klijent Banci

(1) Klijent vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa: aktima Banke koji su dostavljeni klijentu ili su istom dostupni, datim oglasima i reklamnim materijalom, podacima iznetim na Internet prezentaciji Banke i dr.

(2) U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa klijentom, Banka može zahtevati da klijent određene isprave i obaveštenja dostavi Banci:

- u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe opštine ili suda da je fotokopija verna originalu;
- sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

6. OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH POSLOVA

6.1. Računi

(1) Banka sa klijentima zaključuje ugovore o otvaranju i vođenju računa u dinarima ili stranoj valuti.

(2) Klijent je dužan da prilikom otvaranja računa Banci dostavi dokumentaciju koju Banka zahteva u skladu sa važećim propisima i svojim aktima.

(3) Banka od klijenata naplaćuje naknade po tarifi utvrđenoj aktima Banke.

6.2. Depoziti

(1) Depozit je novac, izražen u dinarima ili u stranoj valuti, koji klijent – deponent polaže u Banku na odgovarajući račun depozita, sa namenom ili bez namene, pri čemu se u ugovoru o depozitu Banka obavezuje da će novčana sredstva depozita, uvećana za kamatu, vratiti u roku i pod uslovima utvrđenim ugovorom.

(2) Novčani depozit može biti instrument obezbeđenja potraživanja Banke od klijenta, u kom slučaju klijent novčana sredstva prenosi na račun Banke na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o kreditnom proizvodu.

(3) 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.

(4) Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i klijenta uređuju se ugovorom.

(5) Klijentu koji kod Banke položi sredstva Banka plaća kamatu ukoliko je plaćanje kamate utvrđeno aktima Banke, a u visini koja je utvrđena aktima Banke i ugovorom na osnovu koga klijent deponuje sredstva kod Banke.

(6) Banka može utvrditi minimalni iznos oročenog depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

6.3. Plasiranje sredstava

6.3.1. Uslovi pod kojima Banka plasira sredstva

(1) Banka plasira sredstva kroz odobravanje kredita, plasmana u hartije od vrednosti, izdavanja garancija, avala, drugih oblika jemstva, otvaranja akreditiva i drugih poslova.

(2) Plasmani koje Banka odobrava klijentima u zavisnosti od roka otplate mogu biti kratkoročni (do 12 meseci) i dugoročni (preko 12 meseci), namenski i nenamenski.

(3) Banka odobrava plasman klijentu koji ispunjava uslove kreditne sposobnosti, utvrđene aktima Banke, saglasno važećim propisima.

(4) Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa klijentom se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se definišu uslovi korišćenja odobrenog plasmana.

(5) Kod kreditnih plasmana Banka ima pravo da obustavi dalje korišćenje odobrenog ili produženog okvirnog kredita i to do iznosa sredstava u korišćenju, u skladu sa opštim aktima Banke i uslovima poslovanja na finansijskom tržištu, o čemu će Banka blagovremeno obavestiti klijenta u pisanoj formi.

6.3.2. Instrumenti plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja Banke

(1) U zavisnosti od vrste i visine plasmana i procene rizika po određenom plasmanu, Banka će sa klijentom ugovoriti predaju, odnosno zasnivanje jednog ili više za Banku prihvatljivih instrumenta plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja Banke kao što su:

- trajni nalog za naplatu obaveza po plasmanu, zaduženjem tekućeg ili drugog računa klijenta;
- administrativna zabrana na zaradi klijenta, overena od strane poslodavca;
- blanko solo menice, potpisane od strane klijenta, a kod pravnog lica i overene, sa meničnim pismom – ovlašćenjem za popunjavanje i podnošenje menice na naplatu;
- solidarno jemstvo pravnog ili fizičkog lica;
- ugovorna ovlašćenja;
- novčani (garantni) depozit, oročen kod Banke od strane klijenta ili trećeg lica (pravnog ili fizičkog);
- zaloga nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, shodno relevantnim važećim propisima;
- ustupanje potraživanja koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih ili domaćih banaka i menice avalirane od strane banaka, prihvatljive za Banku;
- osiguranje plasmana Banke kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih u Republici Srbiji;
- drugi instrumenti koje Banka zatraži od klijenta, u skladu sa procenom rizika po određenom plasmanu.

