

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

### Sadržaj

OPŠTE ODREDBE.....	2
KLIJENTI BANKE .....	3
ODGOVORNOST BANKE.....	8
ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI KLIJENATA I DRUGIH LICA.....	9
Bankarska tajna.....	14
Bankarski rizici .....	15
Upravljanje sukobima interesa .....	15
Politika o poslovnim poklonima .....	16
ODGOVORNOSTI KLIJENTA .....	16
Obaveštavanje Banke .....	16
Punomoćje.....	17
Nalozi Banci.....	18
Prigovor klijenta i druge reklamacije .....	19
Instrumenti obezbedjenja .....	20
Neispunjenje ugovornih obaveza od strane klijenta i raskid ugovora .....	21
PROCENA KLIJENTA .....	22
Identifikacija klijenta .....	22
Minimum dokumentacije za fizička lica .....	23
Posebni uslovi za pravna lica i preduzetnike .....	23
Dokumentacija i podaci od značaja za procenu kreditne sposobnosti klijenta .....	24
DEPOZITI .....	25
PLASMANI.....	26
POSLOVI SA HARTIJAMA OD VREDNOSTI I KASTODI POSLOVI .....	27
POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA.....	27
POSLOVI SA KARTICAMA .....	28
PLATNE USLUGE .....	28
ELEKTRONSKO BANKARSTVO .....	29
BROKERSKO - DILERSKI POSLOVI .....	30
INVESTICIONO BANKARSTVO .....	30
OSTALI BANKARSKI POSLOVI .....	30
CENE BANKARSKIH USLUGA.....	31
Nominalna kamatna stopa.....	31
Efektivna kamatna stopa .....	33
Naknade i provizije, zatezna kamata i troškovi poreza .....	34
ZAVRŠNE ODREDBE .....	36

**OPŠTE ODREDBE****Član 1.**

Opštim uslovima poslovanja Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu Opšti uslovi poslovanja) 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, u predugovornoj i ugovornoj fazi,
- 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, poljoprivrednike - nosioce ili članove porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj (u daljem tekstu poljoprivrednik ili RPG), preduzetnike, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva (u daljem tekstu preduzetnik) i pravna lica,
- prava klijenata fizičkih lica, poljoprivrednika i preduzetnika, vezana za usluge koje pruža Banka, kao i uslovi i način ostvarivanja tih prava,
- i druga pitanja od interesa za poslovanje Banke sa klijentima.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i:

- Opšti uslovi pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG,
- Opšti uslovi pružanja platnih usluga za preduzetnike i
- Opšti uslovi pružanja platnih usluga za poslovne subjekte.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Cenovnici kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje korisnicima fizičkim licima, poljoprivrednicima i preduzetnicima i pravnim licima (Cenovnik proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG, Cenovnik proizvoda i usluga za preduzetnike, Cenovnik proizvoda i usluga za pravna lica Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike, i Cenovnik usluga za Ekspres ekspoziture).

Opštim uslovima pružanja platnih usluga Banka definiše obaveze i prava korisnika platnih usluga (platnog prometa) Banke, kao i obaveze i prava Banke prilikom izvršavanja ovih usluga.

Banka je dužna da na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ([www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)) obezbedi da se korisnik upozna sa Opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku. U slučaju izmene istih, izmenjenu verziju Banka će učiniti lako dostupnim najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene.

**Član 2.**

Svi pojedinačni ugovori koji budu zaključeni između klijenta i Banke sadrže klauzulu da je klijent prilikom zaključenja i potpisivanja ugovora upoznat i da prihvata Opšte uslove poslovanja. Opšti uslovi poslovanja sa svim priložima predstavljaju sastavni deo ugovora. Uz svaki zaključen ugovor, Banka klijentu predočava Opšte uslove poslovanja te omogućuje uvid u iste, a na zahtev Klijenta uručuje mu iste u pismenoj formi što podrazumeva i dostavljanje na trajnom nosaču podataka (e-mail).

U slučaju da za poslovni odnos između klijenta i Banke nije predviđeno zaključenje ugovora, Banka omogućava uvid u Opšte uslove u svojim poslovnim prostorijama i na Internet stranici a na zahtev klijenta može mu iste uručiti u pismenoj formi što podrazumeva i dostavljanje na trajnom nosaču podataka (e-mail).

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 prvenstveno 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.

## Opšti uslovi poslovanja

Opšti akti 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, u prodajnim objektima Banke i/ili na internet prezentaciji Banke i smatra se da je klijent upoznat sa sadržinom akata Banke objavljenih na ovaj način.

### Član 3.

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

- ponude, zahteva ili druge vrste pristupnice ili obrasca Banke 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.

## KLIJENTI BANKE

### Član 4.

Klijent Banke je bilo koje lice (fizičko lice, pravno lice, preduzetnik, poljoprivrednik,) 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. U poslovanju sa klijentima Banka će posebnu pažnju obratiti na to da klijente precizno, nedvosmisleno i detaljno informiše o svojim proizvodima i uslugama za čije se korišćenje klijent obratio Banci a u duhu dobrih poslovnih običaja i fer poslovne prakse.

### Član 5.

Klijent 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, kao i da mu, na njegov zahtev, iste dostavi u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka ili uruči lično u prodajnim objektima Banke. Takođe, klijent ima pravo da zahteva od Banke pisane informacije o onim Opštim uslovima poslovanja koji su u vezi sa uslugom Banke za koju je zainteresovan ili koji su u vezi sa poslovnim odnosom koji klijent ima sa Bankom.

### Član 6.

U toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, klijent ima pravo da bez naknade, dobije od Banke, u pismenoj formi, informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim poslovnim odnosom s Bankom, a na način razumljiv za klijenta. Navedeno se ne odnosi na posebne zahteve klijenta kojima Banka potvrđuje ili overava određene podatke, a koji se zahtevaju u posebnu svrhu prikaza, potvrde i sl. za koje je cenovnicima i drugim sličnim internim aktima Banke propisana određena naknada.

Klijent Banke ima pravo na obaveštavanje o stanju svog kredita, depozitnog računa, o slučajevima u kojima se može promeniti visina njegove obaveze, na koji način i pod kojim uslovima, ali i o svim ostalim podacima iz poslovnog odnosa sa Bankom.

### Član 7.

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa klijentom, Banka ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na klijente i druga lica čiji podaci su joj neophodni za poslovanje a koji se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", broj 87/2018) smatraju podacima o ličnosti.

Prava i obaveze lica čiji se podaci obrađuju, uslovi i svrha obrade, postupanje Banke kao rukovodca i način ostvarivanja zaštite tih prava detaljno su uređeni ovim Opštim uslovima poslovanja, u posebnom delu: **ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI KLIJENATA I DRUGIH LICA.**

### Član 8.

Od 1. jula 2014. godine primenjuje se Zakon o izvršenju poreskih obaveza vezano za račune u inostranim finansijskim institucijama (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA). U skladu sa ovim Zakonom vrši se provera da li poreski obveznici Sjedinjenih Američkih Država izmiruju poreske obaveze u skladu sa propisima te zemlje. Navedeni propis obavezuje banke da obaveštavaju poresku upravu Sjedinjenih Američkih Država (IRS) o novčanim računima / prilivima koje njihovi poreski obveznici imaju u bankama izvan teritorije SAD.

S obzirom da je Erste Bank a.d. Novi Sad članica Erste Group Bank sa sedištem u Austriji, državi potpisnici međudržavnog sporazuma sa američkom IRS (Internal revenue service), obavezna je da bude usklađena sa odredbama FATCA.

Radi usklađivanja sa gore navedenim propisom -odredbama FATCA, Erste Bank a.d. Novi Sad ima status „Participirajuće strane finansijske institucije bez SAD klijenata“. Ovaj status podrazumeva da Erste Banka ne uspostavlja nove poslovne odnose sa klijentima koji su poreski obveznici SAD, kao i prekid postojećih poslovnih odnosa sa klijentima koji su poreski obveznici SAD. Na osnovu ovako registrovanog statusa, Banka u toku procesa identifikacije klijenata, zadržava pravo, da odbije uspostavljanje novog poslovnog odnosa sa klijentom kod koga se utvrdi da je američki poreski obveznik, prema pravilima FATCA propisa, odnosno da raskine postojeći ugovorni odnos sa klijentom za koga se utvrdi da je američki poreski obveznik.

### **Posebna prava klijenata i prava Banke u odnosima sa klijentima fizičkim licima, poljoprivrednicima i preduzetnicima**

### Član 9.

Banka ima obavezu da u predugovornoj fazi, potencijalnim korisnicima kreditnih usluga, koji su fizička lica, preduzetnici i poljoprivrednici, u pisanoj formi ili elektronskim putem, dostavi Listu neophodne dokumentacije koju su korisnici dužni da podnesu uz zahtev za korišćenje kreditnih proizvoda.

Banka putem **ponude obaveštava klijenta fizičko lice, poljoprivrednika, preduzetnika u predugovornoj fazi** pružajući informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima za koje je pokazao interesovanje (u daljem tekstu: ponuda) koji se odnose na ugovor o depozitu/kreditu/, dozvoljenom prekoračenju, kao i na ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, na način koji klijentu fizičkom licu, poljoprivredniku, preduzetniku omogućava da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji i koji klijenta fizičko lice ni jednog trenutka ne dovodi u zabludu.

Klijent fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik ponudu usluge dobija prvenstveno u dinarima, a na njegov zahtev Banka će mu omogućiti da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute u kom slučaju će Banka klijentu fizičkom licu, poljoprivredniku, preduzetniku ukazati na devizne rizike koje preuzima u tom slučaju.

