

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA TELENOR BANKE AD BEOGRAD ZA KLIJENTE - PRAVNA LICA (OPŠTE ODREDBE I PLATNE USLUGE)**

### **I UVODNE ODREDBE**

Opštim uslovima poslovanja Telenor banke ad Beograd – (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu se standardni uslovi poslovanja koje Telenor banka ad Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na sve klijente Banke – pravna lica, na uspostavljanje poslovnih odnosa između klijenata i Banke, postupak komunikacije između klijenta i Banke, kao i na obavljanje poslovanja i transakcija između klijenta i Banke.

Klijent Banke je bilo koje pravno lice, koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili lice koje se obratilo Banci radi korišćenja usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala. Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih osnova za Klijenta i za Banku u pogledu obavljanja svih bankarskih usluga.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čine Katalog i Tarifnik usluga Telenor Banke za pravna lica i preduzetnike.

Primena minimuma uslova utvrđenih ovim Opštim uslovima se obezbeđuje odgovarajućim pismenim ugovorom koji međusobno zaključuju, u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke, Banka i Klijent – (u daljem tekstu: Ugovor. Opšti uslovi čine sastavni deo Ugovora. Svi pojedinačni ugovori zaključeni između Klijenta i Banke sadrže klauzulu da je Klijent upoznat i da prihvata minimum uslova utvrđenih ovim Opštim uslovima.

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 korisnicima i na Internet stranici obezbediti da se korisnik 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, o izdavanju garancija, i obavlja sve druge bankarske poslove u skladu sa zakonom, drugim propisima i svojim internim aktima.

Banka ne otvara i ne vodi anonimne i numerisane (šifrovane) račune, kao i račune sa fiktivnim imenima, ne izvršava transakciju po nalogu Klijenta 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 zavisi, između ostalog, od tržišnih uslova, poslovne politike i drugih parametara i pokazatelja koji utiču na visinu kamatne stope. Prilikom obračuna kamate koju Banka naplaćuje od Klijenta Banka primenjuje metodu obračuna u skladu sa odredbama Ugovora.

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 stranu valuti, Banka prilikom obračuna primenjuje kurs u skladu sa Ugovorom ili ovim Opštim uslovima.

Kada se Ugovorom predvide određeni instrumenti obezbeđenja Bančinih potraživanja, trošak njihovog konstituisanja i eventualnog 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 određen 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 može od Banke da traži odgovarajuća objašnjenja i usmene instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja. 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 Banke ima pravo na informacije o stanju njegovog kredita, odnosno depozitnog računa, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa sa Bankom.

#### *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:

- a. prilikom otvaranja računa ili uspostavljanja bilo kakvog drugog oblika poslovne saradnje,
- b. pri svakoj transakciji (gotovinskoj ili bezgotovinskoj) ili pri više međusobno povezanih transakcija u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- c. pri svakoj transakciji u menjačkom poslu u iznosu koji je utvrđen relevantnim pozitivno-pravnim propisima,
- d. 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.

Potrebnu dokumentaciju koju je Klijent obavezan da podnese Banka ističe na svojoj internet prezentaciji, u formi liste dokumentacije koja je potrebna za otvaranje određene vrste računa 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:

- a. da navede razloge za otvaranje računa ili uspostavljanje poslovne saradnje i informacije o aktivnostima Klijenta;

- b. informacije o predmetu ugovora i ugovornim stranama, ako se transakcija vrši na osnovu zaključenih ugovora;
- c. informacije o poreklu novca ili imovine koja je predmet transakcije;
- d. informacije o očekivanom prometu po računu;
- e. druge informacije, koje smatra potrebnim, u smislu postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i internim aktima.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka izvršila identifikaciju, i dužan je da nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posledica dostavljanja neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

### ***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 plasmata, 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. Klijent snosi troškove pribavljanja izveštaja. Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Klijenta poveća, Banka će ponovo proceniti kreditnu sposobnost Klijenta. Tokom trajanja ugovorne obaveze, Banka ima pravo pribavljanja novih Izveštaja Kreditnog biroa za klijenta, bez njegove naknadne saglasnosti.

Banka je u zavisnosti konkretnog slučaja ovlašćena da traži 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.

Pri oglašavanju, iznos efektivne kamatne stope će biti naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

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 (naročito ugovora o osiguranju), 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 ili Ugovor o izdavanju i korišćenju platnih kartica ili Ugovor o depozitu ili Ugovor o kreditu, 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 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. Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.

Komunikacija između Klijenta i Banke vrši se putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na prodajnim mestima Banke, internet prezentaciji 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 pismenoj 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 adrese sedišta, kao i o drugim podacima koji mogu uticati na uredno dostavljanje obaveštenja Banke, sva obaveštenja Banke smatraće se uredno dostavljena ukoliko su adresirana na Klijentovu poslednju adresu poznatu Banci, a obaveza koja iz obaveštenja proističe smatraće se izvršenom:

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

na dan slanja elektronske pošte,

na dan dostave na drugi način po izboru Banke.

U slučaju da upućena pošiljka bude vraćena Banci, zbog netačno datih podataka Banci od strane Klijenta, dostavljanje se sprovodi u skladu sa zakonskim propisima koji regulišu ovu materiju.

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

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, faksa, e-mail adresa i ostali podaci za kontakt sa Klijentom), koristi za dostavljanje obaveštenja Klijentu o proizvodima, uslugama i drugim aktivnostima u vidu poruka, brošura, prezentacija i drugih vidova poslovne komunikacije.

## VI IZMENE UGOVORNOG ODNOSA

Ukoliko se u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom jednog ili više obaveznih elemenata ugovora, definisanih odgovarajućim propisom, Banka je dužna da pribavi prethodnu pismenu saglasnost Klijenta, pre primene te izmene.

Ukoliko Banka želi da promeni bilo koji drugi element iz ugovora, koji nema svojstvo obaveznog elementa ugovora, definisanog odgovarajućim propisom, Banka ima pravo na promenu tih elemenata, pod uslovom da je Klijenta prethodno blagovremeno obavestila o toj promeni, uz ostavljeni rok u kojem Klijent može da odbije saglasnost za tu promenu. Smatraće se da je Banka Klijenta o navedenoj promeni obavestila dostavljanjem obaveštenja na adresu koju je Klijent ranije dostavio Banci ili na bilo koji drugi način na trajnom nosaču podataka (putem sms poruke, putem emaila a i sl.).

## VI 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 raspolaze 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 pravilima bankarskog poslovanja, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu.

Banka je u obavezi 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.

