

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA TELENOR BANKE AD BEOGRAD ZA KLIJENTE FIZIČKA LICA**

### **I UVODNE ODREDBE**

Ovim "Opštim uslovima poslovanja" (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu se standardni uslovi poslovanja Telenor banke ad Beograd (u daljem tekstu: Banka) koji se primenjuju na sve poslovne odnose između Banke i Klijenata Banke – fizičkih lica.

Opšti uslovi poslovanja odnose se na: uspostavljanje i izmene poslovnog odnosa, prava, obaveze i odgovornosti Banke i Klijenta, komunikaciju između Banke i Klijenta, platne usluge, depozite, kreditne proizvode, platne kartice, cene bankarskih usluga, poslovi deviznog i novčanog tržišta i menjački poslovi, bankarsku tajnu, ustupanje potraživanja, zaštita podataka o ličnosti, prigovor i postupak po prigovoru, prestanak poslovnog odnosa, merodavno pravo i jurisdikciju i dr.

Klijent Banke je fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge Banke ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga, a usluge Banke koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini Katalog i tarifnik proizvoda i usluga Telenor banke za fizička lica.

Primena uslova utvrđenih ovim Opštim uslovima, primena zakona, drugih propisa i akata Banke obezbeđuje se ugovorom koji međusobno zaključuju Klijent i Banka (u daljem tekstu: Ugovor).

Ukoliko Ugovorom nisu izričito precizirani dodatni uslovi, odnosno obaveze i odgovornosti Banke, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti van obaveza i odgovornosti ustanovljenih ovim Opštim uslovima, internim aktima Banke i pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije.

Banka će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na Internet stranici obezbediti da se klijent upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom i/ili engleskom jeziku i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta ovih Opštih uslova, srpska verzija je merodavna. Banka će Klijentu pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom i na njegov zahtev će mu u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti te uslove bez odlaganja.

## **II USLOVI POD KOJIMA BANKA OBAVLJA BANKARSKE POSLOVE**

Banka zaključuje sa Klijentom ugovore o otvaranju i vođenju platnih računa, o primanju i polaganju svih vrsta depozita, o odobravanju kredita i obavlja sve druge bankarske poslove u skladu sa zakonom i drugim propisima.

Banka proizvode nudi klijentima u svojoj ekspozituri i posredstvom prodavnica Telenor doo Beograd (u daljem tekstu: prodajna mesta) i kanala distribucije koji obuhvataju Aplikaciju za Internet bankarstvo i Aplikaciju za mobilno bankarstvo (u daljem tekstu „Online Banking Aplikacija“), kao i na druge načine u skladu sa odlukom Banke.

Banka ne otvara i ne vodi anonimne i numerisane (šifrovane) račune i štedne knjižice, kao i račune i štedne knjižice sa fiktivnim imenima, štedne knjižice na donosioca, ne uspostavlja poslovnu saradnju sa Klijentom i ne izvršava transakciju po nalogu Klijenta, kao i prekida ranije uspostavljenu poslovnu saradnju ukoliko ne može da utvrdi, odnosno prikupi podatke o Klijentu i transakciji za koju Klijent ispostavlja nalog. Banka ne pruža usluge koje posredno ili neposredno omogućavaju prikrivanje identiteta klijenta.

Poslovni odnos između Banke i Klijenta zasniva se na obostranom interesu i načelima bankarskog poslovanja.

Banka od Klijenta naplaćuje kamate, provizije, naknade i tarife u skladu sa Ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Kamata koju Banka naplaćuje od Klijenta može biti fiksna ili promenljiva, a ako je promenljiva – elementi čija promena utiče na promenu kamatne stope, periodi u kojima će je Banka menjati, način izmene i razlozi za izmenu definišu se Ugovorom između Banke i Klijenta. Banka će na prodajnim mestima i na Internet stranici na dnevnom nivou držati istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata (kao što su: referentna kamatna stopa, kurs i sl).

Prilikom obračuna kamate koju Banka naplaćuje od Klijenta, Banka primenjuje konformnu metodu obračuna ili proporcionalnu metodu obračuna kamate, pri čemu se metod obračuna kamate definiše Ugovorom između Banke i Klijenta.

Klijentu koji svoja sredstva položi kod Banke, Banka plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora i ovim Opštim uslovima.

Ukoliko poslovi koje Banka zaključuje glase na stranu valutu, odnosno glase na dinare indeksirane u stranoj valuti, Banka prilikom obračuna primenjuje kurs u skladu sa Ugovorom.

Kada se Ugovorom predvide određeni instrumenti obezbeđenja potraživanja Banke, trošak njihovog konstituisanja i aktiviranja snosi Klijent.

Klijent je dužan da tokom trajanja svog poslovnog odnosa sa Bankom po bilo kom osnovu dostavlja Banci, u Ugovorom utvrđenom ili dopisom ostavljenom roku, dopunske podatke i dokumentaciju koji su od značaja ili mogu biti od uticaja na ovaj odnos, kao i da informiše Banku o svim promenama podataka na osnovu kojih je identifikovan kao Klijent Banke i koje Banka ima u svojoj evidenciji, odmah po njihovoj promeni, odnosno, u roku koji je odredjen ugovorom, aktima Banke ili pozitivnim propisima. Banka ima pravo da jednostrano raskine postojeći

poslovni/ugovorni odnos sa Klijentom, ukoliko Klijent propusti da u ugovorenom/ostavljenom roku Banci dostavi tražene podatke i dokumentaciju, kao i ukoliko propusti da Banku obavesti o promeni podataka na osnovu kojih je identifikovan.

### **III POZNAVANJE KLIJENTA**

Banka slobodno odlučuje o saradnji sa Klijentom, odnosno o tome da li će stupiti u poslovni odnos sa Klijentom. Banka ima pravo da odbije da uspostavi poslovnu saradnju sa Klijentom za koga je u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima i/ili svojim internim aktima kojima se definiše prihvatljivost Klijenta, procenila da nije prihvatljiv za Banku, bez obaveze obrazloženja takve svoje odluke.

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

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

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

#### ***Identifikacija Klijenta***

Banka u cilju sprovođenja propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, u cilju svoje i zaštite svojih klijenata, kao i u cilju efektivne procene potreba klijenata, primenjuje procedure kojima se omogućava identifikacija klijenata.

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

- prilikom otvaranja računa ili uspostavljanja bilo kakvog drugog oblika poslovne saradnje,
- pri svakoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj) ili pri više međusobno povezanih transakcija u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- pri svakoj transakciji u menjačkom poslu u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- pri svakoj drugoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj), nezavisno od njene vrednosti, ukoliko Banka to zahteva na osnovu pozitivno-pravnih propisa iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- prilikom odobravanja plasmana.

Potrebnu dokumentaciju koju je Klijent obavezan da podnese Banka ističe na svojoj internet stranici u formi liste dokumentacije koja je potrebna za otvaranje

određene vrste računa ili odobrenje plasmana a koja je dostupna klijentima. Lista dokumentacije sadrži i način podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i starost dokumenata, 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 dokumentacija nije u skladu sa zahtevom Banke.

Pored toga, Banka zadržava pravo da od Klijenta zahteva dodatnu dokumentaciju i podatke kao uslov za uspostavljanje poslovne saradnje i/ili izvršenje transakcije koji nisu utvrđeni Listom dokumentacije ukoliko u skladu sa pozitivno-pravnim propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma oceni to potrebnim.

Banka može od Klijenta zahtevati i:

- da navede razloge za otvaranje računa ili uspostavljanje poslovne saradnje i informacije o aktivnostima Klijenta;
- informacije o predmetu ugovora i ugovornim stranama, ako se transakcija vrši na osnovu zaključenih ugovora;
- informacije o poreklu novca ili imovine koja je predmet transakcije;
- informacije o očekivanom prometu po računu;
- druge podatke, koje smatra potrebnim, u smislu postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i internim aktima.

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

U cilju ispravne procene kreditne sposobnosti Klijenta, ostvarenju uspešne poslovne saradnje na duži period i jasne procene potreba Klijenta, u interesu je Klijenta da Banci, pri inicijalnom podnošenju zahteva za plasman kao i tokom celog perioda korišćenja plasmana, obezbedi minimum podataka i dokumentacije koju Banka zahteva u skladu sa pozitivno pravnim propisima. Listu dokumentacije potrebnu za procenu kreditne sposobnosti Klijenta Banka objavljuje na svojoj internet prezentaciji i to za svaku vrstu kredita koji Banka nudi.

Izveštaj koji Banka obezbeđuje od Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije dobija se uz pismenu saglasnost Klijenta. Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Klijenta poveća, Banka će ponovo proceniti kreditnu sposobnost Klijenta. Tokom trajanja poslovnog odnosa, Banka ima pravo pribavljanja novih Izveštaja Kreditnog biroa za klijenta, bez njegove naknadne saglasnosti.

Banka je u zavisnosti od konkretnog slučaja ovlašćena da traži od Klijenta dodatne podatke i dokumentaciju.

Ako je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije - Banka će Klijenta bez naknade pismeno obavestiti o podacima iz te baze.

## **IV INFORMISANJE KLIJENTA U PREDUGOVORNOJ FAZI**

### ***Oglašavanje i obaveštavanje***

Oglašavanjem se smatra oglašavanje u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje - oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, na prodajnim mestima Banke (brošure, reklamni leci i dr.), odnosno na Internet stranici.

Banka će, pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, jasno i precizno, na reprezentativnom primeru navesti sve neophodne elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugim pozitivnim propisima.

Banka će Klijentu pružiti informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovore o pružanju bankarskih usluga i to na način koji ga nijednog trenutka neće dovesti u zabludu, koji će mu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li konkretan ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Ako je za zaključenje ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice obavezno i zaključenje ugovora o sporednim uslugama a pri tom se cena sporedne usluge ne može odrediti unapred – Banka će postojanje takve obaveze iskazati jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope.

### ***Ponuda***

Banka će korisniku pružiti informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa, odnosno ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za koje je pokazao interesovanje na obrascu – ponudi čiji izgled propisuje Narodna banka Srbije.

Banka je u obavezi da Klijentu koji namerava da s njom zaključi Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa, Ugovor o izdavanju i korišćenju platnih kartica, Ugovor o depozitu ili Ugovor o kreditu, na njegov zahtev, dostavi nacрте predmetnih Ugovora sa svim informacijama koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora u skladu zakonom, što čini ponudu Banke. Ukoliko Klijent u roku navedenom u ponudi za konkretnu uslugu ne prihvati ponudu, smatraće se da je od iste odustao.

## **V INFORMISANJE KLIJENTA U TOKU TRAJANJA UGOVORNOG ODNOSA**

Banka će Klijenta na ugovoreni način, blagovremeno obavestiti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora.

U slučaju izmene ili dopune nekog od obaveznih elemenata ugovora, Banka će pribaviti saglasnost Klijenta pre primene te izmene na način predviđen Ugovorom.

Ukoliko Klijent nije saglasan sa ovom izmenom, Banka neće jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Banka će o izmeni promenljive nominalne kamatne stope, ukoliko je ova kamatna stopa ugovorena, kao i o izmeni promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza – obavestiti Klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom i u tom obaveštenju će navesti datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.

Ukoliko se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist klijenta, Banka će te izmene primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti klijenta. O navedenim izmenama Banka će bez odlaganja obavestiti klijenta u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka uz navođenje datuma od kada se primenjuju ove izmene.

Uz obaveštenje, Banka će kod ugovora o kreditu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti Klijentu i izmenjeni plan otplate kredita.

