



U primeni od 31.05.2021.godine

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa a.d. Beograd, Upravni odbor Banca Intesa a.d. Beograd, donosi

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA BANCA INTESA AD BEOGRAD ZA DEPOZITNE POSLOVE

### 1. UVODNE ODREDBE

#### 1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke za depozitne poslove

(1) Ovim opštim uslovima poslovanja za depozitne poslove 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 u depozitnim poslovima, 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) Opštim uslovima poslovanja Banke za depozitne poslove (u daljem tekstu: Opšti uslovi) smatraju se i standardni uslovi određenih depozitnih proizvoda Banke, kao i akti kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje klijentima.

#### 1.2. Nadležnost za donošenje

(1) Opšte uslove poslovanja Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor.

(2) Između dve redovne sednice Upravnog odbora opšti akt iz tačke 1.1. stav 2 može doneti Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

#### 1.3. Stupanje na snagu i objavljivanje Opštih uslova

(1) Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primenjuju se po isteku 15 (petnaestog) dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Banke u kojima nudi usluge klijentima ,odnosno na Internet stranici Banke.

#### 1.4. Primena Opštih uslova poslovanja Banke

(1) Opšti uslovi se primenjuju na odnose između Banke i klijenta nastale po osnovu:

- a) pisanog ugovora između Banke i klijenta,
- b) pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane klijenta,
- c) drugih oblika poslovne saradnje između Banke i klijenta nastalih u skladu sa važećim propisima, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa.



(2) Banka je dužna da klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu Opštih uslova a u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove bez odlaganja.

(3) Na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i klijenta koji nisu određeni ugovorom, neposredno se primenjuju Opšti uslovi. Kada je klijent fizičko lice, Opšti uslovi se mogu neposredno primenjivati u delu elemenata ugovora koji nisu propisani kao obavezni .

(4) Pod trajnim nosačem podataka u kontekstu Opštih uslova, podrazumeva se sredstvo koje klijentu omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja.

## 1.5. Odnos između ugovora i Opštih uslova

(1) U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog ugovora i Opštih uslova, u odnosima između Banke i klijenata obavezujuće su najpre odredbe zaključenog ugovora, a zatim odredbe Opštih uslova.

## 1.6. Pojam klijenta Banke

(1) 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.

(2) Fizičkim licem iz stava 1. ove tačke smatraju se sledeći klijenti:

a) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

b) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva;

c) poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;

(u daljem tekstu: fizičko lice).

(3) Ako nije drugačije određeno ovim opštim uslovima, reč: „klijent“ zajednički je naziv za pravno i fizičko lice - klijenta Banke.

## 1.7. Odnos Banke i klijenta

(1) U poslovanju sa klijentima Banka će posebnu pažnju posvetiti detaljnom, tačnom i nedvosmislenom informisanju klijenata u vezi sa proizvodima Banke, u skladu sa propisima i u duhu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentu, naročito kada je klijent fizičko lice.

(2) Primena Opštih uslova obezbeđuje se pismenim ugovorom zaključenim između Banke i klijenta.



## 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 i svojim aktima, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentu, kao i usklađenost ovih uslova sa propisima.
- (2) Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane 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, ako su u skladu sa važećim propisima i Opštim uslovima.