Ponuda se uručuje klijentu fizičkom licu/poljoprivredniku/preduzetniku ukoliko je klijent pokazao interesovanje za depozit, kredit, dozvoljeno prekoračenje računa, odnosno kreditnu karticu i ispisuje se na obrascu čiji izgled i sadržaj propisuje Narodna banka Srbije, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a sadrži:

- 1) vrstu usluge;
- 2) poslovno ime i adresu davaoca usluge;
- 3) ukupan iznos depozita, kredita/ kredita po kartici i uslove korišćenja;
- 4) valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit;
- 5) trajanje ugovora;
- 6) visinu i promenljivost nominalne kamatne stope;
- 7) elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati i način izmene, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 8) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji klijent fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati, a prikazan je na reprezentativnom primeru u kome su naznačeni svi elementi na osnovu kojih je taj iznos obračunat;
- 9) iznos i broj rata kredita i periode u kojima dospevaju (mesečno, tromesečno i sl.);

## Opšti uslovi poslovanja

- 10) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova vezanih za depozit/kredit koji padaju na teret klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi - periode u kojima će se menjati i način izmene;
- 11) eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o kreditu, (ugovora o osiguranju i dr.) kad je to zaključivanje obavezno radi dobijanja kredita pod uslovima iz oglasa;
- 12) kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje;
- 13) upozorenje u vezi s posledicama propuštanja plaćanja;
- 14) sredstva obezbeđenja;
- 15) pravo klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka, kao i visinu troškova u vezi s tim;
- 16) pravo na prevremenu otplatu kredita i korišćenja kreditne kartice i pravo Banke na naknadu, kao i visinu te naknade;
- 17) informaciju da klijent fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik ima pravo na obaveštenje o rezultatima uvida u bazu podataka radi procene svoje kreditne sposobnosti i da je to obaveštenje besplatno u slučaju da se navedeni podaci dobijaju na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog klijenta izvršenog uz pismenu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose.
- 18) pravo klijenta fizičkog lica/poljoprivrednika/preduzetnika koji namerava da s Bankom zaključi ugovor - da dobije besplatnu kopiju nacrtu tog ugovora ako je i Banka u momentu isticanja tog zahteva voljna da zaključi ovaj ugovor;
- 19) period u kome Banku obavezuju podaci iz ponude.

Ponuda za zaključenje ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa sadrži elemente iz prethodnog stava.tač. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 17, 18. i 19. ovog člana, kao i uslove i postupak raskida ovog ugovora i obaveštenje u kojim se slučajevima od klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika može zahtevati potpuna otplata dozvoljenog prekoračenja računa.

Klijent fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik kao i lica koja daju sredstva obezbeđenja, a koja sa Bankom nameravaju da zaključe ugovor imaju pravo da, na svoj zahtev, dobiju bez naknade tekst nacrtu tog ugovora kao predlog za njegovo zaključivanje.

### Dostavljanje informacija o platnim uslugama u predugovornoj fazi

#### Član 10.

Banka kao pružalac platnih usluga dužna je da klijentu-korisniku platnih usluga fizičkom licu/ preduzetniku/ poljoprivredniku, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora koji se odnosi na platne usluge (otvaranje i vođenje računa, izdavanje debitne/kreditne kartice, korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva, trajni nalog, ugovorni trajni nalog, direktno zaduženje, a vista depozit), dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora, i to na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka je dužna da korisniku platnih usluga informacije iz stava 1. ovog člana dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga informacije iz stava 1. ovog člana dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Pružalac platnih usluga može korisniku platnih usluga dostaviti informacije iz stava 1. ovog člana dostavljanjem nacrtu okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije.

#### Član 11.

Banka ima obavezu da klijente koji su podneli zahtev za kredite obezbeđene hipotekom, zalogom ili garancijom, po prijemu kompletne dokumentacije sa Liste neophodne dokumentacije bez odlaganja a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana obavesti da je dostavljena dokumentacija kompletna. Banka ovo obaveštenje dostavlja u pisanoj formi ili elektronskim putem.

#### Član 12.

Rok u kome Banka donosi odluku o kreditnim zahtevima obezbeđenim hipotekom, zalogom ili garancijom je 30 (trideset) dana od momenta predaje kompletne i uredne dokumentacije, od strane korisnika usluge koji je fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik.

**Član 13.**

Klijent fizičko lice/poljoprivrednik/preduzetnik ima pravo **da odustane od zaključenog ugovora** o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, klijent fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Pri odustanku od ugovora iz stava 1. ovog člana, a pre isteka roka iz tog stava, korisnik je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti banku lično podnošenjem izjave o odustanku na obrascu Banke i predajom u prodajnom objektu Banke, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora.

Klijent fizičko lice/poljoprivrednik/preduzetnik koji odustane od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3. ovog člana, vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita. U slučaju da je klijent fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik odustao od ugovora iz stava 2 ovog člana dužan je Banci nadoknaditi i stvarne troškove koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora o kreditu, ukoliko ih je imala, a o kojima ga je Banka upoznala pre zaključenja ugovora o kreditu.

Ako je klijentu fizičkom licu/poljoprivredniku/preduzetniku Banka pružila i sporedne usluge koje su bile u vezi sa ugovorom o kreditu od kojeg klijent fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik odustaje, po ispunjenju uslova za odustanak iz ovog člana klijenta više ne obavezuju ni ugovori o sporednim uslugama.

**Član 14.**

U slučajevima kada je zahtev za kredit odbijen na osnovu **uvida u bazu podataka o zaduženosti klijenta fizičkog lica/poljoprivrednika/preduzetnika** dobijenog uz pismenu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose, Banka je obavezna da klijente bez naknade pismeno obavesti o podacima iz te baze.

**Član 15.**

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o depozitu, ugovora o kreditnoj kartici, Banka uz ugovor uručuje klijentu fizičkom licu/poljoprivredniku/preduzetniku jedan primerak **pregleda obaveznih elemenata tog ugovora**, kao i primerak **plana otplate kredita / plana isplate depozita** kod ugovora o kreditu i depozitu (osim depozita po viđenju). Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

**Član 16.**

**Obaveštavanje klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika u toku trajanja ugovornog** odnosa Banka će vršiti u sledećim slučajevima i na sledeće načine:

- u slučaju promene nekih od obaveznih elemenata ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o depozitu, ugovora o kreditnoj kartici, dostavljanjem obaveštenja klijentu o nameravanoj promeni uz informaciju klijentu da se za promenu zahteva njegova pisana saglasnost u određenom roku u kom, ako se korisnik ne saglasi, Banka neće izvršiti promenu niti jednostrano raskinuti ugovor.
- u slučaju kada je ugovorena kompozitna nominalna kamatna stopa (koja sadrži promenljivi element – referentnu kamatnu stopu) Banka obaveštava klijenta o svakoj izmeni te stope u pisanoj formi na način ugovoren sa klijentom, a u momentu kada je referentna kamatna stopa poznata, uz navođenje datuma od kada se izmenjena stopa primenjuje. Kod ugovora o kreditu navedeno obaveštenje dostavlja se uz izmenjeni plan otplate kredita,
- dostavljanjem planova otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, na zahtev klijenta i bez naknade,
- o promeni podataka koji nisu obavezan element ugovora, isticanjem obaveštenja u poslovnim prostorijama Banke, na internet prezentaciji Banke, kao i dostavom na trajnom nosaču podataka a u skladu sa ugovorom između Banke i klijenta,
- o stanju duga po kreditu i kreditnoj kartici, šestomesečno (01.01. i 01.07.), bez naknade na način ugovoren sa klijentom,

## Opšti uslovi poslovanja

- dostavljanjem izvoda po tekućem računu/platnom računu koje uključuje i slučaj dozvoljenog prekoračenja računa, jedanput mesečno u pisanoj formi i bez naknade u vidu izvoda o svim promenama na računu klijenta. Više od jedanput mesečno Banka ovaj izvod dostavlja na zahtev klijenta, bez odlaganja, ali uz naplatu naknade definisane Cenovnikom Banke. Minimalni sadržaj ovog obaveštenja je propisan Zakonom o platnim uslugama,
- za usluge povezane s platnim računom koji vodi za klijenta fizičko lice, dostavljanjem izveštaja o naplaćenim naknadama najmanje jednom godišnje, najkasnije 1. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu,
- u slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja (prekoračenja koje premašuje ugovoreno, zbirno po svim računima u iznosu od minimalno 500 dinara) računa koje traje duže od jednog meseca u pisanoj formi, bez odlaganja gde obaveštenje minimalno propisano sadrži: iznos prekoračenja, kamatnu stopu koja će se primeniti na iznos prekoračenja i druge eventualne troškove i kazne.

### Član 16a.

#### **Obaveštavanje klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika po okončanju ugovornog odnosa Banka vrši na sledeće načine:**

- nakon izmirenja svih obaveza iz ugovornog odnosa: Banka je dužna da korisnika, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je korisnik izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru - u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza. Korisnik, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza korisnika prema banci po određenom ugovoru, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar,
- u slučaju gašenja platnog racuna, Banka će klijentu – fizičkom licu dostaviti izveštaj o naplaćenim naknadama koji se odnosi na taj račun, za period do dana njegovog gašenja i to najkasnije u roku od 30 dana od dana gašenja računa.

Kada su predmet ugovora platne usluge Banka obaveštava klijente-korisnike platnih usluga fizička lica/poljoprivrednike/preduzetnika o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora najkasnije 60 dana pre stupanja na snagu predloženih izmena.

Banka će izmene i dopune dostaviti elektronskim putem ukoliko je e-mail adresa dostupna Banci, u suprotnom dostava će se izvršiti putem pošte na poslednju Banci poznatu adresu.

Smatraće se da se klijent saglasio sa predloženim izmenama, ukoliko do dana početka primene istih, nije obavestio banku da nije saglasan.

Klijent ima pravo da, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako nije saglasan sa tim izmenama.

### Član 17.

Klijenti fizička lica/poljoprivrednici/preduzetnici imaju **posebna prava** u sledećim slučajevima:

- 1) Kod ugovora o revolving kreditu, da na uobičajeni način, bez naknade i u svakom momentu, osim ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mesec dana - raskinu ugovor o revolving kreditu. Ako je to ugovoreno, Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu klijenta obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca ranije. Ako je tako ugovoreno, Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti korisnika i dr.) uskratiti klijentu pravo na povlačenje sredstava, s tim što će ga o razlozima uskraćivanja obavestiti u pisanoj formi, i to, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna tri radna dana, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.
- 2) Kod odobravanja kredita odnosno polaganja depozita indeksiranih u stranoj valuti, na primenu zvaničnog srednjeg kursa koji se primenjuje i pri otplati kredita odnosno isplati depozita.
- 3) Na primenu istog metoda obračuna kamate na položeni namenski depozit sa ugovorenom kamatom koji je položen radi dobijanja kredita, a koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.
- 4) Da, bez naknade podignu u gotovini sredstva sa svog dinarskog ili deviznog računa koji se vodi kod Banke i to i u slučajevima odmah posle evidentiranog priliva, osim u slučaju iznosa većeg od 600.000 dinara ili u dinarskoj protivvrednosti ako su u pitanju devizna sredstva koja Banka može isplatiti najkasnije narednog radnog dana, s tim što preduzetnici i poljoprivrednici mogu podizati sredstva u skladu sa Pravilnikom o uslovima i načinu plaćanja u gotovom novcu u dinarima za pravna lica i za fizička lica koja obavljaju delatnost ("Službeni glasnik RS", br. 77/2011 od 14.10.2011.), a devizna

sredstva u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju („Službeni glasnik RS“ br. 62/2006, 31/2011 i 119/2012).