(2) Pokretna i nepokretna imovina koja je predmet zaloge mora biti osigurana kod osiguravajućeg društva koje je prihvatljivo za Banku, a polisa osiguranja mora biti vinkulirana u korist Banke. Banka omogućava klijentu uvid u svoju listu prihvatljivih osiguravajućih društava, dok kod ostalih društava prihvatljivost procenjuje u vezi sa konkretnim poslom.

6.3.3. Dopuna ili zamena instrumenata plaćanja i obezbeđenja naplate

(1) Banka ima pravo da od klijenta zatraži da u određenom roku dopuni ili zameni instrumente plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja predate Banci ili zasnovane u korist Banke po određenom ugovoru, ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa između Banke i klijenta podneti instrumenti postanu neadekvatni, tj. nedovoljni da obezbede naplatu potraživanja Banke, odnosno Banka oceni da je kreditna sposobnost Klijenta ugrožena.

(2) U slučaju da klijent u ostavljenom roku ne postupi po zahtevu Banke iz stava 1. ove tačke, Banka ima pravo da predmetno potraživanje proglasi dospelim i izvrši njegovu prinudnu naplatu, kao i da po ovom osnovu aktivira svaki ili sve instrumente predate Banci.

6.3.4. Ustupanje potraživanja Banke od klijenta

Banka može trećim licima ustupiti svoja potraživanja od klijenata, o čemu će dužnika obavestiti u skladu sa zakonom.

6.3.5. Naplata dospelih potraživanja Banke iz drugih sredstava klijenta

Za naplatu dospelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa klijentom, Banka može koristiti sva njegova dinarska sredstva koja se vode kao depozit po viđenju na dinarskim računima kod Banke, kao i dinarsku protivvrednost deviznih sredstava kod Banke, hartije od vrednosti i druga sredstva data na čuvanje Banci, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.

6.3.6. Kontrola namenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila klijentu

Banka ima pravo kontrole namenskog korišćenja sredstava koja je odobrila klijentu i urednosti klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenom važećim propisima i aktima Banke.

6.3.7. Pravo klijenta na prevremenu otplatu obaveze po kreditu

Ako drugačije nije ugovoreno, klijent ima pravo da vrati kredit u celosti i pre roka dospeća pod uslovom da o toj nameri pisanim putem obavesti Banku u ugovorenom roku pre prevremene otplate uz plaćanje naknade u visini utvrđenoj u skladu sa aktom Banke kojim se uređuju tarife naknada koje Banka naplaćuje od klijenata, a Banka će obračunati i pripisati kamatu za vreme od dana poslednjeg obračuna do dana prevremene otplate.

6.4. Platne kartice

6.4.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje platne kartice

(1) Banka izdaje platne kartice klijentima Banke pod uslovima utvrđenim aktima Banke, u skladu sa važećim propisima.

(2) Izdate platne kartice su vlasništvo Banke.

(3) Platne kartice koje Banka izdaje mogu biti debitne i kreditne, nacionalne i međunarodne.

(4) Naknade za izdavanje i korišćenje platnih kartica utvrđuju se u skladu sa aktom Banke kojim se uređuju tarife naknada koje Banka naplaćuje od klijenata.

6.4.2. Obaveze i prava Banke i klijenta

(1) Podatke koji se odnose na poslovanje karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa zakonom. Potpisivanjem zahteva za izdavanje platne kartice klijent daje saglasnost da Banka sredstvima za automatsku obradu ili klasičnim sredstvima ispostavi, obrađuje i čuva lične podatke koje je naveo u svom zahtevu.

(2) Kartica je neprenosiva i može je koristiti samo klijent, osim Poklon platne kartice, koja ne sadrži ime korisnika i može se pokloniti trećem licu. Sve kartice je moguće koristiti na svim prodajnim mestima i bankomatima u zemlji i inostranstvu, osim ako drugačije nije naznačeno aktima Banke.

(3) Zbog sigurnosti poslovanja klijent je dužan da karticu čuva i sa njom odgovorno postupuje.