#### 2.1.1. Obaveze Banke u vezi sa oglašavanjem proizvoda i usluga i obaveštavanjem klijenta

##### 2.1.1.1. Osnovne odredbe

- (1) Banka je dužna da obaveštava klijenta o svojim 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 i uslugama Banke, kao i o pravima i obavezama klijenata u vezi sa ovim proizvodima i uslugama, Banka je dužna da bez odlaganja istakne na vidnom mestu u ekspoziturama Banke, odnosno na Internet prezentaciji Banke, sledeća akta, kao i njihove izmene i dopune:
  - a) važeću kursnu listu;
  - b) obaveštenje na srpskom i engleskom jeziku za fizička lica povezana s transakcijama menjačkog posla;
  - c) efektivne kamatne stope po proizvodima, obračunate u skladu sa relevantnim propisima;
  - d) tarifu za naplatu naknade po svim proizvodima;
  - e) akta Banke, odnosno njihove izvode, kojima se regulišu uslovi proizvoda i usluga Banke, kao i druge informacije koje su značajne za ostvarivanje poslovnog odnosa između Banke i njenih klijenata.
- (3) Banka obaveštava klijente i potencijalne klijente o svojim proizvodima i uslugama:
  - a) dostavljanjem, uručivanjem, odnosno činjenjem dostupnim klijentu informativnog i reklamnog materijala (brošura, reklamnih letaka, elektronskih poruka i sl.) i to u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji Banke ili na drugi odgovarajući način;
  - b) oglašavanjem preko sredstava javnog informisanja;
  - c) direktnom komunikacijom u pisanoj ili usmenoj formi (usmenu komunikaciju klijent ostvaruje u poslovnim prostorijama Banke, preko službenog telefona Banke ili preko Call centra Banke, razgovorom sa nadležnim zaposlenim);
  - d) korišćenjem drugih odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije.



- (4) Obaveštavanje klijenata na način iz alineja a), c) i d) prethodnog stava Banka vrši uz pristanak klijenta, u skladu sa odeljkom 11. Opštih uslova.
- (5) 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 oglašavanjem proizvoda i usluga i obaveštavanjem klijenta – fizičkog lica*

- (1) Klijent ima pravo da od Banke bez naknade i u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dobije razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim poslovnim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.
- (2) Banka je dužna da pri oglašavanju depozitnih proizvoda, kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primeru navede:
  - a) vrstu depozita;
  - b) visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
  - c) efektivnu kamatnu stopu;
  - d) valutu u kojoj se ugovara depozit;
  - e) period na koji se ugovara depozit;
  - f) kriterijume za indeksiranje depozita;
  - g) ukupan iznos depozita;
  - h) sve troškove koji padaju na teret klijenta.
- (3) Pri oglašavanju iznos efektivne kamatne stope treba da bude naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.
- (4) Oglašavanjem iz stava 2. ove tačke smatra se oglašavanje u smislu propisa kojim se uređuje oglašavanje - oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, u prostorijama Banke u formi brošura, reklamnih letaka i sličnih materijala, odnosno na Internet stranici Banke.
- (5) Banka primenjuje i sve druge bliže uslove oglašavanja proizvoda i usluga, koje propisuje NBS.

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

- (1) U poslovnom odnosu između Banke i klijenta, Banka ne odgovara za štetu:
  - a) koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka ili drugih okolnosti na koje nije imala uticaj;
  - b) koja je nastala kao posledica postupanja nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu, odnosno kao posledica ometanja njenog poslovanja koje Banka nije mogla da spreči ili izbegne;
  - c) 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

(1) U odnosu sa klijentom Banka ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorom koji je zaključila sa klijentom.

## 2.2. Prava Banke

(1) Banka ima pravo da:

- a) 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;
- b) bez saglasnosti klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje 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;
- c) podatke iz ugovora, podatke o klijentu i njegovim povezanim licima, podatke o dokumentaciji koja čini dosije ugovora, kao i druge podatke, uključujući one 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 raspoláže sredstvima na njegovim računima u sledećim slučajevima:

- a) u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i drugih državnih organa;
- b) u drugim propisanim slučajevima.

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

## 3. OBAVEZE I PRAVA KLIJENTA

### 3.1. Obaveze klijenta

(1) Klijent Banke – pravno lice i fizičko lice koje obavlja delatnost, a koje nije registrovano kod Agencije za privredne registre, već kod drugih organa i organizacija, dužan je da o statusnim i drugim promenama, obavesti Banku u roku od 3 (tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene. Klijent – fizičko lice dužan je da roku od 15 (petnaest) dana obavesti Banku o promenama: prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je predao Banci.