5) Na besplatno gašenje računa i platne kartice.

#### Član 18.

U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz ugovora o kreditu (uključujući i ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa, i ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice) drugoj banci, klijent fizičko lice/poljoprivrednik/preduzetnik zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema prvoj banci, a druga banka ne može klijenta fizičko lice, poljoprivrednika, preduzetnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka će klijenta fizičko lice/poljoprivrednika/preduzetnika obavestiti o ustupanju potraživanja iz prethodnog stava na ugovoreni način (pisanim putem, elektronski na prijavljenu elektronsku kontakt adresu ili na drugi ugovoreni način) u razumnom roku odmah nakon izvršenog ustupanja potraživanja.

#### Član 19.

Klijent fizičko lice/poljoprivrednik/preduzetnik ima pravo na **prevremenu otplatu kredita**, u potpunosti ili delimično, u kom slučaju se umanjuje ukupna cena kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora.

Banka može naplatiti naknadu za prevremenu otplatu kredita ako je za period prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promenljiva nominalna kamatna stopa i to:

- do visine pretrpljene štete a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita (ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora duži od jedne godine), odnosno
- do 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita (ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora kraći od jedne godine)
- i to samo pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od 12 meseci veći od 1 milion dinara, pri čemu naknada ne može biti veća od iznosa kamate koju bi klijent platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

Naknadu iz stava 2. ovog člana Banka ne naplaćuje:

- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđivanje otplate;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti.

U ovom slučaju Banka može naplatiti naknadu do visine pretrpljene štete a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita (ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora duži od jedne godine) odnosno do 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita (ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora kraći od jedne godine) i to samo pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od 12 meseci veći od 1 milion dinara, gde naknada ne može biti veća od iznosa kamate koju bi klijent platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

Pod štetom iz prethodnog stava podrazumeva se razlika između kamate ugovorene sa klijentom fizičkim licem, poljoprivrednikom, preduzetnikom i tržišne kamate po kojoj Banka može da plasira iznos dobijem prevremenom otplatom u momentu ove otplate, uključujući i administrativne troškove.

Klijent fizičko lice/poljoprivrednik/preduzetnik ima pravo na prevremenu otplatu kreditne kartice, bez naknade.

#### Član 20.

U slučajevima kada postoje povezani ugovori o kreditu i o kupovini robe gde kupac robe na kredit (klijent fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik) odustaje od kupovine robe u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, prestaje da ga obavezuje povezani ugovor o kreditu – kredit koji je trebao biti sredstvo plaćanja kupljene robe.



## Opšti uslovi poslovanja

U slučaju iz prethodnog stava ovog člana Banka će klijentu fizičkom licu, poljoprivredniku, preduzetniku vratiti bez odlaganja otplaćeni iznos kredita, s kamatom, koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obaveštena o odustanku.

## ODGOVORNOSTI BANKE

### Član 21.

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 pri čemu Banka postupa u skladu sa važećim propisima koji uređuju ovu materiju.

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, SMS uslugom mobilne telefonije, kao i direktnom usmenom komunikacijom. Usmena komunikacija ostvaruje se na šalterima Banke, preko Call Centra ili pozivom telefona zaduženog kreditnog savetnika.

### Član 22.

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 23.

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 24.

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 25.

Banka ima pravo na slobodan izbor klijenata.

Banka ne finansira nezakonite aktivnosti i poslove, niti podržava bilo koje druge aktivnosti koje su proistekle iz nezakonitih aktivnosti, ili koje kao krajnji cilj imaju neku nezakonitu aktivnost.

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, uz posebnu saglasnost klijenta 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 tim proizvodima i uslugama i, ako je data posebna izričita saglasnost za tu svrhu, o drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

## ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI KLIJENATA I DRUGIH LICA

### Član 25a.

U cilju uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa klijentom, u svojstvu Rukovaoca podacima o ličnosti, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", broj 87/2018) – u daljem tekstu ovog dela: Zakon, Banka ima obavezu i poslovnu potrebu da u svojoj bazi podataka poseduje i obrađuje određene podatke koji se odnose na klijente i druga lica čiji podaci su joj neophodni za poslovanje a koji se u skladu sa tim zakonom smatraju podacima o ličnosti.

**Podatak o ličnosti** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice, a na osnovu kojeg je ono određeno ili određivo, neposredno ili posredno, bez obzira na oblik u kome je takav podatak izražen i na nosač informacije (papir, traka, film, elektronski medij i sl.).

Kao rukovalac podacima o ličnosti svojih klijenata i drugih lica čiji podaci su joj neophodni za izvršenje poslovnih obaveza, Banka je odgovorna za zaštitu tih podataka u skladu sa Zakonom.

Banka u svom poslovanju obrađuje podatke o ličnosti klijenata i drugih lica čiji podaci su joj neophodni za izvršenje poslovnih obaveza (u daljem tekstu: lica na koja se podaci odnose) u svrhu sklapanja i izvršenja ugovornog odnosa sa tim licima, kao i u cilju ispunjavanja obaveza određenih zakonom i drugim propisima. Realizacija poslovnog odnosa sa Bankom nije moguća bez prikupljanja i obrade obaveznih i poslovno uslovljenih podataka. Prilikom radnji obrade, Banka postupa u skladu sa načelima obrade propisanim Zakonom.

Banka obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti:

**1) podaci koje je Banka dužna da obrađuje na osnovu različitih propisa** koji uređuju njeno poslovanje (ispunjenje pravnih obaveza Banke).

To su identifikacioni podaci s važeće identifikacione isprave i ostali podaci koje je Banka obavezna da prikupi u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim pozitivnim propisima, i to:

ime i prezime, datum i mesto rođenja, adresa prebivališta i/ili boravišta, jedinstveni matični broj (JMBG), vrsta i broj ličnog dokumenta, naziv izdavaoca, datum i mesto izdavanja, te u slučaju potrebe podaci koji se odnose na poresko prebivalište izvan Republike Srbije.

U slučaju da je lice preduzetnik ili obavlja samostalnu delatnost, osnovni podaci koje Banka prikuplja su i podaci iz nadležnog registra i to: poslovno ime, pravna forma, adresa, sedište, matični broj i PIB.

**2) podaci čija je obrada neophodna za izvršenje ugovora** zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose, a pre zaključenja ugovora. Ovi podaci u konkretnom slučaju zavise od usluge/proizvoda koji se ugovara, odnosno koristi, pri čemu Banka strogo vodi računa o poštovanju principa "minimizacije podataka"(te vrši obradu samo onih podataka o ličnosti koji su neophodni u navedenu svrhu obrade).

Za proizvode i usluge s kreditnom izloženošću prema Banci nužni su podaci za upravljanje kreditnim rizicima od strane Banke, i to oni koji se odnose na podatke o imovinskom stanju klijenta, članovima domaćinstva, primanjima i zaposlenju, a u slučaju obavljanja samostalne delatnosti, to su takođe i statusni podaci, finansijski podaci o poslovanju i slični podaci.

Podatak neophodan za izvršenje ugovora može biti i **kontakt podatak**, ukoliko je isti potreban za realizaciju usluge ili proizvoda Banke (npr. adresa elektronske pošte za uslugu elektronskog bankarstva ili broj mobilnog telefona za uslugu mobilnog slanja SMS-a o stanju/prometu po računuu).

**3) Kontakt podaci** su dobrovoljno dati podaci, koji služe da Banka na brz i jednostavan način obavesti lica na koje se podaci odnose o činjenicama i događajima značajnim za proizvod ili uslugu za koju su ta lica iskazala interes ili koje koriste, te da im dostavi informacije/dokumentaciju na njihov zahtev, osim ako nije drugačije ugovoreno ili je drugačije propisano kao pravna obaveza Banke.

Ovi podaci su: adresa različita od adrese prebivališta i boravišta koja je dostavljena na osnovu zakona, broj telefona, broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, a u slučaju obavljanja samostalne delatnosti i: adresa različita od adrese sedišta, ime i prezime kontakt osobe, broj telefona, broja mobilnog telefona, telefaksa I /ili adresa elektronske pošte.

Zaključenjem ugovora sa Bankom, klijent, kao lice na koje se podaci odnose, daje svoj pristanak Banci i informisan je da Banka vrši obradu njegovih podataka neophodnih u svrhu izvršenja ugovornih prava i obaveza, u skladu sa ovim delom Opštih uslova poslovanja i Zakonom .

Ukoliko klijent ne želi da se pojedini njegovi podaci obrađuju u Banci, neophodno je da sa tim upozna Banku prilikom zasnivanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem. U ovom slučaju, klijent, kao lice na koje se podaci odnose, ima pravo na informaciju da je davanje podataka o ličnosti neophodan uslov za zaključenje ugovora, te da su moguće određene posledice po poslovni odnos sa Bankom ako ne želi da dostavi tražene podatke.

Podaci o ličnosti su pohranjeni i čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka Banke u Republici Srbiji, EU i/ili državama koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, odnosno zemljama za koje je od strane institucija EU utvrđeno da obezbeđuju primereni nivo zaštite. Podaci o klijentima, kao licima na koje se podaci odnose, koriste se isključivo u cilju uspostavljanja, realizacije i održavanja poslovnog odnosa klijenta i Banke i u skladu sa zakonskim načelima obrade. Ovi podaci su, u skladu sa Zakonom, zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili neovlašćenog pristupa, pri čemu je Banka preduzela neophodne tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka, u skladu sa utvrđenim standardima postupanja u ovoj oblasti, te utvrdila obavezu lica koja su zaposlena na obradi da čuvaju tajnost tih podataka.

Podaci o klijentima koriste se (obrađuju) od strane ovlašćenih zaposlenih u Banci, članova organa Banke, pravnih lica povezanih sa Bankom, a, u slučaju potrebe i zakonitog zahteva i od strane državnih organa.