## VII 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 promenama sedišta, poslovnog imena, pretežne delatnosti, statusnim i drugim promena koje se registruju kod nadležnog organa, te promenama ovlašćenja za zastupanje, što se posebno odnosi na lica ovlašćena za zastupanje, obim njihovih ovlašćenja i opunomoćena lica; kao i svim drugim promenama bitnim za nesmetano obavljanje poslovanja Klijenta preko Banke. O promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog registra, Klijent je dužan da obavesti Banku, uz dostavljanje dokaza o promeni, u roku od 3 (tri) dana od dobijanja rešenja o upisu te promene.

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

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

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 potpunoj 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.

Ukoliko je datum dospeća bilo koje novčane obaveze navedene u Ugovoru neradni dan (subote, nedelje i državni praznici), kao datum dospeća ove obaveze uzimaće se prvi naredni radni dan, ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno.

Ukoliko Klijent padne u docnju u vezi sa ispunjenjem bilo koje od obaveza utvrđenih Ugovorom, Klijent je obavezan da plati Banci dospeli a neizmireni iznos uvećan za zateznu kamatu predviđenu Poslovnom politikom banke.

### **Troškovi**

Klijent snosi sve troškove u vezi sa realizacijom bilo koje odredbe Ugovora, pratećih ugovora, sredstava obezbeđenja, prinudne naplate, i sve ostale troškove.

### **Punomoćje**

U slučajevima kada je Klijent izdao punomoćje trećem licu, dužan je da bez odlaganja obavesti Banku u pisanoj formi 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. smrću
- b. gubitkom poslovne sposobnosti,
- c. prestankom pravnog lica/preduzetnika,
- d. istekom roka na koje je izdato,
- e. opozivom punomoćja.

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

## **PLATNE USLUGE**

### ***Uvodne odredbe***

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

## **VIII USLOVI POD KOJIMA BANKA OTVARA I VODI PLATNE 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 platne račune koji mogu biti tekući i/ili depozitni (po vidjenju, neoročeni, oročeni, sa posebnom namenom ili bez namene) pri čemu se svakom računu u trenutku otvaranja dodeljuje jedinstveni identifikacioni broj. Narodna banka Srbije propisuje bliže uslove i način otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa, kao i njihovu jedinstvenu strukturu.

Banka vodi platne račune u službenoj valuti Republike Srbije i valutama sa kursne liste Banke, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa i Opštih uslova poslovanja.

Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja klijentu Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, bez naknade – na papiru ili trajnom nosaču podataka. Banka obezbeđuje da Pregled usluga i naknada bude lako dostupan na šalterskim mestima u prostorijama Banke i na internet prezentaciji Banke. Banka će klijentu na zahtev, bez naknade dostaviti ovaj Pregled na papiru u ekspozituri

ili prodajnom mestu Banke ili drugom trajnom nosaču podataka elektronskim putem. Klijent popunjava standardni zahtev za otvaranje računa i dostavlja Banci svu neophodnu dokumentaciju utvrđenu pozitivno pravnim propisima i internim pravilima Banke.

Pored popunjenog zahteva za otvaranje platnog računa zakonski zastupnik, odnosno punomoćnik klijenta, je dužan da popuni karton deponovanih potpisa i dostavi svu potrebnu dokumentaciju propisanu važećom regulativom.

Klijent može ovlastiti jedno ili više lica da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor i/ili ugovor o otvaranju i vođenju računa, kao i dati ovlašćenje za vršenje tačno određenih radnji po platnom računu, u kom slučaju će Banci dostaviti punomoćje na memorandumu klijenta, overeno pečatom klijenta i potpisano od strane zakonskog zastupnika klijenta, kojim ovlašćuje jedno ili više određenih lica za vršenje navedenih radnji.

Jedino je lice, čiji je potpis deponovan u Banci, ovlašćeno da upravlja i raspolaže sredstvima na računu u granicama ovlašćenja, ako takva postoje u kartonu deponovanih potpisa.

Deponovanje potpisa lica ovlašćenih za upravljanje računom biće izvršeno isključivo u prostorijama Banke i to u prisustvu lica ovlašćenog za upravljanje računom i službenika Banke. Karton deponovanih potpisa čuva se u nadležnom organizacionom delu Banke.

Deponovani potpisi punomoćnika su važeći sve do opoziva istih u pismenoj formi zadovoljavajućoj za Banku.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune ovlašćenja za raspolaganje računom, kao što je promena imena ovlašćenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promena lica ovlašćenog za zastupanje, promena sedišta ili promena bilo koje druge činjenice (npr. izmene i dopune osnivačkih ili bilo kojih drugih internih akata i sl.) od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Klijent je obavezan da obavesti Banku bez odlaganja, da podnese u originalu ili u drugoj zakonom predviđenoj formi dokumenta kojima se dokazuju promena, i da popuni nov karton deponovanih potpisa. 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 napred navedeni način, Banka će dozvoliti upravljanje računom 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.

Ugovori o otvaranju i vođenju dinarskih tekućih računa pravnih lica i preduzetnika stupaju na snagu u skladu sa propisima Narodne banke Srbije. Ukoliko NBS odbije prijavu računa u jedinstveni registar imalaca računa kod NBS, Ugovor o otvaranju i vođenju dinarskih tekućih računa pravnih lica i preduzetnika smatraće se nevažećim. Banka vrši blokadu računa Klijenta i sprovođenje prinudne naplate, po nalogu nadležnog državnog organa za sprovođenje prinudne naplate u skladu sa pozitivnim propisima.

U interesu Klijenta, radi smanjenja rizika od neovlašćenog raspolaganja 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 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 i Klijentu ugasi račun.

Banka će Klijenta izveštavati o stanju i promenama na njegovom tekućem računu o roku i na način predviđen ugovorom i pozitivnim propisima. Na zahtev Klijenta, Banka mu može izdati i arhivski izvod, uz plaćanje odgovarajućih troškova Banci.

Banka će na zahtev Klijenta jednom godišnje, putem ugovorenog kanala komunikacije dostaviti Izveštaj o naplaćenim naknadama koji sadrži podatke o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom koje je Banka pružila korisniku u toku kalendarske godine. Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o svim kamatama koje je Banka naplatila Klijentu, kao i o svim kamatama koje je Banka platila Klijentu.

## **Platne transakcije**

#### Značenje pojedinih pojmova:

- Klijent je Platilac, odnosno pravno 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 ugovorenih između Klijenta i Banke, a koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. platna kartica, mPOS aplikacija, mWEB, bar kod, QR kod, PIN, OTP, Online banking aplikacija i sl.).
- Jedinstvena 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. Jedinstvena 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 omogućiti izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.

