

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### Uvodne odredbe

OTP banka Srbija akcionarsko društvo Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) definiše standardne uslove relevantne za poslovanje Banke sa njenim Klijentima, osnovna prava, obaveze i odgovornosti Klijenta i Banke, uslove za uspostavljanje poslovnih odnosa, osnove komunikacije Banke i njenih Klijenata, uslove za obavljanje transakcija između Klijenata i Banke, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke.

#### Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija akcionarsko društvo Novi Sad  
Sedište: Novi Sad, Trg slobode 5  
Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604  
Matični broj (MB): 08603537  
Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57  
Internet prezentacija Banke: [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs)  
SWIFT: OTPVRS22  
Adresa elektronske pošte: [info@otpbanka.rs](mailto:info@otpbanka.rs)  
Adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg slobode 7  
Info telefon: +381 (0) 21 421 077 i 011 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem G. br.415 dana 05.05.1995. godine. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 i Nemanjina 17 u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

#### Svrha i sadržina Opštih uslova poslovanja

Opšti uslovi poslovanja obezbeđuju primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentima.

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na poslovni odnos između Banke i Klijenta, na osnovu zaključenog ugovora ili drugog dokumenta potpisanog od strane Klijenta, odnosno drugog oblika poslovne saradnje gde se ne zaključuje posebni ugovor u skladu sa pozitivnim propisima i aktima Banke.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba ugovora i Opštih uslova poslovanja, primenjuju se odredbe ugovora.

Banka će na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Klijentima i na Internet prezentaciji obezbediti da se Klijent upozna sa Opštim uslovima poslovanja najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene. Banka je u obavezi da Korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom bankarskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove bez odlaganja.

U slučaju objavljivanja Opštih uslova poslovanja i na engleskom jeziku i eventualne nesaglasnosti Opštih uslova poslovanja na srpskom i engleskom jeziku, primenjuju se odredbe iz verzije na srpskom jeziku.

Banka pruža Klijentima širok spektar bankarskih usluga na načelima sigurnosti, poverenja, dobrih poslovnih običaja i dobre poslovne prakse.

U smislu prethodnog stava, Banka se bavi pružanjem platnih usluga, davanjem kredita, dozvoljenog prekoračenja po računu, izdavanjem akreditiva, garancija, avala i drugih oblika jemstava, eskontom hartija od vrednosti, kastodi uslugama, brokersko-dilerskim uslugama, faktoringom, uslugama menjačkih i deviznih poslova, depozitnim i drugim poslovima u skladu sa Zakonom o bankama i Statutom Banke.

Opšti uslovi poslovanja se sastoje iz:

- I DELA koji sadrži opšte odredbe koje se zajednički primenjuju na pružanje svih bankarskih usluga svim Klijentima;

- II DELA koji sadrže odredbe koje se primenjuju na pružanje svih bankarskih usluga osim platnih usluga podeljene na odredbe koje se odnose na Klijente - fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike i Klijente - pravna lica;

- III DELA koji sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje platnih usluga svim Klijentima uz napomenu da je pružanje platnih usluga detaljno definisano opštim uslovima poslovanja koji uređuju platne usluge.

## I DEO

### 1. OPŠTE ODREDBE

Opšte odredbe iz ove tačke zajednički se primenjuju na pružanje svih bankarskih usluga svim Klijentima u smislu ovih Opštih uslova poslovanja.

#### 1.1. Pojam Klijenta

Klijent Banke je lice (rezident ili nerezident) koje koristi ili je koristilo bankarske usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja bankarskih usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala.

Klijent Banke u smislu ovih Opštih uslova poslovanja je:

- 1) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, odnosno potrošač u smislu zakona koji uređuje platne usluge;
- 2) preduzetnik u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva;
- 3) poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;
- 4) pravno lice ili drugi subjekt registrovan radi obavljanje privredne, profesionalne ili druge delatnosti u skladu sa zakonom i drugim propisima (privredno društvo, javno preduzeće, zadruga, udruženje, fond, zadužbina, fondacija, kao i drugi dozvoljeni oblici organizovanja).

(svi zajedno u daljem tekstu: Klijent a pojedinačno: Fizičko lice, Preduzetnik, Poljoprivrednik ili Pravno lice).

Klijentima se smatraju i solidarni dužnici, založni dužnici i jemci.

#### 1.2. Prava, obaveze i odgovornosti Banke

Banka slobodno odlučuje o izboru Klijenata, što znači da na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, a u skladu sa svojim procedurama, slobodno vrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije zaključenje ugovora i pružanje usluge Klijentu bez posebnog obrazloženja, ukoliko važećim propisima nije propisano drugačije. Banka može omogućiti zaključenje ugovora na daljinu, u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka, u skladu sa pozitivnim propisima i svojim internim aktima a pod uslovima i na način utvrđenim ovim aktima, može vršiti utvrđivanje i proveru identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obaveznog fizičkog prisustva lica čija se identifikacija vrši kod Banke (video-identifikacija).

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta blokira dalje korišćenje proizvoda i usluga Banke, delimično ili u celosti kao i da raskine poslovni odnos koji je uspostavljen sa Klijentom iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranje terorizma u skladu sa propisima koji regulišu tu materiju, zatim u slučaju zloupotrebe računa ili platne kartice, kao i iz drugih opravdanih razloga u skladu sa važećim propisima.

Banka je ovlašćena da bez posebne saglasnosti Klijenta, raspolaže sredstvima koja se nalaze na njegovim računima kod Banke, u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad Klijentom, radi postupanja po odlukama suda i drugih državnih organa, radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža Klijentu, dospelih

potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim važećim propisima.

Dužnost je Banke i njenih službenika da štiti interese Klijenata, u skladu sa važećim propisima i pravilima poslovanja.

Kada ugovorni odnos između Banke i Klijenta sadrži elemente naloga, dužnost je Banke i njenih službenika da te naloge savesno izvršavaju, u skladu sa važećim propisima i pravilima poslovanja.

U cilju ispunjavanja principa transparentnosti poslovanja i što potpunijeg informisanja Klijenata, Banka na svojoj Internet prezentaciji i na vidnom mestu u ekspoziturnama Banke ističe sledeća akta:

- važeću kursnu listu;
- obaveštenje o vrednosti ugovoreni promenljivih elemenata koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.);
- tarifu naknada i troškova;
- Opšte uslove poslovanja, kao i druge informacije koje su značajne za ostvarivanje poslovnog odnosa između Banke i njenih Klijenata.

Radi naplate svojih potraživanja, Banka je ovlašćena da aktivira bilo koji instrument plaćanja i/ili sredstvo obezbeđenja uspostavljen od strane Klijenta, zalagodavca, dužnika ili drugog lica. Banka ima pravo da zadrži svaku dužnikovu stvar koja se našla u njenoj državini, u skladu sa zakonom, sve dok dospelo potraživanje ne bude naplaćeno u celosti.

U cilju naplate dospelih potraživanja Banke prema Klijentu, Banka može koristiti sredstva koja se nalaze na računu/ima Klijenta otvorenih kod Banke (zaduženjem računa bez platnog naloga), hartije od vrednosti i druga sredstva data na čuvanje Banci, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa. Kada Klijent ima više računa otvorenih u Banci (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Klijentu. U slučaju da se naplata potraživanja vrši sa deviznih računa Pravnog lica i Preduzetnika Banka vrši otkup sredstava sa deviznih računa po kupovnom kursu Banke za devize na dan na koji Banka vrši otkup. U slučaju da se naplata potraživanja vrši sa deviznih računa Fizičkog lica i Poljoprivrednika Banka vrši otkup sredstava sa deviznih računa po kupovnom kursu Banke za efektivu na dan na koji Banka vrši otkup. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke sa dinarskih računa Pravnog lica i Preduzetnika, primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan zaduženja. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke koja se vode u valuti različitoj od valute računa Pravnog lica i Preduzetnika koji se zadužuje za naplatu ovih potraživanja, primenjuje se kupovni i prodajni kurs Banke za devize na dan zaduženja (kupovni kurs za konverziju dinara u devize). U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke sa dinarskih računa Fizičkog lica i Poljoprivrednika, primenjuje se prodajni kurs Banke za efektivu na dan zaduženja. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke koja se vode u valuti različitoj od valute računa Fizičkog lica i Poljoprivrednika koji se zadužuje za naplatu ovih potraživanja, primenjuje se kupovni i prodajni kurs Banke za efektivu na dan zaduženja (kupovni kurs za efektivu za konverziju dinara u devize). Kursna lista Banke je objavljena na internet prezentaciji Banke i dostupna je Klijentima u ekspoziturnama Banke.

Banka ima pravo da u toku trajanja poslovnog odnosa sa Kljentom, radi procene njegove kreditne sposobnosti, na osnovu prethodno date saglasnosti Kljenta, pribavlja potrebne izveštaje iz baze podataka o zaduženosti Kljenta. U slučaju da Kljnt na zahtev Banke ne izvrši uplatu naknade za dobijanje ovih izveštaja, Banka ima pravo da koristi sredstva Kljenta iz prethodnog stava radi plaćanja naknade. Na isti način Banka može u ime i za račun Kljenta platiti premiju osiguranja za nepokretnost/pokretnu stvar na kojoj je uspostavljena hipoteka/zaloga u korist Banke, kao i naknadu za izradu procene njihove vrednosti, ukoliko Kljnt ne plati premiju ili ne dostavi Banci dokaz da je godišnja premija plaćena, odnosno ukoliko Kljnt na zahtev Banke ne dostavi novu procenu vrednosti nepokretnosti/pokretnih stvari.

Kada je odobren namenski plasman, Banka može vršiti kontrolu namenskog korišćenja odobrenih sredstava i sprovođenje ostalih obaveza iz ugovora od strane korisnika sredstava, na način i po postupku utvrđen pozitivnim zakonskim propisima i aktima Banke.

Banka ne odgovara za štetu koja je posledica:

- 1) više sile, nemira (demonstracija ili javnih manifestacija, terorističkog ili drugog oblika nasilja), rata, vanrednog stanja, prirodne nepogode, štrajka i sličnih okolnosti na koje ona nema uticaja;
- 2) postupaka nadležnih državnih organa u zemlji i inostranstvu, ometanja njenog rada, a koje Banka nije mogla sprečiti ili izbeći, postupanja Kljenta na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane dokumentacije koja ne sadrži bezuslovnu obavezu Banke;
- 3) nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih instrukcija Kljenta, potrebe za dopunskom proverom i tumačenjem nedovoljno preciznih naloga;
- 4) nedostavljanja dokumenta koji je saglasno ugovoru Banka trebala da dostavi (obračun i sl.), ako o tom nedostavljanju nije bez odlaganja obavestena.

### 1.2.1 Posebna prava Banke

Sva finansiranja banke su podložna nadzoru u cilju praćenja poštovanja međunarodnih sankcija Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU) i Ministarstva finansija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC). Pojedini ugovori se nadziru i sa aspekta poštovanja sankcija Ujedinjenog kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske (UK).

