

**ERSTE BANK A.D. NOVI SAD**  
**UPRAVNI ODBOR**  
**Broj: 1436/2009-115/1**  
**Datum: 28.10.2009. godine**

## **Opšti uslovi poslovanja Erste Bank a.d. Novi Sad**

### **Sadržaj**

OPŠTE ODREDBE.....	1
OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE.....	2
OBAVEZE I ODGOVORNOST KLIJENTA.....	5
POZNAVANJE KLIJENTA.....	9
DEPOZITI.....	11
PLASMANI.....	12
POSLOVI SA HARTIJAMA OD VREDNOSTI I KASTODI POSLOVI.....	13
POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA.....	13
POSLOVI SA KARTICAMA.....	13
POSLOVI PLATNOG PROMETA.....	14
ELEKTRONSKO BANKARSTVO.....	15
OSTALI BANKARSKI POSLOVI.....	15
CENE BANKARSKIH USLUGA.....	15
ZAVRŠNE ODREDBE.....	18

## OPŠTE ODREDBE

### Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu Opšti uslovi) utvrđuju se:

- standardni uslovi poslovanja koji su primenljivi na sve klijente Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka),
- opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenata i Banke,
- postupak komunikacije između Klijenata i Banke,
- opšti uslovi za obavljanje transakcija između Klijenata i Banke,
- opšti uslovi vezani za proizvode Banke i cene usluga prema kategorijama Klijenata, odnosno posebno za fizička lica, preduzetnike i pravna lica,
- minimum uslova pod kojima Banka prima depozite klijenata fizičkih lica, odobrava im kredite, otvara, vodi i gasi njihove račune, kao i minimum uslova pod kojima im izdaje i daje na korišćenje platne kartice (debitne i kreditne), i to za svaku pojedinačnu vrstu,
- i druga pitanja od interesa za poslovanje Banke sa klijentima.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su:

1. Katalog proizvoda sektora poslova sa stanovništvom – sadrži odredbe minimalnih uslova odobravanja i vođenja bankarskih usluga za fizička lica, pojedinačno po proizvodima
2. Kamatne stope na depozite stanovništva – sadrže skale pregleda svih kamatnih stopa na depozite za fizička lica, u zavisnosti od iznosa položenog depozita, perioda i valute oročenja
3. Cenovnik usluga za stanovništvo – sadrži kompletan pregled svih naknada i provizija za poslove preko računa, kartica, bankomata, prema vrstama transakcija, kao i prema načinu izdavanja naloga banci za transakciju (gotovinske, bezgotovinske, net banking).

Navedenim dokumentima, iz prethodnog stava, Banka konkretizuje minimum uslova pod kojima prima depozite **klijenata fizičkih lica**, odobrava im kredite, otvara, vodi i gasi njihove račune, uslove pod kojima im izdaje i daje na korišćenje platne kartice (debitne i kreditne), i to za svaku pojedinačnu vrstu depozita, kredita i računa.

### Član 2.

Svi pojedinačni ugovori koji budu zaključeni između Klijenta i Banke moraju sadržati klauzulu da je Klijent upoznat i da prihvata Opšte uslove poslovanja. Opšti uslovi poslovanja sa svojim priložima u tom slučaju imaju pravnu snagu Ugovora. Uz svaki zaključeni ugovor Klijentu se uručuju Opšti uslovi poslovanja u delu koji se odnose na predmet tog ugovora ili, u slučaju da za poslovni odnos između klijenta i Banke nije predviđeno zaključenje ugovora, Banka omogućuje uvid u Opšte uslove poslovanja uručivanjem istih ili saoštavljavanjem istih (za slučaj da klijent nije u mogućnosti iste da pročita iz objektivnih razloga).

Pored ugovora i Opštih uslova poslovanja, na pojedine poslovne odnose primenjuju se odredbe opštih i pojedinačnih akata Banke.

Za slučajeve neusklađenosti odredbi zaključenog ugovora i akata Banke, obavezujuće su prvo odredbe zaključenog Ugovora, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja, te odredbe drugih akata Banke kojima se bliže definišu određene oblasti poslovanja, a koje su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja.

Opšta akta kojima se definišu uslovi poslovanja i njihove izmene i dopune, Banka ističe na način i u rokovima u skladu sa propisima. Navedena akta se objavljuju na vidnom mestu, na šalterima Banke i/ili na internet prezentaciji Banke i smatra se da je klijent upoznat sa sadržinom akata Banke objavljenih na ovaj način.

### Član 3.

Odredbe ovih Opštih uslova važe u meri u kojoj nisu drugačije formulisane u drugim uslugama Banke, koje zahtevaju posebne uslove. Banka preuzima obavezu prema klijentima samo u okviru Opštih uslova, osim ako suprotno nije izričito ugovoreno u pisanoj formi.

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na odnose između klijenta i Banke po osnovu:

- ponude, zahteva ili druge vrste pristupnice potpisane od strane klijenta,
- pisanog ugovora između klijenta i Banke,
- drugih oblika poslovne saradnje između klijenta i Banke gde se ne zaključuje ugovor u skladu sa propisima i aktima Banke.

### Član 4.

Klijent Banke je bilo koje lice (pravno lice, preduzetnik, fizičko lice) koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala. Banka slobodno odlučuje o saradnji sa klijentima, odnosno slobodno odlučuje da li će stupiti u poslovni odnos sa klijentom.

Klijent Banke može od Banke da traži odgovarajuća objašnjenja i usmene instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja, a Banka je dužna da mu pruži predmetna objašnjenja i instrukcije.

Klijent Banke ima pravo na obaveštavanje o stanju svog kredita, odnosno depozitnog računa, ali i o svim ostalim podacima iz poslovnog odnosa sa Bankom,

Klijent može tražiti od Banke na uvid određene podatke, kao i kopiju podataka iz poslovnog odnosa sa Bankom, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti:

- Banka je dužna da obaveštenje klijentu izda bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva za obaveštenje.
- Banka je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema urednog zahteva za uvid, odnosno za izdavanje kopije, omogući klijentu da izvrši uvid, odnosno da mu izda kopiju.
- Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju podnosi se Banci u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem ili neposredno, na šalteru banke.
- U slučaju da smatra da je postupanjem Banke povređeno njegovo pravo na obaveštenje, uvid i kopiju podataka o ličnosti, klijent ima pravo na žalbu, koju u skladu sa zakonom podnosi Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti

Klijent Banke ima i druga prava i obaveze definisane Opštim uslovima poslovanja, drugim opštim i pojedinačnim aktima Banke i ugovorima.

## PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

### Član 5.

Banka u ispunjavanju obaveza iz svoje delatnosti postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa pravilima bankarskog poslovanja.

Marketinške aktivnosti banke usmerene su ka pravovremenom i istinitom informisanju javnosti o njenoj finansijskoj poziciji, vrstama i kvalitetu usluga, kadrovskim i kapitalnim resursima.

U obraćanju javnosti Banka će izbegavati metode nelojalne konkurencije i držati se principa Kodeksa profesionalne etike i Kodeksa profesionalnog bankarskog ponašanja.

Komunikacija između klijenta i Banke vrši se preko informativnog i reklamnog materijala, telefonskim kontaktom, preko internet prezentacije Banke, poštom odnosno komunikacijom u pisanoj formi, E-mailom, kao i direktnom usmenom komunikacijom. Usmena komunikacija ostvaruje se na šalterima Banke, preko Call Centra ili pozivom telefona zaduženog kreditnog savetnika.

### Član 6.

Banka je potpisnica Kodeksa profesionalnog bankarskog ponašanja. Kodeks utvrđuje opšte etičke principe i norme profesionalnog bankarskog ponašanja koji se odnose na zaposlene u bankama u svim njihovim poslovnim odnosima sa klijentima.