### ***Obaveštenje o stanju duga***

Banka će saglasno odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, na ugovoren način obaveštavanja, dostavljati Klijentima obaveštenje o stanju duga po ugovoru o kreditu, kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju računa.

## **VI POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU BANKE I KLIJENTA**

Pod komunikacijom Banke i Klijenta podrazumeva se razmena podataka, informacija, mišljenja i akata koji su od značaja za poslovnu saradnju Banke i Klijenta.

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na prodajnim mestima Banke, internet stranici Banke, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, na drugom trajnu nosaču podataka, elektronskim putem, kao i direktnom usmenom komunikacijom na prodajnim mestima Banke ili preko Call centra Banke.

Samo komunikacija u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka ima značaj za formalno-pravne i materijalne odnose između Banke i Klijenta.

Komunikacija između Banke i Klijenta vrši se prema adresama navedenim u ugovoru odnosno adresama o kojima je nakon zaključenja ugovora Klijent obavestio Banku.

U slučaju da Klijent ne obavesti Banku blagovremeno o promeni adresa i drugih podataka koji mogu uticati na uredno dostavljanje obaveštenja Banke, sva obaveštenja Banke smatraće se uredno dostavljena ukoliko su adresirana na Klijentovu poslednju adresu poznatu Banci, a obaveza koja iz obaveštenja proističe smatraće se izvršenom:

- a. na dan predaje pisanog materijala – pošiljke pošti za dostavu preporučenom pošiljkom,

- b. na dan slanja elektronske pošte
- c. na dan dostave na drugi način po izboru Banke.

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

Isprave, obaveštenja i nalozi koje Klijent dostavlja Banci moraju biti jasni, potpuni i nedvosmisleni, čitko popunjeni/napisani, isto kao i izmene i dopune osnovnih zahteva.

Banka ima pravo da podatke koje je Klijent dostavio Banci, prilikom zaključenja Ugovora ili potpisivanja zahteva za neku od usluga Banke (adresa, broj telefona, e-mail adresa i ostali podaci za kontakt sa Klijentom), koristi za dostavljanje obaveštenja Klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima Banke i sa njom povezanih lica u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

## **VII PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

Banka slobodno odlučuje o izboru klijenata.

Banka bez saglasnosti Klijenta ima pravo da blokira korišćenje određenih proizvoda i usluga, da raskine uspostavljenu poslovnu saradnju, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima koji regulišu tu materiju.

Banka ima pravo da raspolaže sredstvima sa računa Klijenta, bez njegove pisane saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate, radi postupanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima predviđenim pozitivno pravnim propisima.

Banka u ispunjavanju obaveza iz svoje delatnosti postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa zakonskom regulativom, pravilima bankarskog poslovanja, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu.

Banka je dužna da, u skladu sa pozitivno pravnim propisima, utvrdi mogućnost nastanka sukoba interesa i da preduzme sve neophodne mera kako bi se isti izbegao i onemogućio.

Banka će preduzeti mere koje su potrebne da bi se minimizirao ili ograničio svaki uticaj koji bi izazvao štetu Klijentu. Banka ne odgovara Klijentu za štetu koja nastupi delovanjem više sile i drugih okolnosti na koje Banka nema uticaj.

Navedeno u prethodnoj tački važi i u slučaju da Banka iz opravdanih razloga u određene dane ili na određeno vreme obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost.

## **VIII PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA**

Klijent ima pravo da od Banke zahteva sve relevantne informacije i dobije odgovarajuća obaveštenja i instrukcije koji se odnose na Opšte uslove.

Klijent ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima ugovora, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Klijent je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku predviđenom ugovorom, aktima banke ili propisima, obavesti Banku o svim promenama ličnog i porodičnog imena, kućne adrese, broja telefona, promenama prebivališta, te promenama ovlašćenja za zastupanje, što se posebno odnosi na punomoćnike i obim njihovih ovlašćenja, kao i sve druge promene bitne za nesmetano obavljanje poslovanja Klijenta preko Banke.

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 snosi štetu koja nastane nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke.

### ***Plaćanja***

Klijent je obavezan da sve plative iznose po Ugovoru kao što su dugovana glavnica, kamata, provizija, naknada, povezani troškovi i sve druge plative iznose, izmiruje blagovremeno i u saglasnosti sa odredbama Ugovora.

Sva plaćanja Klijent je obavezan da izvrši bez ikakvih umanjenja i neopterećena bilo kakvim dažbinama ili porezima. Ukoliko se bilo kakav važeći porez ili iznos koji se tiče važećeg poreza mora odbiti od bilo kojih iznosa plativih od strane Klijenta, Klijent je obavezan da plati takve dodatne iznose koji mogu biti potrebni da bi Banka primila neto iznos koji je jednak punom iznosu koji bi primila da uplata nije oporezovana.

### ***Punomoćje***

U slučajevima kada je Klijent izdao punomoćje trećem licu, dužan je da bez odlaganja obavesti Banku o svakoj izmeni ili opozivu punomoćja. Opozivanje ili sužavanje punomoćja o kojem banka nije blagovremeno obavještena nema dejstvo prema Banci kada je sa njom Ugovor zaključio punomoćnik, odnosno nema dejstvo na pravni posao zaključen na osnovu takve punomoći koja je kasnije opozvana ili sužena.

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

Dato punomoćje prestaje:

- a. u slučaju smrti Klijenta ili punomoćnika,
- b. gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta ili punomoćnika,
- c. istekom roka na koje je izdato,
- d. opozivom punomoćja.

U slučaju opoziva punomoćja koje je dao vlasnik računa, opoziv će biti važeći isključivo od dana kada je banka obavještena o opozivu, odnosno o izmeni i/ili dopuni datog punomoćja.



## ***Pravo na odustanak***

Klijent 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.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka od 14 dana, Klijent je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku, na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja.

Klijent koji odustane od navedenih ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja, vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

U slučaju povezanih ugovora, ako korisnik svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača - ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu.

U slučaju iz prethodnog stava, prodavac obaveštava Banku o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge u roku od osam dana a Banka je dužna da otplaćeni iznos kredita, s kamatom, koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vrati korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obaveštena o odustanku.

Ako se zaključi ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge a kredit na osnovu povezanog ugovora o kreditu ne bude odobren - ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge se raskida, osim ako lice kome nije odobren kredit odluči da taj ugovor ostane na snazi.

## **IX OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA**

Odredbama ovog dela Opštih uslova definisani su uslovi i način pružanja platnih usluga, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

### ***Uslovi pod kojima banka otvara i vodi račune klijenata***

Banka Klijentu – rezidentu i nerezidentu otvara viševalutni račun na osnovu njegovog zahteva i Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o otvaranju i vođenju računa koji Banka zaključuje sa Klijentom i Opštih uslova poslovanja, kao i na osnovu neophodne dokumentacije predviđene važećom regulativom i internim pravilima Banke.

Banka otvara i vodi račune koji mogu biti tekući ili depozitni (neoročeni, oročeni, sa posebnom namenom ili bez namene) pri čemu se svakom računu u trenutku otvaranja dodeljuje jedinstveni broj.

Klijent potpisuje standardni zahtev za otvaranje računa i dostavlja Banci svu neophodnu dokumentaciju utvrđenu pozitivno pravnim propisima i internim pravilima Banke.

Klijent može putem Online banking aplikacije ili u pismenoj formi ovlastiti jedno ili više lica da raspoložu sredstvima sa računa, sa tačno naznačenim ograničenjima, ukoliko takvih ima.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune ovlašćenja za raspolaganje računom, Klijent je obavezan da o tome obavesti Banku bez odlaganja i dostavi Banci neophodnu dokumentaciju kojom se dokazuje navedena promena. Izmene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku od momenta dostavljanja neophodne dokumentacije Banci.

Po prispeću ovakvog obaveštenja, ranije data ovlašćenja prestaju da važe.

Osim na navedeni način, Banka će dozvoliti upravljanje računom trećem licu samo na osnovu pravosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima.

Banka će Klijentu jednom mesečno, bez naknade, na trajnom nosaču podataka, dostavljati obaveštenje - Izvod o prometu i stanju na Računu i to u tekućem mesecu za promene na nastale u prethodnom mesecu. Pored redovnog mesečnog dostavljanja Izvoda, na zahtev Klijenta, bez odlaganja, Banka će Klijentu dostaviti i arhivski izvod na trajnom nosaču podataka. Banka će sve naknade vezane za otvaranje, vođenje i gašenje računa vršiti u skladu sa Tarifnikom koji je sastavni deo Opštih uslova.

Klijent je dužan da vodi računa o Izvodima Računa koje je primio od Banke, da ih pregleda i da, ukoliko smatra da postoji neslaganje ili da postoje sporna dugovanja, odnosno potraživanja, o tome odmah, a najkasnije u roku od 5 (pet) dana od dana dostavljanja Izvoda, obavestiti Banku. U protivnom, smatraće se da je Klijent saglasan sa Izvodom. Banka je dužna da ispita svako neslaganje ili osporavanje dugovanja odnosno potraživanja po računu na koje Klijent ukaže i, obezbedi relevantne informacije i u zavisnosti od njih izvrši potrebna usaglašavanja i korekcije na računu.

Klijent ima pravo na besplatno gašenje računa.

### ***Posebna pravila vezana za isplatu gotovine***

Klijent ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog Računa, kao i da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog Računa podigne odmah posle evidentiranog priliva sredstava.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Klijent podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000 dinara ili devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od 600.000 dinara Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana, bez naknade.

### ***Platne transakcije***

Pojedini pojmovi u smislu Zakona o platnim uslugama imaju sledeće značenje:

- Klijent je Platilac, odnosno fizičko lice koje na teret svog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja.
- Banka je Klijentov (platiočev) Pružalac platnih usluga.
- Primalac plaćanja je fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.
- Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Klijent ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između Klijenta i primaoca plaćanja.
- Platni nalog označava instrukciju Klijenta ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.
- Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka, koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. platna kartica, korišćenje ličnog identifikacionog broja (PIN), korisničke šifre i lozinke kod elektronskog i mobilnog bankarstva (OTP, TAC), i sl.);
- Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji Banka vodi za jednog ili više korisnika platnih usluga;
- Jedinствена identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa. Jedinствена identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj platnog računa Klijenta, koji služi za pružanje platnih usluga;
- Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

Banka prima naloge za prenos, naloge za uplatu i naloge za isplatu. Pravilno popunjen nalog Klijent dostavlja Banci u papirnoj formi u ekspozituri (gotovinske i bezgotovinske) ili elektronskim putem (bezgotovinske).

Banka vrši platne usluge kvalitetno i efikasno u skladu sa Ugovorom, ovim Opštim uslovima, zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke, posluje ažurno i u dobroj nameri, u skladu sa opštim bankarskim standardima, pomaže Klijentu da transakcije plaćanja obavi na zadovoljavajući način i deluje u najboljem interesu Klijenta, poštujući princip tajnosti računa u skladu sa zakonskim propisima.

Platna transakcija je određena platnim nalogom. Nalozi Klijenta Banci moraju biti ispravni, čitki, jasni i autorizovani od strane klijenta na ugovoreni način. Klijent odgovara za potpunost i ispravnost podataka navedenih na platnom nalogu i dužan je da pre davanje saglasnosti (autorizacije naloga) obavezno proveriti sadržaj platnog naloga kojim inicira određenu platnu transakciju. Klijent snosi odgovornost za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu. Narodna banka Srbije propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima.

Pokrićem ili raspoloživim sredstvima na tekućem računu smatra se stanje sredstava na tekućem računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv i rezervisana sredstava do momenta izvršenja naloga.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je na ispravan platni nalog za plaćanje data saglasnost na ugovoreni način;
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade, odnosno ako preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naknade u slučaju kada Klijent vrši uplatu gotovine na svoj platni račun,
- ako je, u skladu sa pravilima deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uz platni nalog predata i potrebna dokumentacija.

