



UPRAVNI ODBOR

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

**ALTA banke a.d. Beograd**

Primena od 01.03.2020

30. Decembar 2019

**Dokumentarna kontrola**

Izradio: Tim formiran Rešenjem Izvršnog odbora

Ispitao: Izvršni odbor  
Ljiljana Arsenijević, PRK

Utvrдио: Upravni odbor

**SADRŽAJ:**

PRVI DEO – OSNOVNE ODREDBE .....	4
I  UVODNE ODREDBE .....	4
II PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE.....	6
III PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA.....	10
IV SREDSTVA OBEZBEĐENJA.....	12
V  PRIMENA ETIČKIH I EKOLOŠKIH PRINCIPA U POSLOVANJU BANKE.....	12
VI UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA .....	13
VII OSTALI BANKARSKI POSLOVI.....	15
VIII PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA.....	16
PRVI A DEO .....	17
OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ALTA banke a.d. Beograd sa pravnim licima .....	17
I  DEPOZITNI POSLOVI .....	17
II POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA .....	18
III PLASMANI .....	18
PRVI B DEO .....	21
OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ALTA banke a.d. Beograd sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima .....	21
I  UVOD .....	21
II OGLAŠAVANJE.....	23
III PRAVA, OBAVEZE I KORESPONDENCIJA sa korisnikom finansijskih usluga .....	24
IV PREDUGOVORNA FAZA .....	25
V UGOVORNI ODNOS KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I BANKE .....	26
VI OPŠTI USLOVI ZA PRIJEM DEPOZITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA .....	31
VII DEPOZITI.....	32
VIII KREDITNI PROIZVODI.....	34
DRUGI DEO .....	44
OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA.....	44

## PRVI DEO – OSNOVNE ODREDBE

### I UVODNE ODREDBE

#### Sadržina

Opšti uslovi poslovanja ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) sadrže standardne uslove poslovanja koje ALTA banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na sve klijente Banke prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa između klijenta i Banke, postupke komunikacije između klijenta i Banke, kao i uslove za obavljanje transakcija između klijenta i Banke i druga pitanja od interesa za poslovanje Banke sa klijentima.

#### Struktura opštih uslova poslovanja

Opšti uslovi poslovanja Banke sastoje se iz tri dela koji čine celinu, i to:

- **I deo:** Opšti uslovi poslovanja Banke – osnovne odredbe, kojima se uređuju opšti elementi odnosa između Banke i klijenta Banke.
  - **I-a:** Opšti uslovi poslovanja – sa pravnim licima
  - **I-b:** Opšti uslovi poslovanja Banke - sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga)
- **II deo:** Opšti uslovi pružanja platnih usluga pravnim licima, preduzetnicima i fizičkim licima (potrošačima) kojima se uređuju opšti elementi odnosa Banke i Korisnika platnih usluga (u smislu Zakona o platnim uslugama), sa Terminskim planom.
- **III deo:** Tarifa naknada za usluge Banke
- **Prelazne i završne odredbe.**

#### Nadležnost

Opšte uslove poslovanja, kao i njihove izmene i dopune utvrđuje Upravni odbor Banke.

#### Klijent Banke

**Klijenti Banke** u smislu ovih opštih uslova poslovanja su pravna i fizička lica, preduzetnici i poljoprivrednici (rezidenti i nerezidenti) koji koriste usluge Banke ili koji se obrate Banci radi korišćenja tih usluga i koje je Banka, kao takve, identifikovala (u daljem tekstu: klijent).

Pod **pravnim licem** u smislu ovih opštih uslova poslovanja, podrazumevaju se sledeći subjekti: privredno društvo, banka, društvo za osiguranje, društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, društvo za upravljanje investicionim fondovima, berza, brokersko-dilersko društvo, investiciono društvo, zadruga, poslovno udruženje građana, fondacija, zadužbina i drugi oblici organizovanja u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Pod **fizičkim licem** u smislu ovih opštih uslova podrazumeva se fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge Banke, ili se obratilo Banci radi korišćenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Pod **preduzetnikom** u smislu ovih opštih uslova podrazumeva se poslovno sposobno fizičko lice koje samostalno obavlja privrednu delatnost u cilju ostvarivanja prihoda i koje je kao takvo registrovano u skladu sa zakonom, kao i fizičko lice upisano u posebne registre, koje obavlja delatnost slobodne profesije uređene posebnim propisom (u daljem tekstu: preduzetnik).

Pod **poljoprivrednikom** u smislu ovih opštih uslova podrazumeva se fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom;<sup>1</sup> ( u daljem tekstu: poljoprivrednik).

**Korisnik platnih usluga** u smislu ovih opštih uslova je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice (potrošač) koji koristi ili je koristio platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratio radi korišćenja tih usluga. Potrošač je fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

### **Objavlivanje opštih uslova poslovanja Banke**

Opšti uslovi poslovanja se smatraju opštim aktom Banke i javno su dostupni na srpskom jeziku i smatraju se objavljenim danom isticanja na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke (ekspoziturama, isturenim šalterima, oglasnim tablama i sl.) kao i na internet stranici Banke [www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs). Smatra se da je klijent upoznat sa sadržinom Opštih uslova poslovanja Banke koji su objavljeni na navedeni način.

Klijent se može upoznati sa Opštim uslovima poslovanja i uvidom u iste u prostorijama Banke prilikom uspostavljanja poslovne saradnje, u pisanom obliku ili usmenim saopštavanjem (npr. nepismenoj osobi ili osobi sa invaliditetom).

Banka je dužna da klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja 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.

Banka obezbeđuje da lica koja pružaju informacije u vezi sa platnim uslugama poseduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da postupaju u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, kao i da poštuju ličnost i integritet klijenta.

### **Primena Opštih uslova poslovanja**

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na odnose između Banke i klijenta, ukoliko je klijentu omogućeno da se s njima upozna na način predviđen u prethodnoj tački.

Potpisom ugovora o poslovnoj saradnji, pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane klijenta, klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja, da je sa njima saglasan i da su oni sastavni deo ugovora o poslovnoj saradnji zaključenog između klijenta i Banke.

Banka je dužna da klijentu omogući da se upozna sa Opštim uslovima poslovanja, kao i sa drugim uslovima koji su u funkciji primene istih. Banka će klijentu, na njegov zahtev, pružiti objašnjenja i informacije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja, a posebno, na zahtev, dostaviti informacije u pisanom obliku o onim posebnim Opštim uslovima poslovanja koji su predmet poslovnog odnosa sa Bankom.

### **Odnos između ugovora o poslovnoj saradnji i Opštih uslova poslovanja**

U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog ugovora i akata Banke, u odnosima između Banke i klijenata obavezujuće su odredbe zaključenog Ugovora, zatim odredbe Opštih uslova poslovanja, kao i odredbe drugih akata Banke, kojima se na detaljniji način definišu određene oblasti njenog poslovanja, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja i sa kojima je klijent upoznat na način predviđen Opštim uslovima poslovanja.

---

<sup>1</sup> - porodično poljoprivredno gazdinstvo jeste poljoprivredno gazdinstvo na kojem fizičko lice - poljoprivrednik zajedno sa članovima svog domaćinstva obavlja poljoprivrednu proizvodnju;

- nosilac poljoprivrednog porodičnog gazdinstva jeste fizičko lice – poljoprivrednik i preduzetnik koji obavlja poljoprivrednu proizvodnju, i koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava, kao nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva;

- član porodičnog poljoprivrednog domaćinstva jeste punoletni član istog domaćinstva, koji se stalno ili povremeno bavi radom na gazdinstvu i koji je upisan u Registar poljoprivrednih gazdinstava kao član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, na osnovu izjave da je član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, odnosno maloletni član istog gazdinstva na osnovu izjave roditelja, odnosno zakonskog staratelja;

### **Odnos Banka – klijent**

Banka će posebnu pažnju posvetiti stvaranju uslova da klijenti Banke u svakom momentu dobiju tačne i nedvosmislene informacije u vezi sa proizvodima Banke i realizacijom ovih proizvoda, u duhu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentu.

U komunikaciji između Banke i klijenta, pre i u toku trajanja ugovornog odnosa, koristi se srpski jezik, ukoliko Banka i klijent ne ugovore drugačije.

Banka u Prvom delu Opštih uslova poslovanja određuje standardne uslove poslovanja i odnosa sa klijentima, a u poglavljima I-a i I-b utvrđuje minimalne uslove pod kojima plasira proizvode pojedinim kategorijama klijenata za svaku pojedinačnu vrstu proizvoda ili grupu proizvoda.

Banka u Drugom delu pod nazivom Opšti uslovi pružanja platnih usluga pravnim licima, preduzetnicima i potrošačima određuje posebne uslove pod kojima pruža platne usluge i uređuje odnose između Banke i korisnika platnih usluga saglasno Zakonu o platnim uslugama.

Poslovni odnos između Banke i klijenta regulisan je ugovorom koji se zaključuje saglasnošću volja ugovornih strana u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

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

### **Prava**

Banka ima diskreciono pravo da slobodno izvrši izbor klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i mogućnost da odbije zaključivanje ugovora, odnosno stupanje u poslovni odnos, bez obaveze davanja posebnog obrazloženja.

Banka ima pravo da ne prihvati zaključenje ugovora i/ili pružanje finansijskih usluga klijentu. Banka ima pravo da bez saglasnosti klijenta obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim propisima.

Banka je ovlašćena da raspolaže sredstvima na računima klijenta, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u sledećim slučajevima:

- u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama Suda i drugog državnog organa;
- kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i podzakonskim aktima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma ili drugih zakona, kao i u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Banka ima pravo da podatke o klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, imejl adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je klijent dostavio Banci prilikom uspostavljanja poslovne saradnje, koristi radi dostavljanja obaveštenja klijentu o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Ovo pravo Banke klijent može isključiti pismenim putem.

### **Obaveze i odgovornosti**

Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima sa klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke i dobrim poslovnim običajima.

Banka je dužna da obezbedi posebno obučene zaposlene koji poseduju odgovarajuće znanje i iskustvo u radu sa klijentima.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Opštim uslovima poslovanja, izuzev kada je to predviđeno važećim propisima ili aktima Banke, odnosno ako je to ugovoreno u pisanoj formi između Banke i klijenta.

Banka je u obavezi da postupi po pisanim instrukcijama dobijenim od klijenta, a koje se odnose na otvaranje, vođenje i zatvaranje računa, ako su iste u skladu sa važećim propisima, kao i sa aktima Banke.

U cilju što potpunijeg informisanja klijenata i u skladu sa principom transparentnosti poslovanja, Banka ističe na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama Opšte uslove poslovanja, Tarifu naknada, važeću kursnu listu, kao i sve druge informacije koje su od značaja za poslovni odnos između Banke i klijenta.

Banka je u obavezi da u poslovnim prostorijama u kojima klijentima nudi usluge, kao i na Internet stranici, drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata, koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) na dnevnom nivou.

Komunikacija između klijenata i Banke vrši se preko adrese klijenta koja je navedena u ugovoru, odnosno preko brojeva telefona (pozivanjem ili slanjem SMS poruka) i elektronske pošte koje je klijent dostavio Banci, putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, internet prezentacije, direktnom usmenom komunikacijom i direktnom komunikacijom u pisanoj formi, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja. Usmenu komunikaciju klijent može ostvariti u poslovnim prostorijama Banke ili preko telefona.

Banka je u obavezi da obaveštava klijenta o svojim aktivnostima i proizvodima na jasan, razumljiv i nedvosmislen način. Obaveštenje ne sme da sadrži informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima klijent koristi usluge i proizvode Banke.

### **Osnovi isključenja odgovornosti Banke**

Banka nije odgovorna za štetu u sledećim slučajevima:

- ukoliko šteta nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i dr. ili usled okolnosti na koju nije imala uticaj;
- ako je šteta nastala kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu, ili kao posledica ometanja poslovanja Banke, koje ona nije mogla predvideti, sprečiti ili izbeći;
- ako je šteta nastala iz poslovnih poteza klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena безусловna obaveza Banke;
- ako je šteta nastala usled nepoštovanja zakona i podzakonskih akata od strane klijenta.

### **Bankarska tajna**

Bankarska tajna je poslovna tajna.

Bankarskom tajnom smatraju se podaci poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije klijenata, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenta ove ili druge banke, podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima, kao i drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

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

Zaposleni u Banci, članovi organa Banke, kao i spoljni revizor Banke i druga lica, koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima iz prethodnog stava, dužni su da ove podatke čuvaju i iste ne mogu saopštavati trećim licima, niti ih koristiti protivno interesima Banke i klijenata, niti na način da oni ili treća lica ostvare materijalnu korist od toga, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima. Obaveza

čuvanja poslovne tajne za ova lica, ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima. Banka može podatke o klijentu koji se smatraju bankarskom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog klijenta, osim ako zakonom nije drukčije propisano.

Banka nije obavezna da čuva bankarsku tajnu ako se podaci saopštavaju na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda, za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu s propisima, u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes ovih lica, u vezi sa izvršenjem nadležnog organa na imovini klijenta banke, regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti, licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica klijenata banaka, nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa kod pravnih lica i preduzetnika, u skladu s propisima kojima se uređuje pružanje platnih usluga, poreskoj upravi, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti, organu nadležnom za kontrolu poslovanja, na zahtev organizacije za osiguranje depozita, u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita, stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog tela i Narodne banke Srbije.

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

Klijent je saglasan da Banka može preko Privredne komore Srbije - Forum za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i preko Udruženja banaka Srbije - Kreditnog biroa, proveriti podatke i informacije koje je klijent dostavio Banci, a koje su neophodne za donošenje odluke o odobravanju kredita.

### **Zaštita podataka o ličnosti**

Banka, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, Zakonom o bankama, Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim zakonima obrađuje i koristi lične podatke Klijenta.

Banka, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, preduzima tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka o ličnosti, saglasno sa utvrđenim standardima i postupcima, a radi zaštite podataka od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe.

Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta (kao što je: ime i identifikacioni broj, podaci o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog odnosno više obeležja fizičkog, ekonomskog i društvenog identiteta).

Obrada podataka o ličnosti je svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima (kao što su: prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, pohranjivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljenjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim).

Banka je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit i transparentan način u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Podaci se mogu prikupljati u konkretno određenu svrhu, a mogu se obrađivati i na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Pristanak lica na koje se podaci odnose je svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje tog lica, kojim to lice, izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom, daje pristanak za obradu podataka o ličnosti koji se na njega odnose.



Klijent dostavlja svoje lične podatke, kao i pristanak za dalju obradu, ali podaci se mogu prikupiti i od zastupnika, vlasnika računa po kom je Klijent ovlašćen ili iz javno dostupnih izvora.

Lični podaci se prikupljaju i dalje obrađuju u svrhu pripreme i zaključenja ugovora o korišćenju proizvoda i usluga Banke ili ugovora o uspostavljanju sredstva obezbeđenja, kao i pružanja informacija u vezi sa proizvodima i uslugama Banke.

Obrada podataka podrazumeva i fotokopiranje ličnih dokumenata i druge dokumentacije predate uz zahtev, onih lica za koja postoji zakonski osnov i zakonska mogućnost za takvu aktivnost.

Korišćenje podataka će se vršiti stavljanjem na uvid ili prosleđivanjem prikupljenih podataka korisnicima kao što su: zaposleni u Banci, regulatornim telima, organima i licima kojima je Banka dužna da dostavi te podatke u skladu sa zakonskim obavezama, obrađivačima sa kojima je Banka zaključila ugovor koji sadrži odredbe o zaštiti poverljivosti i drugim licima koja zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima (kao što su Forum za prevenciju prevara u kreditnim poslovima Privredne komore Srbije, sticaoci potraživanja, osiguravajuća društva i druge banke). Pristanak na obradu podataka se može opozvati ukoliko se obrada vrši isključivo na osnovu pristanka, pri čemu će se Klijentu ukazati na eventualne posledice.

Period čuvanja podataka o ličnosti zavisi od osnova i svrhe obrade određene kategorije podataka o ličnosti. Podaci o ličnosti čuvaju se samo onoliko vremena koliko je Zakonom propisano, odnosno dozvoljeno i potrebno za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili dodatno obrađivani.

Klijent ima pravo na obaveštavanje o korišćenju podataka, uvid u podatke (izradu kopije), dopunu i brisanje, kao i prenosivost.

Ostvarivanje svojih prava klijent vrši podnošenjem zahteva, na koji Banka odgovara u roku od 30 dana. Klijent može uputiti prigovor Banci, a ukoliko smatra da je obrada podataka izvršena suprotno odredbama Zakona, može podneti pritužbu Povereniku.

Nadzorno telo za zaštitu podataka o ličnosti u Republici Srbiji je Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, ul. Bulevar Kralja Aleksandra br. 15, 11000 Beograd.

Podaci se čuvaju najmanje 10 godina od dana okončanja poslovnog odnosa, izvršene transakcije, odnosno od poslednjeg pristupa sefu. Podaci se čuvaju i posle isteka navedenog roka, ukoliko je to neophodno radi vođenja sudskog postupka ili drugih postupaka pred nadležnim državnim oragnima ili arbitražama.

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira i koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti. U osnovnoj bazi ličnih podataka Klijenata, svako ažuriranje podataka se automatski primenjuje na sve proizvode i usluge koje Klijent koristi kod Banke kroz aplikacije koje su povezane sa ovom bazom, bez potpisivanja naknadne saglasnosti za obradu podataka, za svaki novi pojedinačan proizvod ili uslugu.

Korišćenje ličnih podataka na ovaj način je legitimno i ne predstavlja kršenje bankarske tajne.

Klijent je saglasan da Banka može povući izveštaj iz Kreditnog biroa o njegovim postojećim obavezama prema drugim poveriocima, a takođe i da može dostaviti u Kreditni biro njegove podatke u vezi poslovnog odnosa zaključenog sa Bankom, kao i o eventualnom nepridržavanju ugovorenih rokova. Ukoliko postoji potreba za novim izveštajem iz Kreditnog biroa, Banka će isti pribaviti bez traženja nove saglasnosti Klijenta. Klijent potvrđuje da je upoznat da datu saglasnost može povući preko bilo koje banke, o čemu je dužan da pismenim putem obavesti Banku. Podaci dobijeni iz izveštaja Kreditnog biroa su jedan od neophodnih elemenata za procenu kreditne sposobnosti Klijenta.

### III PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENATA

#### 1. Prava

##### 1.1 Prava klijenta

###### **Pravo na prigovor**

Korisnik finansijskih usluga može u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja za koju smatra da je povredila njegovo pravo ili pravni interes, da podnese prigovor lično u prostorijama Banke, poštom ili putem e-maila [prigovori@altabanka.rs](mailto:prigovori@altabanka.rs), odnosno elektronski, putem internet prezentacije Banke.

Banka ne može korisniku finansijskih usluga – podnosiocu prigovora da naplati naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

Prigovor treba da sadrži:

- ime i prezime, matični broj i adresu korisnika finansijskih usluga,
- opis spornog odnosa,
- ugovor i broj ugovora.

Banka je dužna da u roku od 15 dana odgovori u pisanoj formi na način da odgovor bude potpun, razumljiv za korisnika finansijskih usluga, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora, a izuzetno ako postoje razlozi koji ne zavise od volje Banke, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pismeno obavestiti podnosioca u roku od petnaest dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko je po oceni Banke prigovor osnovan, odgovor Banke treba da sadrži i predlog za rešenje spornog odnosa.