Kodeks klijente upoznaje sa minimumom standarda dobre bankarske prakse kojih će se Banka pridržavati u svom radu.

Banka će, u cilju postizanja dobrih odnosa i komunikacije sa klijentima, omogućiti da ovaj Kodeks bude dostupan svim njenim klijentima.

### Član 7.

Banka obezbeđuje, na zahtev Klijenta, informacije o stanju njegovog kredita, odnosno depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke.

Banka klijentima pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim, kako u sedištu Banke, tako i u njenim drugim teritorijalnim jedinicama poslovanja.

### Član 8.

Banka ne odgovara za štetu koja nastupi delovanjem:

- više sile,
- oružanih sukoba
- mera koje preduzima domaći, strani ili međunarodni organ vlasti,
- bojkota, štrajka ili drugih oblika prekida rada izazvanih sindikalnom akcijom,
- prekida struje ili prekida u sredstvima veze ili opremi ili softveru Banke ili trećih lica i,
- drugih okolnosti na koje Banka nema uticaj.

Navedeno u prethodnom stavu ovog člana važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost.

Banka će preduzeti mere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu klijentu.

### Član 9.

Banka ima pravo na slobodan izbor klijenata.

Banka ima pravo i da na osnovu ocene stručnih službi Banke odbije zaključenje ugovora i/ili pružanje usluge klijentu. Takođe, Banka ima pravo da bez saglasnosti klijenta obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i sprečavanja finansiranja terorizma, kao i u skladu sa svojim internim aktima, a u svemu u skladu sa propisima.

Sa sredstvima na računima klijenata Banka ima pravo na slobodno raspolaganje bez posebne saglasnosti klijenta:

- u postupku prinudne naplate, plaćanjima po izvršnim odlukama Suda i drugih regulatornih organa,
- te u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Banka ima pravo da podatke koje je klijent dostavio Banci, prilikom zaključenja ugovora ili potpisivanja zahteva za neku od usluga Banke (adresa, broj telefona, faksa, E-mail adresa i ostali podaci za kontakt sa klijentom), koristi za dostavljanje obaveštenja klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

## Bankarska tajna

### Član 10.

Bankarskom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata;
- podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

Banka i članovi njenih organa, akcionari, zaposleni u Banci i zaposleni u članicama Grupe kojoj pripada Banka, kao i spoljni revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Banke i njenih klijenata, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne prestaje ni kada licu prestane status na osnovu koga je ostvarilo pristup podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu.

Banka može podatke o klijentu koji se smatraju bankarskom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog klijenta, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

### Član 11.

Izuzeci od obaveze čuvanja bankarske tajne postoje ako se podaci saopštavaju :

- na osnovu Odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca u skladu sa propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca;
- u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država uz podnošenje odgovarajućih pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdan interes ovih lica;
- u vezi sa postupkom izvršenja na imovini klijenta od strane nadležnog organa;
- regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- licu koje su Banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica klijenata Banke;
- nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa kod pravnih i fizičkih lica koja obavljaju delatnost u skladu sa propisima kojima se uređuje platni promet;
- poreskoj upravi u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- organu nadležnom za poslove kontrole deviznog poslovanja;
- na zahtev organizacije za osiguranje depozita u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenom između tog tela i Narodne banke Srbije.

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.

### Član 12.

Banka zadržava pravo da podatke svojih klijenata, uključujući i podatke o računima i druge podatke koji su poznati Banci prosleđuje drugim članicama Erste Bank Grupe ili trećim licima, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou Erste Bank Grupe, kao i za ostale poslovne potrebe Banke.

Klijent je saglasan da u ovakvim slučajevima Banka ima pravo da prenosi njegove podatke drugim članicama Erste Grupe ili trećim licima. Ukoliko dođe do prenosa podataka klijenata drugim članicama Erste Grupe ili trećim licima, Banka je dužna da obezbedi adekvatan tretman vezano za čuvanje poverljivosti i integriteta podataka svojih klijenata, a u skladu sa važećim relevantnim propisima Republike Srbije.

## Bankarski rizici

### Član 13.

Banka je u skladu sa propisima, kao i u skladu sa svojim internim procedurama, dužna da poštuje određene limite izloženosti raznim vrstama rizika po poslovima koje klijent želi da obavlja sa Bankom. Veći rizik predstavlja i veću cenu poslovanja kako za Banku tako i za klijenta.

Banka će klijentu objasniti potrebu za smanjenjem rizika u određenim slučajevima kada klijentova želja za određenom uslugom može uticati na povećanje rizika, kao i o načinima smanjenja rizika koji iziskuju saradnju klijenta u domenu pribavljanja dodatnih dokaza, sredstava obezbeđenja ili ispunjavanja drugih uslova, a u cilju realizacije posla po najmanje rizičnim uslovima i za klijenta i za Banku.

#### Član 14.

##### Upravljanje sukobima interesa

Zbog prirode delatnosti koju obavlja Banka, a koja uključuje poslove u oblastima korporativnog i investicionog bankarstva, može doći do sukoba:

- Između interesa Banke (uključujući rukovodioce i zaposlene, povezane posrednike ili kompanije Grupe) ili određenih lica povezanih s Bankom i obaveza koje Banka ima prema svojim klijentima i
- između različitih interesa dva ili više klijenata sa kojima banka ima poslovni odnos..

Banka je dužna da utvrdi mogućnost nastanka sukoba interesa, te ako je moguće da ih izbegne.

Ako se sukobi interesa ne mogu izbeći postojećom organizacijom ili internim procesima unutar Banke, prioritet Banke je da ih reši u interesu svojih klijenata.

Ukoliko ne postoje organizacione i administrativne mere kojima može da se obezbedi sprečavanje rizika nanošenja štete klijentu, Banka će obelodaniti klijentu osnovnu prirodu, odnosno izvore sukoba interesa, pre nego što bude ušla u poslovni odnos sa klijentom, odnosno pre nego što započne izvršenje usluga u ime i za račun klijenta.

Obelodanjivanje, kao krajnju meru upravljanja sukobima interesa, Banka će izvršiti uopšteno, odnosno na način kojim se ne narušavaju odredbe o poslovnoj tajni prema drugim klijentima.

#### OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

##### Član 15.

Klijent je obavezan da pre zaključenja ugovora sa Bankom pažljivo pročita sve uslove koje nudi Banka a koji su sadržani u pismenim dokumentima Banke, počevši od Opštih uslova poslovanja, Ponude Banke, tekstova ugovora, aneksa i priloga ugovora, koje mu Banka dostavlja u cilju zaključenja konkretnog pravnog posla. Takođe Klijent ima pravo da se redovno informiše o promenama uslova koje nudi Banka i da od Banke zatraži sve dodatne relevantne informacije i objašnjenja.

##### Obaveštavanje Banke

##### Član 16.

Klijent je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promene, obavesti Banku o svim promenama ličnog i porodičnog imena, kućne adrese, adrese poslodavca, promenama sedišta, poslovnog imena, pretežne delatnosti, statusnim i drugim promena koje se registruju kod nadležnog organa, te promenama ovlašćenja za zastupanje, što se posebno odnosi na lica ovlašćena za zastupanje, obimu njihovih ovlašćenja i opunomoćenih lica, kao i svim drugim promenama bitnim za nesmetano obavljanje poslovanja klijenta preko Banke.

O promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre klijent je dužan da obavesti Banku, uz dostavljanje dokaza o promeni, u roku od 3 dana od dobijanja rešenja o upisu te promene.

Klijent je obavezan da bez odlaganja obavesti Banku i o promeni drugih elemenata koji su važni za servisiranje njegovih obaveza prema Banci, kao što su promena posla, gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i drugi elementi.

Klijent je takodje obavezan da se odazove na razgovor, kad god Banka oceni da je to potrebno i tako Banci pruži relevantne informacije.