Banka prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa i tokom trajanja poslovnog odnosa, ima pravo da ne zaključuje ugovor ukoliko utvrdi da se Kljnt nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom kao i ukoliko bi zaključenje ugovora sa Kljentom predstavljalo reputacioni rizik za Banku;

Kljnt je obavezan, a za sve vreme važenja poslovnog odnosa:

- da neće (i obezbediće da nijedna članica njegove Grupe neće) direktno ili indirektno koristiti sredstava plasmata (ili pozajmiti, dati ili na drugi način učiniti dostupnim ta sredstva bilo kom licu), na bilo koji način usled koga bi došlo do kršenja Sankcija od strane Banke (uključujući i način da ova sredstva budu upotrebljena u svrhu finansiranja ili olakšavanja bilo kakvog poslovanja ili transakcija Sankcionisanog lica ili lica koja su sa njima povezana ili putem koga bi ova sredstva bila učinjena dostupnim Sankcionisanim licima ili od kojih bi ova lica imala korist),
- da će obezbedi da nijedna osoba koja je Sankcionisano lice nema bilo kakvo pravo na sredstva otplaćena ili transferisana od strane Kljenta Banci u vezi sa plasmanom, te da nijedan prihod ili korist iz bilo koje aktivnosti ili transakcije sa Sankcionisanim licem neće biti korišćen za otplatu iznosa koji se duguju Banci u vezi sa plasmanom, i
- da će obezbediti (i obezbediće da njegovo matično društvo) ne izvrši bitnu promenu opšte prirode poslovanja Kljenta (matičnog društva Kljenta) i Grupe uzete u celini, od onog koje obavlja(ju) na datum zaključenja ovog Ugovora.

U smislu gore navedenog:

- i. «Grupa» označava grupu kompanija formiranu od strane Kljenta i povezanih sa njim kako je to definisano zakonom Republike Srbije koji reguliše privredna društva, uključujući stvarne vlasnike i neposredna matična društva.
- ii. "Sankcionisano lice" znači bilo koje fizičko lice ili entitet koji je označen kao meta Sankcija ili je na drugi način predmet Sankcija (uključujući bez ograničenja posledice postojanja (a) direktnog ili posrednog vlasništva ili kontrole od strane bilo kog lica koje je označeno kao meta Sankcija ili (b) osnivanja u skladu sa zakonima, ili državljanstva ili rezidentnosti bilo koje zemlje koja je predmet generalnih ili Sankcija koje se primenjuju na njenoj celokupnoj teritoriji.
- iii. "Sankcije" će značiti bilo koje ekonomske ili finansijske sankcije, trgovinska embarga ili slične mere donete, upravljene ili

sprovedene od strane sledećih (ili od strane bilo koje agencije od bilo koga od sledećih):

- Ujedinjenih nacija;
- Sjedinjenih Američkih Država;
- Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske
- Evropske unije ili bilo koje zemlje članice Evropske unije;
- bilo kog organa Republike Srbije ili
- bilo koji drugi nadležni organ za donošenje sankcija

„Sankcionisano pravno /fizičko lice“ označava bilo koje fizičko lice ili entitet određeno kao cilj sankcije ili na koji drugi način podleže sankciji, uključujući bez ograničenja posledice postojanja (a) direktnog ili indirektnog vlasništva ili kontrole bilo kog lica koje je određeno kao cilj sankcija ili (b) osnivanje, u skladu sa zakonima, ili državljanstvo ili prebivalište, ili lokacija ili mesto rada bilo koje države ili teritorije koja je predmet sankcija širom zemlje ili teritorije (uključujući, bez ograničenja: Burma / Mjanmar, Kuba, Iran, Severna Koreja, Sudan, Venecuela i Sirija, ali podložne promenama koje se dešavaju tokom vremena).

### 1.2.1.1. Nezakonitosti u vezi sa sankcijama

(A) Ako postane nezakonito u bilo kojoj merodavnoj jurisdikciji za Banku da vrši bilo koju od svojih obaveza ili da finansira, isplaćuje ili održava svoje obaveze na osnovu ugovora sa Klijentom, ili (B) ako Klijent (ili bilo koja članica Grupe) postane Sankcionisano lice:

- a) Banka će (ili, u slučaju pod (B) gore, može) da odmah obavesti Klijenta nakon što dođe u saznanje o tome;
- b) Nakon što Banka obavesti Klijenta (ili u slučaju pod (B) gore, ukoliko Banka tako specificira u svom obaveštenju ili nekom naknadnom obaveštenju) iznos raspoloživ u skladu sa ugovorom će biti odmah otkazan, i
- c) Klijent će (u slučaju pod (B) gore, ukoliko Banka tako specificira u svojem obaveštenju ili nekom naknadnom obaveštenju) da isplati svaki iznos koji duguje po osnovu ugovora Banci i to na dan koji je ona navela u svom obaveštenju.

### 1.2.1.2. Posledice neispunjenja

Kada se dogodi bilo koji Slučaj Povrede ugovora i/ili Nezakonitosti u vezi sa Sankcijama, Banka može, po sopstvenom nahođenju, da objavi povredu ugovora od strane Klijenta i ima pravo da jednostrano otkáže ugovor (uključujući i otkazivanje povlačenja tranše) i zahteva prevremeno dospeće, u kom slučaju:

- a. iznos glavnice zajedno sa svim kamatama, naknadama, troškovima i drugim plativim iznosima, odmah će se smatrati dospelim i plativim Banci;
- b. bilo koji iznos plasmana koji nije povučen od strane Klijenta neće nadalje moći da bude vučen;
- c. Banka će obračunati i naplatiti od Klijenta, a Klijent će Banci platiti zateznu kamatu u skladu sa ugovorom;
- d. sredstva obezbeđenja će odmah biti realizovana i Banka će imati pravo da naplati svoja potraživanja od Klijenta ili bilo kog drugog odgovornog lica u skladu sa ugovorom.

Banka će obavestiti Klijenta o otkazu ugovora dostavom pisanog obaveštenja.

Ugovor se smatra otkazanim danom prijema pisanog obaveštenja o otkazu od strane Klijenta, osim ukoliko Banka u samom obaveštenju ne ostavi Klijentu naknadni rok za ispunjenje određene obaveze.

Banka i Klijent su dužni da postupaju u skladu sa svojim obavezama iz međunarodnih i bilateralnih sporazumima koje je Republika Srbija zaključila i ratifikovala.

## 1.3. Prava, obaveze i odgovornosti Klijenta

Klijent može od Banke da traži objašnjenja i instrukcije u pogledu primene Opštih uslova poslovanja.

Klijent ima pravo da od Banke dobije informacije u vezi sa njegovim poslovnim odnosom sa Bankom.

Klijent ima pravo da podnese prigovor Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora.

Klijent ima pravo da pre zaključenja ugovora sa Bankom pročita odredbe ugovora, kao i celokupnu prateću dokumentaciju, uključujući i Opšte uslove poslovanja kao i sve druge, sastavne delove ugovora. Potpisom na ugovoru odnosno davanjem saglasnosti za zaključenje ugovora u skladu sa pozitivnim propisima, Klijent potvrđuje da je ugovor, njegove sastavne delove i prateću dokumentaciju, pročitao i razumeo. Takođe, stavljanjem potpisa odnosno davanjem saglasnosti u skladu sa pozitivnim propisima, na bilo koji drugi dokument koji mu je uručen, Klijent potvrđuje da je taj dokument pročitao i razumeo.

Nalozi Klijenta ispostavljeni Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj i/ili drugoj propisanoj formi ili na drugi odgovarajući način, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Klijent mora da vodi računa o obaveštenjima dobijenim od Banke, ima obavezu da ih pregleda, i da bez odlaganja obavesti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja. Banka će svako takvo neslaganje, odnosno osporavanje ispitati, obezbediće relevantne informacije koje su joj na raspolaganju i ukoliko utvrdi da je reklamacija opravdana, izvršiće potrebna usaglašavanja i korekcije. U suprotnom, smatraće se da su dostavljeni podaci prihvaćeni od strane Klijenta.

Klijent je dužan da bez odlaganja obavesti Banku da u očekivanom roku nije primio dokument, koji je saglasno ugovoru, Banka trebalo da dostavi (obračune i slično). U suprotnom, smatraće se da je navedeni dokument dostavljen i da je prihvaćen od strane Klijenta.

Klijent snosi štetu nastalu propuštanjem dostavljanja blagovremenog pisanog obaveštenja Banci o okolnostima koje utiču ili mogu uticati na njegov poslovni odnos sa Bankom, ukoliko je obaveza takvog obaveštavanja predviđena odredbama ugovora ili odredbama Opštih uslova poslovanja.

Klijent je obavezan da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom (ukoliko je primenljivo) dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke kojom dokazuje svoj subjektivitet i poslovanje, dokumentaciju vezanu za lica ovlašćena za zastupanje kao i bilo koji drugi dokument koji Banka smatra potrebnim prema propisima i aktima Banke. Ukoliko Banka zahteva, Klijent je u obavezi da dostavi dokumentaciju/isprave u originalu ili overenoj kopiji, a ukoliko je u pitanju strana dokumentacija/isprave sa stavljenom potvrdom „Apostille“ ili drugom potvrdom o legalizaciji u skladu sa važećim propisima i međunarodnim ugovorima, i overenim prevodom od strane ovlašćenog sudskog prevodioca.

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

Klijent je odgovoran za štetu koja nastane usled nedostataka u dokumentaciji koja je dostavljena Banci, u slučaju njene nepotpunosti, falsifikata, potrebe za tumačenjem ili grešaka u prevodu dokumenata, isteka njene važnosti i sl.

Klijent je u obavezi da prilikom obavljanja svoje poslovne delatnosti poštuje obaveze koje proizlaze iz pozitivnih propisa o zaštiti životne sredine, bezbednosti i zdravlju na radu, uključujući i obaveze iz prihvaćenih međunarodnih konvencija i sporazuma/protokola iz te oblasti.

Klijent je u obavezi da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje bi imale elemente korupcije, da ne daje obećanje odnosno da neće dati, zahtevati ili primiti bilo kakav poklon, uslugu ili drugu korist, ili isplatu u novcu ili nekom drugom vrednom predmetu, neposredno ili posredno, preko svojih zaposlenih ili trećih lica, ili izvršiti bilo koju radnju koja bi se mogla okarakterisati kao primanje ili davanje mita, u smislu odredbi propisa koji uređuju ovu oblast.

#### 1.4. Bankarska tajna

Banka se u svom poslovanju pridržava obaveze čuvanja bankarske tajne u skladu sa zakonom. Banka će dosledno štiti tajnost transakcija, usluga, kao i podataka o Klijentu, a u skladu sa važećim propisima i međunarodnom praksom.

Bankarska tajna je poslovna tajna.

Bankarskom tajnom smatraju se:

- 1) podaci koji su poznati banci a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata te ili druge banke;
- 2) podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- 3) drugi podaci do kojih banka dođe u poslovanju s klijentima.

Banka i članovi njenih organa, akcionari i zaposleni u Banci, kao i spoljni revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima iz prethodnog stava, dužni su da ove podatke čuvaju i iste ne mogu saopštavati niti na bilo koji način omogućiti pristup trećim licima, ni koristiti ih protivno interesima Banke i njenih Klijenata, ni koristiti ih na način da oni ili treća lica ostvare materijalnu korist od toga, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne za lica iz prethodnog stava ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima iz tog stava.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- 1) javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- 2) konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog klijenta;
- 3) 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;
- 4) podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza klijenta prema banci.

Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koji se smatraju poslovnom tajnom, odnosno omogućiti pristup tim podacima ako je Klijent za to dao pristanak ili ako je to predviđeno zakonom ili drugim propisom.

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda, odnosno drugog propisima određenog organa ili organizacije, kao i na zahtev udruženja koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza klijenata i drugim telima, organima i organizacijama u skladu sa zakonom.

Banka ima pravo da podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu saopšti istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javno pravna ovlašćenja isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

Podatke o Klijentu i povezanim licima do kojih dođe tokom uspostavljanja poslovnog odnosa i izvršavanja ugovora, kao i podatke iz dosijea i dokumentacije koju je Klijent dostavio Banci a koji se smatraju bankarskom tajnom, Banka ima pravo da prosledi, odnosno da omogućiti pristup tim podacima, bankarskoj grupi kojoj Banka pripada, članicama te grupe, Narodnoj banci Srbije, licima koji zbog prirode posla imaju pristup tim podacima, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima pri Privrednoj komori Srbije, Forumu za prevenciju zloupotreba platnih kartica pri Privrednoj komori Srbije, trećem licu koje je Banka angažovala radi naplate potraživanja, prijemniku potraživanja u slučaju da dođe do

ustupanja potraživanja, fondu za penzijsko i invalidsko osiguranje, kao i svim drugim nadležnim organima i licima kojima je prema važećim propisima Banka u obavezi da dostavlja ove podatke, odnosno licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su vezani za poslovni odnos između Banke i Klijenta i realizaciju potraživanja Banke prema Klijentu, ili zaključene ugovore o poverljivosti podataka.

Klijent je saglasan da Banka može sa osiguravajućim društvima razmenjivati podatke o plaćenim premijama osiguranja, potraživanjima po izdatim polisama, kao i sve druge podatke koji se tiču ugovaranja i realizacije polisa osiguranja, uključujući i podatke o Klijentu kao ugovaraču osiguranja ili osiguraniku.

#### 1.5. Zaštita podataka o ličnosti

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Klijenta i poslovni odnos sa bankom.

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti. Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, odnosno svaki podatak:

- a) koji lice odnosno Klijent pravno lice usmeno ili pismeno saopšti Banci prilikom komunikacije sa Bankom, nezavisno od svrhe same komunikacije, što uključuje telefonsku komunikaciju, komunikaciju u elektronskom putu, lično u prostorijama Banke ili preko internet prezentacije Banke;
- b) koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda;
- c) koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom;
- d) za koje Banka sazna na osnovu toga što Korisniku pravnom licu pruža bankarske i finansijske usluge i sa njima povezane usluge, kao i usluge ugovaranja proizvoda i usluga partnera Banke;
- e) koji se prikupi automatski prilikom upotrebe proizvoda i usluga Banke;
- f) iz javno dostupnih izvora kao što su, na primer, podaci iz javno dostupnih servisa;
- g) koji se prikupi od drugih rukovoca a po osnovu odgovarajućeg ugovornog odnosa;
- h) koji je Banci prosledila OTP Grupa;
- i) koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

U cilju naplate potraživanja, Banka može od fonda za penzijsko i invalidsko osiguranje pribavljati podatke iz matične evidencije o tome da li je Klijent osiguranik, korisnik prava iz penzijskog i invalidskog osiguranja ili je obveznik plaćanja doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje. U istu svrhu, Banka može od poreskih i drugih nadležnih organa pribavljati podatke o imovini i/ili prihodima Klijenta.

Preduslov za svako prikupljanje podataka o ličnosti je postojanje odgovarajućeg pravnog osnova u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Banka je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit, pošten i transparentan način. Obrada podataka o ličnosti mora biti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, odnosno u skladu sa drugim propisima koji uređuju obradu podataka o ličnosti.

Podaci o ličnosti moraju se prikupljati u svrhu koja je konkretno određena, izričita, opravdana i zakonita i dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Podaci o ličnosti moraju da budu primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade, da budu tačni kao i, ako i kada je to neophodno, ažurirani. Banka će preduzeti sve razumne mere kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave.

Podaci o ličnosti će se čuvati u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade. Obrada podataka o ličnosti vršiće se na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu podataka o ličnosti uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite

obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Banka će podatke o ličnosti obrađivati u svrhu i na način koji je neophodan i celishodan u obavljanju svoje delatnosti. Obrada je zakonita ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- 1) lice na koje se podaci o ličnosti odnose je pristalo na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha (obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka);
- 2) obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora;
- 3) obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Banke;
- 4) obrada je neophodna u cilju zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica;
- 5) obrada je neophodna u cilju izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke;
- 6) obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose, a koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ukoliko je lice na koje se podaci odnose maloletno lice.

Ukoliko Banka prikuplja podatke o ličnosti direktno od lica na koje se podaci odnose, lice će biti informisano u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Lice na koje se podaci odnose može se informisati o svojim pravima po osnovu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i ostvariti ih u skladu sa Politikom zaštite privatnosti koja je dostupna na internet prezentaciji Banke.

Podaci o ličnosti biće čuvani tokom trajanja ugovornog odnosa, odnosno dok postoji pristanak lica čiji se podaci obrađuju, te u roku na koji je Banka zakonski obavezana za čuvanje određenih podataka o ličnosti, u kom slučaju neće biti omogućena aktivna obrada tih podataka u druge svrhe, nego samo njihovo čuvanje u zakonom propisane svrhe.

Podaci o ličnosti koji se obrađuju od strane Banke mogu se ustupiti trećim licima na osnovu:

- 1) pristanka lica čiji se podaci obrađuju;
- 2) izvršenja ugovora u kojem je jedna od stranaka lice čiji se podaci obrađuju;
- 3) odredbi zakona.

Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni državnim organima i drugim organima kojima je Banka ovlašćena ili obavezna da dostavi podatke o ličnosti na osnovu zakona koji uređuju to dostavljanje. Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni i licima s kojima Banka ima ugovorni odnos, pružaocima usluga i angažovanim licima Banke koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima o ličnosti, kao i bankarskoj grupi kojoj Banka pripada, a čije sedište je u državi potpisnici Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka. Sva lica koja zbog prirode posla koje obavljaju sa Bankom ili za Banku imaju pristup podacima o ličnosti dužni su da te podatke o ličnosti čuvaju kao bankarsku odnosno poslovnu tajnu u skladu sa Zakonom o bankama i drugim propisima koji regulišu tajnost podataka. Ugovori sa takvim licima usklađeni su sa zahtevima Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

## 1.6. Način dostavljanja

Banka pruža informacije Kljentu u ekspoziturama Banke, na internet prezentaciji Banke, telefonskim putem, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, dostavljanjem dopisa i obaveštenja, isticanjem informacija na šalterskim mestima i prostorijama Banke namenjenim Kljentima, kao i putem elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i komunikaciju putem elektronskih platformi koje podrazumevaju informacione i telekomunikacione tehnologije koje se koriste u svrhu pružanja usluga Banke Kljentima elektronskim putem (elektronsko i mobilno bankarstvo), elektronskom poštom kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber, WhatsApp i sl.), zatim putem drugog kanala

komunikacije koji omogućava identifikaciju Korisnika u skladu sa zakonom, kao i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja.

Sva obaveštenja i druga pismena koja Banka dostavlja Kljentu šalju se na poslednju kontakt adresu koju je Kljent dostavio Banci, što uključuje i dostavljanje putem elektronske pošte odnosno adresu sedišta i/ili adresu za prijem pošte i adresu elektronske pošte registrovane kod nadležnog organa u skladu sa važećim propisima, kao i putem elektronskih platformi koje podrazumevaju informacione i telekomunikacione tehnologije koje se koriste u svrhu pružanja usluga Banke Kljentima elektronskim putem (elektronsko i mobilno bankarstvo), SMS porukom, faksom, u ekspoziturama Banke ili na drugi način koji omogućava pisanu komunikaciju sa Kljentom. Za dostavljanje i obaveštavanje Kljenta, Banka koristi isključivo kanale komunikacije i podatke koje je Kljent dostavio Banci prilikom zasnivanja ugovornog odnosa ili na propisan način izmenio tokom trajanja ugovornog odnosa, a koje je Banka registrovala u svom informacionom sistemu.

Ako je obaveštenje ili drugo pismo poslato putem pošte, preporučenom ili običnom pošiljkom, smatra se uručenim po isteku uobičajenog vremena za prispeće pošiljke. Ukoliko je poslato putem elektronske pošte ili SMS poruke, smatra se uručenim na dan kada je elektronska poruka odnosno SMS poruka poslata, a ako je poslato putem faksa smatra se uručenim danom kada je faks poslat Kljentu. Ukoliko se dostavljanje vrši u ekspozituri Banke, obaveštenje ili drugo pismo smatra se uručenim istekom petog dana od dana je Kljent u skladu sa ugovorom mogao preuzeti obaveštenje, odnosno drugo pismo. Ukoliko se obaveštenje ili drugo pismo dostavlja putem elektronskih platformi (elektronsko i mobilno bankarstvo) koje podrazumevaju informacione i telekomunikacione tehnologije koje se koriste u svrhu pružanja usluga Banke Kljentima elektronskim putem, smatra se da je isto primljeno od strane Kljenta na dan kada je postavljeno na server elektronske platforme na način da bude vidljiv Kljentu. Ukoliko se dostavljanje vrši putem kurirske službe, smatra se da je obaveštenje ili drugo pismo Kljent primio po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje, što se dokazuje potvrdom kurirske službe.

Banka pisanu korespondenciju nije u obavezi da upućuje na adrese boravišta/prebivališta u inostranstvu, kao ni poruke na brojeve mobilnih telefona inostranih operatera, već samo u Republici Srbiji.

Kljent je u obavezi da Banku obavesti o svakoj promeni adrese za dostavljanje i o promeni bilo kog drugog podatka koji može uticati na dostavljanje. Ukoliko Kljent ne obavesti Banku o navedenoj promeni, urednom dostavom smatraće se slanje na poslednju dostavljenu adresu od strane Kljenta, odnosno dostavljanje putem poslednjeg kontakt podatka koji je dostavljen Banci.

Banka neće biti odgovorna za štetu u slučaju da treće lice dođe u posed podataka koji su poslani faksom, SMS porukom, elektronskom poštom i na drugi odgovarajući način, ukoliko su obaveštenja ili druga pismena poslata na broj telefona, odnosno adresu koju je Kljent dao Banci.

Sva obaveštenja koja Kljent dostavlja Banci dostavljaju se na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih jedinica, ukoliko za pojedina obaveštenja nije ugovoreno ili propisano drugačije ili Kljent nije dobio od Banke pisanu informaciju da se ista mogu slati na drugačiji način. Svaka pisana korespondencija između Kljenta i Banke izvršena lično ili putem kurira i predviđena ovim Opštim uslovima poslovanja, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Kljentova kopija dokumenta overena pečatom Banke o prispeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane Banke.

## 1.7. Sredstva obezbeđenja

Banka prihvata sredstva obezbeđenja na osnovu ocene kreditne sposobnosti Kljenta odnosno u zavisnosti od vrste, ročnosti i visine potraživanja koje se obezbeđuje.