U odgovoru na prigovor Banka je dužna da ukaže korisniku finansijskih usluga da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, a pre pokretanja sudskog spora, može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

###### **Pravo na pritužbu**

Ukoliko korisnik finansijskih usluga nije zadovoljan dobijenim odgovorom ili Banka u navedenom roku nije dostavila odgovor, korisnik može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora, odnosno od proteka roka za odgovor, da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije radi rešenja sporne situacije, putem:

- web forme na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije, deo *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga*, ili
- pisanim putem na adresu:  
Narodna banka Srbije  
Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga Nemanjina 17  
Poštanski fah 712 11000 Beograd

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa (posredovanje), što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka vansudskog rešavanja spornog odnosa. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

**Pravo na vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje)**

Ukoliko je korisnik finansijskih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan nalazom Narodne banke Srbije po pritužbi, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

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

Postupak posredovanja pokreće se na predlog Banke ili korisnika finansijskih usluga koji je prihvatila druga strana. Rok za prihvatanje predloga ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Postupak posredovanja može se sprovesti pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je besplatan.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, ako Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga nije drugačije utvrđeno.

**Pravo na sudsku zaštitu**

Ukoliko klijent ima primedbe na poslovanje Banke u pogledu pridržavanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza, pokušaće da sporne okolnosti reši u dogovoru sa Bankom, a ukoliko u tome ne uspe, može tražiti zaštitu svojih prava pred nadležnim sudom u Beogradu.

**2. Obaveze i odgovornosti klijenta**

Klijent je obavezan da, pre zaključenja ugovora sa Bankom, pažljivo pročita Opšte uslove poslovanja, odredbe ugovora ili aneksa ugovora.

Pravna lica – klijenti Banke, dužni su da o statusnim i drugim promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre, ili drugog nadležnog organa, obaveste Banku u roku od tri dana od dana dobijanja rešenja o upisu te promene.

Fizičko lice – klijent Banke je dužan da bez odlaganja obavesti Banku o promenama prebivališta/boravišta, kao i imena i prezimena. Lica iz ovog stava dužna su da obaveste Banku i o svim drugim promenama koje utiču, ili bi mogle uticati, na nesmetano obavljanje poslovanja klijenta preko Banke, kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke prema klijentima, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Preduzetnici i poljoprivrednici dužni su da bez odlaganja obaveste Banku o promenama: prebivališta / boravišta, imena i prezimena, kao i o promenama upisa u nadležni registar.

Posledice neizvršenja obaveza iz ove tačke, snosi klijent.

Klijent je dužan da tokom trajanja poslovnog odnosa sa Bankom po bilo kom osnovu, u skladu sa ugovorom ili na pisani zahtev Banke, dostavlja Banci dopunske podatke i dokumentaciju koji su od značaja ili mogu biti od uticaja na poslovni odnos, u ugovorom utvrđenom ili dopisom ostavljenom roku.

Klijent je obavezan da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa sa Bankom.

Dokumentacija koju klijent dostavlja Banci, ukoliko ugovorom, aktima Banke i pozitivno-pravnim propisima nije drugačije predviđeno, dostavlja se:

- u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
- sa overenim prevodom na srpski jezik, koji je izvršen od strane ovlašćenog sudskog tumača (za isprave i obaveštenja na stranom jeziku);
- u slučaju da se radi o stranoj ispravi, sa overom „APOSTILLE”, ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave.

Nalozi koje klijent dostavlja Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Ukoliko postoji potreba klijenta za hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavestiti Banku istovremeno sa davanjem naloga.

Za štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga klijenta, odgovoran je klijent.

Ukoliko Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u razumnom roku, o tome će, bez odlaganja, obavestiti klijenta.

Klijent mora bez odlaganja proveriti tačnost i potpunost izvoda tekućeg ili drugih računa, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koja primi od Banke.

#### **IV SREDSTVA OBEZBEĐENJA**

Radi obezbeđenja potraživanja po osnovu odobrenog plasmana Banka ugovara sredstva obezbeđenja: blanko menice sa klauzulom „bez protesta“ sa meničnim ovlašćenjem ili/i ovlašćenje direktnog zaduženja računa.

Pored navedenih, Banka može ugovoriti i druga sredstva obezbeđenja naplate, kao što su Ugovor o jemstvu drugog pravnog lica, ugovor o pristupanju dugu drugog pravnog lica, ugovor o jemstvu sa fizičkim licem uz njegovu ličnu blanko menicu sa klauzulom bez „protesta“ i ovlašćenjem za popunjavanje i naplatu, hipoteka na nepokretnoj imovini, zaloga na pokretnoj imovini, akcijama, udelima i pravima, namenski oročen depozit, garancija druge banke, avalirane menice drugog pravnog lica, polise osiguranja (kasko, imovine ili života) vinkulirana na Banku, kao i ostala sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku, kojima se može garantovati uredno izmirenje obaveza.

#### **V PRIMENA ETIČKIH I EKOLOŠKIH PRINCIPA U POSLOVANJU BANKE**

U svom poslovanju Banka se pridržava etičkih principa i ekoloških normi, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Banka će se prilikom odlučivanja o zahtevu klijenta rukovoditi, između ostalog, i ocenom stepena ekoloških rizika i ocenom društvene korisnosti, odnosno štetnosti delatnosti klijenta koja se finansira.

## VI UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

### 1. Ugovor između banke i klijenta

Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za klijenta, a predmet obaveza za klijenta mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se klijent u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavestiti u kojim slučajevima se može promeniti visina njegove obaveze, na koji način i pod kojim uslovima.

Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku Banke i druga akta kada su u pitanju oni elementi koji su zakonskim normama predviđeni kao obavezni elementi ugovora.

Pre potpisivanja ugovora klijent mora biti upoznat sa Opštim uslovima poslovanja Banke na način predviđen ovim Opštim uslovima poslovanja.

Banka je u obavezi, da u skladu sa zakonskom obavezom u odnosu na konkretnog klijenta, u dosijeu klijenta čuva ugovor i ugovornu dokumentaciju koji se odnose na tog klijenta.

#### **Izmena ili dopuna ugovora**

Banka će u postupku izmena, odnosno dopuna obaveznih elemenata ugovora postupati saglasno propisima, u duhu dobrih poslovnih običaja, poštujući načela savesnosti, poštenja i jednake vrednosti davanja, ceneći i upoređujući uslove koje su ugovorne strane cenile pri zaključenju ugovora, sve u cilju da se, usled izmenjenih uslova, izbegne nastanak štete za svaku ugovornu stranu.

Banka je dužna da klijenta, na ugovoreni način, blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora, a koji su predviđeni ugovorom kao promenljivi u skladu sa zakonom.

#### **Prestanak poslovnog odnosa raskidom ugovora**

Klijent i Banka mogu u svakom trenutku raskinuti međusobni poslovni odnos, ako nije drugačije dogovoreno ugovorom, odnosno propisano zakonom ili drugim propisom.

Raskid ugovora vrši se sporazumno ili jednostrano, izjavom jedne od ugovornih strana.

#### ***Raskid ugovora sporazumom između Banke i klijenta***

Banka i klijent mogu u pisanoj formi sporazumno raskinuti ugovorni odnos, zaključenjem aneksa ili posebnog ugovora, protokola ili sporazuma kojim će se neopozivo saglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoje sporni odnosi.

#### ***Raskid Ugovora jednostranom izjavom Banke***

Banka može u bilo kom momentu jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa klijentom, u sledećim slučajevima:

- ako je Klijent Banci pružio netačne ili nepotpune podatke i dokumenta koji mogu biti od uticaja na zasnivanje poslovnog odnosa;
- u slučaju povrede ugovornih odredaba od strane klijenta na štetu Banke;
- ukoliko Klijent nenamenski koristi odobrena sredstva;
- u slučaju povrede zakona i podzakonskih akata od strane klijenta;
- u slučaju povrede akata Banke od strane klijenta;

- ako klijent po zahtevu Banke ne ispuni obavezu za dostavljanjem i/ili zasnivanjem novih i/ili dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je ugovoren, odnosno na koji je klijent pristao stupajući u poslovni odnos sa Bankom;
- ako klijent ne dostavi novu procenu sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima Banka ima založno pravo u ugovorenom roku i u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, niti osigura i/ili obnovi polisu osiguranja na način i u predviđenom roku, ne dostavi polisu osiguranja;
- ako ne dostavi Banci podatke i dokumentaciju neophodne za poznavanje i praćenje klijenta (fizičkog lica, preduzetnika, pravnog lica i poljoprivrednika) u skladu sa pozitivnim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako u utvrđenom roku ne obavesti Banku o promenama koje utiču ili bi mogle uticati na nesmetano obavljanje poslovanja klijenta preko Banke, kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke iz ugovornog odnosa ili u vezi sa njim, u skladu sa propisima i aktima Banke;
- kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako je klijent svojim poslovanjem i postupanjem doveo sebe u takvu situaciju da po proceni Banke više neće moći da izmiruje svoje obaveze prema Banci;
- ako je klijent svojim poslovanjem i postupanjem doveo sebe u takvu situaciju da novonastale okolnosti po proceni Banke predstavljaju ozbiljnu pretnju po reputaciju Banke;
- ako klijent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- i u drugim slučajevima koji su regulisani propisima, kao i aktima Banke.

Banka pisanim putem, preporučenom pošiljkom, obaveštava klijenta o raskidu ugovora, upućivanjem pisanog obaveštenja na adresu klijenta, koja je navedena u ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je klijent naknadno obavestio Banku i dokumentovao istu. Raskid ugovornog odnosa stupa na snagu na dan prijema pisanog obaveštenja o prijemu pošiljke od strane klijenta.

Ugovor će se smatrati raskinutim/otkazanim i ukoliko klijent nije primio obaveštenje o raskidu/otkazu zato što je promenio adresu stanovanja i/ili adresu za dostavu, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu/otkazu, odnosno ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj klijent dostavio, s tim da će se, u tom slučaju, kao dan raskida / otkaza uzeti dan kada je PTT, ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki, potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja o raskidu / otkazu ugovora.

Nakon raskida poslovnog odnosa i naplate celokupnog potraživanja, Banka će staviti na raspolaganje klijentu njegova preostala sredstva i sredstva obezbeđenja, koja se nalaze kod Banke i na kojima Banka ima upisanu zalogu, a koja proističu iz raskinutog poslovnog odnosa.

### **Ispunjenje obaveza**

Ukoliko klijent ili treće lice, u skladu sa ugovorom i zakonskim propisima, ispuni ugovornu obavezu, obaveza prestaje da postoji.

Prestankom glavne obaveze gase se jemstvo, zaloga i druga sporedna prava.

Banka je u obavezi da klijentu, odnosno trećem licu (kao založnom dužniku, jemcu i sl.), nakon potpunog izmirenja obaveza klijenta prema Banci po određenom ugovoru, vrati neiskorišćena sredstva obezbeđenja, odnosno izda brisovnu izjavu ukoliko je založno pravo upisano u odgovarajući registar. Ukoliko se nakon 3 meseca od izmirenja obaveze klijent ne odazove na poziv Banke da preuzme menice koje su date kao sredstvo obezbeđenja, Banka ih može sama uništiti i obavestiti o ovome klijenta dopisom upućenim na njegovu adresu, koja je navedena u ugovoru.

Banka je dužna da klijenta, odnosno treće lice kao davaoca sredstva obezbeđenja, pismeno obavesti o tome da je klijent izmirio sve svoje obaveze prema njoj po predmetnom ugovoru - u roku od 30 dana od

dana izmirenja tih obaveza. Predmetno obaveštenje sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

### **Proglašenje obaveza dospelim**

U slučaju raskida ugovora, sve obaveze klijenta po ugovoru (zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima) smatraju se dospelim danom raskida.

Klijent preuzima obavezu da dospelo potraživanje Banke izmiri odmah po prijemu obaveštenja o raskidu.

U slučaju raskida ugovora i proglašenja dospelosti obaveza, Banka može aktivirati dostavljene instrumente obezbeđenja, a radi namirenja celokupnog potraživanja po ugovoru.

U slučaju da Banka uoči da klijent – pravno lice svojim poslovanjem i postupanjem može da dovede sebe u situaciju da po proceni Banke više neće moći da izmiruje svoje obaveze prema Banci, Banka može proglasiti ceo kredit dospelim i bez raskida ugovornog odnosa.

## **VII OSTALI BANKARSKI POSLOVI**

Banka, u skladu sa propisanim aktima Banke, obavlja i druge poslove iz svoje registrovane delatnosti, kao što su brokersko-dilerski poslovi, poslovi transfera novca, poslovi zastupanja u osiguranju, poslovanje sa ovlašćenim menjačima, servisiranje potraživanja iz zemlje i inostranstva, posebni poslovni aranžmani, pružanje konsalting usluga pravnim licima i/ili preduzetnicima kao i druge poslove iz svoje registrovane delatnosti.

### **Sefovi**

Banka Klijentima izdaje depozitne sefove za čuvanje dragocenosti, numizmatičkih i filatelističkih zbirki, rezervnih ključeva, štednih knjižica, vrednosnih papira, dokumenata, umetničkih slika, nakita i sl. Korisnik sefa može biti fizičko ili pravno lice, rezident ili nerezident. Naknada za zakup sefa plaća se unapred za ugovoreni rok zakupa i zavisi od veličine sefa, perioda zakupa i od toga da li je korisnik sefa pravno ili fizičko lice.

Klijent - korisnik sefa, sa Bankom zaključuje poseban ugovor o zakupu sefa, sa detaljnim uslovima korišćenja sefa. Ugovor se zaključuje na određeni rok, koji ne može biti kraći od mesec dana.

Sefom može rukovati samo Korisnik sefa i lica koja za to ovlasti Korisnik sefa.

Punomocje za korišćenje sefa daje se pismeno u prisustvu službenika sefova. Punomocnik je ovlašćen i za produženje ugovora o zakupu sefa. Punomocnik ne može biti ovlašćen da raskine ugovor o zakupu sefa.

Punomocje se može dati i sudskim putem, posredstvom ambasade i/ili konzulata republike Srbije u inostranstvu ili preko drugih nadležnih organa u zemlji u inostranstvu (notar, opština, javni beleznik i si.).

Svaki sef je opremljen dvostrukom bravom. Za korišćenje sefa postoje dva različita ključa, jedan za Klijenta i jedan za Banku. Banka garantuje nepovredivost sefa. Službenik Banke ne može da pristupi sefu Klijenta sa svojim ključem, niti postoji mogućnost otvaranja sefa od strane trećeg lica. U slučaju gubitka ili uništenja ključa, Klijent je dužan da o tome odmah obavesti Banku, radi zamene brave.

U sefovima nije dozvoljeno držati :

- predmete koji su samozapaljivi, podložni eksploziji, kvaru ili raspadanju,
- predmete koji mogu da ugroze sigurnost Banke,
- predmete koji mogu da ugroze sigurnost drugih sefova,
- oružje,

kao ni bilo šta drugo što može da ugrozi bezbednost ljudi koji su za njih zaduženi ili što može da ošteti sef i/ili sefove drugih klijenata.

U prostoriji u kojoj se nalaze sefovi Klijent Banke-Korisnik sefa/Punomoćnik se može zadržati samo onoliko vremena koliko je potrebno za otvaranje sefa, iznosenje odnosno unosenje stvari u sef i zatvaranje sefa a maksimalno do 15 minuta.

Klijent Banke-korisnik sefa je dužan da, najkasnije do dana isteka ugovorenog roka, isprazni sef i preda ključ i sef u ispravnom stanju. Ukoliko korisnik sefa vrati ključ posle ugovorenog roka, dužan je da plati naknadu za korišćenje sefa posle isteka tog roka.

## **VIII PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA**

Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa kao i rešavanje spornog odnosa između Banke i klijenta vrši se primenom zakona i drugih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i klijenta nadležan je sud prema sedištu Banke, osim ako nije drugačije ugovoreno.



**PRVI A DEO****OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
ALTA banke a.d. Beograd  
sa pravnim licima**

Banka pruža bankarske usluge i proizvode pravnim licima na osnovu ovih Opštih uslova poslovanja, akata poslovne politike i drugih akata Banke, odluka nadležnih organa Banke i zaključenog ugovora o uspostavljanju konkretnog poslovnog odnosa, shodno Zakonu o bankama, Zakonu o obligacionim odnosima i drugim drugim važećim propisima.

Pravna lica koja stupaju u poslovni odnos sa Bankom (u daljem tekstu: pravno lice) mogu ugovarati sledeće osnovne vrste pravnih poslova:

**I DEPOZITNI POSLOVI**

Pod depozitom se podrazumevaju dinarska ili devizna novčana sredstva koja pravna lica polože kod Banke na osnovu Ugovora, zahteva za deponovanje sredstava ili na osnovu obaveze utvrđene Zakonom.

Prema valuti, depozit može biti depozit u dinarima, depozit u dinarima indeksiranim u valuti ili devizni depozit.

Prema ročnosti depozit može biti depozit po viđenju ili oročeni depozit.

Prema nameni depoziti može biti depozit bez namene ili namenski depozit.

Uslovi i način prijema depozita, kao i prava i obaveze ugovornih strana, pored osnova navedenih u stavu 1 uređuju se ugovorom, razmenom SWIFT poruka i sl.

Banka može utvrditi minimalan iznos oročenog depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

Dinarski depoziti indeksirani u valuti iskazuju se i vode u dinarima po srednjem kursu Narodne banke Srbije.

Pravnom licu, koje položi sredstva, Banke plaća kamatu u skladu sa zaključenim ugovorom, odnosno u skladu sa svojim aktima kojima se uređuje visina kamatne stope.

Kamata se može obračunavati primenom konformne ili proporcionalne metode i biće precizno definisana u svakom ugovoru sa pravnim licem. Kamata na depozite izražava se na godišnjem nivou.

Kamatna stopa na depozit može biti fiksna ili promenljiva. Promenljivi referentni elemenat, kao deo promenljive kamatne stope, može biti referentna kamatna stopa NBS, Euribor, Libor, Belibor i zvanično se objavljuje.

Oročnim depozitom klijent - pravno lice može raspolagati po isteku roka oročavanja ili pre isteka roka oročavanja, ali u skladu i na način predviđen zaključenim ugovorom.

Namenskim oročnim depozitom, položenim radi obezbeđenja plasmana Banke, klijent-pravno lice ne može raspolagati sve dok se ne izmire ukupna potraživanja Banke po tom plasmanu.

Banka vrši osiguranje depozita pravnih lica kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

## II POSLOVI DEVIZNOG I NOVČANOG TRŽIŠTA

Banka izvršava naloge za kupoprodaju deviznih sredstava klijenata-pravnih lica u skladu sa važećim propisima.

## III PLASMANI

Banka odobrava sve vrste plasmana bilansne i vanbilansne koji mogu biti:

- Po ročnosti: kratkoročni ili dugoročni;
- Po nameni: namenski ili nenamenski;
- Po vrstama: krediti, dozvoljeno prekoračenje računa, garancije, akreditivi, otkup potraživanja, eskont menica, avali ili drugi oblici jemstva;
- Po valutama: dinarski, devizni ili dinarski indeksirani u valuti;

Banka odobrava plasmane u skladu sa svojim bilansnim mogućnostima i u skladu sa kreditnom sposobnošću pravnog lica. Vrsta plasmana, ročnost i iznos određeni su Kreditnom politikom Banke, procedurama, uputstvima i drugim aktima Banke.