##### Član 17.

Pisana komunikacija izmedju Banke i klijenta vrši se prema adresi, poštanskoj i/ili elektronskoj o kojoj je klijent obavestio Banku.

U slučaju da klijent ne obavesti Banku blagovremeno o promeni adrese boravišta, prebivališta, sedišta, kao i o drugim podacima koji mogu uticati na uredno dostavljanje obaveštenja Banke, sva obaveštenja Banke smatraće se uredno dostavljena ukoliko su adresirana na klijentovu poslednju adresu poznatu Banci, a obaveza koja iz obaveštenja proističe smatraće se izvršenom:

- na dan predaje pisanog materijala – pošiljke pošti za dostavu preporučenom pošiljkom,
- na dan predaje pisanog materijala – pošiljke firmi koja je registrovana i angažovana od strane Banke za dostavu,
- na dan dostave na drugi način po izboru Banke.

U slučaju da pošiljka dostavljena klijentu bude vraćena Banci zbog netačno datih podataka Banci od strane klijenta, Banka može prestati da šalje pisane pošiljke klijentu sve dok klijent ne obavesti Banku o promeni odnosno o tačnim podacima potrebnim za dostavu pošiljki.

Ukoliko Banka utvrdi da registrovani brojevi telefona, e-mail adresa, faksa i drugih elektronskih kontakt adresa ne pripadaju klijentu ili su neispravni, prestaje obaveza Banke o obaveštavanju klijenta.

#### **Član 18.**

Isprave i obaveštenja koje klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavljaju se u overenom prevodu na srpski jezik.

Isprave, obaveštenja i nalozi koje klijent dostavlja Banci moraju biti jasni, potpuni i nedvosmisleni, čitko popunjeni/napisani, isto kao i izmene i dopune osnovnih zahteva. Izmene i dopune zahteva moraju biti sa jasnom naznakom i pozivom na osnovni zahtev koji je predmet izmene ili dopune.

Klijent je odgovoran za štetu koja nastane ukoliko se ne pridržava obaveza obaveštavanja Banke, u smislu člana 16 i 17.

### **Punomoćje**

#### **Član 19.**

U slučajevima kada je klijent dao punomoćje trećem licu, klijent mora obavestiti Banku u pisanoj formi o tom punomoćju, ili izmeni ili opozivu punomoćja.

Klijent mora predstaviti ovlašćeno lice Banci, a originalni identifikacioni dokumenti trećih lica (punomoćnika) moraju se dostaviti Banci na uvid i priložiti u overenoj kopiji.

Punomoćnik ne može biti ovlašćen da dalje prenosi punomoćje ili da ugasi, odnosno zatvori račun bez specijalnog punomoćja datog od strane klijenta.

#### **Član 20.**

Dato punomoćje prestaje:

- u slučaju smrti klijenta ili punomoćnika,
- postavljanjem staratelja vlasnika računa, koji je dao ovlašćenje (čak i ako je u zajednici sa drugim licem),
- istekom roka tokom kojeg je punomoćje bilo važeće,
- opozivom punomoćja.

#### **Član 21.**

U slučaju opoziva punomoćja koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana prezentacije Banci odnosno kada vlasnik računa u prostorijama Banke izmeni i dopuni ili opozove dato punomoćje.

### **Nalozi Banci**

#### **Član 22.**

Nalozi Klijenta Banci moraju biti čitki, jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi način, a u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima i aktima Banke.

Ukoliko Banka smatra da nije u mogućnosti da izvrši nalog, obavestiće o tome klijenta u razumnom roku.

Banka ne odgovara za štetu koja nastane u izvršenju naloga, ako je šteta prouzrokovana potrebom za dopunskom proverom nedovoljno preciznih naloga.

Banka ne odgovara za štetu ukoliko je pri realizaciji naloga postupala sa uobičajenom pažnjom.

#### **Član 23.**

Klijent je dužan da popuni obrasce Banke u celosti kada je to neophodno, kako bi se odmah obezbedilo postupanje po nalogu sadržanom u obrascu.

Banka ima pravo da ne izvrši naloge ako su nalozi dati na obrascima koje Banka nije sačinila ili odobrila. U slučaju netačnih ili nepotpunih informacija dostavljenih Banci od strane klijenta, Banka nije odgovorna za bilo koji gubitak ili štetu proizašlu iz takvog činjenja ili nečinjenja.

#### **Član 24.**

Ukoliko klijent zahteva hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavestiti Banku, istovremeno sa davanjem naloga.

#### **Član 25.**

Klijent mora bez odlaganja proveriti tačnost i potpunost izvoda s tekućeg ili drugog računa, kao i svih drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke, te u cilju usaglašavanja/ispravke o eventualnim uočenim nepravilnostim obavestiti Banku

### **Prigovor klijenta i druge reklamacije**

#### **Član 26.**

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja i opštih uslova poslovanja Banke, može uputiti pisano, elektronskim putem ili neposredno, prigovor Direktorima Sektora unutrašnje revizije, Odeljenju za kvalitet, ili nadležnom organu Banke (Izvršnom odboru, Upravnom odboru) u skladu sa internom procedurom Banke o načinu postupanja po prigovoru Klijenta.

Nadležne organizacione jedinice kojima se dostavljaju prigovori klijenata, njihove poštanske i E-mail adrese, kao i objašnjenje o obrascu za dostavljanje prigovora istaknuti su na šalterima Banke i na internet prezentaciji Banke.

#### **Član 27.**

Prigovor mora biti dostavljen Banci najkasnije u roku od 15 dana po prijemu dokumenta ili saznanja po osnovu kojeg klijent podnosi prigovor, a prigovor po osnovu transakcija sa platnim karticama najkasnije 25 dana od dana obavljanja transakcije.

Banka je dužna da sprovede postupak po podnetom prigovoru Klijenta, i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

U slučaju da klijent nije zadovoljan odgovorom Banke na podneti prigovor, klijent ima pravo da se obrati Narodnoj banci Srbije – centru za korisnike.

Narodna banka Srbije će od Banke zatražiti objašnjenja i dostavu potrebne dokumentacije vezane za prigovor klijenta i, ako oceni da je potrebno, predložiti posredovanje u spornom predmetu između klijenta i Banke.

#### **Član 28.**

U slučaju drugih izveštaja i obaveštenja poslatih od strane Banke, reklamacija mora biti dostavljena Banci najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema spornog dokumenta ili od dana saznanja za osnov prigovora. Banka je u obavezi da u roku od 5 dana pismeno odgovori Klijentu koji je podneo reklamaciju.

Ukoliko Klijent ne dostavi prigovor ili reklamaciju Banci u navedenim rokovima, smatraće se da je saglasan sa sadržajem dokumenata primljenih od Banke.

Banka ne odgovara za eventualne štetne posledice prouzrokovane kašnjenjem Klijenta prilikom ulaganja prigovora.

#### **Član 29.**

Klijent je dužan da bez odlaganja obavesti Banku da u očekivanom roku nije primio dokument, koji je saglasno ugovoru, Banka trebalo da dostavi (izvod sa tekućeg ili drugog računa, razne obračune i slično).

Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka njenog dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavještena.

### **Instrumenti obezbeđenja**

#### **Član 30.**

Klijent je dužan da na zahtev Banke pruži adekvatne instrumente obezbeđenja potraživanja Banke.

Ako je obezbeđenje koje klijent pruži nedovoljno ili u toku trajanja ugovorne obaveze postane neadekvatno za pokriće tekućih obaveza klijenta, klijent je na zahtev Banke dužan da dopuni ili zameni takvo obezbeđenje. Svaki takav zahtev Banka daje u pisanoj formi uz navodjenje razloga za njegovo isticanje.