- (2) Klijent Banke – preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice 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 propisima, Opštim uslovima i zaključenim ugovorima sa klijentom, u roku od tri dana od nastanka promene, dok je Klijent – fizičko lice 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 propisima, Opštim uslovima i zaključenim ugovorima sa klijentom, u roku od 15 (petnaest) 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 način određen tačkom 5.2. ovih Opštih uslova.
- (4) Kod zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtevima Banke u toku trajanja poslovnog odnosa, klijent je obavezan da Banci dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom i Opštim uslovima.
- (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. 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:
  - a) usled nejasnih i dvosmislenih naloga koje je dao Banci;
  - b) nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke u skladu sa Opštim uslovima.
- (7) Klijent je dužan da bez odlaganja proveri tačnost i potpunost 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 izveštaja i drugih dokumenata Banke uređuje se ugovorom između klijenta i Banke ili na drugi odgovarajući način kojim je izražena volja klijenta u vezi sa ovim dostavljanjem.
- (8) U odnosu sa Bankom klijent ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorima zaključenim sa Bankom.

## 3.2. Prava klijenta

### 3.2.1. Osnovna načela

- (1) Klijent ima pravo na:
  - a) ravnopravan odnos sa Bankom;
  - b) zaštitu od diskriminacije;
  - c) informisanje;
  - d) određenost ili odredivost ugovorne obaveze;
  - e) zaštitu prava i interesa.



### 3.2.2. Pravo na informisanje

- (1) Klijent ima pravo da od Banke zatraži usmenim ili pisanim putem (preko pošte, elektronske pošte ili faksom) i dobije bez naknade i u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim poslovnim odnosom s Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom i to naročito informacije o:
  - a) stanju i promenama na računu;
  - b) visini kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla;
  - c) uslovima za realizaciju određenog bankarskog proizvoda;
  - d) dokumentaciji koju je neophodno dostaviti Banci;
  - e) drugim pitanjima vezanim za ove Opšte uslove, proizvode Banke ili konkretan poslovni odnos između klijenta i Banke.
- (2) Klijent ima pravo da bilo kada u toku trajanja ugovora zatraži kopiju ugovora i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.
- (3) U odnosu sa Bankom klijent ima i druga prava u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorom koji je zaključio sa Bankom.

## 4. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

### 4.1. Ponuda Banke za zaključivanje ugovornog odnosa sa klijentom

#### 4.1.1. Osnovne odredbe

- (1) Banka je dužna da klijentu na njegov zahtev dâ informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o bankarskoj usluzi, kao i 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.

#### 4.1.2. Posebne odredbe o ponudi Banke za zaključenje ugovornog odnosa sa klijentom – fizičkim licem

- (1) Banka je dužna da klijentu:
  - a) preda ponudu za zaključivanje ugovora, na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih banaka i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji;
  - b) uslugu 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..
- (2) Banka je dužna da klijentu u pismenoj formi ukaže na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti.
- (3) U slučaju ponude za zaključenje ugovora o depozitu, za koji je klijent pokazao interesovanje, ponuda se ispisuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: Zakon).



(4) Banka je dužna da obavesti klijenta koji namerava da sa Bankom zaključi ugovor, da na svoj zahtev može dobiti bez naknade tekst nacrtu tog ugovora - kao predlog za njegovu zaključivanje.

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

## **4.2. Zaključivanje ugovora između Banke i klijenta**

### *4.2.1. Osnovne odredbe*

(1) Ugovor između Banke i klijenta sačinjava se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži uslove iz ponude koju je klijent prihvatio. Ugovorom se određuje broj primeraka koje ugovorne strane dobijaju.

(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 njegova obaveza, odnosno drugi ugovoreni uslovi.

### *4.2.2. Posebne odredbe o ugovornom odnosu između Banke i klijenta – fizičkog lica*

#### *4.2.2.1. Odredivost novčane ugovorne obaveze*

(1) U ugovornom odnosu između Banke i klijenta – fizičkog lica, novčana ugovorna obaveza je odrediva, što se tiče njene visine, ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.). Novčana ugovorna obaveza je vremenski odrediva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva.

(2) Elementi iz prethodnog stava ove tačke moraju biti takve prirode da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

(3) Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na Internet stranici drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata iz stava 1. ove tačke na dnevnom nivou.