(4) Klijent snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice izdate na njegovo ime, uključujući i sve dodatne kartice.

(5) Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga koje klijent plaća karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Klijent neposredno na prodajnom mestu reklamira nesporazume i dužan je da izmiri obaveze prema Banci po osnovu korišćenja platne kartice, bez obzira na spor sa prodajnim mestom. Banka ne preuzima nikakvu materijalnu odgovornost za bilo koju štetu nanetu putem elektronske trgovine, Interneta, poštanskim nalogom ili telefonske prodaje.

6.4.3. Reklamacije

(1) Za rešavanje reklamacija u vezi sa poslovanjem platnim karticama nadležna je Banka. Sve reklamacije klijent podnosi u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke, korišćenjem odgovarajućeg obrasca.

(2) Krajnji rok za podnošenje reklamacije je 30 dana od datuma transakcije, odnosno datuma prijema Izveštaja o promenama na računu.

(3) Troškove neosnovane reklamacije Banka će zaračunati klijentu u skladu sa važećom odlukom o tarifi naknada za usluge koje Banka primenjuje u svom poslovanju.

6.4.4. Postupanje u slučaju oštećenja, krađe ili gubitka kartice

(1) Klijent obaveštava Banku o uništenju, odnosno oštećenju kartice u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca.

(2) Klijent snosi sav rizik za eventualno neovlašćeno korišćenje kartice (nepotpisana kartica, otkrivanje PIN-a, davanje kartice drugoj osobi, itd.).

(3) Klijent je u obavezi da Banci bez odlaganja prijavi nestanak platne kartice koju je izgubio ili koja mu je ukradena i to na telefon Korisničkog servisa i autorizacije: + 381 11 3010 160, kako bi se izvršilo blokiranje kartice i sprečila zloupotreba iste. Telefonsko obaveštenje klijent mora potvrditi u roku od tri dana od dana prijave Banci i to u pisanoj formi u najbližoj ekspozituri Banke, korišćenjem odgovarajućeg obrasca. Klijent može prijaviti nestanak platne kartice i lično u nekoj od ekspozitura Banke.

(4) Banka će sa danom prijema obaveštenja o gubitku, krađi ili drugoj zloupotrebi kartice takvu karticu oglasiti nevažećom kroz elektronske sisteme zaštite. Banka ne snosi nikakvu materijalnu odgovornost za štetu nastalu kao rezultat gubitka ili krađe platne

kartice sve do trenutka prijave pomenutog događaja Banci.

(5) U slučaju da klijent posle prijave nestanka pronađe karticu, istu ne sme koristiti, već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

6.4.5. Limit po kreditnoj kartici

(1) Banka ocenjuje i odlučuje po zahtevu klijenta za odobravanje limita po kreditnoj kartici u skladu sa svojim aktima.

(2) Banka ima pravo da po automatizmu izvrši reviziju odobrenog iznosa limita po kreditnoj kartici, primenom kriterijuma i postupka u skladu sa svojim aktima.

(3) Banka ima pravo da obustavi dalje korišćenje odobrenog iznosa limita po kreditnoj kartici i to do iznosa preko do tada iskorišćenog odobrenog limita, u skladu sa aktima Banke i uslovima poslovanja na finansijskom tržištu, o čemu će klijent blagovremeno dobiti obaveštenje od Banke na način definisan ovim opštim uslovima.

6.4.6. Prestanak korišćenja kartice

(1) Do prestanka korišćenja kartice može doći na inicijativu klijenta (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane Banke (zabrana upotrebe).

(2) Klijent koji ne želi da posluje karticom, dužan je da otkáže upotrebu kartice i istu vrati Banci, na način i u roku regulisanim ugovorom sa Bankom.

(3) Otkazivanje upotrebe moguće je najkasnije 60 dana pre isteka roka važnosti kartice.

(4) Ukoliko klijent ne otkáže korišćenje kartice najkasnije u roku utvrđenom u stavu 3. ove tačke, a koristi karticu u skladu sa ovim opštim uslovima, Banka će mu automatski obnoviti članstvo i izdati novu karticu. Rok važnosti platne kartice upisan je na samoj kartici.