Ukoliko su u ugovornom odnosu između Banke i Klijenta definisani instrumenati obezbeđenja u vidu hipoteke na nepokretnoj imovini ili zaloge na pokretnim stvarima, Klijent je dužan da dostavi Banci procenu/e tržišne vrednosti nepokretnosti i/ili pokretnosti i da izvrši osiguranje istih i vinkulira polisu/e osiguranja u korist Banke. Procena/e tržišne vrednosti nepokretnosti i/ili pokretnosti i osiguranje/a predmeta založnog prava i vinkuliranje polise u korist Banke je predviđeno Aktima Poslovne Politike Banke. Važnost procene/a je 3 (tri) godine od dana izvršenja. Osiguranje nepokretnosti i/ili pokretnosti i vinkuliranje polise se vrši na godišnjem nivou u vremenu trajanja ugovornog odnosa između Banke i Klijenta.

Instrumenti obezbeđenja su jedan od najbitnijih faktora za ublažavanje rizika. Odredjene instrumente u svrhu umanjenja rizika posebno vrednuje Narodna banka Srbije, te Banka naročito zahteva od klijenata pribavljanje takvih instrumenata.

### **Neispunjenje ugovornih obaveza od strane klijenta i raskid ugovora**

#### **Član 31.**

Ako klijent i posle dostavljanja obavještenja nastavi da bude u docnji, Banka ima pravo da svoje potraživanje proglasi dospelim i da zahteva naplatu celokupnog potraživanja. Takvo obavještenje Banka sačinjava u pisanoj formi uz navodjenje razloga za naplatu potraživanja.

#### **Član 32.**

Banka može iznos dugovanja naplatiti raspoloživim sredstvima sa bilo kog drugog računa klijenta kod Banke do iznosa njegove dospеле obaveze.

#### **Član 33.**

Troškovi koje Banka bude imala u eventualnom sudskom postupku naplatiće se u skladu sa odlukom suda.

Svi sudski ili vansudski troškovi koje Banka snosi, ako je uključena u sudske postupke ili sporove između klijenta i treće strane, padaju se na teret klijenta i po osnovu istih se zadužuje klijentov račun.

Klijent snosi sve troškove koje je Banka imala radi naplate dospelog potraživanja prema klijentu.

**Član 34.**

Klijent i Banka mogu raskinuti ugovorni odnos u skladu sa odredbama Opštih uslova i u skladu sa pojedinačnim uslovima definisanim u ugovoru.

Pravno dejstvo raskida ugovornog odnosa počinje da teče od dana prijema obaveštenja o raskidu, ukoliko drugačije nije izričito ugovoreno.

Po zahtevu klijenta, Banka će sačiniti obaveštenje o razlozima raskida.

**PROCENA KLIJENTA****Član 35.**

Banka u cilju sprovođenja propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i sprečavanje finansiranja terorizma, u cilju svoje i zaštite svojih klijenata, kao i u cilju efektivne procene potreba klijenata, sprovodi procedure kojima se omogućava identifikacija klijenata i procena kreditne sposobnosti klijenata.

**Identifikacija klijenta****Član 36.**

Klijent je, u skladu sa propisima i internim procedurama Banke, obavezan da Banci podnese određenu dokumentaciju, i to:

- pre uspostavljanja bilo kakve poslovne saradnje sa Bankom,
- pri svakoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj) ili pri više međusobno povezanih transakcija u ukupnom iznosu od 15.000 evra ili više u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan izvršenja
- pri svakoj menjačkoj transakciji u iznosu od ili većem od 5000 EUR u dinarskoj protivvrednosti,
- pri svakoj drugoj transakciji, nezavisno od njene vrednosti, ukoliko se sumnja da se radi o pranju novca.

Potrebnu dokumentaciju koju je klijent obavezan da podnese, Banka ističe na svojoj internet prezentaciji kao i na šalterima Banke u formi liste dokumentacije koja je potrebna za otvaranje određene vrste računa a koja je dostupna klijentima. Lista dokumentacije sadrži i način podnošenja dokumenta (original, kopija i tsl) kao i starost dokumenta, način overe i ostale bitne elemente kojih je klijent obavezan da se pridržava prilikom podnošenja dokumentacije.

Banka zadržava pravo da odbije poslovnu saradnju sa klijentom u slučaju da podneta dokumentacije nije u skladu sa zahtevom Banke.

Pored liste dokumentacije Banka zadržava pravo da od klijenta zahteva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje.

Posebne napomene:

**1. minimum dokumentacije za fizička lica:**

- fotokopija ličnog dokumenta (lična karta ili pasoš) uz original na uvid i to za: klijenta koji otvara račun ili uspostavlja ugovorni odnos sa Bankom, zaposlenog ili punomoćnika koji za pravno lice otvara račun, lica ovlašćenog za zastupanje, odnosno lica za koje se otvara račun ili se uspostavlja ugovorni odnos, lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima (lica sa depo kartona) i lica koja će donositi naloge na izvršenje
- za klijenta- maloletno lice:-izvod iz matične knjige rođenih ili rešenje o starateljstvu, a za punoletna lica pod starateljstvom-rešenje o starateljstvu

Banka može, u izuzetnim slučajevima, u cilju identifikacije klijenta, upotrebiti i matrikulu i ličnu kartu za strance. Klijent je u obavezi da pruži Banci i druge informacije i podnese dodatnu dokumentaciju na zahtev Banke.

## **2. posebnosti za pravna lica i preduzetnike**

Svi klijenti - pravna lica i preduzetnici su u obavezi da popune Izjavu o vlasničkoj strukturi, koja je sastavni deo zahteva za otvaranje računa, kao i da Banci podnesu dokumentaciju koja se odnosi na njih, kao i na sva pravna i fizička lica koja su naveli u Izjavi o vlasničkoj strukturi.

Konkretna lista dokumentacije razlikuje se od tipa pravnog lica (pravno lice, preduzetnik, delatnost, ministarstvo, strano predstavništvo, rezident, nerezident.... ) i od vrste računa koji se otvara (dinarski, devizni, namenski...).

Pravno lice -nerezident obavezno je da jednom godišnje dostavi original ili overenu kopiju izvoda iz registra zemlje u kojoj ima sedište, ne starije od tri meseca, kao i prevod tog dokumenta na srpski jezik, overen od strane sudskog tumača. Transakcije klijenta koji nije obnovio dokumentaciju neće se izvršavati sve dok klijent ne dostavi potrebna dokumenta.

Banka može da uspostavi ugovorni odnos sa klijentom-pravnim licem tek pošto je na zadovoljavajući način utvrdila vlasničku strukturu: klijenta, klijentovih osnivača, njihovih osnivača sve do osobe- fizičkog lica (ili više njih) koji su vlasnici 25% akcija ili drugih vlasničkih prava u klijentu pravnom licu ili imaju dominantanu ulogu – kontrolišu klijenta-pravno lice.

### **Član 37.**

Banka može od klijenta zahtevati i:

- da navede razloge za otvaranje računa ili uspostavljanje poslovne saradnje i informacije o aktivnostima klijenta;
- predmet ugovora i ugovorne strane, ako se transakcija vrši na osnovu zaključenih ugovora;
- informacije o poreklu novca ili imovine koja je predmet transakcije;
- informacije o očekivanom prometu po računu;
- dokaz o plaćenom porezu;
- ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište fizičkog lica, koje je imalac najmanje 25% poslovnog udela, akcija ili drugih prava na osnovu kojih ima učešće u upravljanju pravnog lica, odnosno ima učešće u kapitalu pravnog lica sa najmanje 25% udela ili ima dominantan položaj prilikom upravljanja sredstvima pravnog lica,
- druge podatke, koje smatra potrebnim, u smislu postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranje terorizma i internim aktima.

### **Član 38.**

Banka ima obavezu da se uzdrži od uspostavljanja poslovnog odnosa sa klijentom, odnosno da ne otvara račun klijentu i da odbije izvršenje transakcije u slučaju da klijent nije podneo potpunu ili ažurnu dokumentaciju, kao i u slučaju kada nije moguće na zadovoljavajući način utvrditi identitet stvarnog vlasnika računa .