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.

Banka prima naloge za prenos, naloge za uplatu i naloge za isplatu. Pravilno popunjen nalog Klijent dostavlja Banci u ekspozituri.

U cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, Banka klijentu dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku, koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju Klijenta i/ili njegovog platnog računa. Klijent je jedinstvenu identifikacionu oznaku dužan da upotrebljava prilikom svake pojedinačne transakcije koja je predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, i koja se može izvršavati samo uz tačno navođenje ove jedinstvene identifikacione oznake.

Ako Klijent Banci da pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan element platnog naloga, ili ne izvrši autorizaciju, Banka nije odgovorna Klijentu za pravilno i blagovremeno izvršenje naloga.

Banka Klijentu pruža platne usluge na osnovu platnih naloga izdatih od strane Klijenta ili na osnovu saglasnosti Klijenta za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja. Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste platnog računa i drugih posebnih ugovora i Opštim uslovima poslovanja. Banka prima naloge za izvršenje transakcija uplate, isplate ili prenosa sredstava Klijenta.

Smatra se da je platni nalog uredno izvršen ako Banka izvrši nalog u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom navedenom u samom nalogu (platioca i/ili primaoca plaćanja).

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi: ako je platni nalog ispravan, ako je uz platni nalog dostavljena i prpratna dokumentacija ukoliko je to predviđeno pravilima deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade, osim ako nije ugovoreno drugačije i ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način.

U slučaju da nisu ispunjeni napred navedeni uslovi, Banka ima pravo da odbije izvršenje platnog naloga. Banka će obavestiti Klijenta o odbijenom platnom nalogu a u zavisnosti od slučaja, i o razlozima odbijanja, kao i o mogućnostima ispravke, u okviru roka utvrđenog za izvršenje platne transakcije.

Platne naloge u iznosu do 300.000 RSD, za koje je Klijent prilikom popunjavanja naloga za domaću platnu transakciju u dinarima odabrao opciju za instant-hitno plaćanje putem elektronskog bankarstva ili uneo oznaku za hitno plaćanje na nalogu podnetom u ekspozituri Banke, Banka će izvršiti kroz IPS platni



sistem<sup>1</sup>. Instant plaćanje je domaća platna transakcija u dinarima koju Platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini a čiji prenos se izvršava u najkraćem periodu kroz IPS NBS platni sistem. IPS NBS je platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu, u cilju trenutnog, odnosno, skoro pa trenutnog izvršavanja platnih transakcija koje iniciraju korisnici platnih usluga ovih učesnika, čiji je operator Narodna banka Srbije.

Ukoliko pružalac platnih usluga primaoca plaćanja nije učesnik IPS NBS sistema, Banka neće izvršiti platni nalog za koji je korisnik odabrao Instant plaćanje i o tome će obavestiti Klijenta pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

Banka će od Klijenta uvek zahtevati jasna i izričita uputstva u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala Banke. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

Karticom – pravilno otkucan i proveren PIN (ATM, POS terminal i drugi specijalizovan uređaj koji omogućava iniciranje i obavljanje platnih transakcija na ovaj način), unošenje iPIN-a i/ili drugih personalizovanih sigurnosnih obeležja zahtevanih na prodajnom mestu (plaćanje putem internet I sl.), potpis Klijenta na potvrdi o obavljenoj transakciji (POS terminali koji nemaju PIN modul I sl.); Na šalteru banke dostavljanjem potpisanog i overenog naloga.

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.

Klijent može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, odnosno pre nego što je platna transakcija izvršena u internom platnom prometu, ili pre nego što je nalog za plaćanje

---

<sup>1</sup> U primeni od 22.10.2018.god.

poslat na izvršenja NBS u međubankarskom platnom prometu. Opoziv platnog naloga Klijent može dati trajnom nosaču podataka, pozivanjem call centra ili na način koji je određen za autorizaciju naloga posebnim ugovorom za određenu uslugu. Kod međunarodne platne transakcije klijent može u pisanoj formi otkazati platni nalog u vreme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira pre izvršenja konkretne platne transakcije sadržane u tom nalogu (pre nego što je poslata SWIFT poruka).

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

Ako je izvršenje platne transakcije odbijeno, o čemu se klijent obaveštava na ugovoreni način, ima se smatrati da platni nalog nije ni primljen. Ukoliko Klijent otkloni nedostatke u platnom nalogu tako da isti ispunjavaju uslove za ispunjenje, smatraće se da je ispravljen nalog ponovo podnet, te će Banka pristupiti izvršenju naloga u skladu Opštim uslovima.

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,
- u slučaju pogrešno odobrene platne transakcije u dinarima a na osnovu dostavljenih dokaza pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja,
- u slučaju korekcije greške Banke nastalih u izvršenju platnih transakcija ili pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa,
- kao i u postupku izvršenja odnosno prinudne naplate, koji se vodi nad klijentom u skladu sa Zakonom.

Kao vreme prijema platnog naloga smatra se vreme kada je Banka primila nalog neposredno od strane platioca ili posredno od strane primaoca plaćanja.

Vreme izvršenja platnih transakcija definisano je Terminskim planom Banke, koji predstavlja sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

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

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 računu 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 računu Banke može biti manji od iznosa platne transakcije koju je inicirao nalogodavac ukoliko je posrednička banka svoju naknadu naplatila umanjenjem iznosa platne transakcije.

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

Ukoliko je takav način naplate ugovoren, banka ima pravo da zaduži platni račun Klijenta i bez njegovog platnog naloga radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu ili drugih dospelih potraživanja banke prema Klijentu. Takođe, Banka ima pravo da zaduži platni račun klijenta bez njegovog platnog naloga u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vodi nad klijentom u skladu sa Zakonom.

### **Izdavanje platnih naloga mPOS aplikacijom**

Banka prima platne naloge izdate korišćenjem mPOS aplikacije.

**mPOS aplikacija** je mobilna aplikacija Banke koju koristi trgovac kao način bezgotovinske naplate fiskalnog računa i to na dva načina:

- *Prodavac u aplikaciju unosi iznos za naplatu i čitanjem ili ručnim unosom jedinstvenog autorizacionog koda koji je generisao Kupac Klijent Telenor banke (mCash usluga) na svojoj personalizovanoj mobilnoj aplikaciji Banke, vrši se potvrda plaćanja kojim će se za iznos fiskalnog računa vršiti zaduženje tekućeg računa Kupca i odobriti tekući račun trgovca kod Telenor banke),*
- Naplata QR kodom, odnosno zahtev za odobrenje, se može inicirati na dva načina:
  - trgovac u mPOS aplikaciji generiše QR kod sa propisanim elementima, potrošač taj kod skenira svojom bankarskom mobilnom aplikacijom (bilo koje poslovne banke koja pruža takvu uslugu) i time inicira plaćanje – prezentovanje trgovca;
  - potrošač u svojoj bankarskoj mobilnoj aplikaciji generiše QR kod sa propisanim elementima, a trgovac taj kod skenira mPOS aplikacijom time inicira plaćanje – prezentovanje platioca.