Ako nisu ispunjeni napred navedeni uslovi, Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, u kom slučaju će obavestiti Klijenta o tome. Ukoliko je moguće Banka će obavestiti Klijenta i o mogućnostima i postupcima za ispravku, najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Jednokratna platna transakcija je polaganje ili podizanje novčanih sredstva od strane platioca ili primaoca plaćanja koji nema transakcioni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja.

Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

- a) samo ako je dostavljen na papiru
- b) samo ako je ispravno popunjen
- c) ukoliko je Klijent obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančinih naknada
- d) ukoliko je Klijent dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- e) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

Klijent izdaje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije:

- a) uručivanjem obrasca platnog naloga;
- b) uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se izdaje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbegavanja svake sumnje, smatra se da je saglasnost i naknadno izdata, kada Klijent – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Klijent može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

Banka je dužna da, odmah nakon izvršenja platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, Klijentu dostavi ili učini lako dostupnim na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;

- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje Klijentu za izvršenje platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi Banka, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Banka nudi Klijentima kroz Online aplikaciju (web i/ili mobile) mogućnost izdavanja trajnih naloga na teret njihovog tekućeg računa sa fiksnim iznosom u dinarima ili fiksnim iznosom u stranoj valuti, a izvršenjem u dinarima. Klijenti mogu izabrati jednu od ponuđenih periodika izvršenja (dnevno, nedeljno, mesečno, kvartalno i godišnje), datum prvog izvršenja trajnog naloga i datum do kada važi trajni nalog. Banka će po zadatoj periodici i na dan kada je klijent odredio, izvršiti trajni nalog klijenta ukoliko na tekućem računu klijenta ima dovoljno sredstava za izvršenje naloga u celosti i tekući račun nije blokiran za zaduženje, tako što će za zadati iznos zadužiti tekući račun Klijenta a odobriti račun primaoca plaćanja, naveden u trajnom nalogu. Banka će na dan dospeća izvršenja naloga proveravati mogućnost izvršenja trajnog naloga pre vremena početka svakog klirinškog ciklusa u RTGS sistemu Narodne banke Srbije i poslednji put pre kraja poslovnog dana (tzv. CUT OFF vremena) koji je definisan u ovim Opštim uslovima poslovanja. Ukoliko datum dospeća izvršenja trajnog naloga pada na neradni dan, Banka će izvršiti trajni nalog prvog sledećeg radnog dana, pod prethodno navedenim uslovima.

Banka istim kanalom nudi Klijentima mogućnost izdavanja i internih trajnih naloga između njegovih računa u Banci u dinarima ili internih trajnih naloga za kupovinu i prodaju strane valute sa svojih/na svoje račune u Banci. Banka će i ovu vrstu trajnih naloga izvršavati pod prethodno navedenim uslovima.

Banka nudi Klijentima kroz Online aplikaciju (web i/ili mobile) mogućnost izdavanja saglasnosti Banci za direktno zaduženje za jednog ili više pružaoca javnih usluga (npr. JKP Infostan, Telenor, EPS,...) sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji, a koji se prikazuju na listi Klijentu kroz Online aplikaciju Banke pri apliciranju za ovu uslugu. Banka će na osnovu izdate saglasnosti Klijenta i pribavljenog periodičnog (mesečnog) iznosa zaduženja u elektronskom obliku od pružaoca javne usluge, zadužiti račun klijenta i izvršiti plaćanje Klijentove obaveze u korist računa pružaoca javne usluge.

Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i drugih posebnih ugovora i odredbama Opštih uslova poslovanja.

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

Potpis i zavodni štambilj Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema, a ne i potvrdom o konačnoj realizaciji naloga.

Banka prima platne naloge i korišćenjem mCash usluge. mCash je usluga koja omogućava potvrdu (autorizaciju) dinarskih plaćanja roba i usluga trgovcima na POS terminalima i on-line prodavnicama u zemlji, odnosno identifikaciju Klijenta

na bankomatima Banke prilikom uplate isplate gotovog novca. Ovakva plaćanja će biti moguće vršiti samo na prodajnim mestima partnera Banke, odnosno pravnim licima sa kojima Banka ima potpisan Ugovor o poslovnoj saradnji pružanja mCash usluge.

Potvrda plaćanja, odnosno identifikacije na bankomatu, vrši se jedinstvenim autorizacionom kodom (TAC – Transaction Authentication Code) koji generiše Klijent na mobilnoj aplikaciji Banke. Po izvršenoj autorizaciji transakcije, račun klijenta se zadužuje za iznos transakcije i sredstva prenose na račun trgovca, odnosno evidentira se uplata / isplata novca izvršena na bankomatu.

mCash uslugom se mogu obavljati gotovinske i bezgotovinske transakcije, a Račun Klijenta može se zadužiti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje principa rezervisanja sredstava na Računu Klijenta.

Samo na bankomatima Telenor banke Klijent može da koristi mCash uslugu za uplatu i isplatu dinarske i EUR valute na svoj Račun.

Za plaćanja i podizanje RSD valute mCash uslugom Banka Klijentu zadužuje Račun. Banka ima pravo da za pokriće ovih transakcija koristi saldo na Računu bez obzira u kojoj se valuti vodi. Za podizanje EUR valute korišćenjem mCash usluge kao pokriće se koristi Račun klijenta isključivo u valuti EUR.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala Banke. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- Kroz On-line Banking Aplikaciju – na trajnom nosaču podataka pravilnim unošenjem PIN-a i OTP-a (Plaćanje putem web aplikacije, Plaćanje putem mobilne aplikacije, P2P plaćanje
- generisanjem jedinstvenog autorizacionog koda (TAC) - mCash plaćanje na POS terminalu, internet prodavnicam kao i za identifikovanje klijenta kod uplate /podizanja gotovine na bankomatima);
- Karticom – pravilno otkucan i proveren PIN (ATM, POS, POS Cash i Cash-in korišćenje Kartice), unošenje iPIN-a i/ili drugih personalizovanih sigurnosnih obeležja zahtevanih na prodajnom mestu (internet korišćenje kartice sl.), potpis Klijenta na potvrdi o obavljenoj transakciji (POS terminali koji nemaju PIN modul i sl.);
- Na šalteru banke dostavljanjem potpisanog naloga.

Data saglasnost se može opozvati, sve dok platni nalog nije izvršen. Opoziv platnog naloga Klijent može dati na trajnom nosaču podataka kroz online banking aplikaciju ili pozivanjem Call centra Banke, pri čemu Banka može tražiti i dodatne informacije.

Banka može da zaduži platni račun Klijenta bez njegovog platnog naloga, radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila

Klijentu kao i drugih dospelih potraživanja, kao i u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vode nad klijentom u skladu sa Zakonom.

Klijent, u slučaju direktnog zaduženja od strane pružaoca javne usluge, može povući saglasnost najkasnije do kraja poslovnog dana koji prethodi danu ispostavljanja platnog naloga od strane primaoca plaćanja

Kao vreme prijema platnog naloga smatra se vreme kada je Banka primila nalog neposredno od strane Klijenta - platioca ili posredno od strane primaoca plaćanja. Vreme izvršenja platnih transakcija definisano je Termanskim planom Banke, koji predstavlja sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Banka će odobriti sredstva na Računu primaoca plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na Računu Banke, a pod uslovom da su primljene sve potrebne informacije za odobrenje Računa primaoca plaćanja. Ako su novčana sredstva odobrena na Računu Banke na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvog sledećeg poslovnog dana. U međunarodnim platnim transakcijama Banka će odobriti sredstva na račun Primaoca plaćanja u iznosu i valuti u kojem je odobren račun Banke, odmah nakon dobijanja obaveštenja o odobrenju i uz prilaganje odgovarajućeg dokumenta ako je, u skladu sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje, isti propisan kao uslov izvršenja isplate. Iznos koji je odobren na račun Banke može biti manji od iznosa platne transakcije koju je inicirao nalogodavac ukoliko je posrednička banka svoju naknadu naplatila umanjenjem iznosa platne transakcije.

Platni nalozi primljeni nakon momenta utvrđenog u prethodnom stavu smatra se da su primljeni narednog poslovnog dana.

Svi platni nalozi koji se izdaju u korist računa koji se takođe vodi kod Telenor banke ad Beograd biće realizovani istog dana.

Limit potrošnje ukupni iznos sredstava koji se može koristiti za realizaciju platnih transakcija u određenom period.

Limiti potrošnje pri korišćenju platnog instrumenta, koji se primenjuju po račun su: Osnovni limit i Limit maksimalne vrednosti. Limiti su određeni na dnevnom i mesečnom nivou, kao i po broju i iznosu platnih transakcija.

Osnovni limiti se dodeljuju Klijentu u momentu otvaranja Računa koji Klijent može da promeni do iznosa limita maksimalne vrednosti.

Limit maksimalne vrednosti je limit koji označava maksimalan dozvoljeni iznos za datu kategoriju limita i koji se ne može prekoračiti.

Pregled iznosa Osnovni limita i Limita maksimalne vrednosti definisani su u Okvirnom ugovoru koji klijent zaključuje sa Bankom.

Klijent je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, a naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

U interesu Klijenta, radi smanjenja rizika od neovlašćenog raspolaganja platnim računom, u slučaju da Klijent nije inicirao finansijske promene na Računu u kontinuiranom periodu koji ne može biti kraći od 12 (dvanaest) meseci, Banka ima pravo da Račun Klijenta blokira za zaduženje u skladu sa internim aktima Banke. Blokada za zaduženje se ne odnosi na naplatu koja se vrši na osnovu podnetih Ovlašćenja direktnih zaduženja od strane poverilaca, izvršnih rešenja nadležnih državnih organa i eventualnih dugovanja prema Banci. Nakon što Banka blokira Račun Klijenta, ona ima pravo da jednostrano raskine ugovor o otvaranju i vođenju računa i Klijentu ugasi račun.

### ***Odgovornost Banke i Klijenta u vršenju platnih usluga***

Banka neće izvršavati platne transakcije za koje Klijent nije dao saglasnost na način utvrđen Ugovorom ili Opštim uslovima (*neodobrena platna transakcija*). U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, Banka će vratiti platni račun Klijenta u stanje u kom bi bio da neodobrena transakcija nije izvršena, odnosno izvršiće povraćaj iznosa neodobrene transakcije i svih naknada koje su tom prilikom naplaćene. Banka je dužna da postupi na navedeni način ukoliko klijent obavesti Banku o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaduženja, pod pretnjom gubitka prava na povraćaj i drugih prava propisanih zakonom. Nakon protoka roka od 15 dana, Banka će postupiti na navedeni način samo pod uslovom da u tom periodu nije Klijentu obezbedila informacije o neodobroj platnoj transakciji. Smatraće se da je Banka obezbedila potrebne informacije Klijentu dostavljanjem izvoda po računu na ugovoreni način.

Ukoliko Klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena i u tom smislu obavesti Banku, dužan je da uz obaveštenje dostavi i relevantne dokaze na te okolnosti.

Ukoliko Klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena i u tom smislu obavesti Banku, a Banka nakon obaveštenja utvrdi suprotno, Banka će pribaviti odgovarajuće dokaze na te okolnosti. Ukoliko Banka pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije, odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju prelazi na tog pružaoca platnih usluga.

U situaciji kada je do izvršenja platnih transakcija došlo usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane elemente, Klijent snosi gubitke nastale povodom izvršenja neodobrene platne transakcije do iznosa od 15.000 dinara.

Klijent neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta.