Banka ima obavezu da Upravi za sprečavanje pranja novca prijavi sve transakcije klijenta, shodno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

## **Dokumentacija i podaci od značaja za procenu kreditne sposobnosti klijenta**

### **Član 39.**

U cilju ispravne procene kreditne sposobnosti klijenta, ostvarenju uspešne poslovne saradnje na duži period i jasne procene potreba klijenata, u interesu je klijenta da Banci, pri inicijalnom podnošenju zahteva za plasman kao i tokom celog perioda korišćenja plasmana, obezbedi ažurne podatke, kako sledi:

- dokumentaciju o statusu (za pravno lice – osnovno rešenje o osnivanju, sva rešenja koja verifikuju statusne promene, izvod iz registra privrednih subjekata, za fizičko lice - fotokopiju lične karte, odnosno pasoša, za preduzetnika - izvod iz Registra privrednih subjekata ili rešenje o osnivanju radnje, za poljoprivrednika - izvod iz registra poljoprivrednih gazdinstava);
- za pravna lica - finansijske izveštaje u poslednjih dvanaest meseci pre nastanka potraživanja i u svim obračunskim periodima do potpunog izmirivanja potraživanja, uključujući i izveštaj revizora za one

- klijente za koje je to propisano zakonom, osim za klijente koji počinju da se bave delatnošću; navedena dokumentacija je neophodna i u slučaju da pravno lice ima i povezano/a lice/a i jemca/e;
- saglasnost Banci za pribavljanje izveštaja Kreditnog biroa o obavezama i urednosti izvršavanja postojećih obaveza klijenta, kao i njegovih povezanih lica ili jemaca;
  - za državne institucije – završni računi korisnika budžetskih sredstava, odluke o zaduživanju i podatke potrebne Banci za analizu ekonomičnosti ulaganja (poslovni plan, finansijske projekcije, ocenu perioda vraćanja ulaganja i analizu osetljivosti projekta na rizike);
  - za preduzetnika i poljoprivrednike - rešenje o poreskom zaduženju i plaćenim porezima u poslednjih dvanaest meseci i podatke o ostvarenom prometu u poslednjih dvanaest meseci, a preduzetnici koji poslovne knjige vode prema sistemu prostog, odnosno dvojnog knjigovodstva i bilans uspeha, odnosno bilans stanja, bilans uspeha i statistički aneks za poslednjih dvanaest meseci, saglasnost Banci za pribavljanje izveštaja Kreditnog biroa o obavezama i urednosti izvršavanja postojećih obaveza klijenta; navedena dokumentacija je neophodna i u slučaju da preduzetnik ima i povezano/a lice/a i jemca/e;
  - za fizička lica - dokaze o zaposlenju i zaradi ili penziji tog klijenta u poslednja tri meseca koje je izdao i overio poslodavac (isplatni listić) sa izjavom da se mogu koristiti za proveru plaćenih poreza i doprinosa, a, po potrebi, i podaci o prosečnom godišnjem prihodu u poslednjih dvanaest meseci, s procenom imovinskog stanja klijenta;
  - druge podatke po proceni i na zahtev Banke, pri čemu druge lične podatke, koji bi se mogli smatrati kao naročito osetljivi u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, klijent daje uz izričiti pismeni pristanak.

#### **Član 40.**

Upit o zaduženosti koji Banka obezbeđuje od Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije dobija se uz pismenu saglasnost klijenta. Na osnovu podataka iz ovog Upita Banka proverava stanje ukupne zaduženosti klijenta. Cilj je procena realne mogućnosti klijenta da ide u dalja zaduženja a da to ne ugrozi njegovo finansijsko stanje. Konačnu odluku o pružanju usluge donosi Banka.

## **DEPOZITI**

#### **Član 41.**

Pod novčanim depozitima podrazumevaju se novčana sredstva koja pravna lica, preduzetnici i fizička lica deponuju kod Banke na osnovu Ugovora, zahteva za deponovanje sredstava ili na osnovu obaveze utvrdjene Zakonom.

Depoziti mogu biti u dinarima i devizama, i u dinarima sa valutnom klauzulom. Novčani depoziti mogu biti transakcioni, po vidjenju i oročeni, sa otkaznim rokom i bez otkaznog roka, sa posebnom namenom i bez namene.

Banka zadržava pravo da, u skladu sa aktima Banke, propisuje minimalne iznose oročenog depozita, kamatne stope, periode oročavanja i ostale uslove.

Banka propisuje opšte uslove ili pojedinačno ugovara odredjen broj dana za obavezno prethodno obaveštenje Banke od strane klijenta o nameri i iznosu povlačenja depozita.

#### **Član 42.**

Banka je u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita obavezna da osigurava depozite fizičkih lica, preduzetnika i malih i srednjih pravnih lica do iznosa od 50.000 eura (osigurani iznos) u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu koji važi na dan donošenja rešenja Narodne banke Srbije o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka nad Bankom. Navedeni iznos omogućava povrat sredstava po jednom klijentu, odnosno ukupnom depozitu koji je taj klijent deponovao kod Banke, a ne po pojedinačnom ugovorenom depozitnom poslu klijenta.

Nisu osigurani, a time nije ni obezbeđen njihov povrat u slučaju stečaja (prestanaka postojanja) Banke, sledeći depoziti fizičkih lica, preduzetnika i malih i srednjih pravnih lica:

- pravnih ili fizičkih lica povezanih s bankom, u smislu zakona kojim se uređuju banke,
- koji glase na šifru ili na donosioca,

- nastale kao posledica pranja novca ili finansiranja terorizma, što je utvrđeno na zakonom propisani način,
- koja su u poslednje tri godine obavljala reviziju finansijskih izveštaja banke u stečaju, kao i reviziju finansijskih izveštaja lica koja su povezana s bankom u stečaju, u smislu zakona kojim se uređuju banke;

Po osnovu osiguranja depozita, Agencija za osiguranje depozita prima premije osiguranja od banaka, a u slučaju njihovog stečaja, klijentima koji imaju deponovana sredstva obezbeđuje povrat depozita minimalno do visine osiguranog iznosa. U slučaju da klijent ima dugovanja prema Banci, ista se prebijaju sa depozitom klijenta u Banci na dan donošenja rešenja Narodne banke Srbije o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka nad bankom i isplaćuje se samo razlika depozita veća od dugovanja.

Da bi, za slučaj stečaja Banke, ostvario svoje pravo po osnovu osiguranja depozita, klijent je obavezan da podnese zahtev za isplatu osiguranog iznosa depozita Agenciji i da uz taj zahtev priloži dokaz o depozitu (ugovor o novčanom depozitu, o štednom ulogu, o bankarskom tekućem računu, štedna knjižica, rešenje o nasleđivanju i dr.).

Agencija je obavezna da izvrši isplatu najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja dokumentovanog zahteva.

Zahtev klijenta za isplatu osiguranog iznosa depozita ne može se podneti posle isteka tri godine od dana donošenja rešenja Narodne banke Srbije o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka nad bankom.

Klijent nema pravo da zahteva isplatu osiguranog iznosa ako mu je u toku postupka likvidacije banke isplaćen osigurani iznos i ako je posle te isplate, nad tom bankom otvoren postupak stečaja.

## PLASMANI

### Član 43.

Banka odobrava plasmane u dinarima, u dinarima sa valutnom klauzulom i u devizama kreditno sposobnim klijentima saglasno procedurama i drugim aktima Banke.

Banka odobrava plasmane procenjujući realnost podnetog zahteva klijenta prema njegovoj kreditnoj sposobnosti i na bazi drugih relevantnih faktora koji određuju poslovanje klijenta u odnosu na posao koji obavlja. Banka procenjujući realnost podnetog zahteva svojim klijentima sugeriše i finansijske konstrukcije koje su sigurnije i daju bolje finansijske efekte.