Svi zahtevi za odobrenje inicirani prezentovanjem trgovca i prezentovanjem platioca šalju se u infrastrukturu platnog sistema u kojoj se izvršava instant transfer odobrenja po tom zahtevu.

Ovakav način izdavanja platnih naloga i bezgotovinske naplate računa će biti moguć samo na prodajnim mestima Prodavaca partnera Banke (rezidenitma pravnim licima sa kojima Banka ima potpisan Ugovor o pristupanju mCash servisu).

### **Izdavanje platnih naloga korišćenjem mWEB usluge**

**mWEB** predstavlja bezgotovinsku naplatu računa, odnosno izdavanje platnog naloga na internet prodajnim mestima trgovca, gde potrošači imaju mogućnost da kao način plaćanja izaberu mWEB Telenor banke. Izborom ove opcije, prikazuje se mesto za unos jedinstvenog autorizacionog koda koji potrošač, fizičko lice Klijent Telenor banke generiše na svojoj personalizovanoj mobilnoj aplikaciji Banke (mCash usluga). Potvrđivanjem unetog koda, vrši se potvrda plaćanja kojim će se za iznos fiskalnog računa vršiti zaduženje tekućeg računa potrošača i odobriti tekući račun trgovca Klijenta pravno lice Telenor banke.

Ovakav način izdavanja platnih naloga i bezgotovinske naplate računa će biti moguć samo na prodajnim mestima Prodavaca partnera Banke (rezidenitma pravnim licima sa kojima Banka ima potpisan Ugovor o pristupanju mCash servisu).

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

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). 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 Kartice (osnovne ili dodatnih), kao i svaku eventualnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa Kartice i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe Kartice. Prijavu izgubljene ili ukradene Kartice Klijent može izvršiti u bilo kojoj ekspozituri banke sa istaknutim MasterCard logom. Takođe, Klijent je dužan da krađu Kartice i neovlašćeno korišćenje Kartice prijavi MUP-u.

U slučaju postojanja sumnje da je Kartica zloupotrebljena, odnosno da postoji rizik da su Kartica ili podaci sa Kartice izloženi eventualnoj zloupotrebi, Banka može izvršiti privremenu blokadu iste. Ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu Kartice Banka će izvršiti uz prethodni dogovor sa Klijentom.

Banka neće izvršavati platne transakcije za koje Klijent nije dao saglasnost na način utvrđen 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 napred navedeni način ukoliko klijent obavesti Banku o neodobroj 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 proteka 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.

Banka može stornirati, i bez posebne saglasnosti Klijenta, knjiženja izvršena geškom na račun Klijenta.

Banka neće biti odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Klijent, primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, a do koje je došlo zbog radnji ili propusta na strani ovih lica. U slučaju da je platna transakcija nepravilno izvršena ili nije izvršena iz razloga što je dostavljena netačna jedinstvena identifikaciona oznaka, Banka će na zahtev Klijenta preduzeti sve razumne mere kako bi Klijent dobio informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

U slučaju platne transakcije inicirane od strane ili preko Klijentovog primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga tog primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci, a ukoliko je iznos platne transakcije odobren na računu pružaoca platnih usluga tog primaoca plaćanja, on odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Za platne transakcije koje su inicirane trajnim nalogom Banka neće biti odgovorna ukoliko sredstva na Klijentovom računu nisu dovoljna, ako instrukcije, faktura treće strane ili slična dokumenta nisu jasna ili nisu blagovremeno dostavljena Banci.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa od 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog njegovih prevarnih radnji ili ukoliko je platna transakcija izvršena na osnovu izgubljenog, ukradenog ili zloupotrebljenog platnog instrumenta kada klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane elemente, kao i neispunjenja preuzetih obaveza usled namere ili krajnje nepažnje.

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) prethodnog stava 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.

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 neće biti odgovorna, a u granicama relevantnog zakonodavstva, za štetu proisteklu iz eventualnog izvršenja krivotvorenog ili falsifikovanog naloga.

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

Potpis i zavodni štambilj Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju se samo potvrdom prijema, a ne i prihvatanjem obaveze za postupanje po tom nalogu i/ili instrukciji.

### **Promena platnog računa**

Promena platnog računa je usluga kojom se Klijentu omogućava prenos platnog računa kod drugog pružaoca platnih usluga, na osnovu ovlašćenja, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga;

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. Ovlašćenje se sastavlja u pismenoj formi, na srpskom ili drugom jeziku o kojem su se strane dogovorile, pri čemu će Banka odmah nakon prijema tog ovlašćenja Klijentu dostaviti njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu ovlašćenja.

Ovlašćenjem Klijent može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da Banka pruža te usluge.

Ovlašćenjem Klijent određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je Banka primila dokumentaciju od prethodne banke.

Banka je dužna da u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s tim ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje:

1. dostavi Banci, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je korisnik platnih usluga tražio da se prenese na novi platni račun – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
2. dostavi Banci, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu korisnika platnih usluga u prethodnih trinaest meseci – u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
3. odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun;
4. obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
5. prenese sva novčana sredstva s prethodnog platnog računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju;
6. ugasi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju.

Banka u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija, a u skladu sa ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:

1. aktivira trajne naloge koje je Klijent odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
2. obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
3. obaveštava korisnika platnih usluga i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanjí iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje);
4. platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu korisnika platnih usluga i dostavlja im kopiju ili primerak ovlašćenja;
5. primaocce plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni u ovlašćenju, obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog platnog računa, pri čemu novi pružalac platnih usluga uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja.

Prilikom prenosa računa Klijenta Banke kod novog pružaoca platnih usluga, Banka će postupiti u skladu sa dostavljanim Ovlašćenjem i postupkom opisanom u ovoj tački kao prethodni pružalac platnih usluga.

Razlozi za odbijanje zahteva za prenos platnog računa mogu biti negativno stanje sredstava na računima Klijenta, postojanje rezervisanih a nedospelih obaveza po računima, obaveze prema Banci po kreditnim proizvodima ili drugom osnovu.

