



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 OSTALE PROIZVODE I USLUGE

### 1. UVODNE ODREDBE

#### 1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za ostale proizvode i usluge Banke

(1) Ovim opštim uslovima određuju se, za one proizvode i usluge za koje ne postoje zasebni opšti uslovi poslovanja: 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) Opštim uslovima poslovanja Banke (u daljem tekstu: Opšti uslovi) smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga 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 postupi 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 izdove, 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 12. 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.

(6) .



## 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 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 raspolaže 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 u 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 3 (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 izvoda, 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 da 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 korišćenje proizvoda Banke.

#### 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) 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 njegovo zaključivanje.

(4) 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 o zaštiti korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: Zakon) 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 cenu ili prihod proizvoda tokom čitavog perioda trajanja ugovora.



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

#### 4.2.2.2. Sadržaj ugovora – obavezni elementi

(1) Ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, ugovor o sefu i ugovori o drugim bankarskim uslugama, sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret klijenta.

#### 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 pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum od kada se primenjuju ove izmene.

##### 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, aneks ugovora, 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) vrstu i visinu nominalnih kamatnih stopa koje Banka primenjuje;
- b) metod koji se primenjuje kod obračuna kamate;





- c) kamatnu stopu koju Banka primenjuje u slučaju docnje;
- d) vrstu i visinu ugovorenih naknada i drugih troškova koji padaju na teret klijenta;
- e) vrstu sredstava obezbeđenja i mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda važenja ugovora;
- f) uslove za aktiviranje sredstava obezbeđenja, kao i posledice u slučaju neizmirivanja obaveza klijenta;
- g) 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;
- h) 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) promene uslova refinansiranja za Banku;
- b) povećanje obaveznih rezervi Banke shodno zahtevima Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: NBS);
- c) promene na domaćem ili inostranom tržištu novca;
- d) promene uslova finansiranja shodno zahtevima NBS, Evropske Centralne Banke ili bilo koje slične institucije;
- e) stupanje na snagu propisa sa zakonskom ili podzakonskom snagom;
- f) 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

(1) 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 dokumente od značaja za zaključenje ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti klijenta;
- b) da klijent ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ugovorom ni u roku od 15 dana od dana prijema pisanog upozorenja Banke;
- c) da klijent ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila,
- d) da klijent zadocni sa izmirivanjem svoje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 dana;
- e) e) 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 kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase klijenta prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- f) 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;
- g) da 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 njegovi nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);
- h) da klijent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- i) da klijent poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci;
- j) da klijent ne postupa u skladu sa tačkom 3.1. st. 1. do 3. ovih Opštih uslova.



## 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 BANKARSKIH POSLOVA

### 6.1. Plasiranje sredstava

#### 6.1.1. Uslovi pod kojima Banka plasira sredstva

- (1) Banka plasira sredstva kroz odobravanje 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, 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 plasmana i to do iznosa sredstava u korišćenju, ukoliko dođe do pogoršanja rizične klase klijenta prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka, o čemu će Banka blagovremeno obavestiti klijenta u pisanoj formi na način definisan ovim Opštim uslovima.

### 6.2. Sredstva plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja Banke

#### 6.2.1. Vrste sredstava plaćanja i obezbeđenja naplate

- (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 sredstava plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja Banke kao što su:
  - a) trajni nalog za naplatu obaveza po plasmanu, zaduženjem tekućeg ili drugog računa klijenta;
  - b) administrativna zabrana na zaradi klijenta, overena od strane poslodavca;
  - c) blanko solo menice, potpisane od strane klijenta, a kod pravnog lica i overene, sa meničnim pismom – ovlašćenjem za popunjavanje i podnošenje menice na naplatu;
  - d) solidarno jemstvo pravnog ili fizičkog lica;
  - e) ovlašćenje direktnog zaduženja;
  - f) novčani (garantni) depozit, oročen kod Banke od strane klijenta ili trećeg lica (pravnog ili fizičkog);



- g) zaloga nad pokretnom imovinom i pravima, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- h) hipoteka na nepokretnostima, shodno relevantnim važećim propisima;
- i) ustupanje potraživanja koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- j) garancije stranih ili domaćih banaka i menice avalirane od strane banaka, prihvatljive za Banku;
- k) osiguranje plasmana Banke kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- l) garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih u Republici Srbiji;
- m) druga sredstva 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 Banka procenjuje njihovu prihvatljivost u vezi sa konkretnim poslom.