### Kredit

Banka na zahtev pravnog lica, odobrava :

- Dugoročne kredite sa mogućnošću ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim, godišnjim ratama/ anuitetima, ili jednokratno
- Kratkoročne kredite uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim ratama / anuitetima ili jednokratno,
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu (overdraft) .

Devizni krediti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva, krediti u dinarima indeksiranim u valuti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva ili u dinarima, uz primenu ugovorenog kursa za sve obaveze koje proističu iz ugovora o kreditu..

Banka, u skladu sa zaključenim ugovorima, naplaćuje jednokratnu naknadu za puštanje kredita u tečaj i produženje roka korišćenja kredita, kao i druge naknade u skladu sa važećom Odlukom Banke o tarifi naknada, odnosno zaključenim ugovorom.

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po ugovorenom kursu na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu ugovorenog kursa.

Banka obračunava i naplaćuje kamatu mesečno i po konačnoj otplati duga ili u drugačijim rokovima utvrđenim ugovorom.

Kamata može da se obračunava primenom konformne ili proporcionalne metode i biće precizno definisana u svakom ugovoru sa pravnim licem.

Kamatna stopa može biti fiksna ili promenljiva. Promenljivi referentni elemenat, kao deo promenljive kamatne stope mogu biti: referentna kamatna stopa NBS, Euribor, Libor, Belibor, rast potrošačkih cena ostvaren u Republici Srbiji u prethodnom mesecu i koje nadležne institucije zvanično objavljuju.

Devizni krediti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva, krediti u dinarima indeksiranim u valuti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva ili u dinarima uz primenu ugovorenog kursa za sve obaveze koje proističu iz ugovora o kreditu, a na dan plaćanja.

Za vreme korišćenja kredita Banka može vršiti izmenu kamatne stope uz saglasnost pravnog lica uz zaključenje aneksa ugovora o kreditu.

Na obaveze koje proističu iz ugovora o kreditu, koje pravno lice ne izvrši u roku, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini zakonske zatezne kamatne stope, ukoliko je ona veća od ugovorene, a u suprotnom po ugovorenoj kamatnoj stopi.

### **Garancije**

Banka izdaje sledeće vrste garancija:

- **Dinarske i devizne garancije** koje mogu biti:
  - 1) **plative garancije za garantovanje plaćanja obaveza koje mogu biti:**
    - za obezbeđenje plaćanja troškova shodno carinskom postupku; za urednu otplatu kredita i kamate; za urednu otplatu obaveza prema dobavljačima; ostale garancije.
  - 2) **činidbene garancije koje mogu biti:**
    - za povraćaj avansa; za dobro izvršenje posla; za otklanjanje nedostataka u garantnom roku; za učešće na licitacijama na osnovu javnog poziva; ostale garancije.

Na zahtev pravnog lica kao i poslovne odluke, Banka može izdati pismo o namerama u vezi sa nostro garancijom.

Banka takođe, po loro garancijama, može vršiti: notifikaciju bez obaveza, prosleđivanje garantnih pisama, potvrđivanje bez pokrića (kolateralu) i sa pokrićem, izmenu uslova garancije, preuzimanje dokumenata, i dr.

Banka, u zavisnosti od vrste i roka važenja garancija, naplaćuje jednokratnu naknadu za odobravanje garancija. Iznos i vrste drugih naknada za izdavanje garancija, Banka naplaćuje u skladu sa zaključenim ugovorom i Tarifom naknada.

Na sve ugovorene, a u roku neizmirene obaveze koje proističu iz ugovora o izdavanju garancije, Banka obračunava i od pravnog lica naplaćuje zateznu kamatu prema ugovoru.

### **Akreditivi**

Banka po zahtevu pravnog lica pruža uslugu servisiranja akreditiva: nostro (za plaćanje) ili loro (za naplatu) iz inostranstva. Ugovoreni instrument plaćanja u spoljnotrgovinskom poslovanju je siguran način plaćanja/naplate za oba učesnika u spoljnotrgovinskom poslu, odnosno i za kupca i za prodavca robe.

U zavisnosti od vrste akreditiva (prenosiv, neprenosiv, opoziv, neopoziv, standby, sa pokrićem, bez pokrića, plativ po viđenju ili sa odloženim rokom plaćanja, i dr), kao i uslova akreditiva, Banka može zaključiti ugovor o načinu i uslovima servisiranja akreditiva.

### **Otkup potraživanja**

Banka vrši otkup potraživanja i eskontu menica, sa i bez regresnog prava.

Ugovorom o otkupu potraživanja i eskontu menica utvrđuje se visina potraživanja koje Banka otkupljuje, odnosno menice koju eskontuje, rokovi naplate potraživanja, iznos diskonta, sredstva obezbeđenja i način naplate potraživanja u slučaju da dužnik ne izmiri obavezu u skladu sa dospećem potraživanja ili menice.

**Avali i drugi oblici jemstva**

Banka vrši avaliranje menica i to:

- Avaliranje trasiranih menica po osnovu prometa robe i usluga; avaliranje i akceptiranje menica čije su osnov novčane transakcije;
- avaliranje menica za učešće na licitaciji; avaliranje menica za dobro izvršenje posla i sl.

**Platne kartice**

Banka će svojim Korisnicima finansijskih usluga-pravnim licima odobravati VISA BUSINESS i Dina Card poslovne kreditne kartice, u skladu sa Odlukama o izdavanju i korišćenju VISA BUSINESS i Dina Card poslovne charge kartice Banke.

**Ostali plasmani**

Banka, u zavisnosti od procene kreditne sposobnosti, a u cilju efikasnijeg rada, može pravnim licima odobriti okvirne linije u kojima će se definisati maksimalna izloženost prema pravnom licu po svim osnovima (kredit, garancije, otkup potraživanja i dr.), o čemu se zaključuje poseban ugovor. Okvirnim aranžmanom može biti obuhvaćeno više plasmana, za koje se zaključuju pojedinačni ugovori i čine sastavni deo aranžmana.

**PRVI B DEO****OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
ALTA banke a.d. Beograd  
sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima****I UVOD**

Ovim Opštim uslovima poslovanja određuju se standardni uslovi poslovanja Banke koji se primenjuju u radu sa klijentima (u daljem tekstu: korisnici finansijskih usluga) koji koriste finansijske usluge Banke ili su se obratili Banci radi korišćenja istih, i to:

- fizička lica;
- preduzetnici;
- poljoprivrednici.

Cilj donošenja ovih Opštih uslova je da se obezbedi primena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema korisniku finansijskih usluga. Pored Opštih uslova, na poslovne odnose Banke i korisnika finansijskih usluga primenjuju se važeći zakoni i podzakonska akta, kao i opšte prihvaćena pravila bankarske prakse, poslovnih običaja i fer odnosa prema korisniku finansijskih usluga.

Banka u cilju potpune informisanosti korisnika finansijskih usluga, pored Opštih uslova, čini dostupnim, u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs), i sledeća dokumenta:

- pregled kamatnih stopa po vrstama proizvoda,
- važeću kursnu listu,
- obaveštenja o visini referentnih vrednosti koje predstavljaju deo promenljivih kamatnih stopa,
- tarifu naknada i provizija po kojima naplaćuje svoje usluge, i
- druga akta Banke od značaja za ostvarivanje poslovnog odnosa sa Bankom.

Korisnik finansijskih usluga ili njegovo ovlašćeno lice, može se obratiti Banci pisanim putem (preko pošte, imejlom, ili faksom) i zatražiti informacije koje se odnose na: podatke o stanju i promenama na računu, stanju kredita, visini kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla, uslovima za realizaciju određenog bankarskog proizvoda, dokumentaciju koju je neophodno dostaviti Banci, druge informacije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja, ili na konkretan poslovni odnos između Banke i korisnika finansijskih usluga.

U slučaju neusklađenosti ovih Opštih uslova poslovanja sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

**Pravo na prigovor**

Korisnik finansijskih usluga može u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja za koju smatra da je povredila njegovo pravo ili pravni interes, da podnese prigovor lično u prostorijama Banke, poštom ili putem e-maila [prigovori@altabanka.rs](mailto:prigovori@altabanka.rs), odnosno elektronski.

Prigovor treba da sadrži:

- ime i prezime, matični broj i adresu korisnika finansijskih usluga,
- opis spornog odnosa,
- ugovor i broj ugovora.

Banka je dužna da u roku od 15 dana odgovori u pisanoj formi na način da odgovor bude potpun, razumljiv za korisnika finansijskih usluga, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora, izuzetno ako postoje razlozi koji ne zavise od volje Banke, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pismeno obavestiti podnosioca u roku od petnaest dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko je po oceni Banke prigovor osnovan, odgovor Banke treba da sadrži i predlog za rešenje spornog odnosa.

U odgovoru na prigovor Banka je dužna da ukaže korisniku finansijskih usluga da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, a pre pokretanja sudskog spora, može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

### **Pravo na pritužbu**

Ukoliko korisnik finansijskih usluga nije zadovoljan dobijenim odgovorom ili Banka u navedenom roku nije dostavila odgovor, korisnik može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora, odnosno od proteka roka za odgovor, da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije radi rešenja sporne situacije, na navedene adrese:

- elektronskim putem na imejl adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)
- pisanim putem na adresu:  
Narodna banka Srbije  
Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga  
Poštanski fah 712

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa (posredovanje), što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka vansudskog rešavanja spornog odnosa. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

### **Pravo na vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje)**

Ukoliko je korisnik finansijskih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan nalazom Narodne banke Srbije po pritužbi, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

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

Postupak posredovanja pokreće se na predlog Banke ili korisnika finansijskih usluga koji je prihvatila druga strana. Rok za prihvatanje predloga ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Postupak posredovanja može se sprovesti pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je besplatan.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, ako Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga nije drugačije utvrđeno.

### **Zaštita podataka o ličnosti u vezi sa pružanjem finansijskih usluga**

Banka pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti koji se odnose na Korisnike finansijskih usluga, postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa pružanjem finansijskih usluga.

Banka, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, preduzima tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka o ličnosti, saglasno sa utvrđenim standardima i postupcima, a radi zaštite podataka od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe..

## **II OGLAŠAVANJE**

Banka je dužna da pri oglašavanju depozitnih i kreditnih poslova navede reprezentativan primer u kome se precizno navodi :

- vrsta depozita / kredita,
- visina i promenljivost nominalne kamatne stope,
- efektivna kamatna stopa (pri čemu je EKS uočljiviji od ostalih elemenata),
- valuta u kojoj se ugovara depozit/kredit,
- period na koji se ugovara depozit/kredit,
- kriterijum za indeksiranje depozita/kredita,
- ukupan iznos depozita/kredita,
- svi troškovi koji padaju na teret klijenta.

Pri oglašavanju iz prethodnog stava, iznos efektivne kamatne stope treba da bude naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

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 - postojanje takve obaveze iskazuje se jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope.

Ako se oglašavaju kredit, dozvoljeno prekoračenje računa, kreditna kartica, naznačavaju se i svi uslovi pod kojima se odobravaju ti proizvodi.

### III PRAVA, OBAVEZE I KORESPONDENCIJA sa korisnikom finansijskih usluga

Korisnik finansijskih usluga ima pravo na:

- ravnopravan odnos sa Bankom,
- zaštitu od diskriminacije,
- informisanost,
- određenost ili odredivost ugovorne obaveze,
- zaštitu prava i interesa,
- bez naknade šestomesečno dobijanje obaveštenja o stanju duga po kreditnom proizvodu, od strane Banke, u pisanoj formi, putem pošte, elektronske pošte ili u ekspozituri Banke.
- jedanput godišnje besplatno dobijanje plana otplate kredita, na sopstveni zahtev.

Navedene informacije, kao i sva druga obaveštenja, Banka dostavlja korisniku finansijskih usluga na poslednju poznatu adresu stanovanja, na imejl adresu ili broj telefona koju/i je korisnik finansijskih usluga naveo, odnosno na ugovoreni način. Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu zbog nemogućnosti dostave informacija i obaveštenja, ukoliko je korisnik finansijskih usluga dostavio pogrešnu adresu pogrešnu imejl adresu ili broj mobilnog telefona.

Ukoliko korisnik finansijskih usluga ne obavesti Banku o promeni adrese (prebivališta/boravišta/sedišta) kao i o drugim podacima značajnim za ugovorenu dostavu podataka (imejl, sms i dr.) smatra se da je dostavljanje izvršeno na dan:

- dostave pošte za slanje preporučenom pošiljkom;
- predaje pošiljke preduzeću koje je registrovano za vršenje dostave;
- upućivanja informacije elektronskim putem
- upućivanja informacije putem SMS poruke.

U slučaju neuspešne poštanske dostave iz razloga pogrešne adrese Banka će prestati da šalje pisana obaveštenja dok je korisnik finansijskih usluga ne obavesti o ispravnoj adresi. Banka nema obavezu da dostavlja informacije elektronskim putem/putem SMS poruke, ako se nedvosmisleno utvrdi da imejl i brojevi telefona ne pripadaju korisniku finansijskih usluga, odnosno da se preko njih ne može stupiti u kontakt sa njim.

Korisnik finansijskih usluga je u obavezi da :

- pre stupanja u poslovni odnos sa Bankom dostavi Banci dokumentaciju u skladu sa važećim propisima i aktima Banke;
- nalozi koje ispostavlja Banci budu jasni i nedvosmisleni, u pisanoj formi ili na drugi ugovoreni način, i to po dostavljanju prateće dokumentacije i informacije neophodne za valjanu realizaciju naloga. Banka će obavestiti korisnika finansijskih usluga odmah, ukoliko nije u mogućnosti da izvrši nalog u predviđenom roku;
- bez odlaganja proveri tačnost i potpunost izvoda tekućeg računa, drugih izveštaja i obaveštenja koje mu Banka dostavlja. Ukoliko ima primedbi na dostavljene izveštaje dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od prijema izveštaja, uloži primedbu Banci. Ukoliko korisnik finansijskih usluga ne uloži primedbu Banci u navedenom roku smatraće se da je dokument prihvatilo.

Dopisi koje Banci dostavlja Korisnik finansijskih usluga lično i/ili u prostorijama Banke smatraće se primljenima onog dana kada su zavedeni u knjigu pošte, odnosno potvrđeni potpisom službenika Banke na drugom primerku, a pismena koja dostavlja Banka korisniku finansijskih usluga smatraće se uručenim danom uručenja korisniku finansijskih usluga, što se dokazuje svojeručnim potpisom korisnika na kopiji uručenog dokumenta ili drugom obrascu Banke.



#### IV PREDUGOVORNA FAZA

Banka je dužna da korisniku finansijskih usluga da ponudu na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, za zaključenje ugovornog odnosa, na način da korisnika finansijskih usluga ne dovede u zabludu.

Banka je dužna da korisniku finansijskih usluga pruži 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 (u daljem tekstu: ponuda), na način koji će korisniku finansijskih usluga omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ovi uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika finansijskih usluga nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Banka je dužna da korisniku finansijskih usluga u pisanoj formi i/ili na zvaničnoj web prezentaciji Banke na jasan i nedvosmislen način čini dostupnim spisak potrebne dokumentacije za pružanje konkretne bankarske usluge.

Banka je dužna da u predugovornoj fazi obavesti korisnika finansijskih usluga u pisanoj formi ili elektronskim putem da će najkasnije u roku od 15 dana od prijema kompletne zahtevane dokumentacije doneti odluku o podnetom zahtevu za odobrenje stambenog kredita, kredita za refinansiranje, potrošačkog, gotovinskog kredita i zahtevu za odobrenje dugoročnog kredita kategoriji korisnika: preduzetnici i poljoprivrednici.

Banka će u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijema zahteva i potrebne dokumentacije u slučajevima iz prethodnog stava, obavestiti korisnika finansijskih usluga u pisanoj formi ili elektronskim putem, o tome da li je podneta dokumentacija uz konkretan zahtev kompletna.

Pre zaključenja ugovora o kreditu ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili ugovora o dozvoljenom prekoračenju, Banka je dužna da ponudu, odnosno informacije i nacrt ugovora dostavi licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menica, administrativna zabrana i sl.), osim kod kredita kod kojih je korisnik finansijskih usluga tog kredita istovremeno i vlasnik stvari koja je predmet založnog prava, odnosno hipoteke ili će postati vlasnik te stvari na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju bi se odobrila sredstva tog kredita.

Banka je dužna da korisniku finansijskih usluga, bez nadoknade, dostavi nacrt Ugovora kojim su precizirani prava i obaveze korisnika i Banke, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kao i Zakona o platnim uslugama (za kreditne kartice), kao i da nacrt tog Ugovora čuva u dosijeu korisnika.

U predugovornoj fazi korisnik finansijskih usluga je u obavezi da dostavi Banci dokumentaciju u originalu ili fotokopiji overenoj od strane nadležnog organa, propisanu važećim zakonskim propisima i aktima Banke.

Procenu kreditne sposobnosti Banka je obavezna da izvrši pre zaključenja ugovora o kreditu, a na osnovu:

- podataka dobijenih od korisnika finansijskih usluga i
- uvidom u bazu podataka o zaduženosti korisnika finansijskih usluga, izvršenim na osnovu njegove prethodno potpisane saglasnosti.

Ukoliko Banka na osnovu uvida u bazu odbije zahtev korisnika finansijskih usluga, dužna je da, bez naknade, pismeno obavesti korisnika o podacima iz te baze.

Korisnik finansijskih usluga prihvata uslove iz ponude Banke podnošenjem pisanog zahteva za zaključenje ugovora.

Banka je dužna da korisniku finansijskih usluga prvo ponudi proizvod /uslugu u dinarima, a na njegov zahtev može da mu omogući da proizvod /uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute, uz ukazivanje na rizike koje korisnik time preuzima.

## V UGOVORNI ODNOS KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I BANKE

### 1. Zaključivanje ugovora između korisnika finansijskih usluga i Banke

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima korišćenja depozitnih i kreditnih proizvoda Banke, sa korisnikom finansijskih usluga se, u pisanoj formi, zaključuje ugovor kojim se utvrđuju svi uslovi korišćenja odobrenog proizvoda. Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ugovor između korisnika finansijskih usluga i Banke obavezno sadrži sve uslove iz ponude, odnosno nacrtu ugovora koje je klijent prihvatio.

Ugovor se obavezno sačinjava u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, s tim da korisniku finansijskih usluga, mora biti uručen primerak ugovora, a davaocu sredstva obezbeđenja kopija istog.

Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za korisnika finansijskih usluga, a predmet obaveza odrediv na takav način da se korisnik u toku trajanja ugovornog odnosa, u svakom trenutku, može obavestiti u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti visina njegove obaveze.

Povezani ugovor o kreditnom proizvodu, pored navedenih elemenata, sadrži i oznaku robe ili usluge, njenu gotovinsku cenu i obaveštenje o prestanku važenja povezanog ugovora u slučaju korišćenja prava na odustanak od ugovora.

Kod ugovora o kreditu - kamatna stopa, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva, da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja ni jedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, Banka, uz ugovor, korisniku finansijskih usluga uručuje po jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita, koji sadrže osnovne podatke o kreditu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda, Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja (u daljem tekstu: davalac sredstava obezbeđenja) dostavi kopiju tog ugovora sa planom otplate i pregledom obaveznih elemenata, osim ako je korisnik finansijskih usluga tog kredita istovremeno i davalac obezbeđenja ili će postati vlasnik stvari koja je predmet hipoteke ili drugog založnog prava na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju su odobrena sredstva tog kredita.