Banka će bez odlaganja nadoknaditi štetu koja je pričinjena Klijentu tokom promene platnog računa, usled nepostupanja u skladu sa ovom tačkom.

Banka nije odgovorna za štetu iz prethodnog stava u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa koja je uticala na izvršenje obaveze utvrđene Zakonom o platnim uslugama.

### **Elektronsko bankarstvo e-Bank**

Elektronsko bankarstvo predstavlja skup usluga i servisa koji omogućavaju Korisniku izvršavanje domaćih platnih transakcija elektronskim putem i/ili korišćenje usluga informisanja, pregleda stanja i promena po Računu.

Korisnik elektronskog bankarstva može biti samo Korisnik koji u Banci ima otvoren tekući račun.

Korisnik može zahtevati uključenje u rad elektronskog bankarstva banke prilikom otvaranja Računa ili naknadno u toku vođenja računa.

Ugovor i dokumentaciju na osnovu koje se zahteva uključenje u rad elektronskog bankarstva, dodeljivanje novih i promena postojećih ovlašćenih lica i ovlašćenja i ukidanje ovlašćenja za korišćenje elektronskog bankarstva, potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje Korisnika.

Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje putem elektronskog bankarstva, daje se na način predviđen Ugovorom za elektronsko bankarstvo i Pristupnicom za korišćenje navedenog servisa.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za ispravno korišćenje servisa elektronskog bankarstva.

Pametna (smart) kartica koju korisnik dobija od Pružaoca elektronskih servisa, sadrži elektronski sertifikat i predstavlja, identifikacioni instrument koji omogućava Korisniku da radi na tekućim računima Korisnika otvorenim kod Banke. Ovlašćenja korisnika za izdavanje platnih naloga po tekućim računima Korisnik

definiše Pristupnicom za elektronsko bankarstvo. Korišćenjem digitalnog sertifikata obezbeđuje se pouzdana autentifikacija Korisnika.

Banka vrši uključenje Korisnika u uslugu elektronskog bankarstva koji već imaju izrađenu pametnu karticu, a za naručivanje novih pametnih kartica Banka će usmeravati korisnike na Pružaoca elektronskih servisa da sami izvrše neophodne aktivnosti za naručivanje i izradu pametne kartice.

Kvalifikovani elektronski potpis je elektronski potpis koji ispunjava uslove utvrđene zakonom i kojim se pouzdano garantuje identitet potpisnika, integritet elektronskih dokumenata i onemogućava naknadno poricanje odgovornosti za njihov sadržaj.

Korisnik je dužan da kao tajnu čuva sve lozinke koje koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi Korisnik.

Korisnik je dužan da uvidom u promete po računu prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem neke od usluga elektronskog bankarstva.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sistemu platnog prometa.

Korisnik može otkazati dalje korišćenje sistema elektronskog/mobilnog bankarstva isključivo pisanim putem.

## **IX 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. Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa, uslovi promene kamatne stope se definišu Ugovorom između Banke i Klijenta. Ukoliko u toku važenja Ugovora stupe na snagu propisi koji na bilo koji način utiču na obračun, iznos i naplatu kamata, naknada i troškova koji proizilaze iz Ugovora, Banka ima pravo da od trenutka primene takvih propisa izmeni visinu kamate, naknada i troškova utvrđenih Ugovorom.

Banka je u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita osigurava depozite preduzetnika, malih i srednjih pravnih lica.

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

## **X PLASMANI**

Banka odobrava sve vrste kredita i izdaje garancije i druge oblike jemstva Klijentima u skladu sa Zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Momentom potpisivanja i preuzimanja ugovora o kreditu, garanciji, jemstvu, kao i sve prateće dokumentacije, smatra se da je Klijent u potpunosti saglasan sa formom i sadržinom preuzetih dokumenata.

Banka odobrava plasmane procenjujući uspešnost poslovanja i kreditnu sposobnost Klijenta, stepen rizika, ekonomsku opravdanosti plasmana, kao i obim i nivo poslovne saradnje Klijenta sa Bankom.

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

Radi odobravanja plasmana, Klijent ima obavezu da Banci dostavi instrumente obezbeđenja urednog izmirenja obaveza prema Banci, u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima. 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.

Banka ima pravo da se osloni na bilo koju instrukciju koju potpiše Klijentov predstavnik i koja je overena Klijentovim službenim pečatom.

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

Klijent je saglasan da svi podaci o iznosima njegovog bilansnog i vanbilansnog 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 bilansnog i vanbilansnog zaduženja kod Banke, preko informacionog sistema Narodne banke Srbije, budu učinjeni dostupnim bankama i drugim finansijskim organizacijama na teritoriji Republike Srbije, na njihov zahtev.

## **XI USLOVI POD KOJIMA BANKA OBAVLJA KREDITNE POSLOVE**

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

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

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

### ***Puštanje kredita u tečaj***

Banka zaključuje sa Klijentom Ugovor na osnovu Odluke nadležnog Kreditnog odbora Banke. Ukoliko je Klijent ispunio sve uslove predviđene Ugovorom Banka će odobriti kredit Klijentu u ugovorenom roku po prijemu zahteva za povlačenje sredstava od strane Klijenta, u formi koju odredi Banka. Kada je jednom primljen od strane Banke, Zahtev za povlačenje sredstava će se smatrati neopozivim.

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

- a. stupanje na pravnu snagu svih instrumenata obezbeđenja, navedenih u Ugovoru;
- b. dostavljanje Banci od strane Klijenta celokupne dokumentacije u vezi sa kreditom, u skladu sa zahtevima Banke
- c. 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.

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.

### ***Jednokratna naknada***

Banka će pre puštanja kredita u tečaj, naplatiti Klijentu jednokratnu naknadu za odobrenje Kredita, koja se obračunava u odnosu na ukupan iznos Kredita, u skladu sa odredbama Ugovora.



### ***Kamata i plaćanje Kamate***

Klijent se obavezuje da na dugovanu glavnici kredita, Banci plaća kamatu u skladu sa odredbama Ugovora i odlukom o kamatnim stopama Banke. 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 predviđen Ugovorom.

Nakon promene kamatne stope, Banka je u obavezi da Klijentu pripremi i novi Anuitetni plan kojim će biti definisan iznos anuiteta koji je Klijent dužan da plati Banci na kraju tekućeg Kamatnog perioda, i isti dostavi Klijentu na odgovarajući način.