Ako su gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta, odnosno usled njegove namerne ili krajne nepažnje Banka neće biti odgovorna za platne transakcije, odnosno neće izvršiti povraćaj sredstava na Klijentov platni račun i Klijent snosi sve gubitke u tim situacijama.



Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određanje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Klijent dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Klijentu.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Prethodno navedenim se ne isključuje pravo Klijenta da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka, osim u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz ovog ugovora.

Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ovim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka će zahtevati da Klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava ovog člana. Klijent se ne može pozivati na uslov iz tačke 2) prethodne tačke ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Klijent može podneti navedeni zahtev za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka je dužna da Klijentu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Klijent nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) ako je Klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) ako je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Klijentu informacije o budućoj platnoj transakciji.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za pravnu valjanost i verodostojnost dokumenata koja joj Klijent dostavlja.

## **X USLUGE ELEKTRONSKIH SERVISA**

Ovo Poglavlje Opštih uslova reguliše uslove po osnovu korišćenja elektronskih servisa i kanala distribucije koji obuhvataju Aplikaciju za Internet bankarstvo i Aplikaciju za mobilno bankarstvo (u daljem tekstu „Online Banking Aplikacija“ ili „Servis“) i koji omogućavaju Klijentu pregled i obavljanje finansijskih transakcija, prijem obaveštenja, upravljanje ličnim informacijama, proizvodima i servisima i zahtevanje podrške.

Korisnik Servisa može postati fizičko lice koje ima otvoren Račun u Banci ili je Klijent Banke po drugom osnovu, kao i ovlašćeno lice u skladu sa ovlašćenjem datim po već otvorenim računima u Banci.

Klijent može koristiti Servis nakon što na e-mail adresu dobije kredencijale koji su neophodni za autentifikaciju ili nakon što izabere kredencijale prilikom započinjanja procesa otvaranja Računa online.

Banka zadržava pravo izmene usluga ili dela usluga Servisa. Informaciju o izmeni usluga ili dela usluga koje su predmet ovog Poglavlja kao i informacije o mogućnosti korišćenja drugih Servisa (e-mail, SMS, GSM, MMS, GPRS, IVR...), sadržaju usluga koji se mogu obavljati putem tih Servisa, kao i uslovima pod kojima se usluge i Servisi mogu koristiti, Banka objavljuje na svom internet sajtu i o istom će obavestiti Klijenta putem kanala komunikacije (SMS, e-mail...).

Banka Klijentu putem e-maila, SMS-a i „Push“ kanala komunikacije dostavlja obaveštenja u vezi sa upotrebom proizvoda i usluga, marketinškim ponudama, kao i obaveštenja koja je Klijentu po zakonu dužna da dostavlja (npr. obaveštenja u vezi sa dokumentacijom, izjave, potvrde, odgovore na zahteve Klijenta, upozorenja, opomene i sl.). U On-line Banking Aplikaciji Klijentu su stalno dostupna važeća dokumenta: Ponuda na osnovu koje je položen depozit/aktiviran plasman, Ugovor/i, Obavezni elementi Ugovora, Plan otplate kredita, Plan isplate depozita, Aneks/i Ugovora i druga dokumentacija u skladu sa Zakonom.

Klijent se može odjaviti od prijema obaveštenja za svaki kanal komunikacije, izuzev za prijem obaveštenja koja su po zakonu obavezna.

Kod raspolaganja sredstvima sa Računa, nalozi se izvršavaju saglasno zakonskim propisima, važećim aktima Banke i u skladu sa odredbama ugovora. Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu i snosi rizik unosa netačnih podataka. U slučaju neizvršenja naloga nastalog zbog greške Klijenta, Banka ne snosi odgovornost.

Banka je obavezna da računarski evidentira sve postupke Klijenta. Banka čuva računarske zapise u skladu sa važećim zakonskim propisima i ti računarski zapisi mogu biti upotrebljeni kao dokaz o izvršenim transakcijama i drugim radnjama Klijenta.

Prilikom pozivanja govornog aparata (IVR-a) identifikacija Klijenta vrši na bazi poziva sa mobilnog telefona koji je Banci prijavljen kao njegov kontakt telefon, dok kod pozivanja Call centra i razgovora sa operaterom mobilni telefon takođe služi kao identifikator, ali se Klijent dodatno identifikuje odgovaranjem na određena pitanja u zavisnosti od zahteva koji ima.

Banka snima dolazne pozive i ti snimci se čuvaju u skladu sa zakonom i mogu se koristiti kao dokaz.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu usled:

- izvršenja transakcija korišćenjem Servisa Banke koje su posledica zloupotrebe ili gubitka kredencijala, OTP-a ili TAC-a, neovlašćenog saznanja, korišćenja ili neodgovarajuće primene kredencijala, OTP-a ili TAC-a, prevare i drugih krivičnih dela;
- smetnji i prekida u telekomunikacijama, PTT vezama, usled kvara telefonskog aparata ili računara Klijenta;
- kvara sistema koji podržava usluge Call centra ili bilo kog pomoćnog sistema koji je vezan za ove usluge i sve ostale usluge elektronskih kanala distribucije zbog kojih Klijent nije u mogućnosti da koristi ove usluge do otklanjanja kvara;
- zloupotrebe informacija koje su dobijene prisluškivanjem telefonskih linija ili GSM saobraćaja (SMS poruka) od strane neovlašćenih lica;
- pogrešnih i/ili nepravilnih naloga datih od strane Klijenta;
- bezbednosnih propusta na PC računarima ili mobilnom telefonu Klijenta (pojava neželjenog softvera, virusa, trojanaca i sl.);
- drugih okolnosti koje su van kontrole Banke.

## **XI DEPOZITI**

Banka od Klijenta – rezidenta i nerezidenta prima oročene, namenske, garantne i depozite po viđenju u dinarima i stranoj valuti u skladu sa pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije i internim aktima Banke, ovim Opštim uslovima i zaključenim Ugovorom.

Na depozite Banka obračunava i plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora.

U Katalogu i tarifniku proizvoda i usluga Telenor banke za fizička lica propisani su minimalni i maksimalni iznosi oročenog depozita, kao i periodi oročavanja.

Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa – elementi na osnovu kojih se određuje, njihova visina u vreme zaključenja ugovora, periodi u kojima će se menjati i uslovi promene definišu se Ugovorom između Banke i Klijenta.

Banka je u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u obavezi da osigurava depozite fizičkih lica.

Klijenti Banke plaćaju porez na prihod od kapitala u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

## **XII KREDITI**

Banka Klijentima odobrava kredite i izdaje garancije i druge oblike jemstava - u skladu sa Zakonom, važećom regulativom, drugim propisima i aktima, uključujući i ove Opšte uslove.

Klijentima je omogućeno da putem online banking aplikacije i bankarskih aplikacija u Telenor prodavnicama podnose zahteve za kredite, uključujući i zahteve za

dozvoljeno prekoračenje računa. Putem internet i mobilne aplikacije Banke klijentima je omogućen uvid u:

- sve bitne informacije o plasmanima
- stanje plasmana
- izvršene uplate po osnovu plasmana
- predstojeće obaveze po osnovu plasmana
- dokumenta koja se odnose na plasmane (Ponudu, nacrt ugovora o kreditu, zaključen ugovor o kreditu, plan otplate kredita, obavezne elemente ugovora i sl.)

Takođe, klijentima je omogućeno da putem online aplikacije Banke vrše delimične i konačne prevremene otplate kredita.

Momentom zaključenja i preuzimanja ugovora o kreditu, jemstvu, kao i sve prateće dokumentacije, smatra se da je Klijent u potpunosti upoznat i saglasan sa formom i sadržinom preuzetih dokumenata.

Banka odobrava kredite procenjujući kreditnu sposobnost Klijenta, stepen rizika, kao i obim i nivo saradnje Klijenta sa Bankom.

Banka razmatra svaki uredno podnet zahtev Klijenta i u primerenom roku obaveštava Klijenta o svojoj odluci.

Radi puštanja u tečaj, Klijent ima obavezu da Banci dostavi instrumente obezbeđenja urednog izmirenja obaveza prema Banci, u skladu sa zaključenim Ugovorom, ovim Opštim uslovima i Zakonom. Banka ima pravo da zahteva i dodatna sredstva obezbeđenja ukoliko prilikom procene kreditne sposobnosti oceni da je to potrebno za odobrenje plasmana.

Banka ima pravo jednostranog raskida Ugovora u skladu sa odredbama Zakona, kao i u slučajevima predviđenim Ugovorom i ovim Opštim uslovima, a o čemu će bez odlaganja obavestiti Klijenta.

U slučaju raskida ugovora, celokupan iznos potraživanja sa svim pripadajućim kamatama i troškovima automatski dospeva, pa je Klijent obavezan da Banci plati celokupan dug sa svim sporednim potraživanjima u roku od 3 (tri) dana od dana obaveštenja o raskidu Ugovora i proglašenja obaveza dospelim.

U slučaju raskida Ugovora Banka može po sopstvenom izboru realizovati sva ili neka od sredstava obezbeđenja kojima Banka raspolaže.

Banka zadržava pravo da sva svoja nenaplaćena potraživanja naplati korišćenjem bilo kog drugog pravno mogućeg sredstva.

Propust ili zakašnjenje Banke u korišćenju bilo kog prava po Ugovoru ili po bilo kom ugovoru ili drugom aktu kojim su regulisani instrumenti obezbeđenja predviđeni Ugovorom, neće se tumačiti kao odricanje Banke od tog prava.

Klijent prihvata da Bančine poslovne knjige, računovodstvene knjige, izvodi koji ne moraju biti overeni pečatom Banke i druga njena dokumentacija, služe kao dokaz Klijentovih dugovanja.

Klijent je saglasan da svi podaci o iznosima njegovog zaduženja kod Banke, kao i svi drugi podaci o njemu i njegovom poslovanju kojima Banka raspolaže budu, po potrebi, dostupni članicama Telenor Grupe.

Klijent je takođe saglasan da podaci o iznosima njegovog zaduženja kod Banke, preko informacionog sistema Narodne banke Srbije, budu učinjeni dostupnim

bankama i drugim finansijskim organizacijama na teritoriji Republike Srbije, na njihov zahtev.

### ***Iznos i valuta Kredita***

Banka odobrava kredite Klijentima u dinarima, sa ili bez valutne klauzule, i u stranoj valuti, u skladu sa Zakonom i u skladu sa odredbama Ugovora koji se zaključuje između Banke i Klijenta.

Banka će, pri odobravanju i otplati kredita indeksiranog u stranoj valuti, primenjivati zvanični srednji kurs i datum obračuna.

Dozvoljeno prekoračenje računa Banka odobrava isključivo u dinarima bez valutne klauzule.

### ***Puštanje kredita u tečaj/aktiviranje dozvoljenog prekoračenja računa***

Banka zaključuje sa Klijentom Ugovor na osnovu Odluke nadležnog Kreditnog odbora Banke. Ukoliko je Klijent ispunio sve uslove predviđene Ugovorom Banka će plasirati kredit/aktivirati dozvoljeno prekoračenje računa Klijentu u ugovorenom roku.

Banka ni pod kojim uslovima nije obavezna da kredit pusti u tečaj/aktivira dozvoljeno prekoračenje računa pre nego što budu ispunjeni svi i svaki od sledećih uslova:

- stupanje na pravnu snagu svih instrumenata obezbeđenja, navedenih u Ugovoru;
- dostavljanje Banci od strane Klijenta celokupne dokumentacije u vezi sa kreditom, u skladu sa zahtevima Banke;
- drugi uslovi predviđeni Ugovorom.