Uz primerak ugovora o depozitu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i kreditnoj kartici, Banka obavezno uručuje i pregled obaveznih elemenata tog ugovora na propisanom obrascu.

Uz primerak ugovora o depozitu (izuzev štednje po viđenju) i kreditu, uručuje se i plan isplate/otplate sačinjen na odgovarajućem obrascu.

Uz primerak ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i kreditnoj kartici se ne uručuje plan otplate.

Posle zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o dozvoljenom prekoračenju, Banka je dužna da davaocu sredstava obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa pregledom obaveznih elemenata, osim ako je korisnik finansijskih usluga istovremeno i davalac sredstava obezbeđenja.

Banka je dužna da u dosijeu korisnika finansijskih usluga čuva ugovor i ugovornu dokumentaciju koji se odnose na tog korisnika (ponuda, nacrt ugovora, pregled obaveznih elemenata, plan otplate/isplate, aneks ugovora sa novim planom otplate, obaveštenja, opomene, i dr.).

## 2. Nominalne kamatne stope

Banka sa korisnicima finansijskih usluga ugovara nominalne kamatne stope, koje mogu biti fiksne i promenljive.

Promenljive kamatne stope se sastoje:

- promenljivog referentnog elementa (referentana kamatna stopa NBS, EURIBOR, BELIBOR i sl.) koji se zvanično objavljuje i
- fiksne marže Banke.

Usklađivanje promenljivog elementa Banka vrši u skladu sa ugovorom, ali ne češće od jednom mesečno. Banka ističe obaveštenje o vrednosti promenljivog elementa nominalne kamatne stope na dnevnom nivou u svojim poslovnim prostorijama, na svojoj internet stranici ili na drugi odgovarajući način.

## 3. Obaveštenje o promenljivoj kamatnoj stopi

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa – Banka je dužna da o izmeni te stope korisnika finansijskih usluga obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navedu datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.

Uz obaveštenje iz stava 1. ovog člana - Banka kod ugovora o kreditu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja korisnika finansijskih usluga i izmenjeni plan otplate kredita.

Banka će, na zahtev korisnika finansijskih usluga, plan iz prethodnog stava učiniti dostupnim korisniku za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Obaveza obaveštavanja iz stava 1. ove tačke postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

## 4. Zatezna kamata

U slučaju dcnje Banka na sve dospele, a u roku neizmirene obaveze, naplaćuje kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, odnosno ugovorene kamate ako je veća.

## 5. Metod obračuna kamate

Kamata se može obračunavati konformnom ili proporcionalnom metodom i biće precizno definisana u svakom ugovoru sa korisnikom finansijskih usluga.

Ako je uslov odobravanja plasmana polaganje depozita, Banka uvek primenjuje isti metod obračuna kamate na depozit, koji primenjuje i na obračun kamate kod kredita.

## 6. Primena tipa deviznog kursa

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa NBS važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Banka će, pri otplati obaveza korisnika finansijskih usluga koje od dana početka primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 36/11) dospevaju po osnovu ugovora o kreditima indeksiranim u stranoj valuti i zaključenim pre početka primene Zakona, primenjivati onaj tip deviznog

kursa koji je koristila pri odobravanju kredita (kupovni, srednji ili prodajni) ili tip deviznog kursa koji je za korisnika povoljniji od onog koji je tada koristila.

## **7. Naknade**

Banka obračunava i naplaćuje naknade za usluge izvršene korisnicima finansijskih usluga. Naknade, troškovi i provizije mogu biti fiksne i promenljive. Visina naknada, način i rokovi naplate naknada utvrđuju se ugovorom sa korisnikom finansijskih usluga u skladu sa Tarifom naknada usluga Banke.

Ako Banka naknade i druge troškove uveća iznad ugovorenog iznosa, dužna je da o tome obavesti korisnika finansijskih usluga najkasnije 15 dana pre početka primene izmenjenih naknada, odnosno drugih troškova. Obaveštenje sadrži i informaciju o tome da korisnik finansijskih usluga može, na svoj zahtev, odnosno odmah nakon izmirenja obaveza po računu, bez naknade preneti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugastiti račun, a Banka je dužna da mu to omogući.

## **8. Izmena elemenata ugovora**

Banka može izvršiti izmenu obaveznih elemenata ugovora i elemenata koji nisu obavezni u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na način definisan u ugovoru i u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ukoliko menja visinu fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa kamatne stope, odnosno visinu naknada i drugih troškova u korist korisnika finansijskih usluga, te promene može primenjivati odmah i bez pisane saglasnosti korisnika finansijskih usluga. Ipak, Banka je dužna da bez odlaganja, o ovim promenama obavesti korisnika finansijskih usluga u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i da u tom obaveštenju navede datum od kada se ove izmene primenjuju.

Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost korisnika finansijskih usluga pre primene te izmene. U slučaju da korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

## **9. Pravo na odustanak**

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditnom proizvodu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, korisnik finansijskih usluga može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Pri odustanku od Ugovora iz stava 1. ove tačke, a pre isteka roka iz tog stava, korisnik finansijskih usluga je dužan da o svojoj nameri obavesti Banku, na način kojim potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Korisnik finansijskih usluga je dužan da obaveštenje o odustanku dostavi u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik finansijskih usluga koji odustane od ugovora o kreditnom proizvodu dužan je da odmah, a najkasnije da u roku od 30 dana od dana odustanka, vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita. Banka nema prava na druge naknade, osim naknade i troškova nastalih kod nadležnih organa, a kod kredita koji je obezbeđen hipotekom i kod ugovora čiji je predmet finansiranja kupovina nepokretnosti, ima pravo i na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu, a o kojima će korisnik finansijskih usluga biti upoznat pre zaključenja ugovora.

## 10. Prevremena otplata

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u slučaju čega ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prevremena otplata).

Korisnik finansijskih usluga može da izvrši delimičnu prevremenu otplatu ili prevremenu otplatu celokupnog iznosa kredita pod uslovom da Banci dostavi pisani zahtev za prevremenu otplatu sedam dana pre otplate.

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

Naknada iz prethodnog stava se može ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu duži od jedne godine, odnosno ako je ovaj period kraći, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita.

Banka može tražiti naknadu za prevremenu otplatu, pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od RSD 1.000.000.

Naknada za prevremenu otplatu se ne može zahtevati:

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

Naknada za prevremenu otplatu iz ove tačke ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik finansijskih usluga platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu

Korisnik finansijskih usluga može prevremeno otplatiti obavezu po kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju bez naknade.

## 11. Pravo na povraćaj sredstva obezbeđenja

Korisnik finansijskih usluga, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza korisnika prema Banci po određenom ugovoru, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka je dužna da Korisnika finansijskih usluga, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pisano 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. Obaveštenje treba da sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

## 12. Raskid poslovnog odnosa

Banka može da zahteva raskid ugovora pod uslovima i na način predviđen ovim uslovima, zakonom i dobrim poslovnim običajima.

U slučaju raskida poslovnog odnosa smatra se da su sva potraživanja dospela. U slučaju raskida,

Banka će obavestiti korisnika finansijskih usluga pisanim putem o:

- vrsti i visini obaveze korisnika finansijskih usluga po ugovoru koji se raskida, s tim da se ukupna obaveza uvećava za obračun kamate do dana isplate;
- roku u kome je korisnik finansijskih usluga dužan da izmiri obavezu;
- pravu Banke da, ukoliko korisnik finansijskih usluga ne izmiri svoju obavezu u roku iz prethodne alineje, naplati svoje potraživanje iz sredstava obezbeđenja.

### **13. Raskid ugovora jednostranom izjavom korisnika finansijskih usluga**

Korisnik finansijskih usluga može jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa Bankom ukoliko se ne saglasi sa izmenama, odnosno dopunama ugovora koje je Banka predložila u delu uslova koji su utvrđeni kao promenljivi. U ovom slučaju korisnik ima pravo i obavezu da, u roku od 15 dana od dana prijema pisanog obaveštenja Banke o izmenama ugovorenih uslova, pisanim putem obavesti Banku da ne prihvata predloženu izmenu i da jednostrano raskida ugovor.

Ukoliko korisnik finansijskih usluga u predviđenom roku ne obavesti Banku o prihvatanju, odnosno neprihvatanju predloženih izmena, smatra se da je korisnik finansijskih usluga prihvatio predložene izmene.

U slučaju jednostranog raskida ugovora po zahtevu korisnika finansijskih usluga, iz razloga neprihvatanja predloženih izmena, kada su u pitanju promenljivi uslovi, sve obaveze klijenta prema Banci po tom ugovoru dospevaju za naplatu, sa rokom dospelosti od 30 dana od dana prijema obaveštenja Banke o tome, a navedeni rok dospelosti je istovremeno i raskidni rok ugovora.

Pored raskida ugovora iz stava 1. ove tačke, korisnik finansijskih usluga ima pravo jednostranog raskida i u drugim slučajevima utvrđenim ugovorom između Banke i korisnika, kao i u slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima koji ovo pravo uređuju.

Banka je dužna da, nakon prijema izjave o jednostranom raskidu poslovnog odnosa, pisanim putem obavesti korisnika finansijskih usluga, na način kojim se obezbeđuje potvrda o prijemu:

- o vrsti i visini obaveza klijenta po predmetnom ugovoru koji se raskida, na dan sačinjavanja obrade;
- o roku u kome je korisnik finansijskih usluga dužan da izmiri svoju obavezu;
- o pravu Banke da, ukoliko Korisnik finansijskih usluga ne izmiri svoje obaveze, aktivira instrumente obezbeđenja.

Nakon raskida ugovora, Banka po naplati svog potraživanja, preostala sredstva (instrumente obezbeđenja, novčana sredstva i dr.) vraća korisniku finansijskih usluga.

### **14. Ustupanje potraživanja**

Banka može da ustupi potraživanje o kreditu drugoj banci, uz uslov da korisnik finansijskih usluga zadrži sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja pregovora prema drugoj banci koje je imao prema Banci, a druga banka ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i korisnik finansijskih usluga zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Odredbe o ustupanju potraživanja shodno se primenjuju na potraživanja iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i potraživanja iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Banka može ustupiti potraživanje samo jednoj banci.

Banka je dužna da obavesti korisnika finansijskih usluga o ustupanju potraživanja.

## VI OPŠTI USLOVI ZA PRIJEM DEPOZITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Banka, na zahtev korisnika, nakon utvrđivanja i provere identiteta korisnika, zaključuje ugovor, i vrši prijem depozita i otvara depozitni račun (u daljem tekstu: Depozit) .

Korisnik finansijskih usluga je dužan da podnese na uvid, odnosno da preda za dosije Banke originale, overene kopije ili fotokopije dokumenata kojima se dokazuju podaci neophodni za prijem depozita i zasnivanje poslovnog odnosa. Podatke o korisniku finansijskih usluga Banka utvrđuje uvidom u lična dokumenta (lična karta, putna isprava ili drugi dokument) kojim se nesumnjivo može utvrditi identitet fizičkog lica.

Ukoliko korisnik finansijskih usluga ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor o depozitu (u daljem tekstu: ovlašćeno lice), Banka u tom slučaju utvrđuje identitet ovlašćenog lica i prima depozit na osnovu ovlašćenja koje je overio nadležni organ i koje ne može biti starije od 3 (tri) meseci za rezidente i 3 (tri) meseca za nerezidente.

Banka ima pravo da ne primi depozit ukoliko bi to bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, drugim imperativnim propisima ili internim aktima Banke donetim na osnovu tih propisa.

Korisnik finansijskih usluga-fizičko lice, na čije ime je primljen depozit i čiji potpis je deponovan u Banci, jedino je lice ovlašćeno da upravlja depozitom. Korisnik finansijskih usluga može ovlastiti određeno lice/lica (punomoćnika) (najviše 2 poslovno sposobna lica) da raspolaže sredstvima sa njegovog depozita.

Korisnik finansijskih usluga je obavezan da upozna ovlašćeno lice sa Opštim uslovima poslovanja i odredbama zaključenog ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Ovlašćeno lice po računu ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja, niti je ovlašćen da ugasi račun korisnika finansijskih usluga, osim ukoliko je u pismenom punomoćju overenom od strane nadležnih organa izričito navedeno da je ovlašćen i za tu radnju.

Deponovani potpisi ovlašćenih lica važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku. Ukoliko opoziv ili sužavanje ovlašćenja nije blagovremeno predloženo Banci, isto nema dejstvo na pravni posao zaključen na osnovu prvobitnog ovlašćenja.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi depozit, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi depozit, ovlašćenje i eventualno data punomoćja za upravljanje depozitom, prestaju da važe. Do ovog momenta Banka se rukovodi važećim ovlašćenjima i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima depozita korisnika od strane ovlašćenih lica.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje depozitom samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Banka je ovlašćena da raspolaže deponovanim sredstvima, bez saglasnosti korisnika finansijskih usluga, u sledećim slučajevima:

- radi plaćanja po osnovu pravnosnažnih odluka suda ili drugog nadležnog organa, ili u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima;
- u drugim slučajevima predviđenim pojedinačnim ugovorima, važećim zakonima i drugim propisima koji se primenjuju u Republici Srbiji;
- na osnovu ugovora sa korisnikom finansijskih usluga (naknade, provizije i sl);
- na osnovu blanko sopstvene menice, koju je korisnikom finansijskih usluga dao Banci na ime obezbeđenja potraživanja Banke po bilo kom ugovornom odnosu sa korisnikom finansijskih usluga.

## VIIDEPOZITI

### 1. DEPOZITI – korisnici finansijskih usluga - fizička lica

Banka prima depozite u valuti RSD, EUR, USD, CHF, GBP i ostale valute u skladu sa Poslovnim politikom Banke.

Depoziti - štedni ulozi koje Banka prima mogu biti:

- po viđenju - štedni ulozi po viđenju su depoziti bez vremenskog ograničenja i njima korisnika finansijskih usluga - fizička lica raspoloživo neograničeno do iznosa depozita,
- oročeni - štedni ulozi sa vremenski određenim rokom.

Banka, u skladu sa važećom Odlukom o kamatnim stopama po poslovima sa stanovništvom, obračunava i plaća kamatu na sredstva koja se nalaze na depozitnim računima.

Korisnik finansijskih usluga - fizičko lice ima pravo da odmah po isteku oročenja depozita ili gašenja štednog uloga po viđenju, u gotovini podigne glavnica i/ili pripisanu kamatu. Ako korisnik finansijskih usluga - fizičko lice želi da u gotovini podigne sredstva u iznosu većem od 600.000,00 RSD ili da podigne devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti, obračunat po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije, veći od 600.000,00 RSD, dužan je da o tome obavesti Banku dva radna dana ranije.

#### Štedni ulozi po viđenju

Ugovor o dinarskoj štednji po viđenju može zaključiti domaće fizičko lice.

Ugovor o deviznoj štednji po viđenju mogu zaključiti domaća i strana fizička lica, rezidenti ili nerezidenti.

#### Oročeni depoziti

Banka prima kratkoročne i dugoročne depozite, sa ili bez namene. Banka može utvrditi minimalni iznos depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

Namenski depozit polaže se u svrhu dobijanja kredita i/ili kreditne kartice ili obezbeđenja po kreditu, kreditnoj kartici i garanciji i sl. Rok oročenja kod namenskih depozita usklađen je sa rokom dospeća osnovnog posla za čije obezbeđenje je namenski depozit položen.

Banka obračunava i plaća kamatu na oročene namenske i nenamenske depozite. Nominalne kamatne stope za svaku vrstu depozita utvrđuju se odlukom Banke o visini kamatnih stopa. Nominalna kamatna stopa za oročeni depozit je fiksna i ne može se menjati u toku trajanja ugovorenog roka oročenja. Kamata se pripisuje depozitu u istoj valuti u kojoj je položen i na koji je kamata obračunata. Kamatom na oročene depozite Korisnik finansijskih usluga - fizičko lice može raspolagati:

- mesečno ili
- po isteku oročenja.

Metod obračuna kamate Banka precizira u ugovoru sa Korisnikom finansijskih usluga - fizičkim licem. Obračun i pripis kamate za oročene depozite vrši se u ugovorenim rokovima.

Nominalna kamatna stopa izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste depozita, valute i roka. Banka, u ime i za račun korisnika finansijskih usluga – fizičko lice, a u skladu sa važećim Zakonom o porezu na dohodak građana, obračunava i plaća porez na prihod od kamate, odbijanjem od bruto iznosa pripisane kamate.

Zaključenjem ugovora o oročenom depozitu, korisnik finansijskih usluga - fizičko lice se obavezuje da, na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava na određeni rok oročenja. Ugovoreni rok oročenja



počinje da teče od dana zaključenja ugovora o oročenom depozitu i istovremenom uplatom sredstava na partiju oročenog depozita.

Korisnik finansijskih usluga - fizičko lice, u toku trajanja ugovora o oročenju, nema pravo da raspolaže sredstvima oročenog depozita, osim ako to nije predviđeno posebnim ugovorom ili uslovima konkretnog proizvoda Banke. Izuzetno, na pisani zahtev korisnika finansijskih usluga - fizičkog lica, Banka može doneti odluku o raspolaganju sredstvima na oročenom depozitu i pre isteka roka oročenja, u slučaju čega se za ceo period, tokom koga je oročeni depozit bio položen, obračunava kamata na depozite po viđenju, ukoliko ugovorom o depozitu nije drugačije predviđeno.

Automatsko produžavanje ugovorenog roka oročenja - reoročenje podrazumeva da će Banka, na dan isteka prethodnog roka, isti automatski produžiti za identičan period. U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita, Banka je dužna da najkasnije 15 dana pre isteka roka oročenja depozita korisnika finansijskih usluga - fizičko lice obavesti o roku na koji se produžava ugovor i o novoj kamatnoj stopi važećoj na dan reoročenja depozita.

Korisnik finansijskih usluga - fizičko lice ima pravo da, najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obaveštenja, bez naknade raskine ugovor. Za period nakon isteka oročenja do dana raskida ugovora, korisniku finansijskih usluga - fizičkom licu pripada kamata obračunata po kamatnoj stopi, važećoj na dan raskida ugovora, koju Banka plaća na štedne uloge po viđenju za tu valutu. Ukoliko korisnik finansijskih usluga - fizičko lice u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja ne raskine ugovor, depozit se smatra automatski ponovo oročenim na isti period, a sa kamatnom stopom navedenom u obaveštenju Banke.

Depozit se može reoročiti sa ili bez pripadajuće kamate. U slučaju da želi da reoroči samo glavnicu depozita, po isteku roka oročenja, korisnik finansijskih usluga - fizičko lice treba da pripadajuću kamatu podigne u celosti najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja Banke. Ukoliko korisnik finansijskih usluga - fizičko lice ne podigne pripadajuću kamatu do isteku ovog roka, iznos kamate postaje uplata koja se pripisuje depozitu i koja se reoročava pod istim uslovima kao i depozit.

Odredbama Zakona o osiguranju depozita garantovano je pravo deponenta da raspolaže sredstvima depozita ukoliko Narodna banka Srbije oduzme licencu za rad Banci i donese rešenje o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka.

Isplatu iznosa osiguranog depozita garantuje Republika Srbija. Iznos osiguranog depozita u trenutku usvajanja Opštih uslova poslovanja iznosi EUR 50.000,00 po korisniku finansijskih usluga - fizičko lice.