(4) Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na Opšte uslove, poslovnu politiku i druge akte Banke, kad su u pitanju oni elementi koji su Zakonom propisani kao obavezni elementi ugovora, kao ni odredbe kojima se klijent odriče prava koja su mu garantovana Zakonom.

(5) Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova ugovora koji se odnose na prihod proizvoda tokom čitavog perioda trajanja ugovora.

(6) Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunati prihod nije u skladu sa onom iz ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za klijenta ili se razlika isplaćuje klijentu.

#### *4.2.2.2. Sadržaj ugovora – obavezni elementi*

(1) Ugovor o depozitu sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom.

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





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

#### 4.2.2.3. Obaveštavanje klijenta u toku trajanja ugovornog odnosa

##### A) *Izmena obaveznih elemenata ugovora*

(1) Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost klijenta pre primene te izmene. 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.

(2) Izuzetno od stava 1. ove tačke, 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.

(3) U slučaju iz stava 2. ove tačke, Banka je dužna da o izmenama iz tog stava bez odlaganja obavesti klijenta u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum od kada se primenjuju ove izmene.

(4) Ako je u korist klijenta promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, uz obaveštenje iz stava 3. ove tačke klijentu se dostavlja i izmenjeni plan isplate depozita.

(5) 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.

##### B) *Izmena drugih elemenata ugovora*

(1) Banka je dužna da klijenta na ugovoreni način blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu Zakonom propisani kao obavezni elementi ugovora.

##### C) *Obaveštenje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi*

(1) Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa – Banka je dužna da o izmeni te stope obavesti klijenta 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.

(2) Obaveza obaveštavanja iz prethodnog stava postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

#### 4.2.2.4. Obaveza čuvanja ugovora i ugovorne dokumentacije

(1) Banka je dužna da u dosijeu klijenta čuva ugovor i ugovornu dokumentaciju koji se odnose na tog klijenta (ponuda, nacrt ugovora, pregled obaveznih elemenata, plan isplate, aneks ugovora s novim planom isplate, obaveštenja, opomene i dr.).

### 4.3. Izmena ili dopuna 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 zaključivanja, što se posebno odnosi na:



- a) kriterijume za indeksiranje, odnosno revalorizaciju depozita i periode u kojima se ti kriterijumi usklađuju;
  - b) vrstu i visinu nominalnih kamatnih stopa koje Banka primenjuje;
  - c) metod koji se primenjuje kod obračuna kamate;
  - d) vrstu i visinu ugovorenih naknada i drugih troškova koji padaju na teret klijenta;
  - e) uslove i postupak raskida ugovora;
  - f) 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, obračun, iznos i naplatu kamate, naknada i drugih troškova, kao i na druge uslove ugovora između Banke i klijenta. Takve promene su, na primer:
- a) povećanje obaveznih rezervi Banke shodno zahtevima Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: NBS);
  - b) promene na domaćem ili inostranom tržištu novca;
  - c) promene uslova finansiranja shodno zahtevima NBS, Evropske Centralne Banke ili bilo koje slične institucije;
  - d) stupanje na snagu propisa sa zakonskom ili podzakonskom snagom;
  - e) druge promene tržišnih uslova koji na bilo koji način značajno utiču na efekte ugovorenih uslova između Banke i klijenta.
- (3) U ugovornom odnosu između Banke i klijenta – fizičkog lica, Banka može da ugovori promenljivost novčane obaveze klijenta (kamata, naknada i drugi troškovi), što se tiče njene visine, samo ako ova promena zavisi od elementa koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).
- (4) Elementi iz prethodnog stava ove tačke utvrđuju se ugovorom i moraju biti takve prirode da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.
- (5) Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na Internet stranici drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata iz stava 3. ove tačke na dnevnom nivou.
- (6) 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.

#### 4.4. Raskid ugovora između Banke i klijenta

- (1) Klijent i Banka mogu raskinuti zaključeni ugovor:
  - a) sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi;
  - b) jednostrano – pismenom izjavom jedne od ugovornih strana.