Radi obezbeđenja potraživanja Banke prema Kljentu mogu se ugovoriti sledeća sredstva obezbeđenja: menica; administrativna zabrana; jemstvo; namenski depozit; hipoteka; zaloga na pokretnim stvarima, potraživanjima,

hartijama od vrednosti, pravima intelektualne svojine, udelima; bankarska garancija; cesija; osiguranje kredita kod društava za osiguranje; i druga sredstva obezbeđenja koje prihvati Banka u skladu sa svojim internim aktima o oceni sredstava obezbeđenja.

Nepokretnost koja je predmet hipoteke, odnosno pokretne stvari koje su predmet zaloge, ako drugačije nije ugovoreno, moraju biti osigurane kod osiguravajućeg društva koje je prihvatljivo za Banku, a polisa osiguranja vinkulirana na Banku, sve u skladu sa odredbama ugovora.

Banka ima pravo da nepotpunu menicu koja je data kao sredstvo obezbeđenja potraživanja Banke popuni na iznos dospelih obaveza sa klauzulom „bez protesta“ i „bez izveštaja“ i u nju unese sve obavezne elemente u skladu sa odredbama ugovora.

Sredstva obezbeđenja, utvrđuju se ugovorom između Banke i Klijenta u svakom konkretnom slučaju. Klijent je obavezan da ugovorena sredstva obezbeđenja uspostavi u korist Banke pre realizacije ugovora, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

U slučaju da u toku trajanja poslovnog odnosa bilo koje sredstvo obezbeđenja prestane da bude naplativo, odnosno validno, iz bilo kog razloga, Klijent je dužan da pruži Banci dodatno sredstvo obezbeđenja ukoliko Banka to zahteva.

Klijent je dužan da pruži Banci dodatno sredstvo obezbeđenja, ukoliko iz bilo kojeg razloga bilo koje od sredstava obezbeđenja izgubi pravnu valjanost ili postane neadekvatna ili nedovoljna obezbeđenje Banke ili ne mogu biti izvršena i/ili više ne pružaju dovoljno obezbeđenje naplate potraživanja Banke, ili nad njima bude pokrenut postupak naplate od strane drugog poverioca.

Ukoliko Banka iskoristi bilo koju menicu Klijent je dužan da na prvi zahtev Banke dostavi nove menice u broju primeraka koji je iskorišćen.

Klijent može predložiti Banci zamenu jednog ili više ugovorenih sredstava obezbeđenja. Banka će prihvatiti navedeni predlog ukoliko oceni da ponuđena sredstva obezbeđenja po vrednosti i naplativosti odgovaraju postojećim sredstvima obezbeđenja. Svi eventualni troškovi u vezi sa predloženom zamenom sredstava obezbeđenja padaju na teret Klijenta.

Nakon ispunjenja svih obaveza iz ugovora, Banka će u razumnom roku od dana dostavljanja zahteva od strane Klijenta, odnosno davaoca sredstava obezbeđenja, predati Klijentu, odnosno davaocu sredstava obezbeđenja, sva primljena sredstva obezbeđenja, koja nisu iskorišćena u svrhu naplate potraživanja, odnosno dati sve propisane izjave za brisanje evidentiranih sredstava obezbeđenja iz javnih evidencija. Troškove koji mogu nastati u vezi sa vraćanjem sredstava obezbeđenja, odnosno njihovim brisanjem iz nadležnog registra, snosi Klijent, odnosno davalac sredstava obezbeđenja (npr. takse i naknade koje naplaćuje nadležni organ za overu izjave kojom se dozvoljava brisanje tereta iz nadležnog registra, odnosno nadležni registar za brisanje tereta iz javnih evidencija i sl.). Banka ima pravo da menice primljene po ugovoru uništi ukoliko Klijent u roku predviđenim ugovorom, a ako taj rok nije određen, onda u roku od 60 dana od dana izmirenja svih obaveza prema Banci po ugovoru, ne podnese pisani zahtev za vraćanje istih. Prema klijentima Fizičkim licima, Poljoprivrednicima i Preduzetnicima ovaj rok se računa od dana dobijanja obaveštenja da su obaveze po ugovoru izmirene. Klijent snosi i eventualne troškove povlačenja blokade iz prinudne naplate.

## 1.8. Ustupanje potraživanja

Banka ima pravo da svoja potraživanja prema Klijentu proda, odnosno ustupi trećem licu (prijemniku potraživanja) ili da angažuje treće lice radi naplate svojih potraživanja prema Klijentu u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Potraživanje Banke prema Fizičkom licu iz jednog ugovora, Banka može ustupiti samo jednoj banci.

U slučaju ustupanja potraživanja iz prethodnog stava, Fizičko lice zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema Banci, a druga banka ne može Klijenta dovesti u

nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i Klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Na ustupanje potraživanja Banke prema klijentima Pravnim licima, Preduzetnicima i Poljoprivrednicima primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima Banke.

Na ustupanje ostalih potraživanja i za ono što nije definisano propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga, odnosno propisima kojima se uređuje upravljanje rizicima Banke, primenjuju se propisi kojima se uređuju obligacioni odnosi i drugi pozitivni propisi.

Banka će obavestiti Klijenta o ustupanju potraživanja.

## 1.9. Kamate, naknade, provizije i troškovi

### 1.9.1. Kamate

Po depozitnim, kreditnim i drugim bankarskim poslovima Banka ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu utvrđenu u odgovarajućim ugovorima sa Klijentima, u skladu sa aktima Banke i zakonskim propisima.

Nominalne kamatne stope mogu biti ugovorene kao fiksne i kao promenljive.

Promenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa EURIBOR, BELIBOR, kamatna stopa na depozitne olakšice, indeks potrošačkih cena i drugo). Priroda ovih promenljivih elemenata mora biti takva da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne ugovorne strane. Banka će u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Klijentima i na Internet prezentaciji Banke držati istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ovih ugovorenih promenljivih elemenata na dnevnom nivou.

Ukoliko je već zaključenim ugovorom između Banke i Klijenta ugovoreno pravo Banke da menja maržu, Banka se ovim pravom neće koristiti i marža se smatra fiksnom.

Metod za obračun, način i rokovi obračuna kamate, rokovi i način plaćanja/stavljanja na raspolaganje obračunate kamate utvrđuju se ugovorom u svakom pojedinačnom slučaju.

U svrhu primene Opštih uslova poslovanja, definišu se sledeći pojmovi:

EURIBOR je godišnja stopa kojom upravlja Evropski institut za novčano tržište (EMMI) po kojoj se trguje u evrima između kreditnih institucija Evropske unije i zemalja EFTA-e na neobezbeđenom tržištu novca, i koja se objavljuje na korisničkim finansijskim sistemima (Reuters, Bloomberg) u 11:00 po centralno evropskom vremenu (u daljem tekstu: CET). Ukoliko servisi Reuters i Bloomberg nisu dostupni iz bilo kog razloga, Banka ima pravo da koristi drugi relevantan servis koji objavljuje stopu EURIBOR.

BELIBOR je referentna kamatna stopa za dinarska sredstva ponuđena od strane banaka Panela, na srpskom međubankarskom tržištu. Računa se kao aritmetička sredina kotacija preostalih posle eliminisanja najviše i najniže stope, sa dva decimalna mesta.

BEONIA je prosečna ponderisana kamatna stopa po osnovu prekoćnih pozajmica na međubankarskom novčanom tržištu u Republici Srbiji.

Evro kratkoročna kamatna stopa (€STR - The euro short-term rate) koja odražava kamatnu stopu koja predstavlja trošak zaduživanja u evrima banaka sa područja evro zone a odnosi se na neobezbeđene preko noćne pozajmice. €STR se objavljuje svakog radnog dana a zasnovana je na stvarnim transakcijama koje su zaključene prethodnog radnog dana ( dan T ) sa dospećem na dan T+1, koje se smatraju izvršenim po tržišnim uslovima i koje objektivno odražavaju tržišne kamatne stope.

Referentna kamata stopa NBS je najviša odnosno najniža kamatna stopa koju Narodna banka Srbije primenjuje u postupku sprovođenja repo transakcija prodaje odnosno kupovine hartija od vrednosti koju Narodna banka objavljuje i menja, a intervali izmene nisu određeni niti određivi.

Visina ove kamatne stope određena je Odlukom o utvrđivanju referentne kamatne stope Narodne banke Srbije.

Kamatna stopa na depozitne olakšice je najniža kamatna stopa koju Narodna banka Srbije primenjuje u sprovođenju operacija na novčanom tržištu. Objavljuje je i menja Narodna banka Srbije, a intervali izmene nisu određeni niti određivi.

SONIA (Daily Sterling overnight index average rate) predstavlja vrednost stope po kojoj se plaća kamata na sterling kratkoročna sredstva velikog obima u okolnostima kada su kreditni rizik, rizik likvidnosti i ostali rizici na minimalnom nivou.

SARON (Swiss Average Rate Overnight) je referentna kamatna stopa koja odražava uslove prekoćnih pozajmica, uz sredstvo obezbeđenja, na najlikvidnijem delu novčanog tržišta u švajcarskim francima. Obračunava se i objavljuje od strane Swiss Stock Exchange (SIX)

SOFRA (Secured Overnight Financing Rate) je obezbeđena prekoćna referentna kamatna stopa zasnovana na stvarnim transakcijama na prekoćnom repo tržištu, izračunate od strane Banke Federalnih rezervi Njujorka.

## 1.9.2. Naknade, provizije i troškovi

Banka obračunava i naplaćuje naknade, provizije i troškove za izvršene usluge Klijentima Banke.

Troškovi koje Klijent plaća trećim licima u okviru korišćenja bankarske usluge zavise od tarifnika trećih lica (na primer: osiguranje, imovine, osiguranje života, administrativni trošak i premija osiguranja NKOSK, priprema izveštaja procene zaloge, trošak registracije hipoteke, javno beležničke naknade naknada za Izveštaj Kreditnog biroa, menice i sl).

## 1.10. Docnja

Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku - na dospelu, a neizmirenu obavezu primenjuju se pravila o kamati koja se primenjuje u slučaju dužničke docnje propisana zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Kamata za period docnje obračunava se na sve novčane obaveze koje nisu plaćene o roku dospeća prema odredbama ugovora, počev od dana padanja u docnju do dana konačne naplate novčanih obaveza.

## 1.11. Pravo na prigovor

Klijent ima pravo na prigovor Banci, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa kojima se uređuju bankarske usluge, odnosno ovih Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora.

Prigovor na rad Banke, odnosno prigovor koji se odnosi na povredu prava ili pravnog interesa Klijenta, Fizičko lice, Poljoprivrednik i Preduzetnik može podneti Banci, najkasnije u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a Pravno lice to može učiniti u istom roku, ukoliko se prigovor odnosi na platne usluge ili elektronski novac u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Prigovor koji se odnosi na usluge Banke koje nisu platne usluge, Pravno lice može podneti u roku od 60 dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kad je ta povreda učinjena.