## **2. DEPOZITI – korisnici finansijskih usluga - preduzetnici**

Depozit može biti:

- Prema valuti: depozit u dinarima, depozit u dinarima indeksiranim u valuti ili devizni depozit;
- Prema ročnosti: depoziti po viđenju ili oročeni depozit;
- Prema nameni: depozit bez namene ili namenski depozit.

Uslovi prijema depozita, prava i obaveze Banke i korisnika finansijskih usluga - preduzetnika uređuju se ugovorom.

Ugovor o depozitu između korisnika finansijskih usluga - preduzetnika i Banke, zaključuje se u pismenoj formi. Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu, Banka, korisniku finansijskih usluga – preduzetniku, pored ugovora o depozitu, uručuje i sledeće obrasce: Pregled bitnih elemenata depozita i Plan isplate depozita (plan isplate depozita se ne uručuje korisniku finansijskih usluga - preduzetnika kod depozita po viđenju).

Naknade, način i period njihove isplate, kao i visina ostalih troškova određuju se ugovorom o depozitu, a u skladu sa Tarifom naknada

Na prihode po osnovu kamate na depozite, korisnik finansijskih usluga - preduzetnik plaća porez na prihod od kapitala u skladu sa važećim propisima.

Banka može utvrditi minimalan iznos oročenog depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

Dinarski depoziti indeksirani u valuti iskazuju se i vode u dinarima, po srednjem kursu NBS.

Period, valuta i iznos sredstava kod namenskih depozita koji služe za obezbeđenje, su uslovljeni pravnim poslom za čije obezbeđenje su namenjeni.

Korisniku finansijskih usluga – preduzetniku, koji kod Banke položi sredstva, Banka plaća kamatu u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama koja je dostupna korisniku finansijskih usluga - preduzetniku u poslovnim prostorijama Banke.

Na oročene namenske depozite Banka ne obračunava kamatu, ukoliko nije drugačije predviđeno ugovorom o depozitu.

Kamata se može obračunavati primenom konformne ili proporcionalne metode i biće precizno definisana u svakom ugovoru sa korisnikom finansijskih usluga. Kamata na depozite izražava se na godišnjem nivou.

Sredstvima depozita po viđenju korisnik finansijskih usluga - preduzetnik može raspolagati u svakom trenutku do iznosa raspoloživih sredstava, s tim što raspolaganje sredstvima u iznosu većem od 600.000,00 RSD, odnosno ekvivalentnom iznosu u EUR po srednjem kursu NBS, korisnik finansijskih usluga - preduzetnik mora najaviti najmanje dva radna dana ranije.

Korisnik finansijskih usluga - preduzetnik, u toku trajanja ugovora o oročenju, nema pravo da raspolože sredstvima oročenog depozita, ukoliko ugovorom o depozitu nije drugačije predviđeno.

Banka može doneti odluku da se oročeni depozit može razoročiti i pre ugovorenog roka dospeća, pod uslovima i na način koji će biti predviđeni ugovorom o depozitu.

Banka vrši osiguranje depozita fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita..

## VIII KREDITNI PROIZVODI

### 1. KREDITNI PROIZVODI - Korisnik finansijskih usluga - fizičko lice

Podnosilac zahteva može ostariti pravo na kreditni proizvod ukoliko uz zahtev dostavi, u zavisnosti od vrste i namene kreditnog proizvoda, odgovarajuću dokumentaciju. Banka će razmatrati zahtev za kredit samo u slučaju kada je dostavljena celokupna tražena dokumentacija. Po prijemu zahteva za kreditni proizvod, a pre zaključenja ugovora o kreditu, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahteva i drugih učesnika (solidarnog dužnika i/ili žiran(a)ta). Banka kreditnu sposobnost korisnika finansijskih usluga procenjuje na osnovu podataka koje dobije od korisnika finansijskih usluga i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti (Kreditni biro). O odobrenju kreditnog zahteva Banka donosi odluku i o istoj obaveštava podnosioca zahteva za kredit. Ako je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika finansijskih usluga (Kreditni biro), Banka podnosioca zahteva za kredit, bez naknade, odmah, pismeno obaveštava o podacima iz te baze.

#### Vrste kreditnih proizvoda

Banka korisniku finansijskih usluga odobrava sledeće vrste kreditnih proizvoda:

- **kredite:**
  - gotovinske kredite;

- kredite za refinansiranje;
- potrošačke kredite (za kupovinu roba i usluga i auto kredite);
- stambene kredite (kredite za kupovinu nepokretnosti i kredite za adaptaciju,
- rekonstrukciju i proširenje stambenog prostora)
- **kreditne kartice**
- **dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu korisnika finansijskih usluga.**

### **Instrumenti obezbeđenja po kreditnim proizvodima**

U zavisnosti od iznosa kredita, roka otplate kredita i procene kreditne sposobnosti, Banka ugovara da korisnik finansijskih usluga dostavi jedan ili više instrumenata obezbeđenja.

Prihvatljiva sredstva obezbeđenja su:

- blanko solo menica izdavalaca fizičkih lica sa klauzulom „bez protesta“;
- administrativna zabrana za obustavu od zarade;
- solidarno jemstvo pravnog lica sa blanko solo menicom sa klauzulom „bez protesta“ sa meničnim pismom - ovlašćenjem i ugovornim ovlašćenjem;
- solidarno jemstvo fizičkog lica;
- depozit, deponovan kod Banke od strane Korisnika finansijskih usluga i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zaloga na pokretnoj imovini i pravima, prihvatljivim za Banku, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, prihvatljiva za Banku, shodno važećim propisima kojima se reguliše zasnivanje i upis založnog prava na nepokretnostima;
- ustupanje potraživanja, prihvatljivih za Banku, koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih i domaćih banaka i avalirane menice od strane banaka prihvatljivih za Banku;
- osiguranje kredita kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku;
- osiguranje života i imovine kod osiguravajućih društava prihvatljivih za Banku, sa vinkulacijom polise osiguranja u korist Banke;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih od strane Republike Srbije;
- trajni nalog za naplatu potraživanja po plasmanu, zaduženjem tekućeg ili nekog drugog računa korisnika finansijskih usluga;
- ostala sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

Pokretna i nepokretna imovina, koja je predmet zaloge ustanovljene u korist Banke, mora biti osigurana kod osiguravajućeg društva prihvatljivog za Banku, a polisa osiguranja mora biti vinkulirana u korist Banke.

U slučaju da Banka ima više primljenih instrumenata obezbeđenja po kreditima, Banka je slobodna da vrši izbor aktiviranja u smislu redosleda.

Korisnik finansijskih usluga može, u toku trajanja kredita, podneti zahtev za zamenu instrumenata obezbeđenja.

U slučaju da pokuša naplatu potraživanja realizacijom obezbeđenja, Banka ima diskreciono pravo da izabere sredstvo i predmet izvršenja i o svojoj odluci nije u obavezi da obaveštava korisnika finansijskih usluga.

## 1.1 Krediti

### Ponuda

**Ponuda za kredit treba da sadrži sledeće obavezne elemente:** vrstu usluge; poslovno ime i adresu davaoca usluge; ukupan iznos depozita, kredita i uslove korišćenja; valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit; trajanje ugovora; visinu i promenljivost nominalne kamatne stope; elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati i način izmene, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik finansijskih usluga treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati, a prikazan je na reprezentativnom primeru u kome su naznačeni svi elementi na osnovu kojih je taj iznos obračunat; iznos i broj rata kredita i periode u kojima dospevaju (mesečno, tromesečno i sl.); vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika finansijskih usluga, uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi - periode u kojima će se menjati i način izmene; eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o kreditu (ugovora o osiguranju i dr.) kad je to zaključivanje obavezno radi dobijanja kredita pod uslovima iz oglasa; kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje; uslove i postupak raskida ugovora, naročito kod ponuda ugovora koji se zaključuju na neodređeno vreme; upozorenje u vezi s posledicama propuštanja plaćanja; sredstva obezbeđenja; pravo korisnika finansijskih usluga na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka, kao i visinu troškova u vezi s tim; pravo na prevremenu otplatu kredita/lizinga i korišćenja kreditne kartice i pravo banke na naknadu, kao i visinu te naknade; informaciju da korisnika finansijskih usluga ima pravo na obaveštenje o rezultatima uvida u bazu podataka radi procene svoje kreditne sposobnosti i da je to obaveštenje besplatno u slučaju iz člana 18. stav 3. Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga; pravo korisnika finansijskih usluga koji namerava da s bankom zaključi ugovor - da dobije besplatnu kopiju nacрта tog ugovora, ako je i Banka u momentu isticanja tog zahteva voljna da zaključi ovaj ugovor; period u kome banku obavezuju podaci iz ponude.

### Ugovor

**Ugovor o kreditu sadrži sledeće obavezne elemente:** vrstu kredita; period na koji se kredit odobrava; poslovno ime, ime i adresu ugovornih strana; iznos kredita koji se odobrava i uslove povlačenja sredstava; kod kredita indeksiranog u stranoj valuti - valutu indeksacije, naznaku da se pri odobravanju i otplati kredita primenjuje zvanični srednji kurs i datum obračuna; visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva, elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati a izračunat je na dan zaključenja ugovora; plan otplate kredita i pravo korisnika finansijskih usluga da u toku trajanja ugovora, u slučaju promene plana otplate, odnosno jedanput godišnje, ako nije došlo do ove promene, može besplatno dobiti taj plan; ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice - plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uslove otplate kamate i troškova; metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.); obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom; upozorenje o posledicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uslove, postupak i posledice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza; vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret korisnika finansijskih usluga kredita, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive - periode u kojima će ih banka menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.); vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza; uslove i način prevremene otplate kredita i visinu naknade u vezi s tim; pravo korisnika finansijskih usluga na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka; pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa; adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu banaka.

### Vrste kredita

Banka, s obzirom na valutu kojom indeksira kredit, odobrava:

- kredite u dinarima bez valutne klauzule
- kredite u dinarima sa valutnom klauzulom (EUR).

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Kod kredita indeksiranih u valuti EUR, korisnik finansijskih usluga sva dugovanja izmiruje u dinarskoj protivvrednosti EUR po zvaničnom srednjem kursu NBS, važećem na dan uplate.

Za kredite koji se ugovaraju sa valutnom klauzulom obavezan je depozit/učešće čija visina zavisi od propisa regulatornog tela i akata Banke.

Ukoliko je kredit odobren kao dinarski kredit bez valutne klauzule, korisnik finansijskih usluga ga otplaćuje u dinarima na dan dospeća.

Banka odobrava kratkoročne i dugoročne kredite, bilansne i vanbilansne plasmane kreditno sposobnim klijentima Banke. Prema ročnosti Banka odobrava:

- kratkoročne plasmane (sa rokom otplate do 12 meseci) i
- dugoročne plasmane (sa rokom otplate preko 12 meseci).

Prema nameni Banka odobrava:

- nenamenske kredite - gotovinske kredite;
- namenske kredite - kredite za refinansiranje, potrošačke kredite (za kupovinu roba i usluga i auto kredite), stambene kredite (kredite za kupovinu nepokretnosti i kredite za adaptaciju, rekonstrukciju i proširenje stambenog prostora).

Namena korišćenja kredita utvrđena je pojedinačnim odlukama nadležnih organa Banke, odnosno ugovorom sa korisnikom finansijskih usluga.

Banka realizuje kredit uplatom na tekući račun korisnika finansijskih usluga, račun u drugoj banci u skladu sa potvrdom o obavezama koje se refinansiraju odnosno na račun prodavca nepokretnosti ili na račun prodavca roba ili usluga na profakturi.

## **1.2 Kreditne kartice**

Kreditna kartica je namenjena korisnicima finansijskih usluga i predstavlja instrument za obavljanje transakcija do visine odobrenog limita, gde se naplata dospelih obaveza korisnicima finansijskih usluga vrši mesečno na ugovoreni dan, a u ugovorenom procentu ostatka duga ili brojem ugovorenih rata, na principu revolving modela.

Način i postupak poslovanja platnim karticama je regulisan Ugovorom zaključenim između korisnika finansijskih usluga i Banke, aktima Banke i Opštim uslovima poslovanja.

### Ponuda

**Ponuda za kreditnu karticu treba da sadrži sledeće obavezne elemente:** vrstu usluge; poslovno ime i adresu davaoca usluge; ukupan iznos depozita, kredita i uslove korišćenja; valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit; trajanje ugovora; visinu i promenljivost nominalne kamatne stope; elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu i vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati i način izmene, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik finansijskih usluga treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati a prikazan je na reprezentativnom primeru u kome su naznačeni svi elementi na osnovu kojih je taj

iznos obračunat; iznos i broj rata kredita, odnosno rata lizing naknada i periode u kojima dospevaju (mesečno, tromesečno i sl.); vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika kredita, uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi - periode u kojima će se menjati i način izmene; eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o kreditu (ugovora o osiguranju i dr.) kad je to zaključivanje obavezno radi dobijanja kredita; kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje; uslove i postupak raskida ugovora, naročito kod ponuda ugovora koji se zaključuju na neodređeno vreme; upozorenje u vezi s posledicama propuštanja plaćanja; sredstva obezbeđenja; pravo korisnika finansijskih usluga na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka, kao i visinu troškova u vezi s tim; pravo na prevremenu otplatu kredita i korišćenja kreditne kartice i pravo Banke na naknadu, kao i visinu te naknade; informaciju da korisnik finansijskih usluga ima pravo na obaveštenje o rezultatima uvida u bazu podataka radi procene svoje kreditne sposobnosti i da je to obaveštenje besplatno u slučaju iz člana 18. stav 3. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga; pravo korisnika finansijskih usluga koji namerava da s Bankom zaključi ugovor - da dobije besplatnu kopiju nacrtu tog ugovora, ako je i Banka u momentu isticanja tog zahteva voljna da zaključi ovaj ugovor; period u kome Banku obavezuju podaci iz ponude.

Pored napred navedenih obaveznih elemenata, kod zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, Banka u predugovornoj fazi dostavlja Korisniku finansijskih usluga i sledeće informacije: iznos odobrenih sredstava koja korisnik može koristiti u određenom periodu (kreditni limit); ako se kreditni limit odobrava i obračunava u stranoj valuti - naznaku valute; rok dospeća i procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje; visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva - elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu; metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.); obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom; vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza; pravo korisnika finansijskih usluga na odustanak od ugovora, kao i uslove i način odustanka, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga; pravo na prevremenu otplatu obaveza po kreditnoj kartici, bez naknade; eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (npr. ugovor o osiguranju).

### **Ugovor**

**Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, pored elemenata okvirnog ugovora utvrđenih u članu 16. Zakona o platnim uslugama, sadrži i sledeće obavezne elemente:** iznos odobrenih sredstava koja korisnik može koristiti u određenom periodu (kreditni limit); ako se kreditni limit odobrava i obračunava u stranoj valuti - naznaku valute; rok dospeća i procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje; visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva - elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu; metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.); obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom; vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza; pravo korisnika finansijskih usluga na odustanak od ugovora, kao i uslove i način odustanka, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga; pravo na prevremenu otplatu obaveza po kreditnoj kartici, bez naknade; eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (npr. ugovor o osiguranju).

### **Limiti po kartici**

Kreditni limiti po karticama se odobravaju u dinarima.

Korisnik finansijskih usluga može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita.

Kreditna partija korisnika finansijskih usluga se zadužuje za sve transakcije obavljene putem kartice/a, odnosno nastale na osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Banka može da, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, a na zahtev korisnika finansijskih usluga dostavljenog u pisanoj formi, poveća iznos odobrenog kreditnog limita, u slučaju da se korisniku finansijskih usluga promeni kreditna sposobnost (poboljša kreditna sposobnost) i korisnik finansijskih usluga uredno izvršava obaveze iz ugovora.

Korisnik finansijskih usluga može da, za sve vreme važenja ugovora, bez naknade, traži od Banke da mu smanji kreditni limit, podnošenjem zahteva u pisanoj formi.

### **Uslovi plaćanja**

Na kraju svakog obračunskog perioda Banka korisniku finansijskih usluga dostavlja izvod u kome ga obaveštava o obavezama koje su nastale korišćenjem kartice, odnosno o svim novčanim obavezama proisteklim iz ugovora, kao i o roku u kom mora izmiriti svoje obaveze.

Minimalni iznos obaveza koje korisnik finansijskih usluga mora da namiri određuje se nakon svakog obračunskog perioda i naznačuje se na izvodu.

Korisnik finansijskih usluga sam određuje iznos koji će platiti nakon svakog obračunskog perioda, ali taj iznos ne može biti manji od iznosa minimalne uplate navedenog u izvodu.

Banka na iznos odobrenog limita ugovara fiksnu nominalnu kamatnu stopu koju obračunava i naplaćuje mesečno, na osnovu pojedinačnih ugovora sa korisnikom finansijskih usluga. Iznos obračunatih kamata iskazuje se u izvodu.

Metod obračuna kamatne stope se utvrđuje u ugovoru sa korisnikom finansijskih usluga.

Banka vrstu i visinu provizija i naknada koje padaju na teret korisnika finansijskih usluga utvrđuje Ugovorom zaključenim između korisnika finansijskih usluga, a u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.

Za transakcije nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu, Banka će zadužiti partiju kreditne kartice pod uslovima utvrđenim aktima Banke za svaku vrstu kreditne kartice izdanja Banke.

Minimalnu mesečnu obavezu Korisnik finansijskih usluga je u obavezi da izmiri po isteku meseca, odnosno najkasnije doosmog dana u mesecu za prethodni mesec, ako ugovorom nije drugačije definisano.

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da u svakom momentu, u toku važenja izdate kartice, prevremeno, delimično ili u celosti, izmiri iznos iskorišćenih sredstava po osnovu korišćenja kartice bez naknade. Korisnik finansijskih usluga u tom slučaju ima pravo da nastavi sa redovnim korišćenjem predmetne kartice, u skladu sa odredbama zaključenog ugovora.

Korisnik finansijskih usluga ima pravo na besplatno gašenje platnih kartica.

Ukoliko, tokom trajanja ugovora o kreditnoj kartici, neki od instrumenata obezbeđenja postanu neadekvatni ili nedovoljni, ili ne mogu biti izvršeni, Banka može zahtevati i druge dodatne instrumente obezbeđenja.

Ukoliko Banka zahteva ili prihvati zahtev za izmenu ili dopunu instrumenata obezbeđenja, Banka i korisnik finansijskih usluga će potpisati aneks ugovora o kreditnoj kartici, kao i odgovarajući ugovor kojim će se regulisati odnos u pogledu novog instrumenta obezbeđenja.

### **1.3 Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu**

Banka korisnicima finansijskih usluga, koji imaju otvoren tekući račun za prijem zarada/penzija, može da odobri dozvoljeno prekoračenje po računu (u daljem tekstu: dozvoljeno prekoračenje)

### **Ponuda**

**Ponuda za ugovor o dozvoljenom prekoračenju sadrži:** vrstu usluge; poslovno ime i adresu davaoca usluge; ukupan iznos kredita i uslove korišćenja; trajanje ugovora; visinu i promenljivost nominalne kamatne stope; elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati i način izmene, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati a prikazan je na reprezentativnom primeru u kome su naznačeni svi elementi na osnovu kojih je taj iznos obračunat; vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika finansijskih usluga kredita, uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi - periode u kojima će se menjati i način izmene; kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje; informaciju da korisnik finansijskih usluga ima pravo na obaveštenje o rezultatima uvida u bazu podataka radi procene svoje kreditne sposobnosti i da je to obaveštenje besplatno u slučaju iz člana 18. stav 3. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga; pravo korisnika finansijskih usluga koji namerava da s Bankom sklopi ugovor - da dobije besplatnu kopiju nacрта tog ugovora, ako je i Banka u momentu isticanja tog zahteva voljna da zaključi ugovor; period u kome Banku obavezuju podaci iz ponude kao i uslove i postupak raskida ugovora i obaveštenje u kojim se slučajevima od korisnika finansijskih usluga može zahtevati potpuna otplata dozvoljenog prekoračenja računa.