Pojedine procese obrade podataka Banka obavlja koristeći usluge pružaoca usluga, uz primenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka o ličnosti, npr. pružaoca IT usluga, usluga arhiviranja, ispisa i slanja dopisa klijentima, pružaoca usluga procesuranja kartičnih transakcija itd.

Pružaoци usluga za Banku kao rukovaoca obrade deluju u odnosu na podatke o ličnosti kao obrađivači, te Banka vodi računa da su ti pružaoci usluga iz Republike Srbije, EU ili država koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, a čime je osiguran najviši stepen zaštite podataka o ličnosti lica čiji se podaci obrađuju a u skladu sa Zakonom. Dodatno, Banka na osnovu posebnog ugovora (ili specifičnih ugovornih odredaba drugih ugovora) obavezuje obrađivače podataka da sa podacima postupaju na nivou najmanje jednakom onom po kome postupaju ovlašćena lica Banke, uz tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka koje takođe moraju biti obezbeđene.

## Opšti uslovi poslovanja

Banka ima pravo da podatke o ličnosti koji se odnose na lica čiji se podaci obrađuju, kao i podatke o njihovim povezanim licima, i dodatnu dokumentaciju i druge informacije koje se odnose na ta lica a koje je Banka prikupila u toku poslovnog odnosa prosledi:

- Članovima svojih organa, svojim akcionarima, povezanim licima - članicama Erste Grupe,
- spoljnom revizoru Banke,
- nadležnim poreskim organima,
- Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije,
- Narodnoj banci Srbije,
- drugim državnim organima i licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, a u skladu sa Zakonom o bankama i drugim zakonima
- trećim licima sa kojima Banka ima zaključen Ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima a koji obezbeđuje bezbednost tih podataka.

Lica na koja se podaci odnose mogu se, radi ostvarivanja svojih prava i dodatnih informacija vezanih za zaštitu njihovih podataka (pored drugih dostupnih kanala), obratiti Banci redovnim kanalima komunikacije (npr. u filijali) ili, direktno **licu za zaštitu podataka o ličnosti** putem elektronske pošte na adresu **dpo@erstebank.rs**.

### Član 25b

#### Osnov prikupljanja i obrade podataka o ličnosti

##### 1. Realizacija poslovnog odnosa i ispunjenje obaveza određenih propisima

Banka podatke prikuplja neposredno od klijenta, kao lica na koje se podaci odnose, prilikom ugovaranja i iskazivanja interesa za usluge i proizvode, prilikom korišćenja proizvoda i usluga Banke (npr: prilikom realizacije platne transakcije), kao i prilikom bilo koje komunikacije klijenta sa Bankom (npr: poziv upućen kontakt centru).

U svrhu realizacije poslovnog odnosa, zatim prava i obaveza Banke određenih propisima, Banka podatke prikuplja i iz javno dostupnih registara/evidencija, kao što su registar Agencije za privredne registre, Jedinstveni registar računa, Kreditni biro i slično.

##### 2. Lični pristanak na obradu podataka

Na osnovu datog pristanka, Banka obrađuje podatke sadržane u izjavi o saglasnosti isključivo u svrhu ili za svrhe za koje je ta saglasnost data. Pristanak na obradu podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha, lice na koje se podaci odnose daje potpuno dobrovoljno, te davanje i opoziv pristanka na obradu ne utiče na ugovaranje korišćenja proizvoda i usluga Banke ili na realizaciju već ugovorenih proizvoda i usluga. Obrada podataka na osnovu ličnog pristanka doprinosi kontinuiranom unapređenju kvaliteta proizvoda i usluga Banke.

Pristanak na obradu podataka može se dati za jednu ili više tačno definisanih svrha obrade kao što su:

- Kreiranje posebnih ponuda/preporuka o proizvodima, uslugama i mogućnostima njihovog korišćenja (personalizovani marketing) u cilju efikasnijeg upravljanja ličnim finansijama. Navedena obrada podataka može uključivati profilisanje koje služi isključivo za predviđanje potreba lica na koje se podaci odnose radi pripreme odgovarajuće ponude proizvoda ili usluga od strane Banke.
- Povremeno informisanje o proizvodima i uslugama, pogodnostima, nagradnim igrama, novostima i promenama u poslovanju Banke, članicama Erste Grupe i poslovnih partnera Banke (direktni marketing).
- Unapređenje proizvoda i usluga Banke na osnovu rezultata povremenih istraživanja o iskustvu klijenata u vezi sa korišćenjem tih proizvoda i usluga.

**Pristanak za obradu podataka može se povući (opozvati) u svakom trenutku**, nakon čega Banka više neće obrađivati podatke u svrhu za koju je pristanak bio dat. Pristanak se može povući na način na koji je dat, kroz sve dostupne kanale komunikacije koje je Banka obezbedila. Pristanak se može povući i samo delimično. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade vršene na osnovu pristanka datog pre povlačenja.

## Član 25c.

**Rok čuvanja podataka o ličnosti**

Banka podatke o ličnosti koji su prikupljeni u cilju izvođenja prava i obaveza iz poslovnog odnosa obrađivati dok traje poslovni odnos Banke sa licem na koje se podaci odnose, osim u slučajevima kada je Banka u obavezi da podatke čuva i ograničeno vreme nakon okončanja poslovne saradnje sa licem na koje se podaci odnose, a na osnovu zakona (npr. Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma), pristanka lica na koje se podaci odnose ili legitimnog interesa Banke (npr. u slučaju eventualnog spora lica na koje se podaci odnose i Banke).

Podaci o ličnosti koji se obrađuju isključivo po osnovu pristanka lica na koje se ti podaci odnose, obrađuju se samo u onom roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade za koju je pristanak dat, odnosno do opoziva pristanka od strane lica na koje se podaci odnose.

**Prava lica na koje se podaci odnose u vezi sa obradom podataka o ličnosti**

## Član 25d

Klijent, kao lice na koje se podaci odnose, može tražiti od Banke na uvid podatke iz svog poslovnog odnosa sa Bankom, kao i kopiju tih podataka. **Način na koji klijent podnosi ovaj zahtev mora biti takav da omogućuje identifikaciju lica koje podnosi zahtev upravo u cilju zaštite podataka.** Neposrednim dolaskom na šalter Banke ostvaruje se direktna identifikacija podnosioca zahteva. Svi ostali vidovi kontaktiranja Banke (telefon, mail, društvene mreže itd) radi ostvarivanja prava u vezi sa obradom podataka o ličnosti, zahtevaju isključivo korišćenje kontakt podataka koje je klijent zvanično prijavio Banci za potrebe komunikacije sa Bankom (prijavljena aktuelna adresa stanovanja / boravka – u slučaju dostave zahteva poštom, prijavljena aktuelna mail adresa – u slučaju dostave zahteva mailom).

Klijent ima pravo da od Banke zahteva informaciju o tome da li Banka obrađuje njegove podatke o ličnosti, koje podatke Banka obrađuje, pristup tim podacima, kao i dodatne informacije o svrsi obrade i vrstama podataka koji se obrađuju i ko su korisnici tih podataka.

Banka je dužna da licu na koje se podaci odnose pruži informacije o postupanju na osnovu zahteva najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva.

Banka (kao rukovalac) će licu na koje se podaci odnose, na njegov zahtev, dostaviti kopiju podataka koje obrađuje. Banka može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu dodatnih kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose. Zahtev za kopiju može se podneti Banci neposredno, na šalteru Banke uz popunjavanje određene forme za predmetni zahtev, ili u pisanoj formi, putem redovne pošte, ili elektronskim putem. Ako se zahtev za kopiju dostavlja elektronskim putem, informacije se dostavljaju u uobičajeno korišćenom elektronskom obliku, osim ako je lice na koje se podaci odnose zahtevalo drugačije dostavljanje.

U slučaju kada se u postupku po zahtevu za pristup podacima utvrdi da se podaci o ličnosti podnosioca zahteva **ne obrađuju**, Banka će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana, pismeno obavestiti podnosioca zahteva da je proverom utvrđeno da ne postoje podaci o ličnosti u vezi kojih se mogu ostvariti prava predviđena Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kao i da se može pritužbom obratiti **Povereniku za zaštitu informacija od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti**, odnosno tužbom sudu.

**Pravo na obaveštenje o obradi** - Lice na koje se podaci odnose ima pravo da od Banke zahteva informaciju o tome da li obrađuje njegove podatke o ličnosti, pristup tim podacima, kao i informacije o svrsi obrade i vrstama podataka koji se obrađuju, o primaocu ili vrstama primalaca kojima su podaci o ličnosti otkriveni ili će im biti otkriveni, o predviđenom roku čuvanja podataka o ličnosti, o postojanju prava da od Banke zahteva ispravku ili brisanje njegovih podataka o ličnosti, prava na ograničenje obrade i prava na prigovor na obradu, pravu da se podnese pritužba Povereniku. Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju podnosi se Banci u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem ili neposredno, na šalteru Banke, uz popunjavanje određene forme a nužni troškovi izrade dodatnih kopija padaju na teret klijenta.

## Opšti uslovi poslovanja

**Pravo na ispravku i dopunu** - Klijent odnosno lice čiji se podaci obrađuju ima pravo da se njegovi netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, ova lica imaju pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopune, što može uključivati i davanje dodatne izjave ili dostave dokaza o promeni podataka. Ispravku i dopunu podataka najlakše i najbrže klijent može izvršiti na isti način kako je te podatke inicijalno i prijavio / dostavio Banci odnosno u skladu sa ugovornom klauzulom koja definiše obaveznu prijavu promene podataka.

**Pravo na brisanje** - Klijent odnosno lice čiji se podaci obrađuju ima pravo da se njegovi podaci o ličnosti izbrišu od strane Banke a posebno u slučajevima kada podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni i kada je klijent opozvao pristanak za obradu a nema drugog pravnog osnova za obradu. U skladu sa Zakonom, pravni osnov za nastavak obrade podataka može biti poštovanje zakonske obaveze Banke (kao finansijske institucije) kojom se zahteva obrada i čuvanje podataka u skladu sa drugim propisima koji uređuju poslovanje finansijskih institucija. U slučaju da klijent, u skladu sa Zakonom opozove pristanak na obradu, Banka će ga upozoriti na moguće posledice po poslovni odnos sa Bankom koje proizlaze iz činjenice da su podaci kojima Banka više neće imati pristup neophodni za održavanje tog poslovnog odnosa.