Shodno Odluci NBS sastavni deo Ugovora je Pregled bitnih elemenata otplate kredita i Plan otplate kredita. Ukoliko Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku – na dospelu a neizmirenu obavezu primenjuju se pravila o kamati koja se primenjuje u slučaju dužničke docnje propisana zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

### ***Preвременa otplata kredita***

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

U slučaju preвременe otplate Klijent ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora.

Klijent može preвременo otplatiti kredit, delimično ili u celini, pod uslovom da je najmanje 2 (slovima: dva) radna dana pre preвременe otplate obavestio Banku o datumu preвременe otplate, uz obavezu plaćanja naknade u visini utvrđenoj Ugovorom, ukoliko Ugovorom nije izričito precizirana visina naknade za preвременu otplatu kredita koju je Klijent izvršio uz prethodnu najavu, Klijent je dužan da plati Banci naknadu za preвременu otplatu kredita u skladu sa važećim Tarifnikom Banke. Ukoliko Klijent izvrši vraćanje kredita pre ugovorenog roka, bez prethodne najave Banci, u obavezi je da plati naknadu u visini utvrđenoj Ugovorom, ukoliko Ugovorom nije izričito precizirana visina naknade za preвременu otplatu kredita koju je Klijent izvršio bez prethodne najave, Klijent je dužan da plati Banci naknadu za preвременu otplatu kredita bez prethodne najave u skladu sa važećim Tarifnikom Banke.

### ***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:

- a. Prvo, za namirenje dugovanih naknada, provizija, dažbina i troškova;
- b. Drugo, za namirenje neplaćene zatezne i ugovorene kamate;
- c. 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.

## **XII PLATNE KARTICE**

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 otkáže 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.

Aktivacija 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 Kartice putem Online Banking Aplikacije izabere PIN koji će koristiti uz Karticu. Karticu je moguće koristiti na POS, ATM terminalima i Internetu tek nakon uspešne aktivacije Kartice i izbora PIN-a putem Online Banking Aplikacije. Banka omogućava Klijentu da naknadno, u toku korišćenja 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 Karticu koristi na POS terminalima.

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

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 iznosa koji ima na Računu Kartice u tom trenutku.

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

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

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

Samo na bankomatima Telenor banke Klijent može da koristi Karticu za uplatu dinarske valute na svoj Račun, kao i za isplatu i uplatu valute EUR sa i na svoj Račun. Prilikom plaćanja roba i usluga preko Interneta, tamo gde je to zahtevano, Klijent unosi CVC2 kod sa poleđine Kartice koji služi za verifikaciju 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 Karticom, ukoliko je to zahtevano, Klijent potpisuje slip. Klijent je obavezan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije.

Prilikom korišćenja 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 obavljenju transakciji.

Na osnovu elektronskog zapisa o transakcijama koje se vrše upotrebom Kartice vrši se zaduženje Računa Kartice, kao i za troškove i naknade po tim transakcijama. Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom 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 Karticu. Banka ne odgovara za eventualne sporove povodom kvalitativnih i kvantitativnih nedostataka robe i usluga plaćenih Karticom. Korišćenje Kartice može biti onemogućeno u elektronskim čitačima zbog fizičkog, toplotnog ili magnetnog oštećenja ili deformisanja Kartice. U navedenim slučajevima Banka ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja Kartice.

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

U cilju bezbednog korišćenja Kartice, Klijent je obavezan da čuva 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 Kartice i PIN-a:

- čuvati Karticu i u svakom trenutku znati gde se ona nalazi;
- Kartica mora biti potpisana od strane Klijenta;
- PIN broj treba memorisati i držati odvojeno od 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 Kartici ne smeju se odavati drugim licima posredstvom telefona, e-maila i sl.;
- ne ostavljati Karticu na vidljivom ili nezaštićenom mestu, niti na mestu na kojem je dostupna drugim licima (radno mesto, auto i sl.);
- 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 računa Karticu ne treba ostavljati bez nadzora i uvek proveriti da li je nakon izvršenog plaćanja Kartica vraćena nazad Klijentu;
- ne dozvoliti trgovcu da nosi 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 Kartice (osnovne ili dodatnih), kao i svaku eventualnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa Kartice i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe Kartice.

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

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa 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 Kartice, odnosno podataka sa Kartice, u kom slučaju snosi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa utvrđenog Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

U slučaju kada Klijent prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa Kartice, pored prijave u pisanoj formi, dužan je da na uvid da 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 Kartice, odnosno podataka sa Kartice, osim ako je Klijent sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

U slučaju postojanja sumnje da je Kartica zloupotrebljena, odnosno da postoji rizik da su Kartica ili podaci sa Kartice izloženi eventualnoj zloupotrebi, Banka može izvršiti privremenu blokadu iste. Ponovno aktiviranje ili trajnu blokadu Kartice Banka će izvršiti uz prethodni dogovor sa Klijentom.

Banka će Klijentu izvršiti zamenu Kartice (plastike) u slučaju bilo kakvog oštećenja Kartice koje bi eventualno prouzrokovalo nemogućnost njenog daljeg korišćenja, a troškove zamene snosi Klijent.

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 ugasi 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.

### **XIII SREDSTVA OBEZBEĐENJA**

Banka prihvata sledeća sredstva obezbeđenja:

**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.

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 neopozivo i bezuslovno prihvata obavezu 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.

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.

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.

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.

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.

Gore pomenuto obaveštenje sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat banke.

#### **XIV 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 pravna lica i preduzetnike..

Visina, karakter (promenljivost) 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 pravna lica i preduzetnike, 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 sklopu cenovnih pravilnika i kataloga proizvoda za svaki segment poslovanja banke sa mikro klijentima i pravnim licima. Kamata se obračunava konformnom ili proporcionalnom metodom. 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 određenom procentualnom iznosu. Kompozitna nominalna kamatna stopa sastoji se iz dva elementa: referente kamatne stope (EURIBOR, LIBOR, BELIBOR, referentna kamatna stopa Narodne banke Srbije) i margine.

Banka ugovara klauzulu o promenljivosti jedinstvene kamatne stope ili margine kod kompozitne kamatne stope.

Navedena klauzula o promenljivosti omogućava Banci da u izuzetnim slučajevima koji dovode do značajnijih promena na tržištu, a prema odlukama poslovne politike, koriguje ove kamatne stope na više ili na niže.

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

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

Nezavisno od prethodno navedenih razloga, Banka zadržava pravo promene ugovorene kamatne stope kod svih korisnika, u slučaju nenamenskog korišćenja plasiranih sredstava, ne pridržavanju odredbi Ugovora koji regulišu predviđeni obim platnog prometa, povećanju rizičnosti plasmana koji je uslovljen promenama likvidnosti i boniteta klijenta i ostalim odredbama Ugovora.