(5) Ukoliko klijent ne postupuje u skladu sa ovim opštim uslovima, odnosno ugovorom ili postupuje suprotno zakonu, Banka može da raskine ugovor o platnoj kartici bez otkaznog roka i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih platnih kartica ili da ih blokira.

(6) Klijent je dužan da na zahtev Banke vrati karticu.

(7) U slučaju otkazivanja ili zabrane upotrebe kartice, klijent je dužan da vrati karticu Banci i izmiri sve obaveze nastale iz poslovanja karticom, uključujući i dodatne kartice, do dana vraćanja kartice Banci. Banka obaveštava prodajnu mrežu (trgovce) o zabrani upotrebe kartice. Na osnovu ovog obaveštenja zaposleni na prodajnom mestu je ovlašćen da karticu oduzme od klijenta.

(8) Banka ima pravo da neizmirene obaveze nastale iz poslovanja platnim karticama naplati i sa ostalih računa koje klijent ima u Banci.

6.5. Poslovi platnog prometa

6.5.1. Osnovni uslovi pod kojima Banka obavlja poslove platnog prometa

(1) Banka obavlja poslove platnog prometa u dinarima i stranoj valuti, u zemlji i sa inostranstvom.

(2) Međusobna prava i obaveze Banke i klijenta u poslovima platnog prometa uređuju se ugovorom o otvaranju i vođenju računa kod Banke i aktima Banke.

(3) Banka može menjati uslove primene odredaba zaključenog ugovora o otvaranju i vođenju računa kod Banke, u skladu sa promenama propisa i akata Banke.

6.5.2. Uplate na račun klijenta

(1) Banka je neopozivo ovlašćena da prihvati uplate na račun klijenta, u skladu sa zakonom.

(2) U zavisnosti od vrste računa, uplate se mogu primati na:

- dinarske račune – u gotovini u dinarima (na šalterima Banke) ili prenosom sa drugih računa u Banci ili po nalogu drugih učesnika u platnom prometu čiji se računi vode u Banci, drugim bankama ili Upravi za trezor;
- devizne račune – u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke), ili devizama (priliv po osnovu loro doznake, plaćanja sa nerezidentnog računa u Banci ili drugim bankama, naplata loro čeka ili prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci).

(3) U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun klijenta, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti klijenta.

6.5.3. Raspolaganje sredstvima na računu klijenta

(1) Vlasnik računa i ovlašćeno lice mogu raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživog salda.

(2) Raspolaganje sredstvima može biti:

- u dinarima – u gotovini ili bezgotovinskim prenosom sredstava;
- u devizama – internim ili eksternim prenosima deviza, u skladu sa zakonom;
- u efektivnom stranom novcu – isplatom u gotovini, u skladu sa zakonom.

(3) Banka će od klijenta uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja u zemlji ili inostranstvu, u pisanoj formi i uz naznaku svrhe prenosa.

(4) Banka ne odgovara za štetu prouzrokovanu klijentu ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih, nejasnih ili na drugi način nepreciznih instrukcija.

(5) Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji ne sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, iznosu, kao i druge propisane podatke, odnosno ako postoji neusklađenost podataka koji onemogućavaju izvršenje naloga.

(6) Instrumente gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa Banka može izvršiti i kada isti ne sadrže sve propisane elemente, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

(7) Banka izvršava naloge za plaćanje nakon detaljnog sagledavanja verodostojnosti naloga klijenta (kontrole pokrića sredstava za izvršenje naloga, potpisa i pečata nalogodavca, provere da li nalog za plaćanje sadrži podatke o izdavaocu i primaocu naloga i njihovim bankama, svrsi plaćanja i svrsi uplate, odnosno isplate, kao i provere priložene dokumentacije koja se dostavlja u skladu sa relevantnim propisima, itd).

(8) Banka nije odgovorna za gubitak, odnosno štetu prouzrokovanu kašnjenjem ili pogrešnim upućivanjem naloga, odnosno radnji ili propusta klijenta ili treće strane.