Predaja dokumentacije koju Banka zahteva u cilju procene kreditne sposobnosti klijenta, kao i u cilju upoznavanja sa realnim potrebama klijenta kojim se klijentu omogućava i konsultantska pomoć u razvoju finansiranja, je neophodan ali ne i dovoljan uslov za dobijanje traženog kredita ili druge usluge kojom Banka direktno ili indirektno finansira klijenta.

Odluku o odobravanju kredita, garancija i ostalih plasmana donosi, na predlog stručnih službi, Kreditni odbor Banke u okviru svojih ovlašćenja, odnosno Upravni odbor Banke.

Odluku o odobravanju kredita za koje je Banka samo posrednik, ne i direktni davalac kredita (kao što su krediti koje odobravaju predmetna Ministarstva ili Fondovi Republike) donose stručna tela koji su direktni davaoci kredita odnosno Ministarstva, Fondovi i tome slično.

### Član 44.

Namena korišćenja plasmana pravnim licima i preduzetnicima mora biti u skladu sa vrstom delatnosti kojom se klijent bavi, u skladu sa aktima Banke i zakonskim propisima.

Namena korišćenja plasmana fizičkim licima utvrđena je pojedinačnim odlukama odnosno ugovorom zaključenim sa klijentom.

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.

## **POSLOVI SA HARTIJAMA OD VREDNOSTI I KASTODI POSLOVI**

### **Član 45.**

Banka nudi usluge depa poslova odnosno kastodi poslova. Kastodi posao podrazumeva pružanje usluga vezanih za poslove za koje se zahtevaju depozitari i eksperti u obavljanju usluga koje slede nakon trgovine ili investiranja, a naročito za investicione, penzione fondove i osiguravajuće kompanije. U takve usluge spadaju:

- saldiranje hartija od vrednosti,
- usluge vođenja računa hartija od vrednosti,
- transfer novca za potrebe klijenta,
- izveštavanje i informisanje o tržištu,
- ekspertiza lokalnog tržišta,
- obezbeđenje likvidnosti.

Banka je član Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti i poseduje dozvolu za rad Komisije za obavljanje poslova vođenja računa hartija od vrednosti za račun klijenta i za postupanja po nalogu klijenta i obavljanje drugih poslova u skladu sa Zakonom o tržištu hartija od vrednosti i drugih finansijskih instrumenata. Centralni registar, depo i kliring hartija od vrednosti je akcionarsko društvo koje obavlja poslove jedinstvene evidencije o zakonitim imaocima hartija od vrednosti i poslove obračuna i poravnanja obaveza i potraživanja po osnovu poslova sa hartijama od vrednosti.

## **POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA**

### **Član 46.**

Banka u domenu poslova prikupljanja finansijskog potencijala ima aktivan odnos prema tržištu i klijentima, nudeći klijentima savremene oblike prikupljanja sredstava, ukazujući klijentu na prednosti koje ovi instrumenti imaju na finansijske efekte klijentovog poslovanja, na njegovu likvidnost i efikasnost upotrebe sredstava. U navedene instrumente spadaju Valutna spot transakcija, Valutna forward i valutna svop transakcija koje klijentima omogućavaju izvršavanje njegovih obaveza u željenim valutama u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju.

## **POSLOVI SA KARTICAMA**

### **Član 47.**

Banka izdaje platne kartice klijentima Banke. Kartica predstavlja instrument za disponiranje sredsta sa računa imaoaca kartice u elektronskoj formi i instrument za dobijanje odredjenih informacija o računu imaoaca kao i za korišćenje drugih elektronskih servisa.

Transakcije koje se mogu obavljati karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a račun klijenta može se zadužiti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje principa rezervisanja sredstava na računu klijenta.

Kartice mogu biti debitne i kreditne, domaće i medjunarodno važeće.

Debitna kartica predstavlja instrument za elektronsko obavljanje transakcija kod kojih se zaduženje računa klijenta vrši u momentu izvršenja transakcije, maksimalno do iznosa kojim klijent raspolaže na računu.

Kreditna kartica predstavlja instrument za elektronsko obavljanje transakcija gde plaćanje za vlasnika kartice dospeva nakon odredjenog ugovorenog roka, maksimalno do iznosa koji se kao kredit odobrava klijentu na korišćenje gde je iznos vezan za konkretnu vrstu kartice.

Prilikom korišćenja kartice u inostranstvu gde se podiže novac ili vrši plaćanje u valuti različitoj od valute računa za koji je kartica vezana, obracun se obavlja po prodajnom kursu Banke na dan knjiženja.

Način i postupak poslovanja sa platnim karticama regulisan je aktima Banke (za fizička lica detaljnije Katalogom proizvoda Sektora za poslove sa stanovništvom) i ugovorom zaključenim između klijenta i Banke kojim se definišu uslovi pod kojima se obavlja poslovanje karticama.

### POSLOVI PLATNOG PROMETA

#### Član 48.

U skladu sa Zakonom o platnom prometu i podzakonskom aktima iz ove oblasti Banka obavlja sve poslove dinarskog platnog prometa.

Neposredno izvršavanje platnog prometa obavlja se na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa klijenta (transakcioni depozit). Ovim Ugovorom regulisana su međusobna prava i obaveze Banke i klijenta

#### Član 49.

Banka sačinjava dnevni izveštaj o stanju na računu i svim realizovanim promenama i dostavlja ga klijentu – pravnom licu i preduzetniku na prijavljenu adresu ili registrovan E-mail. Fizička lica mogu lično podići izveštaj o stanju na računu po pojedinačnom zahtevu na šalterima Banke.

U skladu sa Zakonom, Banka obavlja i izvršavanje naloga prinudne naplate kao i druge poslove vezane za prinudnu naplatu sa računa klijenata.

#### Član 50.

U skladu sa pozitivnim propisima i ovlašćenjem Narodne banke Srbije, Banka obavlja poslove platnog prometa sa inostranstvom.

Za plaćanja, naplaćivanje i prenos iz Republike Srbije prema inostranstvu koriste se devize odnosno strana valuta plaćanja. Banka, kao i banka u inostranstvu koja prima novac naplaćuju određenu proviziju za troškove transfera.

Banka u Katalogu proizvoda i Cenovnicima iskazuje tačan iznos ovih troškova.

Plaćanje, naplaćivanje i prenos u Republici vrše se isključivo u dinarima.

Izuzeci u kojima se prenos, plaćanje i naplaćivanje u Republici može vršiti u devizama su definisani Zakonom o deviznom poslovanju i trenutno važeći su:

- 1) otplata deviznog kredita u zemlji,
- 2) uplate depozita kao sredstva obezbeđenja,
- 3) kupovine potraživanja i dugovanja u skladu sa Zakonom o devizom poslovanju, a na osnovu ugovora,
- 4) plaćanja premija osiguranja i prenosa po osnovu osiguranja života,
- 5) po osnovu prodaje i davanja u zakup nepokretnosti,
- 6) kao i u slučajevima koje predviđaju zakoni kojima se uređuje tržište hartija od vrednosti i drugih finansijskih instrumenata (kupoprodaja HOV, prenos za kupovinu vlasničkog kapitala i tsl.).

#### Član 51.

Banka poslove platnog prometa sa inostranstvom, odnosno naloge klijenata čije se izvršenje vrši preko inostranih banaka, sprovodi u skladu sa Međunarodnim SWIFT standardima i Standardima za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma. Navedeni standardi važeći su za sve banke učesnice u međunarodnom platnom prometu te svaka banka učesnica u transakciji klijenta ima pravo da odbije transakciju u skladu sa navedenim standardima i lokalnim propisima svoje zemlje. U ovim slučajevima Erste Bank zadržava pravo da stronira proknjižene uplate na račun korisnika odnosno da zahteva povraćaj sredstava od korisnika u slučaju da je izostalo pokriće za određenu doznaku iz inostranstva.