**Pravo na ograničenje obrade** - Klijent odnosno lice čiji se podaci obrađuju ima pravo da se obrada njegovih podataka o ličnosti ograniči od strane Banke kao rukovodca u slučajevima predviđenim Zakonom. Ako je obrada ograničena, Banka je dužna da informiše Klijenta o prestanku ograničenja. Ako je obrada ograničena iz zakonskih razloga, podaci se mogu dalje obrađivati samo na osnovu pristanka lica na koje se podaci odnose, osim ako se radi o njihovom pohranjivanju ili u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva ili zbog zaštite prava drugih fizičkih, odnosno pravnih lica ili zbog ostvarivanja značajnih javnih interesa.

**Pravo na prenosivost podataka** – Klijent odnosno lice čiji se podaci obrađuju ima pravo da njegove podatke o ličnosti koje je prethodno dostavio Banci kao rukovodcu primi od Banke u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i ima pravo da ove podatke prenese drugom rukovodcu bez ometanja od strane Banke, isključivo ako su zajedno ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) obrada je zasnovana na zakonitom pristanku ili na osnovu ugovora, i
- 2) obrada se vrši automatizovano.

Ostvarivanje prava na prenosivost podataka ne može štetno uticati na ostvarivanje prava i sloboda drugih lica.

**Pravo na prigovor** - Ako smatra da je to opravdano u odnosu na posebnu situaciju u kojoj se nalazi, klijent odnosno lice čiji se podaci obrađuju ima pravo da u svakom trenutku podnese Banci kao rukovodcu prigovor na obradu njegovih podataka o ličnosti, koja se vrši u skladu sa Zakonom uključujući i profilisanje koje se zasniva na tom zakonu. Banka je dužna da prekine sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim ako mu predoči da postoje zakonski razlozi za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva.

Klijent odnosno lice čiji se podaci obrađuju ima i druga prava i obaveze definisane Opštim uslovima poslovanja, drugim opštim i pojedinačnim aktima Banke i ugovorima koje je zaključio sa Bankom.

### Član 25e

Odredbe ovog dela Opštih uslova poslovanja koji se odnose na zaštitu podataka o ličnosti shodno se primenjuju i na klijente posebnih organizacionih delova Banke koji obavljaju kastodi poslove (Odeljenje za kastodi poslove) i brokersko-dilerske poslove (BDD).

Uz odredbe ovih Opštih uslova poslovanja zaštita podataka o ličnosti klijenata Odeljenja za kastodi poslove i BDD vrši se i na osnovu internih i opštih akata tih organizacionih delova Banke te zaključenih ugovora o obavljanju navedenih poslova sa njihovim klijentima.

Prilikom obrade i u zaštiti podataka o ličnosti, Odeljenje za kastodi poslove i BDD postupaju u skladu sa zakonskim načelima obrade.

### Član 25f

Banka je član Foruma za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, čiji je osnovni cilj efikasna zaštita klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao

## Opšti uslovi poslovanja

i samih banaka. Članovi Foruma međusobno razmenjuju podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara. Banka, kao i ostali članovi Foruma, ima obavezu da podatke i informacije do kojih je došla u komunikaciji sa drugim članovima Foruma čuva kao poslovnu tajnu, u skladu sa propisima i aktima poslovne politike Banke.

Banka ima legitimni interes da razmenjuje podatke i informacije sa članovima Foruma jer je razmena i obrada podataka neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke kao rukovaoca (sprečavanje prevara, zaštita imovine Banke) ili trećih lica (sprečavanje nanošenja štete trećim licima).

Banka razmenu ličnih podataka i njihovu obradu vrši u skladu sa ovim delom Opštih uslova poslovanja.

### Bankarska tajna

#### Član 26.

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 27.

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

- na osnovu Odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i 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 28.**

Klijent ugovorom daje saglasnost i ovlašćuje Banku da sve podatke koje je prezentovao Banci prilikom zaključenja Ugovora, kao i podatke do kojih Banka dođe u toku realizacije ovog Ugovora, a koji se u smislu Zakona o bankama smatraju poslovnom tj. bankarskom tajnom, može koristiti, obrađivati i čuvati u svrhu realizacije tog Ugovora., Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da podatke iz prethodnog stava, može proslediti i obradu podataka poveriti članicama Erste Grupe, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, ili trećem pravnom licu, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou Erste Grupe, kao i za efikasnije ispunjenje zakonskih obaveza i ugovornog odnosa sa klijentom Banke, pod uslovom da je Banka ugovornim odnosom sa navedenim pravnim licima kojima vrši prenos podataka i poverava obradu tih podataka obezbedila isti ili viši nivo zaštite poverljivosti, poslovne tajne i čuvanja integriteta podataka koji primenjuje i prema svojim klijentima, kao i da je obezbedila da podaci budu odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa, i da lica koja su angažovana na obradi, budu obavezana da čuvaju tajnost podataka.

**Bankarski rizici****Član 29.**

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 odredjenim slučajevima kada klijentova potreba 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.

**Upravljanje sukobima interesa****Član 30.**

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.

**Politika o poslovnim poklonima****Član 31.**



## Opšti uslovi poslovanja

Politika o poklonima Banke reguliše upravljanje sukobom interesa koji nastaje u momentima u kojima zaposleni Banke prihvataju poklone, i ostale privatne koristi ponuđene od strane klijenata i drugih poslovnih partnera Banke, koji se smatraju neprimerenim ili premašuju granice uobičajenog poslovnog odnosa.

Politika za sprečavanje korupcije propisuje pravila koje zabranjuju ponašanja zaposlenih koja vode krivičnom delu korupcije. Zaposlenima nije dozvoljeno da, u vezi sa obavljanjem poslovne aktivnosti, nude ili pružaju trećim licima pogodnosti, bilo da se radi o novčanim davanjima ili pogodnostima u vidu drugih usluga.

Putem izveštaja zaposlenih o ponuđenim poslovnim poklonima Banka prikuplja i obrađuje podatke koji se odnose na poslovne poklone, i to: podatke o identitetu klijenta / poslovnog partnera koji je ponudilac poklona zaposlenom Banke, kao i o vrsti i procenjenoj vrednosti ponuđenog poslovnog poklona. Svrha obrade ovih podataka o ličnosti je upravljanje sukobom interesa u Banci, te sprečavanje nanošenja štete drugim klijentima Banke dovodeći ih u lošiji položaj u odnosu na određene klijente.

Obradom podataka o poslovnim poklonima Banka umanjuje sukob interesa koji može nastati iz uticaja poklona na nepristrasan i zakonit rad zaposlenih na najmanju moguću meru. Sve prihvaćene poklone, koji su suprotni Politici Banke, Banka prosleđuje u humanitarne svrhe.

## ODGOVORNOSTI KLIJENTA

### Član 32.

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, opštih uslova korišćenja pojedinih proizvoda, 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 33.

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, promeni ovlašćenog lica i drugim promena bitnim za nesmetano obavljanje poslovanja klijenta preko Banke.

O statusnim i drugim promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre, suda ili drugog nadležnog organa 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 takođe obavezan da prijavi Banci promenu svih podataka koje je prijavio Banci kao relevantne za dostavu obaveštenja i informacija a koje se ne nalaze u zvanično registrovanim podacima vezanim za klijenta u suprotnom Banka neće snositi posledice neprijavlivanja ovakvih promena. Navedeno se naročito odnosi na kontakt podatke prijavljene u svrhu obaveštavanja klijenta koje Banka vrši u skladu sa propisima i ovim Opštim uslovima poslovanja, kao i na sva druga obaveštavanja koja su u interesu klijenta i Banke, a koji uključuju poštansku adresu, broj telefona, E-mail adresu i slično.

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

### Član 34.

## Opšti uslovi poslovanja

Pisana komunikacija između Banke i klijenta vrši se prema poštanskoj i/ili elektronskoj adresi o kojoj je klijent obavestio Banku, odnosno putem slanja SMS poruka na broj mobilnog uređaja dostavljen Banci.

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 poslata na klijentovu poslednju adresu prijavljenu Banci, a obaveza Banke 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 izvršen elektronskim putem na trajnom nosaču podataka koji omogućava čuvanje podataka – E-mail, SMS koji je klijent naznačio kao kontakt podatak
- na dan dostave na drugi način po izboru Banke u slučajevima kada sa klijentom nije drugačije ugovoreno.

Posledice neispunjavanja obaveze iz prethodnog stava ovog člana snosiće Klijent.

U slučaju da pošiljka / elektronska poruka dostavljena klijentu bude vraćena Banci zbog netačno datih podataka Banci od strane klijenta ili neažuriranih podataka, Banka može prestati da šalje pisane / elektronske 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.

U slučaju iz prethodnog stava smatraće se da je klijent uredno obavešten, ukoliko je Banka obveštenje klijentu dostavila na poslednju Banci prijavljenu i poznatu adresu/e-mail/br. mobilnog uređaja.

### Član 35.

Isprave i obaveštenja koje klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavljaju se u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača/prevodioca za taj jezik, a u određenim slučajevima strana dokumenta moraju biti overena od strane notara i nadoverena apostilom.

Isprave, obaveštenja i nalozi koje klijent dostavlja Banci moraju biti jasni, potpuni i nedvosmisleni, čitko popunjeni/napisani, kao i sve naknadne 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 31 i 32.

## Punomoćje

### Član 36.

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 uz njegovo lično prisustvo pri čemu Banka sve obavezne podatke prikuplja od tog lica ili uvidom u njegove identifikacione dokumente. Punomoćnik ne može biti ovlašćen da dalje prenosi punomoćje ili da ugasi, odnosno zatvori račun bez specijalnog punomoćja datog od strane klijenta.

### Član 37.

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 / otkazom punomoćja.

### Član 38.

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. Ukoliko vlasnik računa nije u mogućnosti da lično pristupi u Banku, prihvatiće se opoziv/izmena/dopuna punomoćja overena od strane nadležnog organa.

## Nalozi Banci

### Član 39.

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/propisanom 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 40.

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 41.

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

Platne naloge u iznosu do 300.000 dinara za koje je Klijent prilikom popunjavanja naloga odabrao opciju hitno, Banka će, u skladu sa pravilima instant plaćanja izvršiti trenutno ili gotovo trenutno u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini u zavisnosti od kanala prijema (u radno vreme filijale, 24/7/365 putem elektronskog ili mobilnog bankarstva).

### Član 42.

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 nepravilnostima obavestiti Banku.