6.5.4. Dozvoljeno prekoračenje na računu klijenta

(1) Banka može odobriti ili produžiti dozvoljeno prekoračenje na računu klijenta, na osnovu zahteva vlasnika tog računa, a u

skladu sa uslovima propisanim aktima Banke.

(2) Banka ima pravo da po automatizmu izvrši izmenu odobrenog iznosa dozvoljenog prekoračenja na računu klijenta, primenom kriterijuma i postupka u skladu sa svojim aktima.

(3) Banka ima pravo da obustavi dalje korišćenje odobrenog ili produženog dozvoljenog prekoračenja i to u iznosu preko do tada iskorišćenog odobrenog prekoračenja, u skladu sa aktima Banke i uslovima poslovanja na finansijskom tržištu, o čemu će Banka blagovremeno obavestiti klijenta na način definisan ovim opštim uslovima.

6.6. Elektronsko bankarstvo

6.6.1. Definicija poslova elektronskog bankarstva

Usluge elektronskog bankarstva podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanja transakcija elektronskim putem i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje klijent koristi u skladu sa korisničkim uputstvom. Pod transakcijama se podrazumevaju transakcije u platnom prometu i ostale poslovne transakcije, uključujući i mogućnost podnošenja zahteva za određene usluge Banke.

6.6.2. Uslovi po kojima Banka obavlja poslove elektronskog bankarstva

(1) Korisniku usluga elektronskog bankarstva dostupna su korisnička uputstva, kao dokumenta kojim se klijentu objašnjava način korišćenja svake od tih usluga.

(2) Klijent se potpisivanjem pristupnice ili drugog odgovarajućeg zahteva Banci opredeljuje za vrstu i nivo usluga elektronskog bankarstva koji koristi.

(3) Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada korisnik ne može da koristi uslugu zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili drugih okolnosti izvan kontrole Banke.

(4) Usluge elektronskog bankarstva dostupne su posredstvom sledećih kanala:

- Interneta;
- telefona;
- SMS poruka;
- elektronske pošte;
- ATM uređaja.

(5) Banka realizuje naloge za plaćanje izdate korišćenjem usluga elektronskog bankarstva, na način utvrđen svojim aktima, u skladu sa zakonom.

(6) Telefonski razgovori vezani za korišćenje usluga elektronskog bankarstva snimaju se i mogu služiti kao dokaz datih naloga i obavljenih transakcija. Tako sačinjene govorne zapise Banka može da koristi isključivo za rešavanje reklamacija klijenta i u sudskim sporovima.

(7) Radi povećanja sigurnosti elektronskih transakcija, Banka može da korisniku usluga elektronskog bankarstva dodeli sigurnosni uređaj, koji se koristi za jednu ili više usluga.

(8) Korisnik je dužan da sigurnosni uređaj koristi na način propisan korisničkim uputstvom, kao i da ga čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

(9) Korisnik može da reklamira transakciju realizovanu putem usluga elektronskog bankarstva najkasnije 15 dana nakon izvršenja transakcije.

6.6.3. Obaveze i prava Banke i klijenta

(1) Za svaku uslugu elektronskog bankarstva Banka je obavezna da omogućiti korisniku uvid u informacije, kao i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u pristupnici i korisničkim uputstvima.

(2) Banka ima pravo da na osnovu registrovanih podataka o klijentu (broja telefona, mobilnog telefona ili adrese elektronske pošte kod Banke) identifikuje klijenta putem WAP protokola, elektronske pošte ili SMS poruke i drugim raspoloživim metodama i na taj način mu stavi na raspolaganje podatke o računima, platnim karticama i drugim proizvodima i uslugama Banke koje koristi, u obimu i na način definisan korisničkim uputstvima.

(3) Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja pojedine usluge elektronskog bankarstva, o čemu korisnika obaveštava putem Interneta, pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, objavom na govornom automatu ili drugim kanalom komunikacije.

(4) Korisnik je dužan da kao tajnu čuva sve lozinke koje koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi korisnik.

(5) Banka arhivira sve poruke u vezi transakcija koje klijent dostavi nekim od raspoloživih kanala (uključujući: logove sa web servera, elektronsku poštu, SMS poruku, govorni zapis telefonskog razgovora).