Prigovor se podnosi u pismenoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Banka nudi usluge Korisnicima, popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi,
- na adresu za prijem pošte: Trg slobode br. 7, 21000 Novi Sad, sa naznakom "za Odeljenje za upravljanje prigovorima",
- na adresu elektronske pošte: [prigovori@otpbanka.rs](mailto:prigovori@otpbanka.rs),
- preko Internet prezentacija Banke: [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs).

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da:

- Klijentu omogućiti da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi;
- kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona, da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o Klijentu, sadržini prigovora, kao i o datumu i vremenu prijema prigovora.

Prigovor mora da sadrži podatke Klijenta kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razlozi za podnošenje tog prigovora.

Ako Klijent podnese prigovor po isteku gore navedenih rokova, Banka će Klijenta obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima Klijentima nudi usluge i na internet prezentaciji na vidnom mestu istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, o postupanju Banke po podnetom prigovoru kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe na rad Banke - Narodnoj banci Srbije.

Banka je dužna da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora Klijenta, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor primilo. Ako je Klijent prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom ili usmeno telefonom kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah Klijentu potvrdi prijem prigovora na rad Banke koji je taj Klijent podneo.

Banka je dužna da razmotri uloženi prigovor i da najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor Klijentu u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina - ako je Klijent prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, imejlom ili ako je Banka omogućila podnošenje prigovora na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, ili ako se Klijent sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a Klijent nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim putem obavestiti Klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Navedeno obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka ne obračunava i ne naplaćuje Klijentu naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru na rad Banke.

## 1.12. Pravo na pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa

Pravo na pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa ima Klijent koji je Fizičko lice, Poljoprivrednik i Preduzetnik, a Pravno lice samo kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Shodno prethodnom stavu, odredbe o pravu na pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa iz tačke 1.12.1. i tačke 1.12.2. ne primenjuju se na Klijente Pravna lica osim kao korisnike platnih usluga ili imaoce elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Klijent Pravno lice koje koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, depozitu, sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, garancije, avale i druge oblike jemstva, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, izuzev platnih usluga u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge, nema pravo na pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa.

### 1.12.1. Pravo na pritužbu

U slučaju da Klijent koji je podneo prigovor Banci, ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, odnosno ako Banka na upućeni prigovor ne odgovori u gore navedenim rokovima, Klijent može pre pokretanja sudskog spora podneti Narodnoj banci Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, na adresu u ulici Nemanjina broj 17, 11000 Beograd odnosno Poštanski fah 712, pritužbu u pisanoj formi ili popunjavanjem obrasca na početnoj stranici internet prezentacije NBS <https://www.nbs.rs/> i to u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke ili protoka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor.

Banka je obavezna da se, na zahtev Narodne banke Srbije, izjasni o navodima Klijenta u roku koji Narodna banka Srbije odredi, a koji ne može biti duži od 8 dana od dana prijema zahteva, kao i da dostavi dokaze kojim se potvrđuju ti navodi.

Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od 3 meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše 3 meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

### 1.12.2. Vansudsko rešavanje spornog odnosa

U slučaju da Klijent koji je podneo prigovor Banci, ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos se može na pisanu inicijativu/predlog Korisnika, ali i na pisanu inicijativu/ predlog Banke rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja pred posrednikom pri Narodne banke Srbije ili pred izabranim licenciranim posrednikom iz Registra ovlašćenih posrednika Ministarstva pravde Republike Srbije. Klijent može podneti predlog za posredovanje Narodnoj banci Srbije radi vansudskog rešenja spornog odnosa (ovaj predlog može podneti i Banka). Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili popunjavanjem obrasca na početnoj stranici internet prezentacije NBS <https://www.nbs.rs/>. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana niti duži od 15 dana od dana dostavljanja predloga drugoj strani u sporu.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i Narodna banka Srbije potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu sa načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

Nakon što pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, do okončanja postupka posredovanja, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je poverljiv, hitan i sprovodi se bez naknade s tim što eventualne troškove Banke i Klijenta koji mogu nastati u tom postupku, sami snose Banka i Klijenta. Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Banke i Klijenta ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

## II DEO

### 2. BANKARSKÉ USLUGE - OSIM PLATNIH USLUGA

Odredbe sadržane u ovom delu Opštih uslova poslovanja primenjuju se na poslovni odnos između Banke i Klijenta u pogledu pružanja bankarskih usluga koje nisu platne usluge, a podeljene su u dva poglavlja:

- 2.1. Odredbe koje se primenjuju na Fizička lica, Preduzetnike i Poljoprivrednike,
- 2.2. Odredbe koje se primenjuju na Pravna lica.

#### 2.1. PRUŽANJE BANKARSKIH USLUGA KOJE NISU PLATNE USLUGE KLIJENTIMA (FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA)

Odredbe ove tačke, primenjuju se na poslovni odnos između Banke i Fizičkog lica, Preduzetnika ili Poljoprivrednika (u daljem tekstu u okviru poglavlja 2.1.: Klijent), u pogledu pružanja bankarskih usluga koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i drugih usluga koje banka pruža u skladu sa važećim propisima, osim platnih usluga.

##### 2.1.1. Informisanje

Klijent ima pravo da od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

##### 2.1.2. Obaveštavanje

Banka je dužna da Klijentu šestomesečno dostavi bez naknade, u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka je dužna da najmanje jednom mesečno dostavi Klijentu bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje – izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev Klijenta dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa ugovorom. Podaci koje treba da sadrži ovo obaveštenje propisani su zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga.

U slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog meseca – Banka je dužna bez odlaganja, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka obavesti Klijenta u skladu sa odredbama zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, o iznosu prekoračenja, o kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja, o drugim eventualnim troškovima i kaznama.

Znatno nedozvoljeno prekoračenje računa predstavlja svaki iznos od preko 1000,00 RSD koje Klijent koristi mimo ugovorenog odnosa sa Bankom.

Klijent je dužan da u roku od tri dana od dana nastupanja promene, pisanim putem ili lično, uz dostavljanje dokaza o promenama, Banku izvesti o:

- svakoj promeni ličnih podataka (imena, prezimena, državljanstva, adrese stanovanja, adrese za dostavljanje pismena, i dr.),
- promeni radnog mesta, u kom slučaju je dužan Banci dostaviti naziv, adresu i telefonski broj novog poslodavca, kao i ostale podatke o poslodavcu koje Banka zahteva,
- svakoj činjenici i okolnosti relevantnoj za ispunjavanje ugovorenih obaveza, a naročito u vezi sa podacima unetim u dosije Klijenta, sredstvima obezbeđenja i njihovoj vrednosti, odnosno o podacima koji su relevantni za ocenu njegovog finansijskog stanja i kreditne sposobnosti.



Preduzetnik i Poljoprivrednik su dužni da Banku obaveste o svakoj promeni poslovnih podataka Preduzetnika i Poljoprivrednika koji se registruju kod nadležnog registra ili drugih organa i organizacija, kao i da preduzme neophodne radnje potrebne za usklađivanje tih podataka sa podacima koje je dostavio Banci i to u roku od 3 dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

Preduzetnik i Poljoprivrednik su dužni da Banku obaveste i o svim drugim promenama koje mogu uticati na poslovnu saradnju sa Bankom u roku od 3 dana od dana nastanka promene.

### 2.1.3. Ponuda

Banka će Kljentu, pružiti informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu i dozvoljenom prekoračenju po računu za koje je pokazao interesovanje (ponuda) i to na način koji će Kljentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih bankarskih usluga i proceni da li ovi uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji ni na koji način neće Kljenta dovesti u zabludu. Ponuda se dostavlja na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i sadrži zakonom propisane elemente.

Klijent ima pravo da od Banke uz ponudu dobije i Nacrt ugovora za proizvod za koji je zainteresovan.

Banka Kljentu uručuje ponudu iz prethodnog stava u dinarima sa fiksnom nominalnom kamatnom stopom, odnosno u slučaju da takav proizvod nema - ponudu u dinarima s promenljivom nominalnom kamatnom stopom, osim ako Klijent ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

Ako je Klijent u skladu sa prethodnim stavom zahtevao da mu se ponude ugovor o kreditu s promenljivom nominalnom kamatnom stopom i/ili u stranoj valuti ili uz ugovaranje valutne klauzule - Banka će tog Kljenta, uz uručivanje ponude na odgovarajućem obrascu NBS obavestiti i o rizicima zaduživanja, i to: o rizicima zaduživanja s promenljivom nominalnom kamatnom stopom i rizicima zaduživanja u stranoj valuti ili uz ugovaranje valutne klauzule, o rizicima zaduživanja s promenljivom nominalnom kamatnom stopom (kod zaduživanja u dinarima), o rizicima zaduživanja u stranoj valuti ili uz ugovaranje valutne klauzule.

Banka na svojoj internet prezentaciji omogućava obračun anuiteta i prikaz plana otplate kredita u slučaju pojedinačne i zajedničke promene promenljivog elementa nominalne kamatne stope i kursa dinara u bilo kom periodu otplate, kao i vezu ka delu internet prezentacije Narodne banke Srbije sa odgovarajućim kalkulatorima.

### 2.1.4. Ugovor

Ugovori koje Banka zaključuje sa Kljentima u skladu su sa odredbama zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga. Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se Klijent odriče prava koja su mu garantovana tim zakonom.

Ugovori neće sadržati upućujuću normu na poslovnu politiku kad su u pitanju obavezni elementi ugovora utvrđeni zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga.

Kada je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, Banka je dužna da o izmeni te stope Kljenta obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmenjena stopa primenjuje. Uz ovo obaveštenje Banka Kljentu dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan otplate koji se odnosi na period primene usklađene kamatne stope. Plan otplate je Banka dužna da učini dostupnim Kljentu za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, bez naknade.

Obaveze iz prethodnog stava postoje i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost Kljenta 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.

Izuzetno od prethodnog stava, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Kljenta te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti, uz obaveštenje u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navedu datum od kada se primenjuju ove izmene. Uz obaveštenje Kljentu se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita.

Banka je dužna da Kljenta na ugovoreni način blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga.

Novčana ugovorna obaveza smatraće se odredivom u pogledu njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i drugo).

Novčana ugovorna obaveza smatraće se vremenski odredivom ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva.

Ugovor sa Kljentom može biti zaključen i kao ugovor na daljinu koji označava ugovor kojim se Banka obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet tog ugovora Kljentu u vezi sa kojim se pružanjem informacija i zaključenju ovog ugovora vrši isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Sredstvo komunikacije na daljinu označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Kljenta (npr. kontakt centar, internet, elektronska pošta, telefon).

### 2.1.5. Depoziti Kljenata

Uslovi prijema depozita, raspolaganje depozitom kao i prava i obaveze Banke i Kljenta uređuju se ugovorom o depozitu koji sadrži elemente propisane zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga i drugim važećim propisima.

Depozit može biti depozit po viđenju i oročeni depozit, sa namenom ili bez namene.

Kod depozita po viđenju, Klijent ima pravo raspolaganja sredstvima depozita u bilo kom momentu, dok kod oročenog depozita, Klijent ne može raspolagati sredstvima depozita pre isteka ugovorenog roka osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Kod namenskih depozita, Klijent se odriče prava raspolaganja sredstvima depozita, mimo namene u čiju je svrhu položen depozit, a pod uslovima i rokovima utvrđenim ugovorom.