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.

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

### **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. Efektivna kamatna stopa jeste dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou.

U obračun efektivne kamatne stope na kredite koji se odobravaju uz polaganje depozita uključuju se i novčana sredstva tog depozita (novčani tokovi depozita). Efektivna kamatna stopa iskazuje se u procentima s dve decimale, uz zaokruživanje druge decimale, i važi od dana obračuna.

Ako se efektivna kamatna stopa promeni zbog promene elemenata na osnovu kojih se obračunava, a što je od uticaja za kredit u korišćenju ili depozit, banka o toj promeni, obaveštava Klijenta.

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

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

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.

Naknade mogu biti jednokratne ili periodične. Periodične naknade su promenljive, što znači da Banka u izuzetnim slučajevima koji dovode do značajnijih promena na tržištu, a prema odlukama poslovne politike, može da koriguje ove kamatne stope na više ili na niže. Izuzetni slučajevi koji dovode do značajnih promena na tržištu mogu biti:

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

Banka obračunava i naplaćuje naknadu i za slučajeve prevremene otplate kredita u skladu sa odredbama Ugovora ili Tarifnika, kao i za slučaj nepridržavanja ugovorenog obima platnog prometa Klijenta kod Banke. Banka obračunava i naplaćuje periodičnu naknadu na neiskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, na nerealizovani iznos investicionih kredita, kod projektnog finansiranja i kod deviznih garancija izdatih kao sredstvo obezbeđenja cross border kredita. Za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, obračun se vrši na saldo neiskorišćenog iznosa i to poslednjeg dana u mesecu, za investicione kredite i projektno finansiranje obračun se vrši na isti dan kada se vrši i obračun kamate, a kod deviznih garancija koje su izdate kao sredstvo obezbeđenja cross border kredita obračun se vrši kvartalno.

Obračunata kamata/naknada dospeva za plaćanje danom obračuna, a rok za izmirenje dospele obaveze je tolerantni rok koji ne može biti duži od roka propisanog Ugovorom.

Osnovica za obračun naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade regulisani su aktima Banke.

Na sve dospele plasmane i potraživanja Banka Klijentu obračunava i naplaćuje kamatu za neblagovremeno izmirenje obaveza ili zateznu kamatu, koja se obračunava do datuma konačne otplate.

Na dospele, a neizmirene naknade Banka može da obračunava zakonsku zateznu kamatu.

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

## **XV 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.

## **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. Klijent je saglasan da Banka podatke o Korisniku može saopštiti banci prijemniku, čime oslobađa Banku obaveze čuvanja bankarske tajne.

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 BANKARSKA TAJNA**

Bankarskom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- a. Podaci o odobrenim kreditima, garancijama i drugim poslovima zaključenim sa Klijentom;



- b. Statusni podaci Klijenta, podaci koji se odnose na finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata;
- c. Lični podaci zastupnika, punomoćnika i prokuriste
- d. Podaci o poslovanju Klijenta preko tekućih i žiro-racuna i podaci o stanju na tim računima;
- e. Podaci o štednim ulozima i drugim depozitima;
- f. Dokumentacija Klijenta i ostali podaci i isprave, koje se proglašavaju kao poslovna tajna opštim ili pojedinačnim aktima Banke.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- a. javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- b. konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog klijenta;
- c. 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;
- d. 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:

- a. na osnovu odluke ili zahteva organa unutrašnjih poslova ili pravosudnih organa;
- b. za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca u skladu sa propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca;
- c. u vezi sa postupkom izvršenja na imovini Klijenta od strane nadležnog državnog organa;
- d. regulatornim i kontrolnim organima Republike Srbije radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- e. licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza pravnih lica koji su klijenti banaka;
- f. nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa kod pravnih lica koja obavljaju delatnost u skladu sa propisima kojima se uređuje platni promet;
- g. poreskoj upravi u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- h. organu nadležnom za poslove kontrole deviznog poslovanja;
- i. na zahtev organizacije za osiguranje depozita u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- j. članicama grupe u okviru koje Banka posluje radi sagledavanja ukupnosti poslovanja grupe;
- k. stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenom između tog lica i Narodne banke Srbije;
- l. 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.

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.

## **XVIII USLOVI ZA IZMENE I DOPUNE, PRESTANAK POSLOVNIH ODNOSA I GAŠENJE PLATNIH RAČUNA**

Banka je dužna da predlog izmena i dopuna odredaba ugovora o pružanju platnih usluga dostavi Klijentu u pismenoj formi na trajnom nosaču podataka, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene. Banka je dužna da Klijenta istovremeno s dostavljanjem predloga, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ovaj ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Nakon prijema pomenutog predloga, Klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene. Osim kada je drugačije predviđeno Ugovorom, ovim Opštim i/ili Posebni uslovima, zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke, Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, sa ili bez otkaznog roka. Navedeno pravo Klijent ima ukoliko je prema Banci izmirio sve svoje obaveze.

Pravno dejstvo raskida nastupa odmah osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom, ovim Opštim uslovima, zakonom i drugim propisima i internim aktima Banke.

Čak i u slučaju kada je drugačije ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka može u bilo kojem momentu, raskinuti poslovne odnose, i to posebno u sledećim slučajevima:

- a. Klijent ne izvrši o dospelosti delimično ili u celosti bilo koju novčanu ili nenovčanu obavezu koju ima po Ugovoru;
- b. Klijent izvrši povredu bilo koje obaveze iz Ugovora;
- c. Ukoliko se ustanovi da je kredit odobren na osnovu netačnih, lažnih i falsifikovanih podataka koji su bili bitni za donošenje odluke Banke o odobrenju kredita, a koje činjenice se utvrde nakon zaključenja Ugovora,
- d. Ako na imovini ili ličnim primanjima Korisnika kredita bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja;
- e. Ako iz bilo kojih razloga bilo koji od instrumenata obezbeđenja predviđenih Ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da po mišljenju Banke više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze Klijenta, a Klijent na poziv Banke i u primerenom roku koji mu odredi Banka ne zameni to sredstvo obezbeđenja drugim, koje po mišljenju Banke je dovoljno obezbeđenje potraživanja po Ugovoru;
- f. Ako ne prihvati izmene ugovora u slučajevima kada je Opštim uslovima poslovanja to predviđeno, odnosno obavesti Banku o neprihvatanju u otkaznom roku određenim ugovorom;
- g. Ako ne omogući Banci kontrolu i monitoring kredita i ukupnog poslovanja,
- h. Ako izloži Banku reputacionom riziku, zloupotrebom korišćenja bankarskih usluga u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma;
- i. Ukoliko se sredstva odobrenog kredita ni u roku od 45 dana od dana potpisivanja Ugovora ne puste u tečaj;
- j. Ukoliko se u periodu od odobrenja kredita do njegove realizacije, evidentiraju bilo kakve nove stavke u Izveštaju Kreditnog biroa, u odnosu na izveštaj po osnovu koga je Banka donela Odluku o odobrenju kredita;
- k. Ukoliko Klijent kredit koristi suprotno nameni za koju je odobren;
- l. 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;
- m. I u drugim slučajevima predviđenim važećim zakonskim propisima.