#### 4.4.1. Raskid ugovora sporazumom između Banke i klijenta

(1) 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 ima pravo jednostranog raskida ugovora u skladu sa zakonom u slučajevima utvrđenim ugovorom zaključenim između Banke i klijenta i ovim Opštim uslovima.

#### 4.4.3. Raskid ugovora izjavom Banke

(2) Banka može jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa klijentom, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- a) da klijent Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumenta od značaja za zaključenje ovog Ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti klijenta;
- b) da klijent ne ispunji bilo koju obavezu preuzetu ovim Ugovorom ni u roku od 15 ( petnaest ) dana od prijema upozorenja Banke;
- c) da klijent ne ispunji obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši reprocenu realnih sredstava obezbeđenja potraživanja na kojima je Banka zasnovala založno pravo, u ugovorenom roku u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima;
- d) nenamenskog korišćenja sredstava koja je Banka odobrila klijentu;
- e) da klijent zadocni sa izmirivanjem svoje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 dana;
- f) da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost klijenta da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja rizične klase dužnika prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- g) da klijent ne postupi u skladu sa tačkom 3.1. st. 1. do 3. ovih Opštih uslova;
- h) da nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa klijentom, kao što su, između ostalog:
  - da se utvrdi da se klijent nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
  - da klijent po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- i) da određeni ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Korisnik počinio neko krivično delo, da se bavi nečasnim delatnostima ili njegovim nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);

- j) da klijent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- k) da klijent ne poštuje svoje zakonske i ugovorne obaveze prema Banci.

## **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 dostavlja klijentu obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju 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 i zaštite podataka o ličnosti klijenta – fizičkog lica.
- (2) Dostavljanje iz stava 1. ove tačke Banka vrši u skladu sa nalogom ili saglasnošću klijenta i to prema poslednjim dostavljenim podacima.
- (3) Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava klijent može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko Kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.
- (4) U slučaju da klijent blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, koje je klijent predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti, od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema klijentu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:
  - a) na dan predaje pismena pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
  - b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke u skladu sa ugovorom i datim podacima i saglasnošću klijenta u vezi sa dostavljanjem.
- (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.
- (6) Banka u skladu sa propisima, Opštim uslovima i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu klijentu i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na e-mail adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.
- (7) Banka može vršiti dostavljanje klijentu i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost klijenta.
- (8) Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata klijentu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

## **5.2. Dostavljanje koje vrši klijent Banci**

- (1) Klijent vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa Opštim uslovima, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka pismeno dostavi klijentu.
- (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:
  - a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
  - b) sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
  - c) sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

## **6. OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA DEPOZITNIH POSLOVA**

### **6.1. 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 sredstvo obezbeđenja potraživanja Banke od klijenta, u kom slučaju klijent novčana sredstva prenosi na račun Banke na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom.
- (3) Depozit može biti 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) Banka može utvrditi minimalni iznos depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

### **6.2. Ostala posebna prava klijenta – fizičkog lica**

#### *6.2.1.1. Pravo na primenu istog tipa kursa*

- (1) Banka je dužna da pri prijemu depozita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje i pri isplati depozita.

#### *6.2.1.2. Pravo na isti metod obračuna kamate*

- (1) 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. KAMATE I NAKNADE

### 7.1. Kamate

#### 7.1.1. Način utvrđivanja kamate

- (1) Banka po depozitnim poslovima ugovara, obračunava i plaća kamatu u skladu sa svojom odlukom o kamatnim stopama.
- (2) Kamatna stopa na depozite se izražava 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