(6) Korisnik je dužan da uvidom u promete po računu prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem neke od usluga elektronskog bankarstva.

(7) Banka ne snosi odgovornost u slučaju da je nalog odbijen u sistemu platnog prometa.

6.6.4. Blokada i obustava korišćenja usluga elektronskog bankarstva

(1) Na zahtev korisnika, Banka može blokirati mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva, delimično ili u celosti.

(2) Banka ima pravo da bez saglasnosti korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva, delimično ili u celosti:

- ako posumnja da klijent ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi;
- ako korisnik ne koristi uslugu u predviđenom vremenskom roku.

(3) Banka je dužna da korisnika obavesti o blokadi korišćenja usluga iz stava 2. ove tačke.

(4) Obustavu usluga elektronskog bankarstva Banka će izvršiti i na zahtev korisnika usluge koji se može podneti u bilo kojoj ekspozituri Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen korisničkim uputstvom za svaku od pojedinačnih usluga.

6.7. Ostali bankarski poslovi

(1) Banka obavlja i menjačke poslove, poslove sa POS terminalima, poslove sa hartijama od vrednosti, brokersko dilerske poslove, kastodi poslove, faktoring poslove, poslove zastupanja u osiguranju kao i druge poslove iz svoje registrovane delatnosti.

(2) Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu aktima Banke, donetim u funkciji sprovođenja ovih opštih uslova.

7. KAMATE I NAKNADE

7.1. Kamate

7.1.1. Način utvrđivanja kamate

(1) Banka po bankarskim poslovima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu u skladu sa svojom odlukom o kamatama.

(2) Kamate na kredite i depozite se izražavaju na godišnjem, mesečnom i dnevnom nivou.

(3) Obračun kamate vrši se uz primenu konformne ili proporcionalne metode.

7.1.2. Fiksna i promenljiva kamatna stopa

Banka ugovorom zaključenim sa klijentom reguliše vrstu kamatne stope, koja može biti fiksna ili promenljiva.

7.1.3. Efektivna kamatna stopa

(1) Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS) predstavlja jedinstvenu cenu depozitnog ili kreditnog proizvoda, odnosno usluge Banke, kojom su obuhvaćeni troškovi, kamate i druge naknade, koji padaju na teret klijenta – fizičkog lica i koje Banka obračunava i objavljuje u skladu sa Odlukom i Pravilnikom.

(2) EKS predstavlja dekurzivnu kamatnu stopu koja se obračunava na godišnjem nivou, primenom obračuna konformnom metodom. Pri obračunu EKS-a na kredite koristi se korektivni faktor za diskontovane novčane prilive i odlive sredstava depozita položenog kao sredstvo obezbeđenja tih kredita.

(3) U obračun EKS-a na kredite koji se odobravaju uz polaganje depozita uključuju se i novčana sredstva tog depozita (novčani tokovi depozita).

(4) Pri diskontovanju, tj. svođenju na sadašnju vrednost svih budućih primanja i izdataka novčanih sredstava po ugovoru o kreditu, odnosno depozitu – primenjuju se kalendarski broj dana u mesecu i 365, odnosno 366 dana u godini.

(5) EKS se iskazuje u procentu s dve decimale, uz zaokruživanje druge decimale, i važi na dan obračuna.

(6) Banka će pisanim putem informisati klijenta koji su elementi uključeni u EKS uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi – navode se i periodi u kojima ih Banka može menjati, način izmene i razlozi za izmenu.

(7) Banka je dužna da u svojim ekspoziturama na vidnom mestu istakne EKS za sve proizvode.

7.1.4. Promena ugovorene kamatne stope

Banka zadržava pravo na promenu ugovorene kamatne stope, u skladu sa zaključenim ugovorom sa klijentom i tač. 4.3. i 4.4. ovih opštih uslova. Banka će o promeni kamatne stope obavestiti klijenta pre njene primene pisanim putem, na način utvrđen ovim opštim uslovima.

7.1.5. Kamatna stopa u slučaju docnje

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

(2) Ako klijent ne plati obračunatu kamatu u ugovorenom roku,

Banka će mu na iznos neplaćenih kamata obračunati kamatu na dospela, nenaplaćena potraživanja, počev od prvog dana nakon isteka perioda za koji je izvršen obračun.