### ***Namena kredita***

Klijent je obavezan da sredstva kredita koristi u skladu sa ugovorenom namenom. Banka je ovlašćena da u svako doba može vršiti kontrolu namenskog korišćenja kredita na način i po postupku utvrđenom pozitivnim zakonskim propisima i aktima Banke.

Ukoliko Klijent kredit koristi suprotno nameni za koju je odobren, Banka ima pravo da jednostrano raskine Ugovor i potraživanje iz Ugovora proglasi u celosti dospelim.

### ***Kamata i plaćanje Kamate***

Klijent se obavezuje da na dugovanu glavnici kredita, Banci plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora. Visina, način obračuna i način plaćanja kamate utvrđuju se Ugovorom.

Banka obračun kamate vrši u skladu sa odredbama Ugovora. Ovako obračunata kamata dospeva za plaćanje na dan koji je predviđen Ugovorom.

Ukoliko je, radi dobijanja kredita, Klijent u obavezi da položi namenski depozit sa ugovorenim kamatom – na ovaj depozit će se primenjivati isti metod obračuna kamate, koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.

Ukoliko Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku – na dospelu a neizmirenu obavezu primenjuju se pravila o zateznoj kamati, na način predviđen ovim Opštim uslovima.

### ***Naknade***

Banka će, naplatiti Klijentu jednokratnu naknadu za odobrenje Kredita, koja se obračunava u odnosu na ukupan iznos Kredita, u skladu sa odredbama Ugovora. Vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret Klijenta, navedene su Ugovoru.

### ***Prevremena otplata kredita***

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, uz pisani zahtev Banci ili prenosom na kreditnu partiju iznosa definisanim Ugovorom, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu i pre roka dospeća.

Klijent takođe ima pravo prevremene otplate dozvoljenog prekoračenja računa pre isteka ugovorenog roka važenja i to uplatom na tekući račun iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja i pokretanjem zahteva za zatvaranje ovog plasmana u On-line Banking Aplikaciji.

Naknada za prevremenu otplatu ne može se zahtevati:

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

Naknada za prevremenu otplatu ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Klijent platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

### ***Nepotpuna plaćanja***

Ukoliko Banka u bilo koje vreme primi iznos manji od dospelog i plativog iznosa po Ugovoru, Banka će primljena sredstva upotrebiti na sledeći način:

- Prvo, za namirenje dugovanih naknada, provizija, dažbina i troškova;
- Drugo, za namirenje neplaćene zatezne i ugovorene kamate;
- Konačno, preostala sredstva primljena na ovaj način biće upotrebljena za namirenje neplaćene glavnice; sve to bez obzira na instrukcije koje Klijent može dati u suprotnom smislu.

### **XIII PLATNE KARTICE**

Platne kartice koje Banka izdaje su Debitna platna kartica i Kreditna platna kartica.

#### ***Zajedničke odredbe o aktivaciji i korišćenju platnih kartica***

Aktivacija Platne kartice može se izvršiti isključivo putem aplikacije Internet ili Mobilnog bankarstva (u daljem tekstu „Online Banking Aplikacija”), tako što je Klijent dužan da u procesu aktivacije Platne kartice putem Online Banking Aplikacije izabere PIN koji će koristiti uz Platnu karticu. Platnu karticu je moguće koristiti na POS, ATM terminalima i Internetu tek nakon uspešne aktivacije Platne kartice i izbora PIN-a putem Online Banking Aplikacije.

Banka omogućava Klijentu da naknadno, u toku korišćenja Platne kartice, izvrši promenu PIN-a putem Bankomata ili putem Online Banking Aplikacije. Ukoliko se promena PIN-a inicira putem Online Banking Aplikacije, Klijent je u obavezi da prvu narednu transakciju izvrši isključivo na Bankomatu unoseći novi PIN kako bi se proces promene PIN-a uspešno završio i tek nakon ove transakcije Klijent će biti u mogućnosti da Platnu karticu koristi na POS terminalima.

Korisnik se obavezuje da će Platnu karticu koristiti u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima poslovanja.

Platna kartica se može koristiti za podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta.

Platna kartica se može koristiti i za naručivanje robe i usluga putem pošte i telefona (MOTO transakcije) i za plaćanje roba i usluga preko Interneta.

Banka će kao referentnu valutu za sve transakcije izvršene u inostranstvu koristiti EUR, dok će za transakcije u zemlji referentna valuta biti RSD.

Prilikom plaćanja roba i usluga preko Interneta, tamo gde je to zahtevano, Klijent unosi CVC2 kod sa poledine Platne kartice koji služi za verifikaciju Platne kartice i Klijenta.

Dodatno, ukoliko je ta opcija podržana od strane Prihvatioca kartične transakcije na Internetu, Banka ima pravo da od Klijenta zahteva dodatni nivo verifikacije autentičnosti preko 3D secure koda. Ukoliko je prilikom Internet transakcije od Klijenta zahtevana dodatna verifikacija autentičnosti, Klijent je u obavezi da na za to posebno namenjenoj Internet strani unese verifikacioni kod koji će mu Banka staviti na raspolaganje.

Prilikom plaćanja roba i usluga Platnom karticom, ukoliko je to zahtevano, Klijent potpisuje slip. Klijent je obavezan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Prilikom korišćenja Platne kartice na elektronskim uređajima (ATM, POS) koji zahtevaju unos PIN-a, Klijent se identifikuje PIN-om. Korišćenje PIN-a se smatra potpisom Klijenta i Klijent time prihvata da je identifikacija PIN-om jedina i nesporna potvrda o obavljenoj transakciji.

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom Platne kartice vrši se zaduženje Računa Platne kartice, kao i za troškove i naknade po tim transakcijama.

Platna kartica omogućava beskontaktno plaćanje na terminalima koji podržavaju takav vid plaćanja. Korisnik je u obavezi da prilikom beskontaktnog plaćanja, ukoliko je to zahtevano zbog visine iznosa transakcije, unese PIN na terminalu koji vrši prihvatanje Platne kartice.

Samo na bankomatima Telenor banke Klijent može da koristi Platnu karticu za uplatu dinarske valute na svoj Račun, kao i za isplatu i uplatu valute EUR sa i na svoj Račun.

Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom Platne kartice koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije usled greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacionih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata, itd. Banka ne snosi odgovornost za potencijalno odbijanje od strane trgovca da prihvati Platnu karticu. Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih Platnom karticom. Korišćenje Platne kartice može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog oštećenja ili deformisanja Platne kartice. U navedenim slučajevima Banka ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja Platne kartice.

U cilju bezbednog korišćenja Platne kartice, Klijent je obavezan da čuva Platnu karticu i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, a posebno je dužan da se pridržava sledećih sigurnosnih mera pri čuvanju i upotrebi Platne kartice i PIN-a:

- čuvati Platnu karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi;
- Platna kartica mora biti potpisana od strane Klijenta;
- PIN broj treba memorisati i držati odvojeno od Platne kartice;
- PIN broj se mora čuvati u tajnosti i ne sme se otkrivati drugom licu;
- prilikom unosa PIN broja na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost;
- lični podaci i podaci o Platnoj kartici ne smeju se odavati drugim licima posredstvom telefona, e-maila i sl.;
- ne ostavljati Platnu karticu na vidljivom ili nezaštićenom mestu, niti na mestu na kojem je dostupna drugim licima (radno mesto, auto i sl.);
- Platna kartica se ne sme davati drugom licu na korišćenje;
- uvek proveriti iznos na računu (slipu) pre nego što isti potpiše i/ili unese PIN i odobri transakciju;
- prilikom plaćanja računom Platnu karticu ne treba ostavljati bez nadzora i uvek proveriti da li je nakon izvršenog plaćanja Platna kartica vraćena nazad Klijentu;
- ne dozvoliti trgovcu da nosi Platnu karticu van vidnog polja Klijenta;
- čuvati sve račune (slipove) radi kontrole koju će izvršiti po dobijanju izvoda od Banke.

Klijent je dužan da bez odlaganja putem Online Banking Aplikacije ili pozivanjem Call centra Banke na broj +381 63 9005 prijavi Banci gubitak ili krađu Platne



kartice (osnovne ili dodatnih), kao i svaku eventualnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe Platne kartice.

U slučaju da Klijent nije u mogućnosti da izvrši prijavu izgubljene ili ukradene Platne kartice putem Online Banking Aplikacije ili pozivanjem Call centra, kao i u slučaju kada se Klijent nalazi u inostranstvu, prijavu izgubljene ili ukradene Platne kartice može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim MasterCard logom.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, Klijent je dužan da odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa utvrđenog zakonskim propisima.

U slučaju kada Klijent prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, pored prijave u pisanoj formi, dužan je da na uvid da Platnu karticu, prijavu MUP-u, pasoš ukoliko to Banka u konkretnom slučaju zahteva.

Klijent ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Platne kartice, odnosno podataka sa Platne kartice, osim ako je Klijent sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

U slučaju postojanja sumnje da je Platna kartica zloupotrebljena, odnosno da postoji rizik da su Platna kartica ili podaci sa Platne kartice izloženi eventualnoj zloupotrebi, Banka može izvršiti privremenu blokadu iste. Ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu Platne kartice Banka će izvršiti uz prethodni dogovor sa Klijentom. Banka će Klijentu izvršiti zamenu Platne Kartice (plastike) u slučaju bilo kakvog oštećenja Platne kartice koje bi eventualno prouzrokovalo nemogućnost njenog daljeg korišćenja, gubitka ili krađe Platne kartice, a troškove zamene snosi Klijent.

### ***Debitna platna kartica***

Banka klijentu izdaje MasterCard debitnu platnu karticu (u daljem tekstu „Kartica“).

Banka Klijentu izdaje i uručuje Karticu u skladu sa Ugovorom. Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Kartica se izrađuje automatski prilikom otvaranja Računa i Zahtev za otvaranje Računa podrazumeva i Zahtev za izdavanje Kartice.

Kartica je vezana za Račun Klijenta i Klijent može dostaviti Banci zahtev za izdavanje dodatnih Kartica koje će takođe biti vezane za Račun.

Kartica se izdaje sa rokom važenja koji je utisnut na Kartici i ista prestaje da važi poslednjeg dana u mesecu koji je naveden na Kartici.

Banka automatski obnavlja važenje Kartice izdavanjem nove u slučaju da Klijent ne otkaže korišćenje kartice najkasnije 30 dana pre isteka roka važenja.

Ukoliko Klijent odustane od korišćenja Kartice nakon što Banka izradi Karticu, Klijent će biti dužan da Banci naknadi sve troškove u pogledu izrade Kartice.

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.

Klijent može da koristi Karticu pod uslovom da ima pokriće na Računu Kartice u trenutku korišćenja.

Klijent može koristiti Karticu za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu i za podizanje gotovine, na mestima na kojima je istaknut znak/nalepnica za prihvatanje MasterCard i to samo do visine raspoloživih sredstava po Računu.

Za plaćanja transakcija učinjenih Karticom Banka Klijentu zadužuje Račun. Banka ima pravo da za pokriće transakcija izvršenih Karticom koristi saldo na Računu bez obzira u kojoj se valuti vodi.

Klijent je dužan da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem Kartice i da plaća sve naknade i troškove saglasno Ugovoru.

Banka Klijentu putem Online Banking Aplikacije stavlja na raspolaganje upravljanje kanalima korišćenja kartice (POS, ATM, Internet), kao i limitima potrošnje na dnevnom i mesečnom nivou.

Banka zadržava pravo da sistemski postavi maksimalne limite korišćenja kartice na dnevnom odnosno mesečnom nivou i Klijent je saglasan da Banka ne snosi odgovornost zbog transakcija koje su odbijene kao posledica postavljenih limita.