Klijent je obveznik poreza na prihod od kamata u skladu sa važećim propisima.

### 2.1.6. Plasman sredstava

Banka odobrava kredite i dozvoljena prekoračenja kreditno sposobnim Kljentima, na osnovu ugovora zaključenih u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

#### 2.1.6.1. Odobravanje plasmana

Banka odobrava plasmane Kljentima na osnovu njihovog pisanog zahteva uz dostavljanje neophodne dokumentacije, saglasno utvrđenim

procedurama i aktima Banke, uz doslednu primenu bankarskih standarda i dobre poslovne prakse.

Banka odobrava kratkoročne i dugoročne plasmane kreditno sposobnim Klijentima Banke.

Banka svojim aktima utvrđuje uslove kreditne sposobnosti Klijenata i samostalna je u njenoj proceni, u okvirima važećih propisa.

Spisak dokumentacije koju je Klijent dužan da podnese Banci uz zahtev za kredit, propisan je od strane Banke i u njemu je navedena sva dokumentacija koja je neophodna Banci za donošenje odluke o odobrenju korišćenja konkretnog kredita Klijentu saglasno internim aktima i kreditnim kriterijumima Banke (u daljem tekstu: Spisak dokumentacije). Spisak dokumentacije dostupan je Klijentima na Internet prezentaciji Banke i/ili u ekspoziturama Banke. Klijent je dužan da uz zahtev za kredit, preda Banci urednu i kompletnu dokumentaciju sa Spiska dokumentacije. Pod urednom dokumentacijom, Banka podrazumeva da je dokumentacija sa Spiska dokumentacije podneta u odgovarajućoj formi i to: u zakonom propisanoj formi, ukoliko je primenjivo, da je predata u originalu ili overenoj kopiji od strane javnog beležnika kao i da je izdata od nadležnog organa/organizacije/institucije odnosno pravnog lica i sl. Pod kompletnom dokumentacijom, Banka podrazumeva se da je podneta sva dokumentacija koja je taksativno navedena u Spisku dokumentacije za konkretan kredit.

Po dostavljanju Banci zahteva za kredit od strane Klijenta zajedno sa kompletnom i urednom dokumentacijom, Banka će u pisanoj formi ili elektronskim putem obavestiti Klijenta o tome da li je podneta dokumentacija uredna i kompletna.

Rok za odlučivanje o urednom zahtevu Klijenta za odobravanje kredita, u delu kreditnog procesa koji se odvija isključivo u okviru Banke, je sledeći :

- za obezbeđene kreditne proizvode stanovništvu do 45 radnih dana;
- za kreditne proizvode preduzetnicima i poljoprivrednicima do 25 radnih dana.

Rokovi iz prethodnog stava počinju da teku od dana kada je Banka obavestila Klijenta da je podneta kompletna dokumentacija, a isti važe u redovnim uslovima poslovanja, osim u slučaju vanrednih okolnosti ili delovanja više sile.

Ukoliko se u toku obrade zahteva za plasman za koji je Banka obavestila Klijenta da je podneta dokumentacija kompletna javi potreba za dodatnom dokumentacijom, Banka će pozvati Klijenta da dostavi dodatnu dokumentaciju.

Banka će proceniti kreditnu sposobnost Klijenta na osnovu podataka koje dobije od Klijenta i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog Klijenta izvršenog uz potpisanu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose. Ako se Banka i Klijent, saglase da se kreditno zaduženje Klijenta poveća, Banka će ponovo proceniti kreditnu sposobnost Klijenta.

U slučaju da je zahtev Klijenta za plasman odbijen na osnovu uvida u bazu podataka Kreditnog biroa pri Udruženju banaka Srbije, Banka će Klijenta bez naknade odmah pismeno obavestiti o podacima iz te baze.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa Klijentom se, u pisanoj formi, zaključuje ugovor. Ugovorom o konkretnom plasmanu utvrđuju se uslovi korišćenja odobrenog plasmana.

Verodostojan dokaz o realizaciji plasmana su poslovne knjige Banke.

Namena korišćenja plasmana fizičkim licima uređuje se odlukama organa Banke, odnosno ugovorom sa Klijentom.

Sredstva obezbeđenja naplate potraživanja, utvrđuju se ugovorom između Banke i Klijenta u svakom konkretnom slučaju.

Uslovi za realizaciju ugovora iz tačke 2.2.4.2. DELA II ovih Opštih uslova poslovanja, kao i odredbe tačaka 2.2.4.3. i 2.2.4.4. DELA II Opštih uslova

poslovanja, shodno se primenjuju i na Klijente Preduzetnike i Poljoprivrednike.

### 2.1.6.2. Prava u vezi sa revolving kreditom

Klijent može na uobičajeni način, bez naknade i u svakom momentu, osim ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mesec dana da raskine ugovor o revolving kreditu.

Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu, ako je to ugovoreno, tako što će o otkazu Klijenta obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca ranije.

Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti i dr.), ako je to ugovoreno, uskratiti Klijentu pravo na povlačenje sredstava, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.

### 2.1.6.3. Preвремена otplata

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (preвремена otplata), uz prethodno podneti Banci zahtev za preвременu otplatu.

Banka može da ugovori naknadu za preвременu otplatu, pod uslovima utvrđenim zakonom koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga i ugovorom.

### 2.1.6.4. Pravo na primenu istog tipa kursa i metoda obračuna kamate

Banka pri odobravanju kredita / uplati depozita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje i pri otplati kredita / isplati depozita.

Ako Klijent ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenim kamatnom stopom radi dobijanja kredita, Banka primenjuje isti metod obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.

### 2.1.7. Sefovi

Sef predstavlja poseban prostor u Banci, numerisan i obezbeđen od mogućnosti njegovog neovlašćenog otvaranja.

Međusobna prava i obaveze Banke i Klijenta, uređuju se ugovorom koji se zaključuje u pisanoj formi.

Klijent prema svojoj potrebi može nesmetano koristiti sef i polagati, odnosno podizati stvari iz sefa svakog radnog dana u okviru radnog vremena ekspoziture u kojoj se nalazi sef, uz zadržavanje ne duže od 15 minuta i uz prethodni dogovor sa ovlašćenim licem u Banci. Banka može odobriti Klijentu zadržavanje u prostorijama u kojima se nalazi sef i duže od 15 minuta uz najavu najmanje jedan radni dan unapred.

Svaki sef otvara se sa dva ključa, od kojih je jedan u posedu Klijenta, a drugi je u posedu Banke. Ključevi su različiti i sef se može otvoriti samo uz korišćenje oba ključa.

U sefu se mogu čuvati dokumenti, nakit, umetničke stvari i drugi predmeti ukoliko stavljanje u sef navedenih predmeta nije zabranjeno važećim propisima ili odredbama ugovora.

Klijent je dužan da:

- u sef ne stavlja predmete naoružanja, predmetne podložne eksploziji i izazivanju požara, predmete podložne kvarenju i raspadanju, predmete čiji je promet i držanje zabranjen zakonom, kao i sve druge predmete ili proizvode koji mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova;

- pre posete sefu, prethodno dokaže svoj identitet odgovarajućom ispravom i svojim potpisom potvrdi vreme provedeno u prostorijama gde su sefovi smešteni;
- odmah obavesti Banku ako izgubi ili ošteti ključ od sefa i plati naknadu za nasilno otvaranje sefa i zamenu brave;
- redovno Banci plaća naknade predviđene ugovorom;
- da nadoknadi Banci svaku štetu nastalu korišćenjem sefa suprotno odredbama ugovora.

Pristup sefu može se dozvoliti samo Klijentu ili ovlašćenom licu.

Fizičko lice / Poljoprivrednik može u pisanoj formi ovlastiti najviše dva lica da bez njegovog prisustva koriste sef. Ovlašćenje se daje na posebnom obrascu Banke, uz prisustvo Klijenta i lica koje se ovlašćuje, ili na osnovu pisanog ovlašćenja overenog pred nadležnim organom. Dato ovlašćenje prestaje da važi opozivom od strane Klijenta ili njegovom smrću. Opoziv ovlašćenja vrši se pisanim putem. Prestanak ovlašćenja nema dejstvo prema Banci, sve dok Banka ne bude o tome pismeno obavestena.

Banka je dužna da preuzme sve potrebne radnje kojima će se obezbediti ispravnost sefa, neprekidan nadzor nad njim i uslovi za sigurno i bezbedno korišćenje sefa od strane Klijenta.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka će dozvoliti pristup sefu na osnovu naloga suda ili drugog nadležnog organa, u skladu sa važećim propisima.

Uslovi za raskid ugovora utvrđuju se ugovorom.

U slučaju da se ugovor raskida zbog neplaćanja obaveza o roku dospeća, Banka može raskinuti Ugovor pošto preporučenim pismom opomene Klijenta na naplatu.

Pošto raskine ugovor, Banka može pozvati Klijenta da isprazni sef i da joj preda ključ, pa ako Klijent to ne učini, Banka može zahtevati da se sef otvori putem suda, utvrdi njegova sadržina i nađene stvari stave u sudski depozit ili povere Banci na čuvanje.

U slučaju sudskog otvaranja sefa, Klijent je dužan da Banci nadoknadi sve troškove prouzrokovane otvaranjem sefa.

Banka ima pravo prvenstva naplate naknada i drugih troškova predviđenih ugovorom, kao i troškova prouzrokovanih otvaranjem sefa putem suda, iz novčanog iznosa koji je pronađen u sefu, kao i iz cene dobijene prodajom drugih vrednosti nađenih u sefu.

U slučaju smrti Klijenta, ovlašćenja, kao i eventualno data punomoćja, za korišćenje sefa prestaju da važe momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti Klijenta. Po prispeću ovakvog obaveštenja, Banka će dozvoliti pristup sefu samo u skladu sa važećim propisima. U slučaju da Banka na drugi način dođe do saznanja o smrti Klijenta, zadržava pravo da i pre dostavljanja odgovarajućeg obaveštenja ne dozvoli ovlašćenim licima pristup sefu.

### 2.1.8. Druge bankarske usluge

Ugovori o drugim bankarskim uslugama, pored odredbi koje regulišu međusobna prava i obaveze, sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret Klijenta.

Odredbe tačaka 2.2.4.7. i 2.2.4.8. ovih Opštih uslova poslovanja shodno se primenjuju i na Fizička lica, Poljoprivrednike i Preduzetnike.

### 2.1.9. Nadležnost suda

Sva sporna pitanja nastala iz poslovnog odnosa, Banka i Klijent će pokušati da reše sporazumno, a u slučaju da to nije moguće spor će se rešavati pred stvarno i mesno nadležnim sudom određenim u skladu sa propisima.

## 2.2. PRUŽANJE BANKARSKIH USLUGA KOJE NISU PLATNE USLUGE KLIJENTIMA PRAVNIM LICIMA

Odredbe ove tačke primenjuju se na poslovni odnos između Banka i Klijenta – pravnog lica (u daljem tekstu u okviru poglavlja 2.2.: Klijent), u pogledu pružanja bankarskih usluga koje nisu platne usluge.