### **Ugovor**

**Ugovor o dozvoljenom prekoračenju sadrži sledeće obavezne elemente:** vrstu kredita; period na koji se kredit odobrava; poslovno ime, ime i adresu ugovornih strana; iznos kredita koji se odobrava i uslove povlačenja sredstava; visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva - elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren; efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati a izračunat je na dan zaključenja ugovora; metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.); obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom; upozorenje o posledicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uslove, postupak i posledice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza; vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret korisnika finansijskih usluga, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive - periode u kojima će ih Banka menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.); vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza; uslove i način prevremene otplate kredita i visinu naknade u vezi s tim; pravo korisnika finansijskih usluga na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka; pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa; adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu banaka kao i podatke o tome u kojim se slučajevima od korisnika može zahtevati potpuna otplata ovog prekoračenja i naznaku o pravu korisnika finansijskih usluga da to prekoračenje u svakom trenutku može prevremeno otplatiti bez naknade.

### **Odobranje dozvoljenog prekoračenja**

Banka može korisniku finansijskih usluga, koji ispunjava uslove, odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, u slučaju čega, Banka i klijent zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu. Uz ugovor, Banka korisniku finansijskih usluga uručuje Pregled obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu. Banka dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu odobrava na pisani zahtev korisnika finansijskih usluga koji ispunjava uslove, na rok do 12 meseci.

Odluka o odobravanju/odbijanju zahteva za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu se donosi nakon podnošenja zahteva, dostavljanja potrebne dokumentacije i ocene kreditne sposobnosti.

Najveći iznos dozvoljenog prekoračenja određen je internim aktom i vezan je za nivo redovnih mesečnih priliva.

Znatno nedozvoljeno prekoračenje računa je svako nedozvoljeno prekoračenje računa koje prelazi iznos od 5.000 RSD i traje duže od jednog meseca.



## 2. KREDITNI PROIZVODI – korisnici finansijskih usluga preduzetnici

Banka odobrava sve vrste plasmana, bilansne i vanbilansne, koji mogu biti:

- Po ročnosti: kratkoročni ili dugoročni
- Po nameni: namenski ili nenamenski
- Po vrstama: krediti, garancije, akreditivi, otkup potraživanja, eskont menica, avali ili drugi oblici jemstva
- Po valutama: dinarski, devizni ili dinarski indeksirani u valuti

Banka odobrava plasmane u skladu sa svojim bilansnim mogućnostima i u skladu sa kreditnom sposobnošću korisnika finansijskih usluga-preduzetnika. Vrsta plasmana, ročnost i iznos određeni su Kreditnom politikom Banke, procedurama, uputstvima i drugim aktima Banke.

Banka Korisnicima finansijskih usluga - preduzetnicima, prilikom odobravanja bilansnih ili vanbilanskih plasmana, u predugovornoj fazi, obavezno dostavlja ponudu, u svemu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

### 2.1 Krediti

Banka Korisniku finansijskih usluga-preduzetniku odobrava :

- Dugoročne kredite sa mogućnošću ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim, godišnjim ratama/ anuitetima, ili jednokratno
- Kratkoročne kredite uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim ratama / anuitetima ili jednokratno,
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu (overdraft)

Devizni krediti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva, krediti u dinarima indeksiranim u stranoj valuti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva ili u dinarima, uz primenu srednjeg kursa NBS za ugovorenu valutu za sve obaveze koje proističu iz ugovora o kreditu, a na dan plaćanja.

Banka, u skladu sa zaključenim ugovorima, naplaćuje jednokratnu naknadu za puštanje kredita u tečaj i produženje roka korišćenja kredita, kao i druge naknade u skladu sa važećom Odlukom Banke o tarifi naknada, odnosno zaključenim ugovorom.

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa NBS važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Kod kredita indeksiranih u valuti EUR korisnik finansijskih usluga - preduzetnik sva dugovanja izmiruje u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS, važećem na dan uplate.

### 2.2 Garancije

Banka izdaje sledeće vrste garancija:

- **Dinarske i devizne garancije koje mogu biti:**
  - 1) **plative garancije** za garantovanje plaćanja obaveza koje mogu biti:
    - za obezbeđenje plaćanja troškova shodno carinskom postupku; za urednu otplatu kredita i kamate; za urednu otplatu obaveza prema dobavljačima; ostale garancije.
  - 2) **činidbene garancije koje mogu biti:**
    - za povraćaj avansa; za dobro izvršenje posla; za otklanjanje nedostataka u garantnom roku; za učešće na licitacijama na osnovu javnog poziva; ostale garancije.

Na zahtev preduzetnika, kao i poslovne odluke, Banka može izdati pismo o namerama u vezi sa nostro garancijom.

Banka takođe, po loro garancijama, može vršiti: notifikaciju bez obaveza, prosleđivanje garantnih pisama, konfirmaciju bez pokrića (kolateralna) i sa pokrićem, izmenu uslova garancije, preuzimanje dokumenata, i dr.

Banka, u zavisnosti od vrste i roka važenja garancija, naplaćuje jednokratnu naknadu za odobravanje garancija. Iznos i vrste naknada za izdavanje garancija Banka naplaćuje u skladu sa zaključenim ugovorom sa preduzetnikom i Odlukom Banke o tarifi naknada.

Na sve ugovorene, a u roku neizmirene obaveze koje proističu iz ugovora o izdavanju garancije, Banka obračunava i od preduzetnika naplaćuje kamatu, u skladu sa zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate.

### **2.3 Akreditivi**

Banka po zahtevu preduzetnika pruža uslugu servisiranja akreditiva: nostro (za plaćanje) ili loro (za naplatu) iz inostranstva. Ugovoreni instrument plaćanja u spoljnotrgovinskom poslovanju je siguran način plaćanja/naplate za oba učesnika u poslu, odnosno i za kupca i za prodavca robe.

U zavisnosti od vrste akreditiva (prenosiv, neprenosiv, opoziv, neopoziv, standby, sa pokrićem, bez pokrića, plativ po viđenju ili sa odloženim rokom plaćanja, i dr), kao i uslova akreditiva, Banka može zaključiti ugovor o načinu i uslovima servisiranja akreditiva.

### **2.4 Otkup potraživanja**

Banka vrši otkup potraživanja od klijenata, sa i bez regresnog prava.

Ugovorom o otkupu potraživanja utvrđuje se visina potraživanja koje Banka otkupljuje, rokovi naplate potraživanja, iznos diskonta, sredstva obezbeđenja, i način naplate potraživanja u slučaju da klijent ne plati obavezu u skladu sa dospećem potraživanja ili menice.

### **2.5 Avali i drugi oblici jemstva**

Banka vrši avaliranje menica i to:

- Avaliranje trasiranih menica po osnovu prometa robe i usluga; Avaliranje i akceptiranje menica čije su osnov novčane transakcije; Avaliranje menica za učešće na licitaciji; Avaliranje menica za dobro izvršenje posla i sl.

### **2.6 Poslovne kartice**

Banka može svojim Korisnicima finansijskih usluga-preduzetnicima, na zahtev, odobravati VISA BUSINESS i Dina Card poslovne charge kartice, u skladu sa Odlukama o izdavanju i korišćenju VISA BUSINESS i Dina Card poslovne charge kartice Banke.

## 2.7 Ostali plasmani

Banka, u zavisnosti od procene kreditne sposobnosti, a u cilju efikasnijeg rada, može korisnicima finansijskih usluga-preduzetnicima odobriti okvirne linije u kojima će se definisati maksimalna izloženost prema korisniku finansijskih usluga-preduzetniku po svim osnovama (krediti, garancije, otkup potraživanja i sl.) o čemu će se zaključiti poseban ugovor. Okvirnim aranžmanom može biti obuhvaćeno više plasmana, za koje se zaključuju pojedinačni ugovori i čine sastavni deo aranžmana.

## 3. KREDITNI PROIZVODI – korisnici finansijskih usluga – poljoprivrednici

Banka odobrava razne vrste plasmana, bilansne i vanbilansne, kratkoročne/ dugoročne; namenske/nenamenske; krediti, garancije, i dr; dinarske ili dinarske indeksirane u valuti.

Prilikom odobravanja plasmana u dinarima indeksiranih u stranoj valuti, za sva plaćanja i naplate primenjuje se srednji kurs NBS.

Banka odobrava plasmane u skladu sa svojim bilansnim mogućnostima i u skladu sa kreditnom sposobnošću korisnika finansijskih usluga-poljoprivrednika. Vrsta plasmana, ročnost i iznos određeni su Kreditnom politikom Banke, procedurama i uputstvima Banke, a u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka Korisnicima finansijskih usluga- poljoprivrednicima, prilikom odobravanja bilansnih ili vanbilanskih plasmana, u predugovornoj fazi, obavezno dostavlja ponudu, u svemu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

### 3.1 Krediti

Banka ovoj kategoriji korisnika finansijskih usluga-poljoprivrednika može da odobri :

- Dugoročne kredite sa mogućnošću ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim, godišnjim ratama/ anuitetima, ili jednokratno.
- Kratkoročne kredite uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim ratama / anuitetima ili jednokratno,
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu (overdraft)

Banka, u skladu sa zaključenim ugovorima, naplaćuje jednokratnu naknadu za puštanje kredita u tečaj i produženje roka korišćenja kredita, kao i druge naknade, u skladu sa važećom Odlukom Banke o tarifi naknada, odnosno zaključenim ugovorom.

Kod puštanja u tečaj i otplate kredita za korisnike finansijskih usluga - poljoprivrednike, Banka primenjuje srednji kurs NBS, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka sa korisnikom finansijskih usluga-poljoprivrednikom, po osnovu odobrenog plasmana, kao obavezna sredstva obezbeđenja ugovara ličnu menicu nosioca porodičnog poljoprivrednog gazdinstva . Pored obaveznih, mogu se ugovoriti i dodatna sredstva obezbeđenja naplate.

### 3.2 Ostali plasmani

Banka, u zavisnosti od procene kreditne sposobnosti, a u cilju efikasnijeg rada, može korisniku finansijskih usluga-poljoprivredniku odobriti okvirne linije u skladu sa utvrđenom maksimalnom izloženošću prema korisniku, po raznim osnovama (kredit, garancije, i dr.), o čemu će se zaključiti poseban ugovor.

## DRUGI DEO

### OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA

#### 1. UVOD

Opštim uslovima pružanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) određuju se uslovi pod kojima Banka kao pružalac platnih usluga pruža platne usluge pravnim licima, preduzetnicima i potrošačima (u daljem tekstu: Korisnik platnih usluga), način pružanja usluga, uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, kao i prava i obaveze ugovornih strana.

Opšti uslovi uz Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg računa i/ili drugim ugovorom koji se odnosi na platne usluge, Tarifu naknada, Terminski plan izvršenja platnih usluga (u daljem tekstu: Terminski plan), zahtev za uspostavljanje poslovnog odnosa i zahtev za dodatne usluge, predstavljaju Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Opšte uslove, Tarifu naknada i Terminski plan Banka čini dostupnim u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs).

U komunikaciji između Banke i Korisnika platnih usluga, pre i u toku trajanja ugovornog odnosa, koristi se srpski jezik, ukoliko Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

Narodna banka Srbije vodi javni registar pružalaca platnih usluga, platnih institucija i registar institucija elektronskog novca koji je dostupan na internet adresi [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

#### 2. DEFINICIJE

Izrazi u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

**Opšti uslovi** označavaju trenutno važeće uslove vođenja platnih računa i pružanja platnih usluga za pravna lica, preduzetnike i potrošače;

**Banka** označava ALTA banku a.d. Beograd, sa sedištem u Ulici Bulevar Zorana Đinđića 121, Beograd, registrovanu kod APR u Beogradu matični broj 07074433, broj računa kod NBS: 908-190-1-11, BIC kod: JMBNRSBG, e-mail adresa: [info@altabanka.rs](mailto:info@altabanka.rs) Banka ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije (NBS) br. 23787101, u skladu sa Zakonom o bankama. Internet stranica ALTA banke a.d. Beograd, dostupna na adresi <http://www.altabanka.rs>.

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd vrši nadzor nad poslovanjem Banke u pružanju platnih usluga.

**Korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;

**Korisnik finansijskih usluga**, u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, označava fizičko lice, preduzetnika i poljoprivrednika kao nosioca ili člana porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

**Pružalac platnih usluga** označava banku, instituciju elektronskog novca, platnu instituciju, NBS, Upravu za trezor ili Javnog poštanskog operatora sa sedištem u Republici Srbiji;

**Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

**Platna transakcija** po osnovu menice označava platnu transakciju kod koje Korisnik kao primalac plaćanja inicira transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga kojim zahteva prenos sredstava s platiočevog računa na svoj račun.

**Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svojoj Banci, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga;

**Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga (kartica, i dr);

**Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

**Primalac** plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

**Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

**Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;

**Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

**Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;

**Dozvoljeno prekoračenje** je limit na platnom računu ukoliko banka i Korisnik zakluče poseban ugovor.

**Tarifa naknada** je trenutno važeća tarifa Banke, koja određuje vrstu, visinu i način plaćanja naknade u pogledu korišćenja platnih usluga i vođenja platnog računa.

**Elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**Imalac elektronskog novca** označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje;

**Elektronsko bankarstvo** označava sistem koji omogućava izvršenje finansijskih transakcija upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije;

**Pristupni parametri** označavaju skup podataka dostavljenih Korisniku platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva (korisničko ime, lozinka, aktivacioni kod i sl.);

**Autentifikacija** korisnika platnih usluga označava proveru i potvrdu identiteta korisnika prilikom korišćenja elektronskog bankarstva.

**Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga;

**Instant plaćanje - Instant transfer odobrenje** je domaća platna transakcija koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Terminskim planom.

**Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu** označava platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca.

**Direktno zaduženje** označava platnu uslugu kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

**Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje svojoj Banci za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume

**Novčana doznaka** označava platnu uslugu kod koje Banka prima novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za Korisnika.

**Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga-

**Datum valute** označava referentni datum odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu.

**Datum valute zaduženja** označava datum valute zaduženja korisnikovog platnog računa i može biti isti ili kasniji datum od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

**Datum valute odobrenja** označava datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena računu Banke;

**Vreme prijema platnog naloga** označava momenat kada je Banka primila platni nalog od platioca, primaoca plaćanja ili platioca preko primaoca plaćanja. Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana Banke, smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

**ZPU** označava Zakon o platnim uslugama;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa (broj računa);

**Sredstvo za komunikaciju** na daljinu označava svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

**Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

**Tekući račun** označava platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga;

**Drugi platni račun** označava platni račun koji nije tekući račun, a vodi ga Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga i koristi se za izvršavanje platnih transakcija na osnovu okvirnog ugovora, bez posebnih ograničenja;

Platni račun sa osnovnim uslugama označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža usluge u skladu sa ZPU;

**Platna kartice** označavaju sredstvo koje omogućavaju njenom imaoцу izvršenje platne transakcije (uplatu, isplatu i prenos) bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, pri čemu kartica može imati, u skladu sa ugovorom o izdavanju, jednu ili više funkcija;

**Raspoloživi iznos sredstava na debitnoj platnoj kartici** označava stanje sredstava na računu koji kod tekućeg računa može biti uvećan za iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja.

**Raspoloživi iznos sredstava na kreditnoj platnoj kartici** označava kreditni limit, odnosno ugovoreni, maksimalno dozvoljeni iznos sredstava koji korisnik platnog instrumenta može da koristi.

**Pasivna kamatna stopa** označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu.

**Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom** (u daljem tekstu: Pregled usluga i naknada) je dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu.

**Lista reprezentativnih usluga** je propisana lista NBS od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji.

Izrazi: matična država, sedište, država domaćin, kvalifikovano učešće kod pravnog lica, matično društvo pravnog lica, zavisno društvo, grupa društava, društva povezana zajedničkim upravljanjem, bliska povezanost između dva ili više pravna ili fizička lica, zajednički platni račun, institucija elektronskog novca, platna institucija i platni sistem, znače isto kao u ZPU.

### 3. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Korisnik platnih usluga ima pravo na zaštitu prava i interesa u slučaju da se Banka ne pridržava odredaba ZPU, drugih propisa, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge ili obaveze iz ugovora o platnim uslugama.

Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika platnih usluga primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita Korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa Korisnika .

Ako je pružanje platnih usluga ili izdavanje elektronskog novca povezano s kreditom ili dozvoljenim prekoračenjem računa koje Banka daje Korisniku platnih usluga - potrošaču, na ugovor o kreditu i ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa, kao i na druga prava i obaveze Banke i tog Korisnika u vezi s kreditom, odnosno dozvoljenim prekoračenjem računa i zaštitu Korisnika ovih kredita, odnosno nedozvoljenog prekoračenja računa primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita Korisnika finansijskih usluga.

Na zaštitu Korisnika kreditne kartice koji je potrošač, pored odredaba ovog zakona kojima se uređuju prava i obaveze Korisnika platnih usluga, primenjuju se i odredbe zakona kojim se uređuje zaštita Korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na prava i obaveze banke kao izdavaoca kreditnih kartica, ugovor o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica i zaštitu Korisnika kreditne kartice.

### 3.1 Postupak zaštite prava korisnika platnih usluga

#### ***Pravo na prigovor***

Korisnik platnih usluga može u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja za koju smatra da je povredila njegovo pravo ili pravni interes, da podnese prigovor lično u prostorijama Banke, poštom ili putem e-maila jubmesprigovor@jubmes.rs, odnosno elektronski.

Prigovor treba da sadrži:

- ime i prezime, matični broj i adresu korisnika platnih usluga,
- opis spornog odnosa,
- ugovor i broj ugovora.

Banka je dužna da u roku od 15 dana odgovori u pisanoj formi na način da odgovor bude potpun, razumljiv za korisnika platnih usluga, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora, izuzetno ako postoje razlozi koji ne zavise od volje Banke, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pismeno obavestiti podnosioca u roku od petnaest dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko je po oceni Banke prigovor osnovan, odgovor Banke treba da sadrži i predlog za rešenje spornog odnosa.

U odgovoru na prigovor Banka je dužna da ukaže korisniku platnih usluga da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, a pre pokretanja sudskog spora, može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

#### ***Pravo na pritužbu***

Ukoliko korisnik platnih usluga nije zadovoljan dobijenim odgovorom ili Banka u navedenom roku nije dostavila odgovor, korisnik može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora, odnosno od proteka roka za odgovor, da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije radi rešenja sporne situacije, na navedene adrese:

- elektronskim putem na imejl adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)
- pisanim putem na adresu:  
Narodna banka Srbije  
Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga  
Poštanski fah 712

Korisnik platnih usluga ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa (posredovanje), što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka vansudskog rešavanja spornog odnosa. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

#### ***Pravo na vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje)***

Ukoliko je korisnik platnih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan nalazom Narodne banke Srbije po pritužbi, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik platnih usluga više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje, ako je posredovanje okončano sporazumom.