7.2. Naknade

(1) Banka obračunava i naplaćuje naknadu za usluge izvršene klijentima Banke.

(2) Ugovorom između Banke i klijenta utvrđuju se visina naknade, način i rokovi naplate te naknade, u skladu sa aktom Banke kojim se uređuju tarife naknada koje Banka naplaćuje od klijenata.

(3) Banka zadržava pravo na promenu ugovorene naknade, u skladu sa zaključenim ugovorom sa klijentom i tač. 4.3. i 4.4. ovih opštih uslova. O promeni naknade Banka će obavestiti klijenta pre njene primene pisanim putem, na način utvrđen ovim opštim uslovima.

8. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

(1) Banka ima pravo da od klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, propisanih zakonom i aktima Banke, kao i aktima Matične banke – Intesa Sanpaolo S.p.A. Torino, Italija i Grupe Intesa Sanpaolo.

(2) 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 i aktima navedenim u stavu 1. ove tačke.

9. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

(1) Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira i koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti.

(2) Zaštitu podataka o ličnosti Banka obezbeđuje svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva.

(3) Banka odgovorno i potpuno izvršava svoje obaveze utvrđene zakonom i aktima Banke u vezi sa:

- prikupljanjem i obradom podataka o ličnosti;
- pravima lica čiji se podaci prikupljaju i obrađuju i zaštitom tih prava;
- ograničenjima zaštite podataka o ličnosti;
- obezbeđenjem ovih podataka;
- postupanjem sa naročito osetljivim podacima;
- formiranjem baza podataka i njihovom evidencijom;
- iznošenjem navedenih podataka iz Banke;
- izvršavanjem svojih obaveza prema Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

(4) Banka obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti koje čuva u svojim bazama.

10. BANKARSKA TAJNA

(1) Bankarska tajna je poslovna tajna.

(2) Bankarskom tajnom smatraju se:

- podaci poznati Banci a odnose se na lične podatke,

finansijsko stanje i transakcije klijenata, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenta ove ili druge banke;

- podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

(3) 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 stava 2. ove tačke, dužni su da ove podatke čuvaju i ne smeju da ih saopštavaju trećim licima, koriste protivno interesima Banke i njenih klijenata, koriste na način da oni ili treća lica ostvare materijalnu korist od toga, niti trećim licima omogućuje pristup tim podacima.

(4) Obaveza čuvanja poslovne tajne za lica iz stava 3. ove tačke ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima iz tog stava.

(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) 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.

(7) Klijent se prilikom stupanja u poslovne odnose sa Bankom saglašava da Banka može podatke o klijentu koji predstavljaju bankarsku tajnu saopštiti trećim licima pod uslovima utvrđenim aktima Banke.

(8) Banka ima pravo da, u skladu sa zaključenim ugovorom i važećim propisima, podatke u vezi sa zaključenim ugovorom, podatke o klijentu i njegovim povezanim licima, podatke o podnetoj dokumentaciji, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom prosledi u centralnu bazu podataka Grupe Intesa Sanpaolo, članovima njihovih organa, 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 o zaštiti poverljivosti podataka.

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

11. PRIMENA ETIČKIH I EKOLOŠKIH PRINCIPA U POSLOVANJU BANKE

(1) Banka se u svom poslovanju, kod primene ovih opštih uslova, kao i drugih opštih i posebnih akata Banke, pridržava etičkih principa i ekoloških normi, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

(2) Banka će prilikom odlučivanja o zahtevu klijenta kao kriterijum primeniti i ocenu stepena ambijentalnih (ekoloških) rizika, kao i ocenu društvene korisnosti, odnosno štetnosti delatnosti klijenta koja se finansira.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Pitanja vezana za sprovođenje ovih opštih uslova regulisaće se opštım i posebnım aktım Banke, u skladu sa važećım propisım i ovım opštım uslovım.

(2) Danom primene ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja koje je Upravni odbor doneo na sednici održanoj 27.02.2009. godine.

(3) Ovi opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primenjuju se po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja u ekspoziturama Banke.