**ELEKTRONSKO BANKARSTVO****Član 52.**

Elektronsko bankarstvo je bankarski proizvod kojim je klijentima omogućeno da svoje potrebe za određenim uslugama zadovolje bez fizičkog dolaženja u Banku – elektronskim putem, osim za transakcije vrednosti od ili preko 15000 eur za koje je obavezno dostaviti originalne ugovore (osnove transakcije) u roku od dva dana od dana transakcije. Elektronsko bankarstvo uključuje i prenos sredstava između dinarskog i deviznog računa istog klijenta putem menjačke transakcije.

Servisi koji se na ovaj način nude dostupni su neprekidno 24 sata, 7 dana u nedelji, 365 dana u godini.

Korisnici ovih usluga mogu biti pravna lica, preduzetnici i građani u skladu sa zaključenim ugovorima.

Elektronski platni promet je servis koji klijentima nudi mogućnost izvršavanja transakcija u dinarima u on line režimu, preuzimanje informacija o stanju na računu, o prispelim prilivima i sl. u vreme i sa mesta koje je klijentu najpovoljnije.

**OSTALI BANKARSKI POSLOVI****Član 53.**

Banka obavlja poslove u ime i za račun trećih lica - klijenata Banke.

U skladu sa Zakonom o menici, u okviru kreditnog potencijala Banka može avalirati i akceptirati menice, za uredno izvršavanje obaveza klijenata Banke.

U ime i za račun klijenta, Banka vrši registraciju (prijavu) kreditnih poslova sa inostranstvom kod Narodne banke Srbije.

Banka obavlja i druge poslove koji su standardni u bankarskom poslovanju;

- transfer novca iz inostranstva (Western Union ili drugi procesor transfera novca)
- sefove građana
- menjačko poslovanje - kupovina i prodaja efektivnog stranog novca
- međunarodni platni promet - ino čekovi, loro doznake, nostro doznake
- izvršava trajne naloge klijenata
- garancijsko poslovanje (garancije za agenciju za privatizaciju Republike Srbije , ostale garancije u skladu sa zakonom, carinske garancije i druge vrste garancija )
- druge standardne bankarske usluge.

**CENE BANKARSKIH USLUGA****Član 54.**

Banka cene usluga utvrđuje, obračunava i naplaćuje u skladu sa Politikom kamata, naknada i provizija.

Visina, karakter (promenljivost) i period na koji se odnosi cena usluge Banke, metod, dinamika i rokovi obračuna kao i dinamika i rokovi naplate cena preciziraju se ugovorom. Ugovorom se takođe precizira obračun kamate za neblagovremeno izmirenje obaveza (zatezne) i drugi mogući troškovi kao što su indeksacija ili revalorizacija (valutna klauzula).

Poslovnim politikom Banke, odnosno Katalogom proizvoda i standardnim cenovnikom, koji se redovno ažurira i dostupan je klijentima, kao i u pojedinačnim ugovorima, preciziraju se i mogućnost prevremene otplate kredita, troškovi prevremene otplate kao i rokovi i načini regulisanja prevremene otplate dela ili celine kredita.

## Nominalna kamatna stopa

### Član 55.

Nominalne kamatne stope utvrđuju se u sklopu cenovnih pravilnika i kataloga proizvoda za svaki segment poslovanja banke sa klijentima: stanovništvo, mikro klijenti i pravna lica.

Nominalna kamatna stopa može biti jedinstvena ili kompozitna.

Nominalne kamatne stope se iskazuju u procentima sa dva decimalna mesta na godišnjem nivou. Godišnja kamatna stopa podrazumeva period od 360/365/366 kalendarskih dana, a mesečna period od broja dana u predmetnom mesecu za koji se obračunava kamata.

Nominalna kamatna stopa obračunava se komformnim ili proporcionalnim metodom. Metod obračuna definisan je u ugovoru.

Jedinstvena nominalna kamatna stopa iskazuje se u određenom procentualnom iznosu.

Kompozitna nominalna kamatna stopa sastoji se iz dva elementa: referente kamatne stope (EURIBOR, LIBOR, BELIBOR, referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije) i margine.

**Banka ugovara klauzulu o promenljivosti jedinstvene kamatne stope ili margine kod kompozitne kamatne stope.** Navedena klauzula o promenljivosti omogućava Banci da u izuzetnim slučajevima koji dovode do značajnijih promena na tržištu, a prema odlukama poslovne politike, koriguje ove kamatne stope na više ili na niže.

Izuzetni slučajevi koji dovode do značajnih promena na tržištu mogu biti:

- promena cena izvora sredstava iz kojih se finansira Banka koju određuje finansijer Banke,
- promena zakonskih propisa ili akata NBS,
- promena stanja u državi koja dovodi do promene ocene rizičnosti države (rejting) te utiče pozitivno ili negativno na cenu finansijskih sredstava koje strani finansijeri nude Banci,
- likvidnost i generalno bonitet privrednih subjekata koji su klijenti Banke a što utiče na cena rizičnosti plasmana,
- promena trenda ponude konkurencije.

Banka zadržava pravo da u toku celog perioda trajanja ugovornog odnosa vrši izmenu visine ugovorenih jedinstvenih kamatnih stopa i margina za koje je ugovorena klauzula o promenljivosti. Banka će 15 dana pre primene nove kamatne stope a uz obrazloženje o razlogu promene obavestiti klijenta.

Kod ugovornih odnosa sa fizičkim licima Banka će pravo iz prethodnog stava koristiti samo dva puta godišnje.

Nezavisno od prethodno navedenih razloga, Banka zadržava pravo promene ugovorene kamatne stope kod svih korisnika, u slučaju nenamenskog korišćenja plasiranih sredstava.

Kompozitna kamatna stopa, za razliku od jedinstvene kamatne stope, u sebi sadrži promenljivi element (referentnu kamatnu stopu) koji ne zavisi od poslovne politike banke već od kretanja uslovljenih tržištem na koja Banka i klijent ne mogu da utiču.

Referentna kamatna stopa može biti: EURIBOR, LIBOR, BELIBOR ili referentnu kamatnu stopu Narodne banke Srbije.

**EURIBOR** je međubankarska referentna kamatna stopa koja se primenjuje u zoni evra. Utvrđuje ga Evropska bankarska federacija i Asocijacija za finansijska tržišta. Izračunava se kao prosek kamatnih stopa u okviru panela prvoklasnih banaka koje nude sredstva na odredjen period, a objavljuje svakog radnog dana u Briselu te primenjuje dva radna dana od dana objavljivanja. U zavisnosti od ročnosti ponudjenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, tronedeljni, mesečni, tromesečni, šestomesečni i sl. EURIBOR.

Zvanične podatke o visini EURIBORa daje Reuters a informativni se nalaze na internet stranici [www.euribor.org/html/content/euribor\\_data.html](http://www.euribor.org/html/content/euribor_data.html)

Banka primenjuje mesečni, tromesečni i šestomesečni EURIBOR sa mesečnim, tromesečnim ili šestomesečnim ažuriranjem ovog podatka. Frekvencija promene (ažuriranja) ove kamatne stope određuje frekvenciju izmene ukupne nominalne kamatne stope.

**LIBOR** je dnevna osnovna stopa koja se zasniva na kamatnim stopama koje banke nude za kreditiranje drugih banaka na londonskom bankarskom tržištu novca. Objavljuje ga Britansko udruženje banaka svakog radnog dana. U zavisnosti od ročnosti ponudjenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, tronedeljni, mesečni, tromesečni, šestomesečni i sl. LIBOR.