Postupak posredovanja pokreće se na predlog Banke ili korisnika platnih usluga koji je prihvatila druga strana. Rok za prihvatanje predloga ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Postupak posredovanja može se sprovesti pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je besplatan.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, ako Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga nije drugačije utvrđeno.

#### **4. TAJNOST PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

Podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika platnih usluga, predstavljaju poslovnu tajnu.

Banka, članovi organa i lica zaposlena i angažovana u Banci, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) - ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno, Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti navedene podatke, odnosno omogućiti im pristup:

- ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
- ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad pružaocem platnih usluga;
- na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
- u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
- u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika platnih usluga, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
- ako je to u drugim slučajevima propisano ovim ili drugim zakonom.

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

Lica kojima su navedeni podaci učinjeni dostupnim, kao i lica koja su zaposlena ili angažovana kod tih lica, te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili

dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

#### **4.1 Zaštita podataka o ličnosti u vezi sa platnim uslugama**

Banka pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti koji se odnose na Korisnike platnih usluga, postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama .

Banka, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, preduzima tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka o ličnosti, saglasno sa utvrđenim standardima i postupcima, a radi zaštite podataka od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe.

### **5. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

Banka u skladu sa ZPU, drugim zakonom i propisima, na osnovu ugovora pruža platne usluge koje predstavljaju domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima i/ili u valuti trećih država, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

Banka, u skladu sa ZPU, može saglasno ugovoru pružati platne usluge korisnicima platnih usluga pod uslovima koji su za korisnika povoljniji od uslova utvrđenih odredbama ZPU.

Banka ugovorom može isključiti ili ograničiti primenu pojedinih odredaba ZPU ako je Korisnik platnih usluga pravno lice.

### **6. OGLAŠAVANJE I PRUŽANJE INFORMACIJA**

Banka oglašava platne usluge na jasan i lako razumljiv način, i daje informacije i obaveštenja iz ZPU Korisniku platnih usluga, na srpskom ili drugom jeziku, saglasno ugovoru.

Banka Korisniku platnih usluga, kada je to utvrđeno ZPU, pruža određene informacije njihovim dostavljanjem na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti korisnika (npr. poštom ili imejlom).

Banka čini dostupnim informacije određene ZPU Korisniku platnih usluga isticanjem na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke (ekspoziturama, isturenim šalterima, oglasnim tablama) i na internet stranici Banke.

Banka obezbeđuje da lica koja pružaju informacije korisnicima platnih usluga poseduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da postupaju u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, kao i da poštuju ličnost i integritet korisnika platnih usluga.

### **7. VRSTE PLATNIH USLUGA**

Banka u skladu sa ZPU sa Korisnikom platnih usluga sa kojim je zaključila pismeni ugovor pruža usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg računa, usluge koje omogućavaju uplatu i isplatu gotovog novca, prenos novčanih sredstava, izvršavanje platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga, izdavanje platnih instrumenata, izvršavanje novčane doznake, izvršavanje platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja i dr.

Banka takođe omogućava dodatne usluge koje su vezane za tekući račun.

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

Okvirnim ugovorom uređuju se i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa i zaključuje se u pismenoj formi. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji ugovara se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom.

Banka može Korisniku platnih usluga pružiti informacije u obliku nacrtu okvirnog ugovora ili ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, odnosno platnog naloga koji sadrži ove informacije.

#### 7.1. Usluga promene platnog računa

Banka omogućava korisniku platnih usluga promenu platnog računa u istoj valuti, kao novi i kao prethodni pružalac platnih usluga. Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja korisnika platnih usluga, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Kod promene platnog računa, korisnik platnih usluga može preneti sve ili pojedine trajne naloge, višekratna direktna zaduženja i višekratne transferie odobrenja, kao inovčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je to naveo u u ovlašćenju .

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dužan je da postupi po zahtevu novog pružaoca platnih usluga na način i u rokovima u skladu sa ovlašćenjem. Banka gasi račun ako korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu i ukoliko je korisnik za to dao nalog. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, Banka bez odlaganja o tome obaveštava korisnika platnih usluga.

Banka, kao novi pružalac platnih usluga, postupa u roku od pet poslovnih dana od dana prijema kompletne dokumentacije.

Banka korisniku platnih usluga na njegov zahtev, bez naknade, dostavlja ili čini lako dostupne informacije o postojećim trajnim nalozima i direktnim zaduženjima.

Banka, kao prethodni pružalac platnih usluga korisniku platnih usluga ili novom pružaocu platnih usluga bez naknade dostavlja sledeće informacije:

1) 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) 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;

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je počinjena korisniku platnih usluga tokom promene platnog računa, ukoliko je postupala protivno odredbama propisa koji uređuje platne usluge sem u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa. Pružalac platnih usluga dužan je da korisniku platnih usluga učini lako dostupnim informacije o:

- 1) obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga,
- 2) rokovima za sprovođenje radnji
- 3) naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa, ako takve naknade postoje;
- 4) svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga;
- 5) mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Napred navedene Informacije moraju biti dostupne bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama pružaoca platnih usluga kojima korisnici platnih usluga imaju pristup, kao i na internet prezentaciji pružaoca platnih usluga.

## 8. VRSTE PLATNIH RAČUNA

Platni račun koji Banka otvara može biti tekući račun ili drugi platni račun.

Banka otvara, vodi i gasi tekuće račune i druge platne račune koji mogu biti za jednog ili za više Korisnika platnih računa (zajednički platni račun) na osnovu ZUP i propisa NBS koji regulišu ovu materiju.

Tekući račun je platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisniku platnih usluga.

Drugi platni računi su platni računi koji se otvaraju na zahtev Korisnika platnih usluga pored tekućeg računa, za određene, posebne namene.

Zajednički platni račun Banka vodi kao platni račun za dva ili više Korisnika platnih usluga, u skladu sa okvirnim ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju zajedničkog platnog računa. Svaki Korisnik platnih usluga koji je pojedinačni imalac zajedničkog platnog računa može da raspolaže celokupnim sredstvima na tom računu, osim ako su ugovorom utvrđena ograničenja za raspolaganje sredstvima na ovom računu.

Sredstva na zajedničkom platnom računu mogu se u celosti koristiti za plaćanje obaveza pojedinačnog imaoца ovog računa prema trećim licima.

Ugovorom se ne može ograničiti pravo trećeg lica da, u postupku stečaja ili likvidacije, postupku izvršenja ili prinudne naplate koji se vodi nad pojedinačnim imaoцем zajedničkog platnog računa, svoja potraživanja prema tom imaoцу naplati na teret celokupnih sredstava na zajedničkom platnom računu, osim ako zakonom nije drukčije utvrđeno.

Banka na zahtev potrošača otvara osnovni račun (platni račun sa osnovnim uslugama) najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva, ili taj zahtev odbije. Banka otvara osnovni račun ukoliko potrošač nema već otvoren platni račun kod druge banke ili potrošač da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

Ukoliko Banka ne izvrši proveru, Banka je dužna da pribavi izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava osnovne usluge u smislu ZPU.

### 8.1 Tekući račun

Banka sa Korisnikom platnih usluga može zaključiti ugovor o otvaranju tekućeg računa pod uslovima da je korisnik:

- prethodno upoznat sa Opštim uslovima poslovanja čiji sastavni deo čine terminski plan i tarifa naknada, kao i da mu je u predugovornoj fazi uručen Pregled usluga i naknada, kao i predlog nacrtu ugovora kao predlog za njegovo zaključenje, kao i da iste prihvata;
- na obrascu Banke podneo popunjeni zahtev za otvaranje računa;
- priložio Banci dokumentaciju koja omogućava identifikaciju korisnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu uz poštovanje svih važećih propisa, uključujući i propise koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i
- predao svu drugu dokumentaciju koju Banka zahteva u skladu sa važećim propisima za otvaranje tekućeg računa .

Izuzetno, Korisnici platnih usluga - pravna lica i preduzetnici, uz zahtev za otvaranje računa nemaju obavezu da dostave dokumenta koja Banka preuzima u elektronskoj formi od APR (podatke o upisu u registar privrednih subjekata, obaveštenje organa nadležnog za poslove statistike o razvrstavanju po delatnostima - ako razvrstavanje vrši organ nadležan za poslove statistike, kao i dokument nadležnog organa koji sadrži poreski identifikacioni broj) ili drugog javnog registra koji se u skladu s propisima vodi u Republici Srbiji.

Banka prilikom otvaranja tekućeg računa i zaključenja ugovora sa Korisnikom platnih usluga - potrošačem, odnosno njegovim punomoćnikom, zakonskim zastupnikom ili starateljem utvrđuje identitet navedenih lica uvidom u važeća lična dokumenta saglasno važećim propisima i internim aktima Banke.

Banka zadržava kopiju lične isprave na osnovu koje je izvršila identifikaciju u skladu sa zakonom.

Uz ugovor o tekućem računu Korisniku platnih usluga - potrošaču rezidentu izdaje se identifikaciona kartica.

Banka će, nakon prijema zahteva za otvaranje računa i dostavljanja kompletne dokumentacije, odobriti ili odbiti zahtev za otvaranje tekućeg računa.

U slučaju odbijanja zahteva za otvaranje računa, Banka nije u obavezi da obrazloži razloge odbijanja zahteva.

Banka vrši osiguranje sredstava na računu Korisnika platnih usluga kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

## **8.2 Poslovanje preko tekućeg računa**

Banka se obavezuje da za Korisnika platnih usluga preko tekućeg računa obavlja platne usluge u okviru raspoloživih sredstava na računu.

Pod raspoloživim sredstvima podrazumeva se pozitivno stanje sredstava na tekućem računu, kao i ugovoreno dozvoljeno prekoračenje.

Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, Korisnik platnih usluga - pravno lice i/ili preduzetnik kod Banke deponuje potpise lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima, a kojima će se overavati platni nalozi.

Korisnik platnih usluga - potrošač kod Banke deponuje potpis radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu. Navedenim sredstvima može da raspolaže korisnik platnih usluga - potrošač odnosno njegov punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj, u granicama datog punomoćja, odnosno u okviru zakonskog ovlašćenja.

Korisnik platnih usluga može, u pisanoj formi, odmah po otvaranju tekućeg računa ili naknadno, ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima na tekućem računu.

Korisnik platnih usluga je dužan da upozna ovlašćeno lice sa sadržajem Opštih uslova i odredbama ugovora po kom je ovlašćen.

Za raspolaganje sredstvima na tekućem računu korisnika tekućeg računa fizičkog lica – potrošača, isti može ovlastiti treće lice – punomoćnika (najviše dva lica), u kom slučaju njegov potpis overava javni beležnik, odnosno drugi ovlašćeni organ, osim ako je ovlašćenje dato pred ovlašćenim službenikom Banke i uz prisustvo ovlašćenog lica.

Ovlašćenje mora da sadrži sve podatke saglasno važećim propisima i ne može se odnositi na pravo prenošenja punomoćja na treća lica. Punomoćnik, odnosno ovlašćeno lice nema pravo da ugasi tekući račun, osim u slučaju da je za takvu radnju ovlašćen posebnim ovlašćenjem.

Data ovlašćenja važe do pisanog opoziva od strane Korisnika računa, odnosno otkazom od strane opunomoćenog lica.

Kod fizičkog lica - potrošača dato ovlašćenje važi do prijema urednog obaveštenja o smrti fizičkog lica – potrošača, pisanog otkaza od strane ovlašćenog lica, odnosno obaveštenja o prestanku ovlašćenja zakonskog zastupnika/staratelja.

Kod pravnog lica ili preduzetnika dato ovlašćenje važi do prijema urednog obaveštenja o prestanku punomoćja ili do zamene lica ovlašćenog za zastupanje, odnosno, do otvaranja stečajnog postupka nad pravnim licem.

Banka ne snosi odgovornost za bilo koju štetu nastalu radnjama punomoćnika, zakonskog zastupnika/staratelja, koje su preduzete nakon prestanka ovlašćenja, a pre momenta obaveštavanja Banke o prestanku važenja datog ovlašćenja.

### **8.3 Način i sredstva komunikacije između Korisnika i Banke**

Banka nudi korisniku platne usluge mogućnost komunikacije i davanja platnih naloga u skladu sa zakonskim uslovima i tehničkim mogućnostima:

- na šalteru Banke,
- kroz sistem elektronskog bankarstva, i sl.

Za Korisnika platne usluge koji se odluče za korišćenje usluga elektronskog bankarstva Banka će omogućiti: plaćanje sa tekućeg računa na osnovu elektronski poslatog naloga za plaćanje, uvid u stanje računa, pregled promena na računu, pregled izvoda, prijem i slanje posebnih i opštih poruka.

Uslovi za korišćenje usluga elektronskog bankarstva su da Korisnik platnih usluga ima otvoren tekući račun u Banci, odgovarajuću računarsku i komunikacionu opremu, telekomunikacione veze u skladu sa sistemskim zahtevima Banke, kao i da popuni i potpiše Pristupnicu za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

Korisnik platnih usluga - pravno lice i preduzetnik će u Pristupnici ovlastiti jedno ili više lica za korišćenje usluga elektronskog bankarstva i navesti nivo ovlašćenja za ta lica (ovlašćenje za slanje podataka i/ili ovlašćenje za pregled podataka). Korisnik platnih usluga može povući data ovlašćenja, o čemu dostavlja pismeni zahtev Banci. Po prijemu zahteva Korisnik platnih usluga, Banka će istoga dana blokirati korišćenje usluga elektronskog bankarstva ovlašćenom licu.

Na osnovu zahteva Korisnika platnih usluga za usluge elektronskog bankarstva navedenog u Pristupnici, Banka će Korisniku platnih usluga, uz naknadu prema Tarifi naknada, obezbediti pristupne parametre i, po potrebi, ostala sredstva za autentifikaciju (smart kartica, token, čitač kartica i sl.), sa uputstvom za instaliranje i korišćenje.

Korisnik platnih usluga koristi usluge elektronskog bankarstva u skladu sa podnetim zahtevom (Pristupnicom), a naknada za korišćenje ove usluge obračunava se i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada.

Sve elektronske poruke primljene korišćenjem usluge elektronskog bankarstva, automatski se beleže u informacionom sistemu Banke. Svi podaci koji se odnose na platne transakcije pamte se u bazi podataka Banke i čuvaju na siguran način, te mogu biti reprodukovani na papiru ili ekranu i predstavljaju neoboriv dokaz o izvršenim transakcijama i o njihovoj sadržini.

Korisnik platnih usluga je dužan da korišćenje programa i opreme zaštiti od svake zloupotrebe i neovlašćenog uvida ili korišćenja od strane trećih lica. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja može nastati u slučaju zloupotrebe od strane ovlašćenog, odnosno neovlašćenog lica, u slučaju neovlašćenog uvida ili korišćenja programa ili opreme, i sl.

## **9. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

Banka se obavezuje da Korisniku platnih usluga, u skladu sa ZPU, kao i pod uslovima i na način definisan u ugovoru o platnim uslugama, pruža određene platne usluge, a Korisnik platnih usluga se obavezuje da joj za to plati određenu naknadu.

Banka se obavezuje da platne naloge prima i evidentira, kao i da po istim izvršava platne transakcije u okviru raspoloživih sredstava na računu, po zakonski definisanim prioritetima i vremenu prijema.

Korisnik platnih usluga je dužan da obezbedi pokriće na tekućem računu u iznosu koji odgovara iznosu koji je naveden u nalogu za plaćanje uvećan za iznos eventualne naknade i to na dan određen kao dan za izvršenje transakcije po nalogu. Ukoliko nije drugačije predviđeno okvirnim ugovorom, Banka odbija izvršenje naloga ako pokriće nije obezbeđeno.

Korisnik platnih usluga - platilac je dužan da vodi evidenciju prometa i stanja sredstava na tekućem računu.

Banka u svojstvu pružaoca platnih usluga platioca obezbeđuje da datum valute zaduženja u vezi sa izvršenjem platne transakcije bude isti ili kasniji od datuma kada se taj tekući račun zaduži za iznos platne transakcije.

Oblik, sadržina i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima, propisan je od strane Narodne banke Srbije.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka će plaćanje izvršiti istog poslovnog dana u kome ga je primila ili na datum valute u budućnosti (kasniji datum).

Kod međunarodne platne transakcije i platne transakcije u valuti trećih država primenjuju se odredbe zakona i podzakonskih akata kojima se uređuje devizno poslovanje, a na sve što u vezi sa izvršenjem navedenih platnih transakcija nije uređeno predmetnim propisima - primenjuju se odredbe ZPU.

Platna transakcija se ne može izvršiti ukoliko je račun Korisnika blokiran od strane NBS Odeljenja za prinudnu naplatu, ukoliko je protivna imperativnim propisima, odnosno u slučaju neispravnog platnog naloga.

Banka izvršava platnu transakciju na osnovu platnog naloga koji sadrži jedinstvenu identifikacionu oznaku ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platne transakcije. Platni nalog koji je predat u papirnom obliku izvršava se nakon sprovedene kontrole potpisa i pečata na platnom nalogu, ukoliko Korisnik koristi pečat u poslovnom odnosu sa Bankom.

Platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se pravilno izvršenim u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.

## 9.1 Saglasnost korisnika platnih usluga za izvršenje platne transakcije

Formu, način davanja i povlačenja saglasnosti za izvršenje platne transakcije ugovorne strane definišu ugovorom.

Banka izvršava platnu transakciju ili niz platnih transakcija za koje je Korisnik platnih usluga dao prethodnu saglasnost za njeno izvršenje, na način predviđen ugovorom. Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije pre izvršenja, ako je to učinio na sledeći način:

- dostavljanjem potpisanog platnog naloga u papirnoj formi, sa unetim podacima o iznosu, oznaci valute, šifri plaćanja, datumu i broju računa primaoca plaćanja kod Banke. Za korisnike platnih usluga – pravno lice ili preduzetnika, pored napred navedenih uslova, platni nalog je potrebno overiti pečatom, ukoliko su prilikom otvaranja računa zahtevali korišćenje pečata.
- dostavljanjem platnog naloga korišćenjem elektronskog bankarstva čime se vrši autentifikacija Korisnika platnih usluga.
- na drugi ugovoreni način.

U toku poslovne saradnje, Korisnik (pravno lice ili preduzetnik) može promeniti svoju poslovnu odluku o korišćenju pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, dostavljanjem Zahteva o nekorišćenju pečata i Kartona deponovanih potpisa koji nisu overeni pečatom.“

## **9.2 Zaduzenje platnog racuna bez platnog naloga**

Banka, u skladu sa ZPU, zaduzuje platni racun korisnika platnih usluga bez platnog naloga u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom, radi naplate dospelih naknada za usluge Banke, dospelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila korisniku platnih usluga ili drugih dospelih potraživanja Banke prema korisniku platnih usluga, ako je takav način naplate ugovoren, kao i u slučajevima propisanim drugim zakonom (npr. zaduzenje platnog racuna u istom poslovnom danu radi ispravke greške, povracaja pogresno uplacenih sredstava, i sl.). Zaduzenje platnog racuna bez platnog naloga koje Banka vrši u napred pomenutim slučajevima, ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

## **9.3 Vreme prijema i rok za izvršenje platne transakcije**

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog koji je izdao korisnik platnih usluga u toku poslovnog dana Banke i biće izvršeni u skladu sa Terminskim planom koji je sastavni deo Opštih uslova.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima i koja je primljena u toku poslovnog dana, Banka će obezbediti da iznos transakcije bude odobren na racunu banke primaoca placanja, istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. Za ostale platne transakcije, primenjuju se rokovi za izvršenje platne transakcije utvrđeni ZPU, odnosno drugim propisima.