### 2.2.1. Obaveštavanje

Klijent je dužan da Banku obavesti o svakoj promeni poslovnih podataka Klijenta koji se registruju kod nadležnog registra ili drugih organa i organizacija, kao i da preduzme neophodne radnje potrebne za usklađivanje tih podataka sa podacima koje je dostavio Banci i to u roku od 3 dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

Klijent je dužan da obavesti Banku i o svim drugim promenama koje mogu uticati na poslovnu saradnju sa Bankom u roku od 3 dana od dana nastanka promene.

### 2.2.2 Kamate, naknade, provizije i ostali troškovi

Kamate, naknade i provizije obračunavaju se u skladu sa aktima Banke koji uređuju vrstu i visinu kamatne stope, kao i vrstu i visinu naknada i provizija, koje Banka obračunava i naplaćuje Klijentima u vezi sa pruženim bankarskim uslugama, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

U slučaju da Banka pretrpi bilo kakav trošak koji nastane u vezi sa ispunjenjem ugovora, a taj trošak nije pokriven naknadom ili provizijom, Banka će za taj trošak ispostaviti obračun Klijentu.

Klijent je u obavezi da plaća sve poreze ukoliko su isti predviđeni zakonom.

Banka ima pravo da u skladu sa važećim propisima, ugovori plaćanje ugovorne kazne u slučaju da Klijent ne ispuni ili zadocni sa ispunjenjem nenovčane obaveze.

### 2.2.3. Depoziti

Depozit nastaje pologom dinarskih odnosno deviznih sredstava Klijenata kod Banke na osnovu ugovora o depozitu ili na osnovu ugovora o bankarskom tekućem računu ili drugom računu, a na osnovu koga nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava.

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

Depozit može biti depozit po viđenju, oročeni depozit i depozit preko noći.

Oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni, bez namene i sa namenom, sa otkaznim rokom i bez otkaznog roka.

Kod depozita po viđenju, deponent ima pravo raspolaganja sredstvima depozita u bilo kom momentu, dok kod oročenog depozita, deponent ne može raspolagati sredstvima depozita pre isteka ugovorenog roka osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Kod namenskih depozita, deponent se odriče prava raspolaganja sredstvima depozita, mimo namene u čiju je svrhu položen depozit, a pod uslovima i rokovima utvrđenim ugovorom.

Depozitima preko noći vrši se noćno oročavanje viška likvidnih sredstava deponenta kod Banke, u skladu sa odredbama ugovora.

Banka može, u zavisnosti od statusa Klijenta, vrste, namene, visine depozita i roka deponovanja, ugovarati različite uslove deponovanja.

Banka internim aktima propisuje minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja i druge uslove.

#### 2.2.4. Plasman sredstava

Banka odobrava kredite, dozvoljena prekoračenja, izdaje akreditive, garancije, pisma o namerama, avale i druge oblike jemstva, vrši eskont hartija od vrednosti, i na drugi način plasira sredstva kreditno sposobnim Klijentima, na osnovu ugovora zaključenih u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

##### 2.2.4.1. Odobravanje plasmana

Banka odobrava plasmane Klijentima na osnovu njihovog pisanog zahteva, uz priloženu dokumentaciju saglasno utvrđenim procedurama i aktima Banke, uz doslednu primenu bankarskih standarda i dobre poslovne prakse.

Banka odobrava kratkoročne i dugoročne plasmane, bilansne i vanbilansne plasmane, namenske i nenamenske plasmane, plasmane u dinarima, stranoj valuti ili sa valutnom klauzulom.

Banka može odobravati okvirne iznose plasmana kao i mogućnost revolvinga.

Na zahtev klijenta, Banka može odobravati i višenamenske linije, koje obuhvataju bilansne i vanbilansne plasmane.

Takođe, Banka može odobravati i sindicirane kredite, kredite iz sredstava međunarodnih finansijskih institucija, subvencionisane kredite u skladu sa uredbama Vlade Republike Srbije i druge vrste kredita.

Banka svojim aktima utvrđuje uslove kreditne sposobnosti Klijenata i slobodna je u oceni kreditne sposobnosti Klijenata.

##### 2.2.4.2. Uslovi za realizaciju ugovora

Otvaranje tekućeg računa u Banci, uspostavljanje sredstava obezbeđenja u skladu sa odredbama ugovora i dostavljanje svih dokumenata i obaveštenja koje Banka zahteva u cilju formiranja kreditnog dosijea i/ili prikupljanja podataka o Klijentu, njegovoj imovini, jemcima, sredstvima obezbeđenja i drugim činjenicama relevantnim za konkretan ugovor, kao i uredno ispunjenje obaveza Klijenta prema Banci po osnovu svih drugih pravnih poslova zaključenih između Klijenta i Banke su prethodni uslov za realizaciju ugovora (prenos sredstava kredita, izdavanje garancija, akreditiva, avala i sl.), ukoliko se drugačije ne ugovori ili Banka ne pristane da isplati sredstva i ukoliko neki od ovih uslova nisu ispunjeni.

Verodostojan dokaz o realizaciji plasmana su poslovne knjige Banke.

Klijent može da iskoristi sredstva odobrenog kredita u periodu raspoloživosti definisanim ugovorom.

U slučaju postojanja dospelih a neizmirenih obaveza prema Banci po bilo kom osnovu, Banka ima pravo da Klijentu onemogući raspolaganje sredstvima po proizvodu/usluzi u korišćenju (npr. da onemogući raspolaganje sredstvima po osnovu okvirnih linija, pozajmica po tekućem računu, kredita i sl.). Banka može omogućiti Klijentu korišćenje sredstava, u slučaju da Klijent izmiri svoje dospеле obaveze prema Banci ili ispuni neki drugi uslov koji mu Banka postavi.

##### 2.2.4.3. Procena kreditne sposobnosti i dostavljanje dokumentacije potrebne za formiranje kreditnog dosijea

U cilju procene kreditne sposobnosti Klijenta i formiranja kreditnog dosijea, Klijent je dužan da dostavi Banci svu zahtevanu dokumentaciju, a naročito:

- sve isprave i dokaze o statusu i registraciji Klijenta, koji se zahtevaju prema važećim propisima;
- dokaz o svojini na stvarima i/ili pravima koja su predmet ugovorenih sredstava obezbeđenja u formi i sadržini prihvatljivoj za Banku (izvodi iz javnih evidencija i sl.);
- dokaz o tržišnoj vrednosti stvari koje su predmet ugovorenih sredstava obezbeđenja: i to za nepokretnosti: nalaz i mišljenje ovlašćenog sudskog veštaka ili pravnog lica koje je osnovano za poslove veštačenja u skladu sa zakonom, a čiji nalaz prihvata Banka

ili, ako to Banka prihvati, rešenje nadležnog poreskog organa o utvrđenju vrednosti nepokretnosti, i za pokretne stvari: nalaz i mišljenje ovlašćenog sudskog veštaka ili pravnog lica koje je osnovano za poslove veštačenja u skladu sa zakonom, a čiji nalaz prihvata Banka ili faktura za novokupljenu pokretnu stvar, ako to Banka prihvati;

- pravovaljanu odluku svog nadležnog organa o saglasnosti na ugovor, o saglasnosti na raspolaganje imovinom u vidu opterećenja nepokretnosti i/ili pokretnih stvari putem hipoteke i/ili zaloge, odnosno saglasnost organa založnog dužnika na opterećenje njegove imovine putem zaloge na nepokretnim odnosno pokretnim stvarima, odnosno saglasnost organa jemca povodom jemčenja, posebno imajući u vidu odredbe zakona koji reguliše privredna društva u vezi raspolaganja imovinom velike vrednosti,
- punomoćje ili ovlašćenje za preuzimanje meničnih obaveza i jemstva ukoliko ove obaveze ne preuzima zastupnik Klijenta i/ili jemca prema ovlašćenjima upisanim u javni registar;
- akt nadležnog državnog organa (kao što su npr. Agencija za privatizaciju, Akcijski fond i dr.) o zaduženju i opterećenju imovine Klijenta i/ili založnog dužnika ili jemca za obaveze iz ugovora, ako je takav akt potreban prema važećim propisima.

Banka ima pravo da od Klijenta traži i dodatnu dokumentaciju koju Banka smatra neophodnom za pravilnu procenu kreditne sposobnosti, a Klijent je dužan da istu dostavi, a sve radi donošenja odluke o plasmanu.

##### 2.2.4.4. Uslovi od značaja za ispunjenje Ugovora

Klijent je u obavezi:

- ukoliko podleže zakonskoj obavezi podnošenja finansijskih izveštaja, da Banci dostavi iste, na ugovoreni način,
- da pismeno obavesti Banku o svakom sudskom, upravnom ili kakvom drugom postupku koji je pokrenut ili se vodi protiv Klijenta koji utiče ili bi mogao uticati na nesmetano poslovanje Klijenta, odnosno na uredno ispunjenje ugovornih obaveza Klijenta prema Banci,
- da u pisanoj formi obavesti Banku o svakoj nameri da izvrši promenu odnosno o promeni koja utiče ili bi mogla uticati na nesmetano poslovanje Klijenta kao i na uredno ispunjenje ugovornih obaveza Klijenta prema Banci, uključujući ali ne ograničavajući se na promenu oblika organizovanja, odnosno promenu pravne forme, promenu vlasničke strukture, nameru povezivanja sa drugim pravnim licima i nameru da izvrši statusnu promenu, s tim da od Banke zatraži saglasnost za sprovođenje onih promena za koje je samim ugovorom definisano da je Klijent u obavezi da obezbedi prethodnu saglasnost Banke,
- da u slučaju smanjenja vrednosti sredstava obezbeđenja ili u slučaju da bilo koje od sredstava obezbeđenja i/ili instrumenata plaćanja prestane da bude naplativo iz bilo kog razloga o takvoj okolnosti obavesti Banku,
- da Banku u pisanoj formi obavesti o sticanju akcija i/ili udela u drugom pravnom licu, o zaduženju kod drugog pravnog lica, o preuzimanju menične obaveze, o preuzimanju obaveze jemčenja, o zalaganju imovine, koje utiču ili bi mogle uticati na nesmetano poslovanje Klijenta, odnosno na uredno ispunjenje ugovornih obaveza Klijenta prema Banci, s tim da od Banke zatraži saglasnost za sprovođenje onih ovde pobrojanih radnji za koje je samim ugovorom definisano da je Klijent u obavezi da obezbedi prethodnu saglasnost Banke,
- da na svaki zahtev Banke bez odlaganja dostavi bruto bilans, izrađen na dan kada Banka to zahteva,
- da Banci kvartalno dostavlja potvrde drugih banaka o ostvarenom platnom prometu preko svog dinarskog i deviznog računa ako to Banka zahteva,
- da pre i u toku trajanja ugovora na zahtev Banke dostavi i druge podatke za koje Banka smatra da mogu biti od značaja za ispunjenje ugovora.

Banka ugovorom ili u samom zahtevu, propisuje rokove i uslove za dostavu dokumenata, informacija i podataka, u zavisnosti od konkretnog slučaja.

#### 2.2.4.5. Prevrmena otplata

Klijent ima pravo da vrati kredit, delimično ili u celosti i pre roka dospeća, ukoliko drugačije nije ugovoreno, pod uslovom da o toj nameri obavesti Banku u ugovorenom roku, a ako rok nije ugovoren u roku od pet radnih dana unapred, uz plaćanje naknade u visini određenoj aktima Banke i/ili ugovorom.