### Član 43.

Način i uslovi ispostavljanja platnih naloga bliže su uređeni Opštim uslovima pružanja platnih usluga za stanovništvo i poljoprivrednike, Opštim uslovima pružanja platnih usluga za preduzetnike i Opštim uslovima pružanja platnih usluga za poslovne subjekte.

## Prigovor klijenta i druge reklamacije

**Član 44**

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 45.**

Klijent ima pravo da Banci uputi prigovor u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor) ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s klijentom. Klijent ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Klijentom se smatra i davalac sredstava obezbeđenja.

Banka je dužna da klijentu u pismenoj formi dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru klijentu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Izuzetno, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka je dužna da u obaveštenju jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu sa prethodnim stavom.

Banka ne može klijentu koji je podneo prigovor naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se klijent ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja prigovora, kao i način postupanja davaoca finansijskih usluga po prigovoru.

**Član 46.**

Ako je klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana - klijent može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s klijentom, odnosno podnosiocem prigovora. Klijent može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka iz stava 1. ovog člana.

Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će od Banke zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze - u roku koji ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva. Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

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

Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja pritužbe, kao i način postupanja po pritužbi.

**Član 47.**

## Opšti uslovi poslovanja

Ako je klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, klijent više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika. Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpiše strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između klijenta i davaoca usluge ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### Član 48.

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.

Način podnošenja reklamacija u vezi sa platnim uslugama definisan je opštim uslovima pružanja platnih usluga.

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 49.

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 prijema dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavještena.

## Instrumenti obezbeđenja

### Član 50.

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

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

### Član 51.

## Opšti uslovi poslovanja

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 navođenje 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.

U toku trajanja ugovornog odnosa obe ugovorne strane mogu inicirati zamenu uspostavljenog sredstva obezbeđenja u skladu sa propisima i internim aktima Banke.

## Neispunjenje ugovornih obaveza od strane klijenta i raskid ugovora

### Član 52.

Ako klijent i posle dostavljanja obaveštenja ne izmiri dospеле obaveze, Banka ima pravo da svoje potraživanje proglasi dospelim i da zahteva naplatu celokupnog potraživanja. Takvo obaveštenje Banka sačinjava u pisanoj formi uz navođenje razloga za raskid ugovora/naplata potraživanja.

### Član 53.

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

### Član 54.

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 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 55.

Klijent i Banka mogu raskinuti ugovorni odnos u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja, opštih uslova pružanja platnih usluga i u skladu sa pojedinačnim uslovima definisanim u ugovoru.

Pravno dejstvo raskida ugovornog odnosa počinje da teče od dana slanja obaveštenja o raskidu, na poslednju prijavljenu adresu prebivališta odnosno boravišta i/ili email adresu koju je klijent prijavio Banci, ukoliko drugačije nije izričito ugovoreno.

### Član 56.

Kod poslova sa tekućim/platnim računima Banka može raskinuti ugovorni odnos i ako ugovorom to nije eksplicitno definisano u sledećim slučajevima i na sledeći način:

- kada je tekući/platni račun u stalnom negativnom saldu bez priliva po računu u kontinuitetu godinu dana, uz negativni saldo koji je akumuliran usled neizmirenja naknada za vođenje računa i sl., u kom slučaju Banka zatvara partiju računa bez posebnog obaveštenja klijenta o zatvaranju,
- kada je tekući/platni račun u stalnom negativnom saldu bez priliva po računu u koninuitetu do godinu dana, uz negativni saldo koji je akumuliran usled neizmirenja naknada za vođenje računa i sl, u kom slučaju Banka zatvara partiju računa uz obaveštenje klijenta o zatvaranju,

## Opšti uslovi poslovanja

- kada je tekući račun neaktivan (bez priliva i odliva odnosno sa saldom nula) duže od 12 meseci računajući od dana poslednjeg priliva/odliva..

Kod poslova sa tekućim računima Banka zadržava pravo da blokira isplate sa računa klijenta u slučaju da klijent:

- ne postupi u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama koje definišu obavezu prijavljivanja statusnih i drugih promena koje se registruju kod drugih organa i organizacija te podnošenje odgovarajuće dokumentacije Banci kojom se promena verifikuje i dokazuje .
- ne postupi u skladu sa zahtevom Banke i odredbama ovih Opštih uslova poslovanja u smislu prijavljivanja drugih podataka koji nisu obuhvaćeni prethodnom alinejom, a od značaja su za ugovorni odnos u skladu sa propisima i bezbednost rada samog klijenta i Banke, naročito u delu procedura poznavanja klijenta i drugih propisa kojima se zahteva obnova određene dokumentacija po isteku važenja, ili po samim propisima bez obzira na validnost važenja podataka i dokumenata.

Navedena blokada vrši se do momenta dok klijent ne ispunji zahteve propisa ili zahteve Banke ili, do momenta odluke Banke ili klijenta da se izvrši raskid ugovornog odnosa.

### Član 57.

Kod svih poslovnih odnosa Banka može raskinuti ugovorni odnos i ako to ugovorom nije eksplicitno definisano u sledećim slučajevima i na sledeći način:

- u slučaju da klijent ne ispunjava zahteve propisa i internih procedura Banke u vezi sa regulativom iz oblasti poznavanja klijenta i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- u slučaju da je po ocenama stručnih službi Banke prepoznat značajni reputacioni rizik za Banku u vezi sa klijentom i njegovim povezanim licima
- u slučaju da se u vezi sa klijentom ili njegovim povezanim licima vodi istražni postupak koji može bitno ugroziti poslovanje Banke, ili je Banka stekla saznanje o klijentu ili njegovim povezanim licima koje upućuje na mogući rizik od finansijskog kriminala.
- 

## PROCENA KLIJENTA

### Član 58.

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 59.

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 vršenju transakcije u iznosu od 15.000 evra ili više u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan izvršenja transakcije, bez obzira na to da li se radi o jednoj ili više međusobno povezanih transakcija, u slučaju kada poslovni odnos nije uspostavljen
- pri prenosu novčanih sredstava u iznosu od 1.000 evra ili više, u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije u slučaju kada poslovni odnos nije uspostavljen;

## Opšti uslovi poslovanja

- pri svakoj menjačkoj transakciji u iznosu od ili većem od 5000 evra u dinarskoj protivvrednosti, bez obzira na to da li se radi o jednoj ili više međusobno povezanih transakcija
- pri svakoj drugoj transakciji, nezavisno od njene vrednosti, ukoliko je transakcija takve prirode da zahteva dodatnu proveru stručnih službi Banke u smislu osnova. i izvora sredstava.

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:

### Minimum dokumentacije za fizička lica

Fotokopija važećeg ličnog dokumenta (lična karta ili pasoš) uz original na uvid i to za: klijenta fizičko lice i preduzetnika koji otvara račun ili uspostavlja ugovorni odnos sa Bankom, zaposlenog ili punomoćnika koji za preduzetnika/pravno lice otvara račun, i zakonskog zastupnika fizičkog lica i preduzetnika.

Za klijenta - maloletno lice: izvod iz matične knjige rođenih ili rešenje o starateljstvu ili važeća lična karta, a za punoletna lica pod starateljstvom - rešenje o starateljstvu.

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

### Posebni uslovi za pravna lica i preduzetnike

Svi klijenti - pravna lica i preduzetnici, su u obavezi da popune Podatke o vlasnicima pravnog lica, na obrascu, koji 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 Podacima o vlasnicima pravnog lica

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

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.



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 poslovnog odnosa i/ili transakcije;
- informacije o očekivanom prometu po računu;
- dokaz o plaćenom porezu;
- ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište ili boravište 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 preovlađujući uticaj na vođenje poslova i donošenje odluka u pravnom licu, kao i
- ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište ili boravište fizičkog lica koje pravnom licu posredno obezbedi ili obezbeđuje sredstva i po tom osnovu ima pravo da bitno utiče na donošenje odluka organa upravljanja tog pravnog lica prilikom odlučivanja o finansiranju i poslovanju;
- druge podatke, koje smatra potrebnim, u smislu postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranje terorizma i internim aktima.

#### **Član 61.**

Banka ima obavezu da se uzdrži od uspostavljanja poslovnog odnosa sa klijentom i da odbije izvršenje transakcije, kao i mogućnost da raskine postojeći poslovni odnos u slučaju da klijent nije podneo potpunu ili ažurnu dokumentaciju, kao i u slučaju kada nije moguće na zadovoljavajući način utvrditi identitet stvarnog vlasnika klijenta.

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 62.**

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 za poslednja dva obračunska perioda i periodični bilans za tekuću godinu, pre nastanka potraživanja, kao i Finansijske izveštaje u svim obračunskim periodima do potpunog izmirenja 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, Preduzetnik koji porez na prihode od samostalne delatnosti plaća na paušalno utvrđen prihod 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 za poslednja dva obračunska perioda i periodični bilans za tekuću godinu, pre nastanka potraživanja, i Finansijske izveštaje u svim obračunskim periodima do potpunog izmirenja potraživanja; navedena dokumentacija je neophodna i u slučaju da preduzetnik ima i povezano/a lice/a i jemca/e;

## Opšti uslovi poslovanja

- 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 63.

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 odnosno odobrenju kreditnog proizvoda donosi Banka.

## DEPOZITI

### Član 64.

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

Depoziti mogu biti u dinarima i devizama, i u dinarima sa valutnom klauzulom. Novčani depoziti mogu biti transakcioni, po viđenju 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 određen broj dana za obavezno prethodno obaveštenje Banke od strane klijenta o nameri i iznosu povlačenja depozita.

### Član 65.

Banka je u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita obavezna da osigurava depozite fizičkih lica/ poljoprivrednika/ 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 (prestanka postojanja) Banke, sledeći depoziti fizičkih lica/poljoprivrednika/preduzetnika i malih i srednjih pravnih lica:

- pravnih ili fizičkih lica povezanih s Bankom, u smislu zakona kojim se uređuju banke,
- ,
- 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.

## Opšti uslovi poslovanja

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 66.

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

Kreditni proizvodi indeksirani u stranoj valuti koji se plasiraju fizičkim licima, poljoprivrednicima i preduzetnicima se plasiraju i otplaćuju po srednjem kursu NBS na dan plaćanja anuiteta, a prema planu otplate kredita koji čini sastavni deo Ugovora o kreditnom proizvodu/plasmanu.

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 67.

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.

### Član 68.

Banka u skladu sa ugovorom sa klijentom može definisati očuvanje vrednosti plasmana primenom stope inflacije koja se iskazuje indeksom potrošačkih cena prema zvaničnim podacima Republičkog zavoda za statistiku Republike Srbije.