Kartica je sastavni deo Računa i ista se ne može ugasiti osim u slučaju gašenja Računa.

Gašenje Računa je moguće tek nakon što se utvrdi da su sve transakcije nastale korišćenjem Kartice proknjižene, odnosno da po Računu za koji je vezana Kartica ne postoje rezervisana sredstva.

### ***Kreditni limit i kreditna platna kartica***

Banka Klijentu izdaje Kreditnu platnu karticu (u daljem tekstu „Kreditna kartica“) i odobrava sredstva kreditnog limita na osnovu zahteva Korisnika i procene njegove kreditne sposobnosti. Klijent podnosi zahtev putem online banking aplikacije ili na prodajnom mestu Banke (u Telenor Shop-u). Uz zahtev, Klijent u elektronskoj formi dostavlja sve podatke koji su potrebni za procenu njegove kreditne sposobnosti prema specifikaciji tražene dokumentacije (koja je dostupna putem online aplikacije ili se Klijent o njoj upoznaje od strane call centra Banke). Banka u roku određenim ugovorom proverava verodostojnost originalne dokumentacije i istinitost podataka, radi procene ispunjenosti uslova za aktivaciju kreditnog limita. Banka zadržava pravo da ne aktivira kreditni limit i ne izda Kreditnu karticu ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz zaključenog ugovora, o čemu će obavestiti Klijenta. Ukoliko Banka utvrdi da Klijent ispunjava navedene uslove, o tome će obavesti Klijenta putem trajnog nosača podataka, nakon čega će Klijentu aktivirati kreditni limit.

Banka odobrava sredstva kreditnog limita na kreditnoj partiji definisanoj Ugovorom. Klijent može raspolagati sredstvima kreditnog limita korišćenjem Kreditne kartice, kao i transakcijama putem interneta i mobilne bankarske aplikacije.

Odobren Kreditni limit izražava se u dinarima bez indeksacije (ne usklađuje se sa stopom inflacije i rastom cena na malo) i kreditna partija Klijenta se zadužuje za sve transakcije nastale korišćenjem kreditnog limita. Banka će odobravanje transakcija vršiti po osnovu raspoloživog stanja na kreditnom limitu. Banka zadržava pravo da po osnovu odobrene transakcije izvrši rezervaciju po računu Klijenta u iznosu raspoloživog stanja na kreditnom limitu. Iznos rezervacije po računu ne mora biti jednak iznosu sa kojim će Banka zadužiti račun u fazi knjiženja transakcije. Banka će zadužiti račun Klijenta na bazi informacija o izvršenoj transakciji koja joj bude dostavljena u skladu sa pravilima kartičnog sistema u kojem je kartična transakcija procesirana.

Banka će nakon aktiviranja kreditnog limita dostaviti Kreditnu karticu Klijentu u skladu sa Ugovorom. Kreditna kartica glasi na ime i nije prenosiva. Banka na zahtev Klijenta može izdati i dodatne Kreditne kartice u skladu sa Ugovorom.

Klijent može koristiti Kreditnu karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita. U slučaju prekoračenja kreditnog limita Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarafnikom koji je sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja.

Transakcije koje se mogu obavljati Kreditnom karticom mogu biti gotovinske i bezgotovinske, a Račun Klijenta može se zadužiti/odobriti u trenutku izvršenja transakcije ili sa odloženim rokom uz korišćenje pravila rezervisanja sredstava na Računu Klijenta.

Klijent može putem internet i mobilne bankarske aplikacije da vrši interne prenose i plaćanja sa računa kreditnog limita preko tekućeg računa, kao i da izvrši interni prenos zaduženja tekućeg računa (nastalog po osnovu korišćenja debitne kartice) na partiju kreditnog limita

Banka ima pravo da Klijentu smanji iznos odobrenog kreditnog limita u slučaju da se Klijentu promeni kreditna sposobnost (pogorša kreditna sposobnost) ili Klijent ne izvršava ili kasni sa izvršenjem novčanih obaveza u skladu sa Ugovorom.

Klijent je dužan da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem Kreditne kartice i da plaća sve naknade i troškove saglasno Ugovoru.

Banka može omogućiti Klijentima na njihov zahtev, a na način i pod uslovima definisanim u Ugovoru, promenu modela otplate po određenim transakcijama iz revolving modela u model otplate na rate, . U tom slučaju Banka će Korisniku dostaviti sve potrebne podatke o ovim transakcijama elektronskim putem.

Banka može omogućiti Klijentima određene pogodnosti u vezi sa modelom otplate duga na rate, za posebne kategorije Klijenata u skladu sa odlukom Banke, kroz odlaganje plaćanja na rate ili drugim posebnim funkcionalnostima.

#### **XIV SREDSTVA OBEZBEĐENJA**

Banka prihvata sledeća sredstva obezbeđenja:

**ADMINISTRATIVNA ZABRANA** - zabrana koja se u formi rešenja stavlja na zaradu Klijenta, kao i solidarnih jemaca, po njenom/njegovom pristanku, i kojom se poslodavac Klijenta obavezuje da uplaćuje mesečne anuitete, tačnije obavezuje

se da vrši obustavu na zaradi u visini mesečnog anuiteta, sve dok Klijent ne izmiri svoje obaveze prema Banci.

**JEMSTVO** - Način osiguranja plaćanja nekog duga kod koga se treće lice obavezuje da će Banci u određenom roku platiti dug dužnika pod određenim uslovima.

**HIPOTEKA** – predmet hipoteke može biti nepokretna imovina pravnih i fizičkih lica, koja po zakonu može biti u prometu, a koja je po slobodnoj oceni banke zadovoljavajuća radi obezbeđenja potraživanja.

**RUČNA ZALOGA** – je založno pravo upisano u odgovarajući registar, na pokretnim stvarima pravnih i fizičkih lica koje po zakonu mogu biti u prometu.

**GARANTNI DEPOZIT** – Ugovor o oročenom garantnom depozitu, koji ima za cilj obezbeđenje Banke po osnovnom pravnom poslu. Predmet oročenog depozita mogu biti i devizna i dinarska sredstva Klijenta i/ili trećeg lica, koja se vode na posebno otvorenom računu za tu svrhu.

**BANKARSKA GARANCIJA** – podrazumeva garanciju prvoklasne Banke, bilo domaće ili strane. Klijent pribavlja garanciju druge banke u skladu sa zahtevima i prema instrukcijama Banke.

**MENICA** – Klijent izdaje menicu, u skladu sa zahtevima i instrukcijama Banke.

**OVLAŠĆENJE DIREKTOG ZADUŽENJA** – ovlašćenje kojim Klijent, neopozivo i bezuslovno ovlašćuje Banku da može, u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja bilo koje dospele novčane obaveze preuzete Ugovorom zaključenim sa Bankom, izdati nalog za naplatu i podneti ga na izvršenje banci kod koje Klijent ima otvoren račun.

Banka pored uobičajenih navedenih sredstava obezbeđenja može prihvatiti i druge vrste obezbeđenja, npr. jemstvo, cesiju i drugo.

1. Ukoliko je ugovoreno uspostavljanje založnog prava na pokretnoj ili nepokretnoj stvari Klijent je dužan da dostavi Banci procenu/e tržišne vrednosti nepokretnosti i/ili pokretne stvari. Klijent je u obavezi da do kraja roka otplate kredita dostavlja Banci procenu vrednosti koju je izvršio ovlašćeni procenjivač Banke, i to najmanje jednom u periodu od tri godine.
2. Ukoliko je ugovoreno uspostavljanje založnog prava na pokretnoj ili nepokretnoj stvari Klijent je dužan da dostavi Banci polisu osiguranja izdatu od strane prvoklasnog osiguravajućeg društva prihvatljivog za Banku, u formi i sa sadržinom prihvatljivom za Banku, vinkuliranu u korist Banke.
3. 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.

4. U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja obezbeđeno sa više sredstava obezbeđenja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica, Banka je ovlašćena da prilikom realizacije vrši izbor u smislu redosleda, osim u slučaju kad je redosled predviđen nekim od važećih zakona.
5. Ukoliko klijent odnosno davalac sredstava obezbeđenja potpuno izmiri obavezu klijenta prema banci po određenom ugovoru, Banka će klijenta, odnosno davaoca sredstava obezbeđenja, pismeno da obavesti o tome da je klijent izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru - u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza.
6. Gore pomenuto obaveštenje sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat banke.

## **XV CENE BANKARSKIH USLUGA – KAMATNE STOPE I NAKNADE BANKE**

Visina kamatnih stopa i iznosi naknada i provizija za sve bankarske poslove, odnosno izvršene usluge određeni su u Katalogu i tarifniku proizvoda i usluga Telenor banke za fizička lica.

Visina, vrsta i period na koji se odnosi cena usluge Banke – kamata i naknada, metod, dinamika i rokovi obračuna, kao i dinamika i rokovi naplate cena preciziraju se u Katalogu i tarifniku proizvoda i usluga Telenor banke za fizička lica i Ugovorom između Banke i Klijenta.

Ugovorom se takođe precizira obračun kamate za neblagovremeno izmirenje obaveza (zatezne kamate), mogućnost prevremene otplate kredita, troškovi prevremene otplate kao i rokovi i načini regulisanja prevremene otplate dela ili celine kredita.

### ***Nominalna kamatna stopa***

Nominalne kamatne stope utvrđuju se u Katalogu i tarifniku proizvoda i usluga Telenor Banke za fizička lica, za svaki segment poslovanja Banke sa klijentima fizičkim licima.

Nominalna kamatna stopa izražena je kao fiksni ili promenljivi procenat koji se izražava na godišnjem nivou a primenjuje na iznos kredita, odnosno primljeni depozit, u skladu sa Ugovorom

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 i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Banka na svojim prodajnim mestima drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata od kojih zavisi promenljiva nominalna kamatna stopa.

Visina nominalne kamatne stope, uz određenje da li je fiksna ili promenljiva i, ako je promenljiva – elementi na osnovu kojih se određuje, njihova visina u vreme zaključenja ugovora, periodi u kojima će se menjati, kao i fiksni element (ako se ugovara) – definišu se Ugovorom između Banke i Klijenta.

Kamata se obračunava uz primenu konformne ili proporcionalne metode. Metod obračuna definiše se u Ugovoru.

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

Nominalna kamatna stopa može biti jedinstvena ili kompozitna.

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

Promenljivi elementi kompozitne kamatne stope mogu se ugovarati vezivanjem kamatne stope za EURIBOR, EONIA, LIBOR, referentnu kamatnu stopu Narodne Banke Srbije, kamatnu stopu na depozitne olakšice Narodne Banke Srbije, BELIBOR, BEONIA. Pri tome:

- a. **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. Frekvencija promene (ažuriranja) ove kamatne stope određuje frekvenciju izmene ukupne nominalne kamatne stope.
- b. **EONIA (Euro OverNight Index Average)** je prekonoćna kamatna stopa za evre izračunata kao ponderisani prosek svih prekonoćnih pozajmica na međubankarskom tržištu od strane banaka Panela evro zone.
- c. **LIBOR** je dnevna osnovna stopa koja se zasniva na kamatnim stopama koje banke nude za kreditiranje drugih banaka na londonskom bankarskom tržištu novca. Objavljuje ga Britansko udruženje banaka svakog radnog dana. U zavisnosti od ročnosti ponuđenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, tronedeljni, mesečni, tromesečni, šestomesečni i sl. LIBOR. Frekvencija promene (ažuriranja) ove kamatne stope određuje frekvenciju izmene ukupne nominalne kamatne stope.
- d. **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. Izmenu ove kamatne stope vrši Narodna banka Srbije, intervali nisu određeni niti određivi. Objavljena referentna stopa Narodne banke Srbije ostaje važeća do sledeće zvanične promene.