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

#### 7.1.3. Godišnja efektivna kamatna stopa

- (1) Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS), je diskontna stopa koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga (kredita i depozita) a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.
- (2) Novčani tokovi iz stava 1. ove tačke uključuju sva novčana primanja i sve novčane izdatke klijenta koji nastaju povodom polaganja depozita i to:
  - a) sve uplate i isplate depozita;
  - b) troškove koje klijent plaća (npr. kamate, naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima (kamate i druge bezuslovne pogodnosti);
  - c) troškove u vezi sa sporednim uslugama koje predstavljaju uslov za korišćenje proizvoda Banke, odnosno za njeno korišćenje na određeni način (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica i dr.).
- (3) Ako je otvaranje računa uslov za korišćenje proizvoda Banke, u novčane tokove iz stava 1. ove tačke uključuju se i troškovi otvaranja i vođenja tog računa, kao i svi troškovi u vezi sa izvršenjem tih novčanih tokova.
- (4) U novčane tokove iz stava 1. ove tačke ne uključuju se:
  - a) troškovi nastali zbog nepoštovanja ugovornih odredaba;
  - b) troškovi u vezi s kupovinom robe nastali nezavisno od toga da li se plaćanje vrši gotovinski ili na drugi način.
- (5) Obračun EKS-a zasniva se na sledećim pretpostavkama:
  - a) da će ugovorni odnos ostati na snazi tokom ugovorenog perioda;
  - b) da će ugovorne strane ispuniti svoje ugovorne obaveze i da će to učiniti u rokovima navedenim u ugovoru;
  - c) da će nominalna kamatna stopa i ostali troškovi ostati nepromenjeni do kraja trajanja ugovora.



- (6) Banka je obavezna da EKS obračunava na jedinstven, propisani način radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.
- (7) EKS se iskazuje u procentima s dve decimale, uz zaokruživanje druge decimale i važi na dan obračuna. EKS je najmanje jednak ugovorenoj kamatnoj stopi. U slučaju kada je EKS manji od ugovorene kamatne stope ili ne može da se izračuna (npr. zbog relativno velikog iznosa depozita koji služi kao obezbeđenje kredita u odnosu na iznos tog kredita), Banka je dužna da o tome obavesti klijenta, kao i da pruži objašnjenje zbog čega je EKS manji, odnosno zbog čega nema ekonomski smisleno rešenje.
- (8) Kod depozita po viđenju, izračunavanje EKS-a vrši se pod pretpostavkom da će depozit biti oročen na period od godinu dana i isplaćen u dvanaest jednakih mesečnih rata.

## 8. PRIGOVOR KLIJENTA

### 8.1. Osnovne odredbe

- (1) Klijent ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom.
- (2) Prigovor treba da sadrži:
  - a) podatke o klijentu i to: lične podatke za klijenta – fizičko lice (ime i prezime, adresa stanovanja i kontakt telefon), odnosno podatke o klijentu – pravnom licu (naziv i sedište firme, ime i prezime osobe za kontakt i kontakt telefon);
  - b) razloge podnošenja prigovora (u slučaju da je klijent u posedu određenih dokaza u vezi sa navedenim razlozima, isti se mogu priložiti uz prigovor u cilju njegovog bržeg i potpunog rešavanja).
- (3) Banka je dužna da prigovor klijenta razmotri i da u pismenoj formi klijentu dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, na način kojim se obezbeđuje potvrda o dostavljanju odgovora, bez obaveze da klijent po ovom osnovu Banci plati naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

### 8.2. Postupanje Banke po prigovoru klijenta – fizičkog lica

#### 8.2.1. Posebna pravila

- (1) Klijent ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.
- (2) Rok za dostavljanje odgovora na prigovor je najkasnije 15 dana od dana prijema prigovora, a Banka je dužna da tom odgovoru klijentu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u skladu sa Zakonom.
- (3) Izuzetno od stava 3. ove tačke, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.
- (4) Banka je dužna da u obaveštenju iz stava 4. ove tačke 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.
- (5) 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 upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.



- (6) Na pitanja koja nisu uređena ovom tačkom, primenjuju se pravila iz tačke 8.1. o razlozima za prigovor, formi i sadržini odgovora Banke, kao i naknadi i troškovima.