Zvanične podatke objavljuje Reuters a informativni se mogu videti na internet stranici <http://www.bba.org.uk/bba/jsp/polopoly.jsp?d=141&a=627>

Banka primenjuje mesečni, tromesečni i šestomesečni LIBOR sa mesečnim, tromesečnim ili šestomesečnim ažuriranjem ovog podatka. Frekvencija promene (ažuriranja) ove kamatne stope određuje frekvenciju izmene ukupne nominalne kamatne stope.

**BELIBOR** je referentna kamatna stopa za dinarska sredstva ponudjena od strane banaka Panela, na srpskom medjubankarskom tržištu. BELIBOR stope se na Reuters sistemu računaju i objavljuju svakog radnog dana u 11:00 odn. 11:15 kao aritmetička sredina kotacija preostalih posle eliminisanja najviše i najniže stope, sa dva decimalna mesta. BELIBOR stope se objavljuju na [www.thomsonreuters.rs](http://www.thomsonreuters.rs) svakog radnog dana u 11:30.

**Referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije** je polazna kamatna stopa na osnovu koje se utvrđuju visine kamatnih stopa za operacije na novčanom tržištu. Ona je najviša, odnosno najniža kamatna stopa koju Narodna banka Srbije primenjuje u postupku sprovođenja repo transakcija prodaje, odnosno kupovine hartija od vrednosti sa ročnošću od 12 do 16 dana. Objavljuje ju Narodna banka Srbije i može se videti na internet stranici NBS: [http://www.nbs.yu/export/internet/cirilica/30/30\\_4/30\\_4\\_5/index.html](http://www.nbs.yu/export/internet/cirilica/30/30_4/30_4_5/index.html).

Izmenu ove kamatne stope vrši Narodna banka Srbije, intervali nisu određeni niti određivi. Objavljena referentna stopa ostaje važeća do sledeće zvanične promene.

### Efektivna kamatna stopa

#### Član 56.

Banka, u skladu sa propisima Centralne banke, obavezna je da na jedinstven način obračunava i objavljuje kamate i druge troškove bankarskih usluga. U skladu sa navedenim, Banka objavljuje i obračunava efektivnu kamatnu stopu. Efektivna kamatna stopa pomaže klijentima u upoređivanju stvarne cene kredita/depozita između različitih ponuđenih proizvoda banaka.

Efektivna kamatna stopa jeste dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou, i to primenom složenog kamatnog računa - obračun konformnom metodom kojim se diskontovana novčana primanja izjednačavaju s diskontovanim novčanim izdacima primljenih depozita, odnosno odobrenih kredita.

U obračun efektivne kamatne stope na kredite koji se odobravaju uz polaganje depozita uključuju se i novčana sredstva tog depozita (novčani tokovi depozita).

Efektivna kamatna stopa iskazuje se u procentima s dve decimale, uz zaokruživanje druge decimale, i važi od dana obračuna.

#### Član 57.

Banka u svojoj ponudi, na upit klijenta, o depozitima koje prima i kreditima koje odobrava, jasno i nedvosmisleno prikazuje sledeće podatke, koji se uključuju i posebno podatke koji se ne uključuju u obračun efektivne kamatne stope.

Podaci koji se ne uključuju u obračun efektivne kamatne, koji nisu poznati na dan zaključenja ugovora a koji mogu nastati u toku trajanja ugovornog odnosa takodje su trošak koji snosi klijent. Najznačajniji sa ovakvim uticajem, ako su ugovoreni, jesu revalorizacija i indeksiranje. Ovu su dva sistema koje Banka primenjuje u pokušaju da zaštiti vrednost svojih dinarskih plasmana u slučaju inflatornih poremećaja na tržištu.

Revalorizacija predstavlja primenu stope rasta cena na malo prema zvaničnim podacima Saveznog zavoda za statistiku kojom stopom se uvećava glanica – osnovni dug po kreditu.

Indeksacija (valutna klauzula) predstavlja svodjenje dinarski odobrenog plasmana na vrednost ekvivalentnu vrednosti koju je imala u stranoj valuti na dan odobravanja, primenom kursa strane valute za koju se indeksacija vezuje.

U slučaju porasta stope inflacije (revalorizacija), ili porasta vrednosti valute za koju je vezana glavnica duga (valutna klauzula) za klijenta to znači i porast troškova vraćanja duga banci.

#### **Član 58.**

Ako se efektivna kamatna stopa promeni zbog promene elemenata na osnovu kojih se obračunava, a koji su od uticaja za kredit u korišćenju ili depozit, banka o toj promeni, i to pre početka primene promenjene efektivne kamatne stope, pismeno obaveštava klijenta.

Pismeno obaveštenje klijenta sadrži najavu promene elementa koji utiče na iznos efektivne kamatne stope a pre početka primene, obrazloženje o kom elementu je reč, ako je došlo do promene nominalne kamante stope sadrži i vrednost nove nominalne kamatne stope (ili promenljivog dela kamatne stope), kao i poziv klijentu da u organizacionim delovima Banke kojima pripada podigne novi plan otplate kredita / plan isplate depozita.

Novi plan otplate kredita / plan isplate depozita formira se sa stanjem kredita / depozita od momenta početka primene promenjenog elementa efektivne kamatne stope pa do dana otplate kredita / isplate depozita u skladu sa ugovorom.

### **Naknade i provizije, zatezna kamata i troškovi poreza**

#### **Član 59.**

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za izvršene usluge klijentima Banke. Naknada je cena bankarske usluge utvrđena u fiksnom iznosu, dok se provizija utvrđuje u relativnom iznosu u odnosu na osnovnu bankarsku uslugu. Naknada je administrativna kategorija, ugovara se kao fiksna kategorija ili sa klauzulom o promenljivosti. Banka zadržava pravo vrši izmenu visine naknade u skladu sa uslovima na tržištu, kriterijumi za usklađivanje su: stopa rasta cena na malo, promena zakonskih propisa ili akata NBS, stopa inflacije i konkurentsko okruženje. Kod ugovornih odnosa sa fizičkim licima Banka će pravo iz prethodnog stava koristiti samo dva puta godišnje.

Banka može obračunati i naplatiti naknadu i za slučajeve prevremene otplate kredita.

Obračunata kamata/naknada dospeva za plaćanje danom obračuna, a rok za izmirenje dospele obaveze je tolerantni rok koji ne može biti veći od 10 dana od dana obračuna.

#### **Član 60.**

Na sve dospela potraživanja (plasmane, naknade i dr) Banka klijentu može obračunati i naplatiti zateznu kamatu obračunatu po stopi propisanoj Zakonom o visini stope zatezne kamate ili po stopi ugovorene kamate ukoliko je ta kamatna stopa viša.

#### **Član 61.**

Banka od klijenta naplaćuje i porez na dodatnu vrednost, za usluge koje su saglasno Zakonu o porezu na dodatnu vrednost oporezive.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 62.**

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

**Član 63.**

Bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom Banke i Klijenta pokušaće se rešiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih obiĉaja, a sluĉaju sudskog spora nadležan je sud prema sedištu Banke.

**Član 64.**

- Katalog proizvoda sektora poslova sa stanovništvom
- Kamatne stope na depozite stanovništva
- Cenovnik usluga za stanovništvo

dati su tekstovima u prilogu ovih Opštih uslova poslovanja i predstavljaju njihov sastavni deo..

Ovlašćuje se Izvršni odbor Banke da, u skladu sa potrebama poslovanja, vrši izmene i dopune Kataloga proizvoda sektora poslova sa stanovništvom, Kamatnih stopa na depozite stanovništva i Cenovnika usluga za stanovništvo iz prethodnog stava ovog člana.

Obaveza je Izvršnog odbora da o svim izmenama i dopunama iz prethodnog stava ovog člana dostavi obaveštenje Odboru za reviziju, odnosno Upravnom odboru na narednoj sednici Upravnog odbora.

**Član 65.**

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu petnaestog dana od dana objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji Banke.

Predsednik Upravnog odbora

---

Andreas Klingen