- e. **Kamatna stopa na depozitne olakšice Narodne Banke Srbije** je prekonoćna kamatna stopa za deponovanje viškova likvidnih sredstava banaka kod Narodne banke Srbije. Izračunava se tako što se Referentna kamatna stopa Narodne Banke Srbije umanjuje za 2,5 procentna poena.
- f. **BELIBOR (Belgrade Interbank Offered Rate)** je referentna kamatna stopa za dinarska sredstva ponuđena od strane banaka Panela, na srpskom međubankarskom tržištu. Izračunava se kao aritmetička sredina kotacija preostalih posle eliminisanja najviše i najniže stope, sa dva decimalna mesta. U zavisnosti od ročnosti ponuđenih sredstava razlikuje se nedeljni, dvonedeljni, mesečni, dvomesečni, tromesečni, i šestomesečni BELIBOR.
- g. **BEONIA (Belgrade Overnight Index Average)** je efektivna prekonoćna stopa izračunata kao ponderisani prosek svih prekonoćnih pozajmica na srpskom međubankarskom tržištu, koje su plasirale banke Panela, uključujući i plasmane date drugim bankama van Panela.

Visina kamatne stope određuje se u fiksnom određenom procentu, ili u zbiru referentne kamatne stope (LIBORA/BELIBORA/EURIBORA itd.) i određenog procenta (marže).

Ukoliko je nominalna kamatna stopa izražena kroz dve komponente, referentnu kamatnu stopu i maržu, usklađivanje se vrši u skladu sa promenama referentne kamatne stope, na način regulisan ugovorom zaključenim sa Klijentom.

### ***Efektivna kamatna stopa***

Banka, u skladu sa propisima Narodne Banke Srbije koji se odnose na obračun i iskazivanje efektivne kamatne stope, na jedinstven način obračunava i objavljuje kamate i druge troškove bankarskih usluga, radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.

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 usluga Banke, a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

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

Novčani tokovi uključuju:

- sve otplate i isplate kredita ili 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 i dr.).

Ako je uslov za korišćenje finansijske usluge otvaranje računa, u novčane tokove uključuju se i troškovi otvaranja i vođenja tog računa, kao i svi troškovi u vezi sa izvršenjem tih novčanih tokova.

U novčane tokove 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.

### ***Naknade i provizije i troškovi poreza***

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za izvršene usluge klijentima Banke. Naknada je cena bankarske usluge utvrđena u fiksnom i/ili procentualnom iznosu, dok se provizija utvrđuje u relativnom iznosu u odnosu na osnovnu bankarsku uslugu.

Osnovica za obračun naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade regulisani su u Katalogu i tarifniku proizvoda i usluga Telenor banke za fizička lica, kao i u Ugovoru koji je zaključen između Banke i Klijenta.

### ***Zatezna kamata***

Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku – na dospelu, a neizmirenu obavezu Banka primenjuje stopu zatezne kamate u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati, a ukoliko je ona niža od ugovorene, onda se primenjuje ugovorena.

## **XVI USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

Banka ima pravo da drugoj banci ustupi potraživanja koja ima prema Klijentu po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa, bez prethodne ili naknadne saglasnosti Klijenta.

Banka će obavestiti Klijenta o ustupanju potraživanja slanjem obaveštenja na trajnom nosaču podataka.

Banka može radi naplate potraživanja od Klijenta da angažuje treća lica koja će u ime i za račun Banke u skladu sa potpisanim ugovorom preduzimati poslove na naplati potraživanja. Banka će na trajnom nosaču podataka blagovremeno obavestiti Klijenta da naplatu potraživanja vrši treće lice u ime i za račun Banke.

## **XVII POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA I MENJAČKI POSLOVI**

Banka izvršava naloge za kupoprodaju deviznih sredstava u skladu sa relevantnim zakonima u oblasti deviznog poslovanja i drugim propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije, propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija u oblasti deviznog poslovanja, transakcije u stranim valutama kojima se trguje na deviznom tržištu obavljaju se uz primenu odgovarajućih valutnih kurseva Banke.

U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije, propisima Narodne Banke Srbije i drugih nadležnih institucija u oblasti deviznog poslovanja, Banka primenjuje sopstvene kurseve i sopstvene kamatne stope važeće na dan



izvršenja transakcije i/ili na dan knjiženja odobrenja/zaduženja Klijentovog računa.

Važeći kursevi valuta jasno su istaknuti u ekspoziturama, bankomatima i elektronskoj Online aplikaciji Banke.

Korisnici koji efektivu kupuju u iznosu većem od 5.000 evra, ili u odgovarajućoj protivvrednosti u drugoj stranoj valuti, dužna su da tu kupovinu najave 48 sati ranije.

Banka obavlja menjačke poslove u svojim ekspoziturama, bankomatima na određenim lokacijama, kao i posredstvom svoje elektronske aplikacije za obavljanje menjačkih poslova, pod sledećim uslovima:

1. Pri obavljanju menjačkih poslova Banka primenjuje kupovni, odnosno prodajni kurs u rasponu između kupovnog i prodajnog kursa iz svoje važeće kursne liste za efektivu;
2. U cilju zaštite od negativnih efekata na svoj finansijski rezultat, Banka ima pravo da ograniči iznose valuta koji se mogu kupovati, odnosno prodavati za dinare, kao i da privremeno obustavi obavljanje menjačkih poslova;
3. U slučaju tehničkih smetnji u radu elektronske aplikacije za obavljanje menjačkih poslova, pa sve do njihovog otklanjanja, Banka nije u obavezi da izvršava zahteve klijenata za obavljanje menjačkih transakcija posredstvom aplikacije;
4. Ukoliko je zahtev klijenta za kupovinom ili prodajom određene valute u elektronskoj aplikaciji za obavljanje menjačkih poslova odbijen iz razloga navedenim u tački 2., Klijent će dobiti informaciju o nemogućnosti izvršenja zahteva u datom trenutku i biti zamoljen da istu transakciju pokuša kasnije ili da kontaktira korisnički servis Banke;
5. Ukoliko se klijent obrati korisničkom servisu sa zahtevom za kupovinu ili prodaju deviza najkasnije do 13 časova u toku radnog dana, Banka je u obavezi da mu omogući izvršenje zahteva u željenom iznosu istog dana;
6. Ukoliko se klijent obrati korisničkom servisu za zahtevom za kupovinu ili prodaju deviza nakon 13 časova u toku radnog dana, odnosno u bilo koje vreme tokom vikenda, Banka je u obavezi da klijentu omogući izvršenje zahteva u željenom iznosu najkasnije do 13 časova narednog radnog dana;
7. Nakon dobijanja zahteva klijenta iz tačaka 5. i 6., korisnički servis će kontaktirati nadležnu organizacionu jedinicu Banke, koja će ponuditi kurs za izvršenje željene kupovine ili prodaje deviza. Ponuđeni kurs se može kretati u rasponu između kupovnog i prodajnog kursa iz kursne liste Banke za efektivu, a koja važi na dan obavljanja menjačke transakcije.
8. Nakon dobijanja ponude od korisničkog servisa, klijent je u obavezi da se o istoj odmah izjasni. Ukoliko ponudu prihvati, korisnički servis će klijenta obavestiti kada će mu zahtev u željenom iznosu i po prihvaćenom kursu biti realizovan u elektronskoj aplikaciji za obavljanje menjačkih poslova.
9. Nakon dobijanja obaveštenja iz tačke 8., Klijent će imati na raspolaganju najviše 30 minuta za izvršenje zahteva za kupovinom ili prodajom deviza, nakon čega će mu izvršenje zahteva biti onemogućeno.

## **XVIII BANKARSKA TAJNA**

Bankarskom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- Podaci o odobrenim kreditima i drugim poslovima zaključenim sa Klijentom;
- Lični podaci Klijenta, podaci koji se odnose na finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata;
- Lični podaci zakonskog zastupnika i punomoćnika
- Podaci o poslovanju Klijenta preko tekućih računa i podaci o stanju na tim računima;
- Podaci o štednim ulozima i drugim depozitima;
- Dokumentacija Klijenta i
- Ostali podaci i isprave, koje se proglašavaju kao poslovna tajna opštim ili pojedinačnim aktima Banke.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog klijenta;
- podaci o akcionarima banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu banke, kao i podaci o drugim licima sa učešćem u Banci i podaci o tom učešću, bez obzira na to da li su oni klijenti banke;
- podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza klijenta prema Banci.

Poslovnu tajnu dužni su da čuvaju članovi organa Banke, svi zaposleni u Banci, bez obzira na to kako su tajnu saznali, kao i spoljni revizori Banke, i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup takvim podacima.

Dužnost čuvanja poslovne tajne traje i po prestanku funkcije u organima Banke, odnosno i po prestanku radnog odnosa u Banci, odnosno prestanku statusa na osnovu kojeg je ostvaren pristup gore navedenim podacima.

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

- na osnovu odluke ili zahteva organa unutrašnjih poslova ili pravosudnih organa;
- za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca u skladu sa propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca;
- u vezi sa postupkom izvršenja na imovini Klijenta od strane nadležnog državnog organa;
- regulatornim i kontrolnim organima Republike Srbije radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih lica koji su klijenti banaka;
- 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;
- članicama grupe u okviru koje Banka posluje radi sagledavanja ukupnosti poslovanja grupe;
- stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenom između tog lica i Narodne banke Srbije;
- državnim organima Republike Srbije i to pravosudnim organima, organima gonjenja i organima koji vrše javna ovlašćenja kada je to potrebno radi zaštite interesa Banke.

Klijent i Banka prihvataju obavezu da sve podatke do kojih dođu u toku međusobne poslovne saradnje čuvaju kao profesionalnu tajnu.

Podnošenjem zahteva za korišćenje proizvoda i usluga Banke, Klijent daje svoju izričitu saglasnost, u skladu sa članom 47. Zakona o bankama, da Banka ima pravo da podatke iz Ugovora, podatke o Klijentu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije Klijenta, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, može proslediti Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, Nacionalnoj korporaciji za osiguranje stambenih kredita, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, spoljnom revizoru Banke, članicama Telenor Grupe, kao i svim ostalim organima i licima kojima je Banka po zakonu dužna da dostavi odgovarajuće podatke ili sa kojima je Banka zaključila ugovor o zaštiti poverljivosti takvih podataka.

## **XIX ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

Podnošenjem zahteva za korišćenje proizvoda i usluga Banke, Klijent daje izričitu saglasnost da Banka ima pravo da prikuplja, obrađuje, čuva i koristi njegove lične podatke u cilju realizacije poslovnog odnosa sa Bankom, izvršenja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe koje Banka u obavljanju svoje delatnosti smatra neophodnim i/ili celishodnim, kao i da te podatke i sve druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom može učiniti dostupnim Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, Nacionalnoj korporaciji za osiguranje stambenih kredita, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, spoljnom revizoru Banke, članicama Telenor Grupe, kao i svim ostalim organima i licima kojima je Banka po zakonu dužna da dostavi odgovarajuće podatke ili sa kojima je Banka zaključila ugovor o zaštiti poverljivosti takvih podataka.

Klijent je upoznat da ima pravo na obaveštenje o ličnim podacima koji se o njemu vode, da ima pravo na uvid u iste, kao i na ispravku netačnih podataka.

Takođe, Banka na osnovu ovlašćenja klijenta pribavlja izveštaje od Kreditnog biroa i drugih institucija u kojima su sadržani podaci o klijentu, odnosno podaci o klijentovoj zaduženosti.

Banka može tražiti od drugih banaka čije je usluge klijent koristio, izveštaj sa podacima o klijentovom dotadašnjem načinu korišćenja usluga.