#### *6.2.2. Dopuna ili zamena sredstava plaćanja i obezbeđenja naplate*

(1) Banka ima pravo da od klijenta zatraži da u određenom roku dopuni ili zameni sredstva plaćanja i obezbeđenja naplate potraživanja predate Banci ili zasnovane u korist Banke po određenom ugovoru, ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa između Banke i klijenta podneta sredstva postanu neadekvatna, tj. nedovoljna 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 svako ili sva sredstva predata Banci.

#### *6.2.3. Naplata dospelih potraživanja Banke iz drugih sredstava klijenta*

(1) 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. Kontrola sprovođenja obaveza iz ugovora**

(1) Banka ima pravo kontrole urednosti klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenom važećim propisima i ugovorom sa klijentom.

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

#### *6.4.1.1. Pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja*

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



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

(3) Obaveštenje iz stava 2. ovog člana sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

## 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 ostale proizvode 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

(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 korišćenja kredita, odnosno polaganja depozita i to:

- a) sve otplate i isplate kredita i depozita;
- b) troškove koje klijent plaća (npr. kamate, naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima (kamate i druge безусловne 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 smisljeno rešenje.

#### *7.1.4. Kamatna stopa u slučaju docnje*

(1) Na dospelu nenaplaćena potraživanja Banka zaračunava zakonsku zateznu kamatu od momenta dospelosti, odnosno ugovorenu kamatu, 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 dospelu, nenaplaćena potraživanja, počev od prvog dana nakon isteka perioda za koji je izvršen obračun.

#### *7.1.5. Posebne odredbe o kamati u slučaju docnje klijenta - fizičkog lica*

(1) Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje klijenta dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje klijent ne može uticati, Banka može, na zahtev klijenta, proglasiti zastoj u otplati (moratorijum) za određeni period, u kome Banka ne obračunava zateznu kamatu na dospelu a neizmireno potraživanje.

## **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.

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

## **8. USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

### **8.1. Ustupanje potraživanja Banke prema klijentu – pravnom licu**

(1) Banka može, po uslovima utvrđenim propisima, trećim licima ustupiti svoja potraživanja od klijenata, o čemu će dužnika obavestiti u skladu sa zakonom.

### **8.2. Ustupanje potraživanja Banke prema klijentu – preduzetniku i poljoprivredniku**

(1) Na ustupanje potraživanja Banke prema preduzetnicima i poljoprivrednicima primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.



## 9. PRIGOVOR KLIJENTA

### 9.1. 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.

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

#### 9.2.1. 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) Klijentom iz stava 1. ove tačke smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) 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.
- (6) Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se klijent ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.
- (7) Na pitanja koja nisu uređena ovom tačkom, primenjuju se pravila iz tačke 9.1. o razlozima za prigovor, formi i sadržini odgovora Banke, kao i naknadi i troškovima.

#### 9.2.2. Pravo na pritužbu NBS

(1) U slučaju da Banka ne dostavi odgovor po prigovoru podnosiocu prigovora u roku iz tačke 9.2.1. ovih Opštih uslova ili je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor, podnosilac prigovora može pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu NBS, u pisanoj 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 protoka roka iz tačke 9.2.1. 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 protoka 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.

### 9.2.3. 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 9.2.2. 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), potpiše 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.



## 9.2.4. 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.

## 10. 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.

## 11. 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

## 12. 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.

## 13. 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:

- e) javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- f) konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet klijenta;
- g) 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;
- h) 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 prikupljana 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.



## 14. 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.

## 15. 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.

Opšti uslovi poslovanja mogu se primenjivati najranije 15 (petnaest) dana od datuma njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke u kojima nudi usluge klijentima, odnosno na internet prezentaciji Banke.

Predsednik Upravnog odbora

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