Banka zadržava i pravo na naplatu svih potraživanja od Klijenta i drugih odgovornih lica po osnovu menica i/ili čekova u smislu prava na punu naknadu predmetnih iznosa kao i pratećih potraživanja, a do potpunog namirenja potraživanja banke.

Gašenje računa, Banka vrši prema pismenom zahtevu Klijenta, zakonskog zastupnika, punomoćnika kao i na osnovu rešenja suda u skladu sa važećim zakonskim propisima ili odredbama Ugovora između Banke i Klijenta.

Po prijemu zahteva za gašenje računa Banka obračunava sve pripadajuće kamate i naknade i pripisuje ih u celosti računu, preostali deo sredstava na računu se isplaćuje Klijentu.

U slučaju dobijanja obaveštenja o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice, čekovnih blanketa kao i na osnovu sudskog rešenja, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banka blokira račun Klijenta.

Ukoliko je Banka u saznanju da je Klijent – pravno lice brisan iz javnog registra u kojem je registrovan, direktnim uvidom u registar (na službenoj internet stranici Agencije za privredne registre ili drugog registarskog organa) ili prijemom obaveštenja u pisanoj ili elektronskoj formi od nadležnog registarskog organa ili drugog državnog organa (Narodne banke Srbije ili Poreske uprave i dr.), Banka može ugasiti račun Klijenta bez njegovog zahteva, u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke.

Nakon gašenja računa, Banka će Klijentu na zahtev bez naknade, na trajnom nosaču podataka, dostaviti Potvrdu o ugašenom računu i izmirenim obavezama u vezi otvaranja, vođenja i gašenja računa.

## **XIX PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE**

Klijent može uputiti prigovor Banci pisano ili elektronskim putem ukoliko smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja i ovih Opštih uslova poslovanja.

Pisani prigovor treba da, sadrži lične podatke o klijentu, opis spornog odnosa između Klijenta i Banke koji je, prema mišljenju Klijenta, nastao kao posledica nepridržavanja Banke zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja i ovih Opštih uslova.

Banka sprovodi postupak po podnetom prigovoru Klijenta, i podnosiocu prigovora dostavlja odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora na način kojim se potvrđuje njegov prijem od Klijenta. Banka potpun i razumljiv za Klijenta odgovor dostavlja u pisanoj formi. Odgovor obavezno sadrži opis spornog odnosa, ocenu osnovanosti prigovora i eventualne razloge zbog kojih je došlo do spornog odnosa, kao i predlog za rešenje spornog odnosa sa rokom do kog Klijent treba da obavesti Banku da li taj predlog prihvata.

Ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke ili ne prihvati predlog Banke za rešenje spornog odnosa Klijent može pisano obavestiti Narodnu banku Srbije da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru.

## **XX 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.

Banka, zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući pravni postupak protiv Klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim sudom. Za sve eventualne sporove između Banke i Klijenta, ukoliko drugačije nije ugovoreno, merodavno je pravo Republike Srbije.

## **XXI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi 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 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, opšteg akta Banke, primenjivaće se odredbe važećeg Ugovora, do donošenja odluke organa upravljanja Banke u svakom pojedinom slučaju, kojom se ova nesaglasnost otklanja na način zadovoljavajući za Banku, 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 samo ukoliko je njihova primena nesporna, ako je posebno predviđena odredbama ugovora ili posebnim aneksom ugovora između klijenta i Banke, ili ako je tako predviđeno prinudnim propisima ili odlukom nadležnog organa upravljanja u Banci.

Banka će usaglasiti posebne uslove poslovanja, opšta akta i druge interne dokumente sa ovim Opštim uslovima u rokovima koji su određeni pozitivnim propisima, odnosno, ukoliko za to postoji poseban pravni interes Banke, a u skladu sa odlukama nadležnih organa upravljanja u Banci.

## Prilog 1

**TERMINSKI PLAN PRIJEMA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA PRAVNIH LICA I  
PREDUZETNIKA**
**DOMAĆE PLATNE TRANSAKCIJE U RSD**

Vrsta platnog naloga	Vreme prijema naloga	Vreme izvršenja naloga
<b>INTERNI</b>		
- isplata/uplata sa računa/na račun u Banci, plaćanja 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 predat u ekspozituri		Istog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa	0-24h	Istog poslovnog dana
Prilivi na račun	0-24h	Istog dana
<b>EKSTERNI</b>		
- plaćanje na račun van Banke, prilivi na račun		
Nalog za uplatu	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 17h, istog dana
Nalog za prenos predat u ekspozituri		Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana
Nalog za prenos primljen putem e-servisa	0-24h	Kliring/RTGS: Primljen do 17h, istog dana Primljen posle 17h, narednog poslovnog dana IPS – istog dana
Prilivi na račun primljeni kroz *IPS sistem NBS	0 - 24h	Istog dana
Prilivi na račun primljeni kroz RTGS i kliring sistem NBS	Do 18h ili do kraja dana RTGS i kliringa NBS	Istog 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
<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

**PRIJEM MENICA/OVLAŠĆENJA NA NAPLATU  
/PRIJEM ZAHTEVA ZA REGISTRACIJU/BRISANJE MENICA**

Vrsta usluge	Vreme prijema	Vreme izvršenja naloga/zahteva
Prijem naloga za prenos po osnovu menice/ovlašćenja	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h, istog dana Primljen posle 14h, narednog poslovnog dana
Prijem zahteva za registraciju/brisanje menica	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h, istog dana Primljen posle 14h, narednog poslovnog dana
Prijem zahteva za povlačenje osnova iz Prinudne naplate NBS	U skladu sa radnim vremenom ekspoziture	Primljen do 14h, istog dana Primljen posle 14h, narednog poslovnog dana

\*IPS: platni sistem Narodne banke Srbije - Instant Payments System (IPS) koji prima i izvršava platne naloge inicirane od strane platioca svakog dana u godini od 0 – 24h