**POSLOVI SA HARTIJAMA OD VREDNOSTI I KASTODI POSLOVI****Član 69.**

Banka nudi usluge kastodi poslova. Kastodi posao podrazumeva pružanje usluga saldiranja i čuvanja hartija od vrednosti koje slede nakon trgovine ili investiranja, a naročito za investicione, penzione fondove i osiguravajuće kompanije. U takve usluge spadaju:

- otvaranje i vođenje računa hartija od vrednosti koje čine imovinu otvorenog fonda kod Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti (u daljem tekstu: Centralni registar), u svoje ime, a za račun članova otvorenog fonda (kastodi račun);
- otvaranje i vođenje računa hartija od vrednosti koje čine imovinu zatvorenog fonda kod Centralnog registra, u ime i za račun zatvorenog fonda;
- otvaranje i vođenje novčanih računa hartija od vrednosti kod Centralnog registra u ime i za račun zakonitih imalaca klijenata društava za upravljanje (račun upravljanja);
- otvaranje i vođenje računa investicionog fonda, prikupljanje uplata investicionih jedinica, prenos novčanih sredstava prilikom ulaganja imovine i isplate u vezi otkupa investicionih jedinica;
- izvršavanje naloga za prenos prava iz hartija od vrednosti i naloga za upis prava trećih lica na hartijama od vrednosti te staranje o prenosu prava iz tih hartija;
- izvršavanje naloga društva za upravljanje: prenos imovine, saldiranje, odnosno plaćanje i naplate po osnovu kupovine/prodaje imovine investicionog fonda, ukoliko nisu u suprotnosti sa zakonom i prospektom fonda;
- obaveštavanje društva za upravljanje o izvršenim nalogima i drugim preduzetim aktivnostima u vezi sa imovinom investicionog fonda;
- kontrola i potvrda obračunate neto vrednosti imovine otvorenog i zatvorenog fonda, vrednost investicione jedinice, odnosno neto vrednost imovine po akciji;
- kontrola obračuna prinosa otvorenog fonda;
- naplata potraživanja od izdavalaca po osnovu dospelih hartija od vrednosti, kamata i dividendi za račun zakonitih imalaca tih hartija te staranje o ostvarivanju drugih prava koja pripadaju zakonitim imaocima hartija od vrednosti koji su njeni klijenti;
- po ovlašćenju klijenta staranje o izvršavanju poreskih obaveza klijenta u vezi sa hartijama od vrednosti;
- obaveštavanje društva za upravljanje o korporativnim aktivnostima u vezi sa imovinom investicionog fonda, odnosno klijenta čijom imovinom društvo upravlja;
- obaveštavanje Komisije o uočenim nepravilnostima u poslovanju društva za upravljanje u vezi sa upravljanjem fondom, odmah nakon što uoči takve nepravilnosti;
- drugi poslovi u skladu sa zakonom.

Banka je član Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti i poseduje dozvolu za rad Komisije za hartije od vrednosti za račun klijenta i za postupanja po nalogu klijenta i obavljanje drugih poslova u skladu sa Zakonom o investicionim fondovima. 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 70.**

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, kamatni svop koje klijentima omogućavanju izvršavanje njegovih obaveza u željenim valutama ili zaštitu od određenih rizika u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju.

## POSLOVI SA KARTICAMA

### Član 71.

Banka izdaje platne kartice klijentima Banke. Kartica predstavlja platni instrument za raspolaganje sredstvima sa računa imaoca kartice u elektronskoj formi i instrument za dobijanje određenih informacija o računu imaoca 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 međunarodno važeće.

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

Način i postupak poslovanja sa platnim karticama uređen je opštim uslovima pružanja platnih usluga.

## PLATNE USLUGE

### Član 72.

U skladu sa Zakonom o platnim uslugama i podzakonskim aktima iz ove oblasti Banka obavlja sve poslove dinarskog platnog prometa.

Neposredno izvršavanje platnih usluga obavlja se na osnovu Okvirnog ugovora o platnim uslugama. Ovim ugovorom i dokumentima koja čine sastavni deo Okvirnog ugovora o platnim uslugama regulisana su međusobna prava i obaveze Banke i klijenta.

Bliži uslovi i način obavljanja platnih usluga uređeni su Opštim uslovima pružanja platnih usluga a posebno u delu instant plaćanja i davanja platnih naloga generisanjem/očitavanjem QR koda na mestu prodaje

### Član 73.

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, a fizičkom licu/preduzetniku/poljoprivredniku, na način definisan ugovorom.

Banka sačinjava izveštaj o stanju na računu i svim realizovanim promenama i dostavlja ga klijentu –fizičkom licu jednom mesečno na način ugovoren sa klijentom.

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

Banka, u skladu sa Zakonom o menici, obavlja i platne transakcije po osnovu menice. Platna transakcija po osnovu menice je transakcija kod koje primalac plaćanja inicira transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga kojim zahteva prenos sredstava s platiočevog računa na svoj račun.

### Član 74.

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

Za plaćanje, 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 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.

#### **Član 75.**

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 stornira 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 76.**

Elektronsko bankarstvo je bankarski proizvod kojim je klijentima omogućeno da svoje potrebe za određenim uslugama zadovolje bez fizičkog dolaska u Banku – elektronskim putem, bez dostavljanja proratne dokumentacije vezane za plaćanja, osim za transakcije vrednosti od ili preko 15.000 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, poljoprivrednici i fizička lica 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 račun, o prispelim prilivima i sl. u vreme i sa mesta koje je klijentu najpovoljnije.

### **ELEKTRONSKI NOVAC**

#### **Član 77.**

Banka izdaje elektronski novac putem Visa electron poklon kartice.

Visa electron poklon kartica (u daljem tekstu: Kartica) je prepaid platni instrument, na kojoj je magnetno pohranjen elektronski novac ekvivalentan novčanoj vrednosti prethodno uplaćenoj na račun za koji je Kartica vezana.

Elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema Banci kao izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava od Kupca/Korisnika kartice radi izvršavanja platnih transakcija.

Način i uslovi izdavanja elektronskog novca bliže su definisani Opštim pravilima i uslovima za izdavanje elektronskog novca i izdavanja i korišćenja Visa electron poklon kartice i pojedinačnim ugovorom kreiranim za ovaj proizvod.

### BROKERSKO - DILERSKI POSLOVI

#### Član 78.

Banka obavlja poslove ovlašćene banke u skladu sa Rešenjem o dozvoli za obavljanje ovih poslova Komisije za hartije od vrednosti.

Kao član Beogradske berze i Centralnog registra depoa kliringa hartija od vrednosti, a u skladu sa odredbama člana 147. i 211 Zakona o tržištu kapitala Banka može obavljati sledeće poslove:

- investicione usluge i aktivnosti koje se odnose na sve finansijske instrumente:
  - (1) prijem i prenos naloga koji se odnose na prodaju i kupovinu finansijskih instrumenata;
  - (2) izvršenje naloga za račun klijenta;
  - (3) trgovanje za sopstveni račun;
  - (4) investiciono savetovanje;
- dodatne usluge:
  - (1) čuvanje i administriranje finansijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući čuvanje instrumenata i sa tim povezane usluge, kao što je administriranje novčanim sredstvima i kolateralom;
  - (2) odobravanje kredita ili zajmova investitorima kako bi mogli da izvrše transakcije jednim ili više finansijskih instrumenata kada je društvo zajmodavac uključeno u transakciju;
  - (3) usluge deviznog poslovanja u vezi sa pružanjem investicionih usluga;
  - (4) istraživanje i finansijska analiza u oblasti investiranja ili drugi oblici opštih preporuka u vezi sa transakcijama finansijskim instrumentima;
  - (5) investicione usluge i aktivnosti, kao i dopunske usluge koje se odnose na osnov izvedenog finansijskog instrumenta u skladu sa zakonom, a u vezi sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti, kao i dopunskih usluga.

#### Član 79.

Uslovi i načini obavljanja poslova iz prethodnog člana, vrste naloga klijenata, načini, uslovi i redosledi izvršavanja naloga klijenata, međusobna prava i obaveze Ovlašćene banke i klijenata, etički kodeks, tarife naknada i druga pitanja od značaja za rad Ovlašćene banke definisana su u Pravilima poslovanja Odeljenja brokersko – dilerskih poslova i investicionog savetovanja Erste Bank a.d. Novi Sad i Pravilnikom o tarifi ovlašćene banke Erste Bank a.d. Novi Sad.

Navedena pravila poslovanja i tarifnik mogu se preuzeti na internet prezentaciji Banke kao i na svim prodajnim mestima Banke.

### INVESTICIONO BANKARSTVO

#### Član 80.

Banka obavlja poslove investicionog bankarstva odnosno poslove korporativnog finansiranja pružajući klijentima aktivne savete u vezi sa ulaganjima na tržištima kapitala, najčešće u slučajevima spajanja i preuzimanja (**mergers and acquisitions – M&A**). Savetodavne usluge ove vrste mogu pokrivati celokupan M&A proces, od pregovora sa potencijalnim predmetom ulaganja, preko koordinacije svih ponuđača, do izdavanja hartija od vrednosti odnosno zaključenja ugovora i kompletne realizacije ugovora.

Poslovi investicionog bankarstva obavljaju se uvek u koordinaciji sa Investicionim Bankarstvom Erste Grupe.

### OSTALI BANKARSKI POSLOVI

#### Član 81.

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 evidentiranje kreditnih poslova sa inostranstvom kod Narodne banke Srbije.

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

- prijem i slanje novčanih doznaka iz i u inostranstvo (Western Union ili drugi procesor transfera novca) i to kao zastupnik platnih institucija koje imaju dozvolu NBS za obavljanje ovih poslova)
- sefove građana
- menjačko poslovanje - kupovina i prodaja efektivnog stranog novca
- međunarodni platni promet -, 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 82.

Banka cene usluga utvrđuje, obračunava i naplaćuje u skladu sa Cenovnicima.

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 i/ili Cenovnikom. Ugovorom se takođe precizira obračun kamate za neblagovremeno izmirenje obaveza (zatezne) i drugi mogući troškovi kao što su indeksacija ili revalorizacija (valutna klauzula).

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 83.

Nominalne kamatne stope utvrđuju se u sklopu Cenovnika.

Nominalna kamatna stopa može biti jedinstvena ili kompozitna. Nominalne kamatne stope za depozitne partije 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.