#### 2.2.4.6. Pravo banke na prevremenu naplatu

Banka ima pravo da prevremeno naplati kredit i sva potraživanja koja nastanu na osnovu ugovora i pre isteka ugovorenog roka, ukoliko Klijent ne ispunji bilo koju obavezu iz ugovora i Opštih uslova poslovanja, uključujući i obavezu uspostavljanja novih ili zamenu postojećih sredstava obezbeđenja na zahtev Banke.

U tom slučaju, Klijent je dužan da Banci vrati neotplaćeni glavni dug, kamate dospele do dana prevremene naplate, kao i provizije, naknade i troškove (uključujući i sve troškove prinudne naplate) nastale do dana prevremene naplate.

Poseban slučaj delimične prevremene naplate nastaje:

- ukoliko Banka bude u obavezi da uskladi svoju izloženost prema Klijentu u skladu sa važećim propisima;
- ukoliko iskorišćeni iznos plasmana pređe odobreni limit plasmana kod koga se valuta korišćenja razlikuje od valute limita (npr. valuta proizvoda iz okvirne linije se razlikuje od valute limita linije te nakon preračuna u valutu limita, usled kursnih promena, dođe do prekoračenja limita).

Po nastupanju nekog od uslova iz prethodnog stava, Klijent će biti u obavezi da izvrši delimičnu prevremenu otplatu sredstava u korišćenju u iznosu koji Banka zahteva.

Dokaz o visini potraživanja Banke u smislu prethodnih odredaba ovog člana, su poslovne knjige Banke.

Kod okvirnih linija, revolving i overdraft kredita, Banka ima pravo da jednostrano otkáže korišćenje neiskorišćenog iznosa okvirne linije, odnosno kredita, u svako doba, bezuslovno i bez najave.

Ukoliko su po nalogu Klijenta izdate garancije, akreditivi, obavezujuća pisma o namerama, jemstva, ili su po nalogu Klijenta preuzete druge obaveze po kojima potraživanje nije dospelo na naplatu, Banka može u slučaju da Klijent ne postupa u skladu sa odredbama ugovora koji je potpisao sa Bankom ili u skladu sa odredbama ugovora radi čijeg je izvršenja Banka preuzela obavezu prema trećem licu, zahtevati od Klijenta da položi kod Banke iznos koji pokriva sve obaveze Banke koje mogu proisteći iz predmetnih poslova.

#### 2.2.4.7. Posebne odredbe vezane za bankarske garancije i akreditive

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

Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za:

- greške u prevođenju ili tumačenju tehničkih termina i Banka može preneti odredbe akreditiva bez njihovog prevođenja,
- formu, potpunost, tačnost, autentičnost, falsifikat ili pravno dejstvo ma kog dokumenta kao ni za opšte ili posebne uslove naznačene u dokumentu ili njemu pridodate dokumente/uslove,
- opis, količinu, težinu, kvalitet, stanje, pakovanje, isporuku, vrednost ili postojanje robe, usluga ili druge činidbe opisane u bilo kom dokumentu ili za postupanje ili radnje ili propuste, solventnost, izvršenje ili ugled pošiljaoca, prevoznika, špeditera, primaoca ili osiguratelja robe ili bilo kog drugog lica,
- posledice koje nastanu zbog kašnjenja i/ili gubitka u tranzitu bilo koje poruke, pisma, poziva za plaćanje ili dokumenta, kao ni za kašnjenje i druge greške koje nastanu u transmisiji korišćenjem bilo kog vida telekomunikacije,

- posledice koje nastanu zbog prekida njenog poslovanja zbog više sile, pobuna, građanskih nemira, ratova, dejstva terorizma ili bilo kojih štrajkova ili obustava rada ili drugih uzroka van njene kontrole. Nakon ponovnog otpočinjanja njenog poslovanja, Banka neće honorisati ili negocirati po akreditivu kome je rok važnosti istekao za vreme prekida njenog poslovanja.

Ako Banka koristi usluge druge banke da bi sprovela instrukcije Klijenta (nalagodavca) čini to za račun i na rizik tog Klijenta. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost u slučaju da instrukcije koje je prenela drugoj banci ne budu sprovedene, čak i ako je sama preuzela inicijativu u izboru te druge banke.

Klijent (nalagodavac) će biti obavezan i odgovoran:

- za plaćanje svih provizija, naknada i stvarnih troškova drugih banaka koje po nalogu Banke sprovede instrukcije Klijenta (nalagodavca),
- za plaćanje svih naknada za koje je u akreditivu/garanciji navedeno da padaju na teret Korisnika,
- da obešteti Banku za sve obaveze i odgovornosti koje nametnu strani zakoni i običaji.

Banka nije u obavezi da:

- prihvati prezentaciju dokumenata po akreditivu/garanciji van svog radnog vremena,
- prenese akreditiv, izuzev u onoj meri i na način kako se ona izričito saglasi.

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

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

U svom poslovanju, pored propisa Republike Srbije, Banka primenjuje i posebne uslove i pravila i to: Jednoobrazna pravila i običaje za dokumentarne akreditive Međunarodne trgovinske komore u Parizu (MTK) u važećoj verziji za poslovanje sa dokumentarnim akreditivima, Jednoobrazna pravila za garancije na poziv Međunarodne trgovinske komore u Parizu (MTK) u važećoj verziji za garancijsko poslovanje i Jednoobrazna pravila za inkaso Međunarodne trgovinske komore u Parizu (MTK) u važećoj verziji za inkaso poslove/poslove naplate.

#### 2.2.4.8. Eskont menica, aval menica, pisma o namerama

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke, Banka vrši eskont menica izdatih od strane kreditno sposobnih klijenata. Menice moraju biti izdate na osnovu kupoprodajnog odnosa, zaključenog ugovora ili fakture. Banka vrši eskont menica koje imaoci menica indosiraju na Banku punim indosamentom, s tim da se odlukom nadležnog organa Banke definiše rok dospeća menica i drugi uslovi odobravanja eskonta menica.

Banka vrši avaliranje menica pod istim kriterijumima, uslovima, postupku i načinu koji je predviđen za izdavanje garancija. Banka može, izuzetno, svojim klijentima avalirati i blanko menice u skladu sa odlukom nadležnog organa o odobravanju plasmana.

Pored odobravanja vanbilansnih plasmana, Banka pruža klijentima i druge usluge finansiranja, koje su definisane posebnim politikama, odlukama i drugim internim aktima Banke.

Banka izdaje pisma o nameri, na pisani zahtev Klijenta, uz podnošenje neophodne dokumentacije iz koje je moguće utvrditi osnov za izdavanje pisma o nameri.

Banka izdaje sledeće vrste pisma o nameri:

- pismo o nameri bez elemenata obaveznosti za Banku,
- pismo o nameri sa elementima obaveznosti za Banku.

Pismo o nameri bez elemenata obaveznosti podrazumeva da Banka ne preuzima nikakvu materijalnu, ili bilo koju drugu obavezu niti odgovornost za preduzimanje poslova u vezi sa kojima je neobavezujuće pismo o nameri izdato.

Ukoliko Banka preuzima bilo kakvu odgovornost ili obavezu da u slučaju ispunjenja predviđenih uslova, izda garanciju, odnosno odobri kredit, ili bilo koji drugi bilansni ili vanbilansni plasman, pismo o namerama sa elementima obaveznosti se izdaje na osnovu prethodne pozitivne odluke nadležnog organa odlučivanja Banke.

### 2.2.5. Nadležnost suda

Sva sporna pitanja nastala iz poslovnog odnosa, Banka i Klijent će pokušati da reše sporazumno, a u slučaju da to nije moguće spor će se rešavati pred nadležnim sudom u Republici Srbiji prema sedištu Banke i uz primenu prava Republike Srbije, ako drugačije nije ugovoreno.

## III DEO

### 3.1. PLATNE USLUGE

Platne usluge obuhvataju:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu i/ili isplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, kao i usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Klijentu, i to transferom odobrenja, direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje i korišćenje platne kartice ili sličnog sredstva;
- 3) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata, usluge izvršavanja novčane doznake, usluge izvršavanja platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja, sve u skladu sa propisima kojima se uređuju platne usluge.

Ugovorom o platnim uslugama Banka se obavezuje da će Klijentu pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a Klijent se obavezuje da za to Banci plati ugovorenu naknadu.

Ugovor o platnim uslugama se zaključuje kao okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: „Okvirni ugovor“) ili kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija i korišćenje platnog računa u Banci.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuju se uslovi i način izvršavanja platnih transakcija koje od Banke zahteva Klijent koji nema platni račun u Banci ili ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije, i međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Klijenta povodom izvršavanja jednokratnih platnih transakcija.

Obavljanje platnih usluga je detaljno definisano opštim uslovima poslovanja za platne usluge koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora i to:

- Opšti uslovi poslovanja za platne usluge za fizička lica,
- Opšti uslovi poslovanja za platne usluge za pravna lica i preduzetnike,
- Posebni uslovi korišćenja Direktnih kanala za fizička lica,
- Posebni uslovi korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike,
- Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za fizička lica,
- Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica za pravna lica i preduzetnike,
- Opšti uslovi poslovanja za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnim mestima trgovaca,
- Opšti uslovi poslovanja za jednokratne platne transakcije.

U slučaju nesaglasnosti između odredaba gore navedenih opštih/posebnih uslova poslovanja za platne usluge i ovih Opštih uslova poslovanja

primenjuju se odredbe opštih/posebnih uslova poslovanja za platne usluge.

### Završne odredbe

Banka posluje u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije.

Sva pitanja u vezi sa sprovođenjem Opštih uslova poslovanja regulisaće se aktima Banke, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

Ukoliko imperativnim odredbama pozitivnih propisa neko pitanje koje je regulisano Opštim uslovima poslovanja bude rešeno na drugačiji način, primenjivaće se odredbe relevantnog propisa.

Opšti uslovi poslovanja se objavljuju u poslovnim prostorijama Banke namenjenim Klijentima, na vidnom mestu, i na internet prezentaciji Banke, najkasnije 15 dana pre njihove primene.

Ukoliko Klijent nije saglasan sa izmenama i dopunama Opštih uslova poslovanja, ima pravo da u roku od 15 dana od dana njihovog objavljivanja, pisanim putem obavesti Banku da prekida poslovnu saradnju i raskida ugovore zaključene sa Bankom, pri čemu je u obavezi da prethodno izmiri sve svoje obaveze prema Banci. Ukoliko po nalogu Klijenta izdate garancije, akreditivi, obavezujuća pisma o namerama, jemstva, ili su po nalogu Klijenta preuzete druge obaveze prema trećim licima po kojima potraživanje nije dospelo na naplatu, Klijent može raskinuti ugovor ako prethodno položi kod Banke iznos koji pokriva sve obaveze Banke koje mogu proisteci iz predmetnih poslova.

Odredbe ovih Opštih uslova poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 15.07.2023.

Danom početka primene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora broj 25/21-6 od 29.10.2021. godine a koji su u primeni od 15.11.2021. godine.

-----  
Predsednik Upravnog odbora