Banka obrađuje podatke o klijentu (lične podatke, podatke za kontakt sa klijentom, finansijske podatke, podatke o poreklu sredstava klijenta i slično) samo u svrhu

postizanja legitimnih ciljeva i samo u okviru potrebnom radi ispunjavanja obaveza predviđenih važećim propisima ili ugovornih obaveza, radi pružanja usluga klijentima ili posredovanja u pružanju usluga klijentima, za realizaciju i administriranje proizvoda i usluga pruženih klijentu, za realizaciju naplate potraživanja i radi zaštite od povrede prava Banke.

Banka ima pravo da obrađuje lične podatke klijenta u periodu u kome lice ima status klijenta Banke, kao i nakon prestanka poslovnog odnosa sa Bankom u periodu određenom važećim propisima.

Banka takođe obrađuje lične podatke klijenta u svrhu sprovođenja statističkih istraživanja i analiza tržišnog udela grupa klijenata, proizvoda i usluga i ostalih finansijskih pokazatelja, kao i u cilju izveštavanja i upravljanja rizicima. Banka može koristiti podatke o klijentu radi istraživanja tržišta i zadovoljstva klijenata, kao i radi reklamiranja i ponude proizvoda i usluga Banke, pravnog lica koje pripada Telenor grupi ili ugovornog partnera. Klijent može, u bilo kom trenutku, opozvati saglasnost datu za korišćenje njegovih podataka u komercijalne svrhe, informišući o tome Banku u pisanoj formi.

Iz bezbedonosnih razloga Banka koristi uređaje za video nadzor u svojim prostorijama i na svojim prodajnim mestima. Banka je obavezna da video zapise, u skladu sa važećim propisima, dostavi po zahtevu nadležnih državnih organa.

## **XX PRIGOVOR KLIJENTA I POSTUPAK PO PRIGOVORU**

Klijent ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi propisa kojima se uređuju platne i/ili finansijske usluge, ovih Opštih pravila i uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Primedba klijenta koja ne sadrži elemente prigovora smatraće se reklamacijom i Banka će postupati u skladu sa svojim internim aktima koji se odnose na konkretan proces u Banci (npr. platni promet, kartice, krediti).

Klijent ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana od kada smatra da mu je učinjena povreda prava ili interesa. Banka ne naplaćuje postupanje po prigovorima.

Prigovor se može dostaviti putem:

- internet ili mobilne aplikacije,
- e-mail adrese: [prigovori.banka@telenor.rs](mailto:prigovori.banka@telenor.rs),
- poštom na adresu: Omladinskih brigada 90v, 11070 Beograd ili
- lično u poslovnim prostorijama Banke.

Banka će sa dužnom pažnjom razmotriti navode iz primljenog prigovora i Klijentu dostaviti odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka može produžiti rok za dostavljanje odgovora za dodatnih 15 dana, o čemu će obavestiti klijenta pismenim putem.

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo da se obrati pritužbom Narodnoj banci Srbije na adresu: Poštanski fah 712, Beograd ili da zahteva rešavanje spornog odnosa posredovanjem pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Davalac sredstva obezbeđenja ima sva prethodna navedena prava kao i Klijent.

## **XXI GAŠENJE RAČUNA I RASKID POSLOVNOG ODNOSA**

Banka vrši gašenje računa na osnovu Zahteva za gašenje računa u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka koji je podnet od strane Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika ili punomoćnika, kao i na osnovu rešenja suda u skladu sa važećim zakonskom propisima ili odredbama Ugovora između Banke i Klijenta.

Po prijemu uredno podnetog zahteva, pod uslovom da su izmirene sve obaveze po Računu, Banka će bez naknade izvršiti gašenje računa. Sva raspoloživa sredstva na dan gašenja računa Klijentu će biti dostupna u skladu sa instrukcijama navedenim u Zahtevu za gašenje računa. Na osnovu toga, raspoloživa sredstva mogu biti preneti na broj računa za prenos naznačen u Zahtevu za gašenje računa, a u skladu sa važećom regulativom ili isplaćena na blagajni Banke u predviđenom roku.

Banka može raskinuti Ugovor zaključen na određeno ili na neodređeno vreme bez saglasnosti Klijenta i račun Klijenta ugasiti, dostavljanjem obaveštenja na trajnom nosaču podataka, u slučaju da:

- Klijent izvrši povredu bilo koje obaveze iz Ugovora;
- Klijent ne ispunjava zahteve propisa i internih procedura Banke u vezi sa regulativom iz oblasti poznavanja Klijenta i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- Klijent izloži Banku reputacionom riziku;
- Klijent promeni status rezidentnosti
- u drugim slučajevima predviđenim ugovorom.

U slučaju dobijanja obaveštenja o smrti vlasnika računa, gubitka, nestanka ili krađe platne kartice, kao i na osnovu sudskog rešenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banka blokira za zaduženje račun Klijenta.

Takođe, u slučaju dobijanja obaveštenja o smrti vlasnika računa Banka može u slučajevima predviđenim njenim internim procedurama a u skladu sa pozitivnopravnim propisima, ugasiti račun Klijenta.

Banka može raskinuti Ugovor zaključen na neodređeno vreme sa Klijentom u svim slučajevima predviđenim ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa, ugovorom o pojedinačnoj platnoj usluzi i Opštim uslovima poslovanja, dostavljanjem obaveštenja o raskidu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana komunikacija između Klijenta i Banke uz otkazni rok koji od dva meseca, s tim da u situacijama predviđenim pozitivnim propisima, otkazni rok može biti kraći, odnosno Banka može raskinuti Okvirni ugovor i bez otkaznog roka.

Klijent ima pravo da bez naknade, raskine Okvirni ugovor, sa otkaznim rokom od 30 dana.

U slučaju raskida ugovora svaka strana dužna da vrati drugoj strani ono što joj duguje.

Trajanje i način raskida ugovora zaključenog između Banke i Klijenta definisan je konkretnim ugovorom.

Klijent može zahtevati da se odredbe ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima ugovora, koje nisu prethodno dostavljene korisniku platnih usluga - utvrde ništavim.

Banka može jednostrano raskinuti poslovne odnose, i to posebno u sledećim slučajevima:

- Ako Klijent neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorne obaveze;
- Ako je Klijent dostavio Banci netačne ili falsifikovane podatke;
- Ako na pisani zahtev Banke, bez opravdanog razloga, ne dostavi ili odbije da dostavi dopunske podatke ili dokumentaciju koji su ili mogu biti od uticaja na poslovni odnos Banke i Klijenta;
- Ako protiv Klijenta i/ili njegovog punomoćnika bude pokrenut bilo koji sudski i/ili upravni postupak ili nastupi događaj koji može imati uticaj na sposobnost klijenta da izvršava i poštuje obaveze iz ugovora;
- Ako izloži Banku reputacionom riziku, zloupotrebom korišćenja bankarskih usluga u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma;
- Ukoliko Klijent kredit koristi suprotno nameni za koju je odobren;
- Ako je Klijent prestao da ispunjava uslove kreditne sposobnosti ili ukoliko je došlo do smanjenja kreditne sposobnosti Korisnika kredita pre ili posle puštanja kredita u tečaj;
- u drugim slučajevima predviđenim važećim zakonskim propisima.

## **XXII MERODAVNO PRAVO I NAČIN REŠAVANJA SPOROVA**

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i Klijenta dođe do spora, Banka će nastojati da isti reši sporazumno, dogovorom sa Klijentom, uz uvažavanje obostranih interesa. Ukoliko nije moguće postići sporazume, spor će rešavati nadležni sud prema sedištu Banke.

Za sve eventualne sporove između Banke i Klijenta, ukoliko drugačije nije ugovoreno, merodavno je pravo Republike Srbije.

## **XXIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

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

Ovi Opšti uslovi mogu biti izmenjeni ili dopunjeni odlukom Upravnog/Izvršnog odbora Banke ili zamenjeni novim Opštim uslovima. Izmene i dopune ovih Opštih uslova, ili novi Opšti uslovi, primenjuju se po isteku 15 dana od dana njihovog objavljivanja u poslovnim prostorijama Banke i na Internet prezentaciji – web site-u Banke.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postane nepunovažan ili neprimenjiv, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Klijenta i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu

sadržavali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe. O uslovu ili odredbi koja je postala nepunovažna ili neprimenljiva Klijenti se obaveštavaju isticanjem obaveštenja na internet prezentaciji Banke.

Primenu ovih Opštih uslova ili pojedinih odredaba, moguće je isključiti jedino eksplicitnom odredbom u Ugovoru.

U slučaju nesaglasnosti odredaba Opštih uslova sa nekom odredbom važećeg Ugovora ili opšteg akta Banke, primenjivaće se odredbe važećeg Ugovora ili opšteg akta, do donošenja odluke organa upravljanja Banke u svakom pojedinom slučaju, kojom se ova nesaglasnost otklanja, u skladu sa pozitivnim propisima.

Na postojeće, već uspostavljene i ugovorene poslovne odnose Banke i klijenta, koji su stupili na pravnu snagu na dan početka primene ovih Opštih uslova poslovanja, a koji su zasnovani u skladu sa ranije važećim opštim pravilima poslovanja Banke, ovi Opšti uslovi se primenjuju ukoliko je njihova primena nesporna, ako je posebno predviđena odredbama ugovora ili posebnim aneksom ugovora između klijenta i Banke ili ako je tako predviđeno propisima ili odlukom nadležnog organa upravljanja u Banci.

Banka će usaglasiti interna akta i interne dokumente sa ovim Opštim uslovima u rokovima koji su određeni pozitivnim propisima, a u skladu sa odlukama nadležnih organa upravljanja u Banci.

Prilog 1 – Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija fizičkih lica - potrošača

Prilog 2 - Katalog i tarifnik proizvoda i usluga Telenor Banke za fizička lica

Prilog 1

**TERMINSKI PLAN PRIJEMA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA  
FIZIČKIH LICA – POTROŠAČA**

**DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE U RSD**

Vrsta platnog naloga	Vreme prijema naloga	Vreme izvršenja naloga
<b>INTERNE</b>		
- isplata/uplata sa računa/na račun u Banci, plaćanje između računa u Banci		
Nalog za isplatu do 600.000 RSD	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Istog poslovnog dana
Nalog za isplatu preko 600.000 RSD (po najavi)		Narednog poslovnog dana
Nalog za uplatu		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos u korist računa fizičkog lica – potrošača		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos predat u ekspozituri u korist pravnog lica i preduzetnika		Primljen do 18 h, istog dana Primljen posle 18 h, narednog poslovnog dana
Nalog za prenos u korist računa fizičkog lica – potrošača, primljen putem e-servisa	0 - 24h	Istog poslovnog dana
Nalog za prenos u korist računa pravnog lica i		Primljen do 18h, istog dana Primljen posle 18h narednog poslovnog dana



preduzetnika, primljen putem e-servisa		
---	--	--

EKSTERNE - plaćanje na račun van Banke		
Nalog za uplatu	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 17 h, istog dana
Nalog za prenos predat u ekspozituri		Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa	0 - 24h	Primljen do 17h, istog dana Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana

### MEDJUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE

Vrsta platnog naloga	Vreme prijema naloga	Vreme izvršenja naloga
<b>INTERNE</b> - plaćanje između računa u Banci		
Nalog predat u ekspozituri	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema naloga
Nalog primljen putem e-servisa	0 - 24h	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema naloga
<b>EKSTERNE</b> - plaćanje na račun van Banke		
Nalog predat u ekspozituri	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema naloga
Nalog primljen putem e-servisa	0 - 24h	Primljen do 14h najkasnije drugog poslovnog dana od dana prijema naloga