Nominalne kamatne stope za **kreditne proizvode fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika** se iskazuju u procentima 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 konformnim ili proporcionalnim metodom. Metod obračuna definisan je u ugovoru.

Nominalna kamatna stopa može biti izražena na godišnjem ili mesečnom ili dnevnom nivou .

Jedinstvena nominalna kamatna stopa iskazuje se u određenom procentualnom iznosu.



## Opšti uslovi poslovanja

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

**Kod ugovornih odnosa sa pravnim licima, 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, 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 cenu 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, za dostavljanje klijentu promenjenog Plana otplate kredita.

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

**Kod ugovornih odnosa sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima Banka ugovara nominalne kamatne stope i to kao:**

- jedinstvene nominalne kamatne stope koje su kao ugovorene nepromenljive (fiksne) i gde se njihova promena u toku ugovornog odnosa može izvršiti samo uz pisanu saglasnost ugovornih strana i,
- kompozitne nominalne kamatne stope koja se sastoji od referentne kamatne stope koja se zvanično objavljuje i čija visina ne zavisi od volje ugovornih strana (EURIBOR, LIBOR, BELIBOR, referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije) i margine koja je fiksna i gde se njena promena u toku ugovornog odnosa može izvršiti samo uz pisanu saglasnost ugovornih strana.

### Član 84.

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.

Kamatna stopa može biti fiksna i promenljiva. 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. Priroda promenljivih mora biti takva da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Referentna kamatna stopa (promenljivi element kompozitne kamatne stope) može biti: EURIBOR, LIBOR, BELIBOR ili referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije. Banka u svojim poslovnim prostorijama drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata - referentnih kamatnih stopa I na Internet stranici Banke.

**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 određen period, a objavljuje svakog radnog dana u Briselu te primenjuje dva radna dana od dana objavljivanja. U zavisnosti od ročnosti ponuđenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, tronedeljni, mesečni, tromesečni, šestomesečni i sl. EURIBOR.

Zvanične podatke o visini EURIBOR-a 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 prosečna indikativna kamatna stopa po kojoj su banke iz panela banaka spremne da kreditiraju druge banke na londonskom bankarskom tržištu novca. Objavljuje ga ICE Benchmark Administration Ltd svakog radnog dana. U zavisnosti od ročnosti ponudjenih sredstava razlikuje se dnevni, nedeljni, mesečni, dvomesečni, tromesečni, šestomesečni i godišnji LIBOR.

Zvanične podatke objavljuje Reuters a informativni se mogu videti na internet stranici

<https://www.theice.com/marketdata/reports/170>

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 međubankarskom 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.

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

**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 je Narodna banka Srbije i može se videti na internet stranici NBS: [https://www.nbs.rs/internet/cirilica/30/30\\_4/30\\_4\\_5/index.html](https://www.nbs.rs/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 85.

Banka je kod ugovornih odnosa sa fizičkim licima, poljoprivrednicima i preduzetnicima u skladu sa propisima centralne banke, obavezna 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 je diskontna stopa koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

Novčani tokovi iz prethodnog stava uključuju:

- sve otplate i isplate kredita/lizinga/depozita;
- troškove koje korisnik finansijskih usluga plaća (npr. kamate, naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima (kamate i druge bezuslovne pogodnosti);
- troškove u vezi sa sporednim uslugama koje predstavljaju uslov za korišćenje finansijske usluge, odnosno za njeno korišćenje na određeni način (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica, troškovi otvaranja i vođenja računa ako je isti uslov za korišćenje finansijske usluge, troškovi overe potpisa, troškovi upisa založnog prava na nepokretnosti i dr.).

## Opšti uslovi poslovanja

Ako je uslov za korišćenje finansijske usluge otvaranje računa, u novčane tokove iz stava 1. ovog člana uključuju se i troškovi otvaranja i vođenja tog računa, kao i svi troškovi u vezi sa izvršenjem tih novčanih tokova. U novčane tokove iz stava 1. ovog člana ne uključuju se:

- troškovi nastali zbog nepoštovanja ugovornih odredaba;
- troškovi u vezi s kupovinom robe nastali nezavisno od toga da li se plaćanje vrši gotovinski ili na drugi način.

Obračun efektivne kamatne stope zasniva se na sledećim pretpostavkama:

- da će ugovor o finansijskoj usluzi ostati na snazi tokom ugovorenog perioda;
- da će ugovorne strane ispuniti svoje ugovorne obaveze i da će to učiniti u rokovima navedenim u ugovoru;
- da će nominalna kamatna stopa i ostali troškovi ostati nepromenjeni do kraja trajanja ugovora.

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 na dan obračuna.

### Član 86.

Banka u svojoj ponudi, na upit klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika o depozitima koje prima i kreditima koje odobrava, jasno i nedvosmisleno prikazuje 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 takođe su trošak koji snosi klijent. Najznačajniji sa ovakvim uticajem, ako su ugovoreni, jesu revalorizacija i indeksiranje. Ova dva sistema Banka primenjuje u cilju zaštite vrednosti svojih dinarskih plasmana u slučaju inflatornih poremećaja na tržištu.

Revalorizacija predstavlja primenu stope inflacije merenu indeksom potrošačkih cena prema zvaničnim podacima Saveznog Republičkog zavoda za statistiku kojom stopom se uvećava glavnica – osnovni dug po kreditu.

Indeksacija (valutna klauzula) predstavlja svođenje dinarski odobrenog plasmana na vrednost ekvivalentnu vrednosti koju je imala u stranoj valuti na dan odobranja, 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 87.

Ako se efektivna kamatna stopa promeni zbog promene ugovorene nominalne kamatne stope i drugih elemenata na osnovu kojih se obračunava, a koji su od uticaja za kredit u korišćenju ili depozit, Banka o toj promeni, pre početka primene promenjene efektivne kamatne stope ili periodično u skladu sa ugovorom, obaveštava klijenta fizičko lice na ugovoreni način.

Obaveštenje klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika sadrži najavu promene elementa koji utiče na iznos efektivne kamatne stope, obrazloženje o kom elementu je reč, a ako je došlo do promene nominalne kamatne stope sadrži i vrednost nove nominalne kamatne stope (ili promenljivog dela kamatne stope). Kod ugovora o kreditu Banka dostavlja, na ugovoren način, i izmenjeni plan otplate kredita. Izmenjeni plan otplate kredita formira se sa stanjem kredita od momenta početka primene promenjenog elementa efektivne kamatne stope pa do dana otplate kredita u skladu sa ugovorom.

## Naknade i provizije, zatezna kamata i troškovi poreza

### Član 88.

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.

## Opšti uslovi poslovanja

Banka zadržava pravo da 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.

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

### Član 89.

Kod ugovornih odnosa sa fizičkim licima, poljoprivrednicima, preduzetnicima Banka sve naknade i provizije definiše kao vremenski i vrednosno odredive odnosno sa klauzulom o promenljivosti.

Za određene naknade, definisane Cenovnicima i drugim sličnim internim aktima Banke, Banka će ugovarati usklađivanje visine naknada za tačan iznos godišnje stope inflacije merene indeksima potrošačkih cena koje zvanično objavljuje Republički zavod za statistiku. Usklađivanje će se vršiti jednom godišnje korišćenjem zvanično objavljenih podataka za april mesec a sa primenom od 1. jula uz obaveštenje klijentu 15 dana pre primene u skladu sa propisima.

Izuzetno od prethodnog stava, godišnje usklađivanje **će se vršiti** samo ukoliko je iznos objavljene stope inflacije merene indeksima potrošačkih cena u tekućoj godini veći od +3% (plus tri procenta) ili manji od -3% (minus 3 procenta) u odnosu na stopu iz istog perioda prethodne godine.

### Član 90.

Banka naknade i druge troškove koji padaju na teret klijenta fizičkog lica, poljoprivrednika, preduzetnika u ugovornom odnosu definisanom ugovorom o otvaranju i vođenju računa ili drugim ugovorom koji za predmet ima pružanje platnih usluga može da uveća samo pod uslovom da o tome obavesti klijenta fizičko lice, poljoprivrednika, preduzetnika najkasnije 60 dana pre početka primene izmenjenih naknada, odnosno drugih troškova.

Banka o izmeni Cenovnika obaveštava klijenta elektronskim putem ukoliko je e-mail adresa dostupna Banci, odnosno putem pošte.

Smatraće se da se klijent saglasio sa izmenama/dopunama cenovnika, ukoliko do dana početka primene ne obavesti Banku pisanim putem da ih ne prihvata.

U slučaju da klijent fizičko lice/poljoprivrednik/preduzetnik nije saglasan sa uvećanim naknadama i drugim troškovima ima pravo da nakon izmirenja obaveza po računu bez naknade prenese sredstva u drugu banku ili da podigne sredstva u gotovini i ugasi račun.

### Član 91.

Na sva dospela potraživanja (plasmene, naknade i sl.) Banka klijentu može obračunati i naplatiti zateznu kamatu obračunatu po stopi propisanoj Zakonom o zateznoj kamati ili po stopi ugovorene kamate ukoliko je ta kamatna stopa viša.

U ugovornim odnosima sa klijentima fizičkim licima/poljoprivrednicima/preduzetnicima u kojima u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje klijenta dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje klijent ne može uticati - Banka, na zahtev korisnika, može proglasiti zastoj u otplati (moratorijum) za određeni period, u kome Banka, ne obračunava zateznu kamatu na dospelo, a neizmireno potraživanje.

### Član 92.

Banka od klijenta naplaćuje i porez na dodatu vrednost, za usluge koje su oporezive saglasno Zakonu o porezu na dodatu vrednost i obustavlja i plaća na zakonom propisane račune porez po osnovu prihoda ostvarenih od oročene i avista devizne štednje, u skladu sa Zakonom o porezu na dohodak građana.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 93.**

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 94.**

Bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom Banke i klijenta pokušaće se rešiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja, a u slučaju sudskog spora stvarno i mesno nadležan je sud u skladu sa zakonom.

### **Član 95.**

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Opšti uslovi pružanja platnih usluga Erste Bank za poslovne subjekte, Opšti uslovi pružanja platnih usluga za preduzetnike, Opšti uslovi pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG i Cenovnici usluga za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike i Cenovnici kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje korisnicima fizičkim licima, poljoprivrednicima i preduzetnicima.

### **Član 96.**

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu petnaestog dana od dana objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji Banke, a primenjuju se od **21.08.2019.** godine.