## 8.2.2. Pravo na pritužbu NBS

- (1) U slučaju da Banka ne dostavi odgovor po prigovoru podnosiocu prigovora u roku iz tačke 8.2.1. ovih Opštih uslova ili je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor, podnosilac prigovora može pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu NBS, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s klijentom, odnosno podnosiocem prigovora.
- (2) Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz tačke 8.2.1. ovih Opštih uslova za dostavljanje odgovora.
- (3) Nakon prijema pritužbe, NBS će od Banke zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze - u roku koji ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva.
- (4) Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, odnosno proteka roka iz prethodnog stava ove tačke - NBS može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.
- (5) NBS 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 NBS dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.
- (6) U obaveštenju iz prethodnog stava ove tačke NBS ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s Bankom u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu sa Zakonom.
- (7) Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

## 8.2.3. Vansudsko rešavanje spornog odnosa – postupak posredovanja pred NBS

- (1) Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.
- (2) Nakon što se pokrene postupak posredovanja, klijent više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - NBS će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.
- (3) Rok za podnošenje pritužbe iz tačke 8.2.2. stav 2. ne teče dok traje postupak posredovanja.
- (4) Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.
- (5) Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.





- (6) Postupak posredovanja pred NBS besplatan je za strane u tom postupku.
- (7) Postupak posredovanja pred NBS sprovode zaposleni u NBS - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika.
- (8) Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.
- (9) Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred NBS sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja NBS, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.
- (10) Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, ako Zakonom nije drukčije utvrđeno.

#### 8.2.4. Pravo na sudsku zaštitu

- (1) Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Banke i klijenta ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

## 9. 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. Izuzetno, za rešavanje eventualnih sporova između klijenta – fizičkog lica i Banke mesno je nadležan sud određen zakonom.

## 10. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

- (1) Banka ima pravo da od klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
- (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 propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
- (3) Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist klijenta, ukoliko klijent po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju klijent pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## 11. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

(1) Banka ima pravo da, uz pristanak klijenta, podatke o klijentu koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je klijent prezentovao Banci prilikom potpisivanja ugovora, koristi radi dostavljanja klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

(2) Klijent potpisivanjem ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## 12. BANKARSKA TAJNA

(1) Bankarska tajna je poslovna tajna.

(2) Bankarskom tajnom smatraju se:

- a) podaci poznati Banci a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije klijenata, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenta ove ili druge banke;
- b) podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- c) podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu klijenta, korisnika platnih usluga;
- d) drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

(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 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 omoguće 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:

- a) javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- b) konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet klijenta;
- c) 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;
- d) 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, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom.



- (7) Lica iz stava 6) ove tačke 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.
- (8) Odredbe iz stava 7. ove tačke primenjuju se i na lica koja su zaposlena ili angažovana, odnosno koja su bila zaposlena ili angažovana kod lica kojima su podaci iz stava 2. ove tačke učinjeni dostupnim, kao i na druga lica kojima su zbog prirode njihovog posla ti podaci učinjeni dostupnim.
- (9) 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 Opštim uslovima.
- (10) 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.
- (11) Klijent je saglasan da Banka može pribaviti od drugih banaka čije je usluge koristio izveštaj sa podacima o njegovom dotadašnjem načinu korišćenja usluga.

### 13. PRIMENA ETIČKIH I EKOLOŠKIH PRINCIPA U POSLOVANJU BANKE

- (1) Banka se u svom poslovanju pridržava etičkih principa i ekoloških normi.
- (2) Banka će prilikom odlučivanja o zahtevu klijenta kao kriterijum primeniti i ocenu stepena socijalnih i ekoloških rizika, kao i ocenu društvene korisnosti, odnosno štetnosti delatnosti klijenta koja se finansira.

### 14. ZAVRŠNE ODREDBE

- (1) Pojedina pitanja vezana za sprovođenje ovih Opštih uslova mogu se regulisati opštim aktima iz tačke 1.1. stav 2, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima.
- (2) Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primenjuju se po isteku 15 (petnaestog) dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Banke u kojima nudi usluge klijentima, odnosno na Internet stranici Banke.

Predsednik Upravnog odbora

\_\_\_\_\_  
Ignacio Jose Jaquotot Calvo