Platni nalozi primljeni po isteku poslovnog dana, smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana Banke.

## **9.4 Odbijanje izvršenja platnog naloga**

Platni nalog koji Banka nije izvršila, zbog nedostatka raspoloživih sredstava na Racunu, greške u nalogu, i sl. smatra se odbijenim istekom poslovnog dana u Banci, odnosno smatra se da nije ni primljen.

U slučaju da odbije izvršenje platnog naloga, Banka o tome obaveštava korisnika platnih usluga istog poslovnog dana uz izvod o prometu na racunu i, ako je moguće, sa razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

## **9.5 Opoziv platnog naloga / neopozivost platnog naloga**

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, u skladu sa ZPU.

Platni nalog se opoziva povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom .

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primio platiočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima predviđenim ZPU.

Okvirnim ugovorom može se utvrditi da Banka može Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za opoziv platnog naloga po isteku rokova predviđenih ZPU i ugovorom.

## **9.6 Izvršenje platne transakcije primaocu placanja**

Banka izvršava platne transakcije primaocu placanja odobrenjem sredstava na njegovom platnom racun ili, ako primalac placanja nema platni racun kod Banke, stavljanjem sredstava na raspolaganje bez odlaganja, na način i pod uslovima utvrđenim ZPU, i drugim propisima.



Ako korisnik finansijskih usluga zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka isplatu vrši odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara, Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Ako su sredstva odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog poslovnog dana.

Banka u svojstvu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja obezbeđuje da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, u vezi sa izvršenjem platne transakcije, bude najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

Banka obezbeđuje da datum valute odobrenja platnog računa korisnika platnih usluga, kod domaće platne transakcije, koji uplati gotov novac u valuti tog platnog računa, bude datum kada je primila gotov novac, kao i da korisnik platnih usluga može raspolagati novčanim sredstvima odmah po prijemu istih, a u skladu sa ZPU.

Banka pri izvršavanju platne transakcije platioca, prenosi ukupan iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu. Izuzetno, Banka i Korisnik platnih usluga, kao primalac plaćanja mogu ugovoriti naplatu naknade iz iznosa platne transakcije koji se prenosi – pre odobravanja sredstava na račun primaoca u skladu sa odredbama ZPU. U skladu sa ugovorom, kod deviznog priliva, račun se zadužuje u raspoloživoj valuti, a kurs RSD koji se primenjuje za obračun naknade Banke, je zvanični srednji kurs NBS važeći na dan naplate naknade.

## **10. NAKNADE BANKE U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNE TRANSAKCIJE**

Za usluge u platnom prometu Banka naplaćuje naknade od korisnika platnih usluga u skladu sa važećom Tarifom naknada koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke [www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs). Tarifa naknada i Opšti uslovi poslovanja čine sastavni deo Okvirnog ugovora čijim potpisivanjem Klijent potvrđuje da je upoznat i saglasan sa Tarifom naknada.

Banka vrši naplatu naknada za platne usluge, na ugovoreni načina automatskim zaduživanjem tekućeg računa. Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da sa svih platnih i depozitnih računa može da vrši naplatu dospelih obaveza po osnovu naknada.

Korisniku finansijskih usluga, Banka ne naplaćuje naknadu za podizanje gotovine sa tekućeg računa.

Korisnik finansijskih usluga ima pravo na besplatno gašenje računa.

## **11. KAMATNA STOPA I DEVIZNI KURS**

Banka može da obračunava i plaća kamatu na sredstva koja Korisnik platnih usluga drži na dinarskom i deviznom tekućem računu u skladu sa poslovnom odlukom. Metod obračuna kamate i visina kamatne stope utvrđuju se ugovorom.

Banka ima pravo da izmeni visinu kamatne stope, načine i rokove obračuna kamate o čemu pismeno obaveštava Korisnika platnih usluga na papiru ili na drugi ugovoreni način i postupa saglasno odredbama ZPU i ovih opštih uslova kojima se uređuju izmene i dopune okvirnog ugovora na predlog Banke.

Banka objavljuje i čini dostupnim na Internet stranici Banke podatak o visini kamatne stope.

Kursna lista Banke dostupna je na Internet stranici i u svakoj ekspozituri Banke.

### ***Devizni kurs***

Banka pri izvršenju platne transakcije koja zahteva zamenu valuta, za Korisnika platnih usluga - potrošača primenjuje kursnu listu Banke važeću na dan izvršenja transakcije. Za iznose preko određenog

limita, Banka svojim aktom može predvideti za Korisnika platnih usluga - potrošača primenu povoljnijeg kursa.

Banka naloge za plaćanje izvršava u valuti za plaćanje na koju platni nalog glasi, odnosno u valuti o kojoj se dogovore korisnik platnih usluga i Banka, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta, a koje nisu inicirane korišćenjem platne kartice, koristi se devizni kurs (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na RSD, koji važi u trenutku izvršenja platne transakcije. Ako posebnim ugovorom ili zakonom nije predviđena primena određenog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjivaće se važeći devizni kurs iz kursne liste Banke u trenutku izvršenja konverzije i to:

- kupovni kurs za konverziju u domaću valutu,
- prodajni kurs ako se domaća valuta konvertuje u stranu valutu i
- kupovni/prodajni kurs kod konverzije jedne strane valute u drugu stranu valutu.

Banka promenu kamatne stope i kursa zamene valute primenjuje odmah i bez prethodnog obaveštenja korisnika platnih usluga, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa. Ako se kamatna stopa i kurs zamene valute promeni u korist korisnika platnih usluga, Banka predmetne promene primenjuje odmah i bez prethodnog obaveštenja korisnika platnih usluga. U ovim slučajevima Banka obaveštava Korisnika platnih usluga u ugovorenom roku.

## 12. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Korisnik platnih usluga – potrošač u vezi sa izvršenjem platne transakcije ima pravo da zahteva povraćaj iznosa za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno pravilno izvršenje platne transakcije, pod uslovom da je Banku obavestio o ovakvoj transakciji odmah i podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije, najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Korisnik platnih usluga – potrošač može podneti zahtev za povraćaj i nakon isteka roka od 13 meseci od dana zaduženja, u slučaju da ga Banka, saglasno odredbama glave II ZPU nije obavestila o predmetnoj transakciji.

Korisnik platnih usluga – pravno lice ili preduzetnik ima pravo da zahteva povraćaj iznosa za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, pod uslovom da je Banku obavestio o ovakvoj transakciji odmah i podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaduženja.

Klijent je dužan da obezbedi korišćenje programa i opreme od svake zloupotrebe i neovlašćenog uvida ili korišćenja od strane trećih lica.

Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja može nastati:

- u slučaju zloupotrebe od strane ovlašćenog, odnosno neovlašćenog lica,
- u slučaju neovlašćenog uvida ili korišćenja programa ili opreme koja obezbeđuje sigurnu razmenu podataka po osnovu i u vezi sa zaključenim Ugovorom, i sl.

Ugovorne strane neće biti odgovorne za posledice neizvršenja ili delimičnog neizvršenja svojih obaveza ukoliko do toga dođe, zbog okolnosti čije nastupanje ugovorne strane nisu mogle predvideti niti sprečiti, dok te okolnosti traju.

Korisnici platnih usluga - pravna lica i preduzetnici dužni su da Banku obaveste o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preuzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim tekućim računima sa ovom promenom - u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

U slučaju da je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, zbog koje platna transakcija nije izvršena ili je nepravilno izvršena, korisnik ima pravo da zahteva od Banke da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije. Banka je dužna da o zahtevu korisnika platnih usluga odmah obavesti pružaoca platnih usluga primaoca

plaćanja. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku platnih usluga, Banka će na pismeni zahtev korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaocu pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Za preduzimanje navedenih mera Banka može naplatiti posebnu naknadu, predviđenu Okvirnim ugovorom i Tarifom naknada.

### 13. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ima diskreciono pravo da slobodno izvrši izbor korisnika platnih usluga sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i mogućnost da odbije zaključivanje ugovora, odnosno stupanje u poslovni odnos, bez obaveze davanja posebnog obrazloženja.

Banka ima pravo da ne prihvati zaključenje ugovora i/ili pružanje platne usluge korisniku platnih usluga. Banka ima pravo da bez saglasnosti korisnika platnih usluga obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma kao i drugim propisima.

Dostavljanjem Pregleda naknada i usluga i nacрта okvirnog ugovora, u papirnom obliku ili drugom trajnom nosaču, u primerenom roku do sedam dana pre zaključenja okvirnog ugovora, smatra se da je Banka pružila informacije o obaveznim elementima ugovora saglasno ZPU, na način koji korisniku platnih usluga omogućava da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka obezbeđuje da korisnik platnih usluga dobije najmanje jedan primerak potpisanog okvirnog ugovora.

Banka korisniku platnih usluga pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, činiti lako dostupnim informacije: o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Banka dužna da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga; o roku za izvršenje platne transakcije; vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje korisniku platnih usluga odnosno vrstu i visinu svake pojedinačne naknade ako se daje zbirna naknada; kurs zamene valuta, (ako se vrši zamena valute) odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju, i druge informacije. Nakon prijema naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije Banka će učiniti lako dostupnim, informacije o referentnoj oznaci, iznosu transakcije, iznosu naknade, kursu zamene (ako se vrši zamena valute) i datumu prijema platnog naloga. Na zahtev korisnika platnih usluga, Banka će napred pomenute informacije dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka je u obavezi da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik u svojstvu platioca inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi Korisniku, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu, kao i druge informacije predviđene ZPU.

Kada na osnovu okvirnog ugovora, Banka izvršava pojedinačnu platnu transakciju, dužna je da platiocu odnosno primaocu plaćanja, odmah nakon zaduženja Korisnikovog platnog računa ili nakon prijema platnog naloga/izvršenja transakcije dostavi sledeće informacije:

- a) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je Korisniku naveo u platnom nalogu;
- v) iznos bilo koje naknade koja se Korisniku naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- g) iznos kamate koju plaća Korisnik, ako se ta kamata plaća;

d) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristila Banka, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;

đ) datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, odnosno datum prijema platnog naloga.

Banka Korisniku platnih usluga - pravnom licu i preduzetniku navedene informacije dostavlja periodično, a najmanje jednom mesečno, na ugovoreni način koji Korisniku omogućava da ove informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku, u skladu sa ZPU.

Banka Korisniku platnih usluga, kao primaocu plaćanja odmah nakon izvršenja jednokratne platne transakcije, dostavlja ili čini lako dostupnim informacije o iznosu, datumu kada su sredstva stavljena na raspolaganju, iznosu naknade i dr.

Banka Korisniku platnih usluga - potrošaču na njegov zahtev bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije o pojedinačnim izvršenim transakcijama na ugovoreni način.

Banka korisniku platnih usluga – potrošaču, najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostavlja izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom (izveštaj o naplaćenim naknadama).

Banka korisniku platnih usluga koji nije potrošač na zahtev tog korisnika dostavlja izveštaj o naplaćenim naknadama.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je pružalac platnih usluga naplaćivao i/ili plaćao kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

Izveštaj o naplaćenim naknadama Banka može dostaviti elektronski, a na zahtev korisnika platnih usluga dužna je da ga dostavi na papiru.

Banka može korisniku platnih usluga naplatiti samo one naknade u vezi sa izvršenjem platne transakcije utvrđene tarifom naknada o kojima ga je prethodno obavestila u skladu sa ZPU. Banka može da snosi odgovornost pod uslovima iz ZPU i drugih propisa, za neizvršenje, nepravilno izvršenje ili izvršenje neodobrene platne transakcije u kom slučaju korisniku računa izvršava povraćaj iznosa platne transakcije, odnosno obavezuje se da platičev račun vrati u stanje u kojem bi bio da predmetna platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj svih naknada i plati iznos kamata na koje bi korisnik platnih usluga imao pravo u slučaju da platna transakcija, za koju ne postoji saglasnost platioca, nije izvršena.

Banka nije odgovorna da izvrši povraćaj iznosa neodobrenih, neizvršenih ili neuredno izvršenih platnih transakcija i obračunate naknade ukoliko je izvršenje prouzrokovano:

- nepredvidivim i neotklonjivim okolnostima na koje Banka, i pored preduzimanja svih mera, nije mogla da utiče
- obavezom Banke koja proizilazi iz imperativnih propisa,
- prevarom korisnika računa ili ako korisnik računa slučajno ili zbog nemara ne ispuni svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentima,
- falsifikovanim nalogom za plaćanje koje je Banci predao Korisnik računa,
- slanjem podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika računa u obliku nezaštićenog zapisa, u kom slučaju ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija na osnovu naloga za plaćanje poslatih na opisan način i kada je odgovornost za siguran i pravilan prenos podataka na strani pošiljaoca podataka tj. Korisnika računa.
- upotrebom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zloupotrebljen zato što platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente:
  - PLATILAC snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000,00 dinara, osim u slučaju kada u skladu sa odredbama ZPU sam odgovora

za celokupan gubitak, (npr. prevarne radnje platioca, zloupotrebe ili neispunjenje obaveza iz ZPU usled namere ili krajnje nepažnje),

- Ako Korisnik računa odmah nakon saznanja, odnosno u roku 13 meseci (potrošač), odnosno u roku od 30 dana (pravno lice i preduzetnik), od dana zaduženja ne obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako ne zahteva pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka će korisniku platnih usluga – potrošaču, na njegov blagovremeni zahtev, izvršiti povraćaj odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pod uslovima, na način i u postupku propisan ZPU.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ukoliko je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku.

U slučaju da je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, zbog koje platna transakcija nije izvršena, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku.

Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije uređuju se Okvirnim ugovorom, na način utvrđen ZPU.

#### **14. IZUZECI U VEZI SA OKVIRNIM UGOVOROM I INFORMISANJEM KORISNIKA PLATNIH USLUGA KOD MEĐUNARODNIH PLATNIH TRANSAKCIJA I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA**

Banka nije dužna da Korisniku platnih usluga pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije preko ino banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako ne raspolaže tim informacijama, u slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država,.

Banka će Korisnika platnih usluga da informiše o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije, kao i o visini naknade koju naplaćuje za izvršenje međunarodne platne transakcije ili platne transakcije u valuti trećih država, kao i o očekivanoj visini ove naknade, ako u trenutku zaključenja okvirnog ugovora ne raspolaže informacijama o tačnoj visini naknade.

#### **15. DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA**

Banka korisnicima platnih usluga – potrošačima, koji imaju otvoren tekući račun za prijem zarada / penzija, može da odobri dozvoljeno prekoračenje po računu (u daljem tekstu: dozvoljeno prekoračenje).

Banka može korisniku finansijskih usluga, koji ispunjava uslove, odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, u kom slučaju Banka i korisnik zaključuju Ugovor o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu. Uz ugovor, Banka korisniku finansijskih usluga uručuje Pregled obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu.

Banka dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu odobrava na pisani zahtev korisnika finansijskih usluga koji ispunjava uslove, na rok do 12 meseci.

Odluka o odobravanju/odbijanju zahteva za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu se donosi nakon podnošenja zahteva, dostavljanja potrebne dokumentacije i ocene kreditne sposobnosti.

Najveći iznos dozvoljenog prekoračenja određen je internim aktom i vezan je za nivo redovnih mesečnih priliva.

Znatno nedozvoljeno prekoračenje računa je svako nedozvoljeno prekoračenje računa koje prelazi iznos od 5.000 RSD i traje duže od jednog meseca.

Na nedozvoljeno prekoračenje na računu Korisnika platnih usluga – potrošača Banka obračunava i naplaćuje kamatu koja se primenjuje u slučaju dužničke docnje, propisana zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Korisnik platnih usluga – potrošač i Banka ugovorom uređuju način izmirenja dospelih obaveza nastalih zbog nedozvoljenog prekoračenja.

Banka pravnim licima i preduzetnicima, koji imaju otvoren tekući račun kod Banke i ispunjavaju uslove za odobravanje dozvoljenog prekoračenja, može na zahtev da odobri dozvoljeno prekoračenje po računu (overdraft) na rok do 12 meseci.

Odluka o odobravanju/odbijanju zahteva za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu se donosi nakon podnošenja zahteva, dostavljanja potrebne dokumentacije i ocene kreditne sposobnosti. Iznos dozvoljenog prekoračenja određen je internim aktom i vezan je za nivo redovnih priliva. Po odobrenju zahteva, Banka i korisnik zaključuju ugovor o dozvoljenom prekoračenju i regulisanju međusobnih odnosa, u svemu u skladu sa odredbama zakona i internim aktima Banke.

## 16. PLATNI INSTRUMENTI

### ***Obaveze korisnika platnih usluga u vezi s platnim instrumentom***

Korisnik platnih usluga dužan je da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

Korisnik platnih usluga dužan je da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

Korisnik platnih usluga dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku, odnosno lice koje Banka ovlasti, kao i da zahteva njegovu blokadu, uz obavezu pismene potvrde prijave Banci u roku od 24 časa od momenta saznanja.

### ***Obaveze Banke u vezi s platnim instrumentom***

Banka koja izdaje platni instrument obezbeđuje:

- 1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku platnih usluga kome je taj instrument izdat,
- 2) da Korisnik platnih usluga u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, odnosno da na zahtev korisnika ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta,
- 3) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je korisnik platnih usluga obavestio pružaoca platnih usluga u skladu sa ZPU,
- 4) da na zahtev Korisnika platnih usluga, dostavi dokaz da je korisnik pismeno obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, pod uslovom da je zahtev za dostavljanje tog dokaza korisnik podneo u roku od 18 meseci od dana podnošenja zahteva.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta korisniku platnih usluga.

### ***Ograničenje korišćenja platnog instrumenta***

Platilac i Banka mogu ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija.

Platilac i Banka mogu okvirnim ugovorom utvrditi da Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa platiocu.

Banka obaveštava platioca o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka će to učini odmah nakon ove blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužan da platiocu dostavi na način utvrđen okvirnim ugovorom na poslednju poznatu adresu koja joj je dostavljena.

Izuzetno, Banka neće obavestiti platioca u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

## **16.1 Platne kartice**

### **Opšte odredbe**

Na osnovu zahteva i zaključenog ugovora, a u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, Banka izdaje platne kartice fizičkom licu – potrošaču (punoletnom, poslovno sposobnom, domaćem ili stranom fizičkom licu), kao i pravnom licu ili preduzetniku odnosno licu za koje ovlašćeno lice - zakonski zastupnik podnese zahtev za izdavanje platne kartice (u daljem tekstu: Korisnik platne kartice).

Banka izdaje bez naknade korisniku platnih usluga platnu karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa, kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Platnu karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa, a kod kojih se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz stava 2. ovog člana ne obavljaju u Republici Srbiji Banka izdaje na poseban zahtev korisnika platnih usluga u pismenoj formi i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz stava 2 ovog člana.

Platne kartice izdaju se za period određen ugovorom, sa mogućnošću ponovnog izdavanja. Rok važnosti platne kartice označen je na kartici, a ista se može koristiti do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici.

Platne kartice su vlasništvo Banke.

Platna kartica glasi na ime korisnika i nije prenosiva na drugo lice.

Korisnik platne kartice ne sme karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja.

Korisnik platne kartice je odgovoran za tačnost svih podataka datih u zahtevu za dodelu kartice, odnosno zahteva za otvaranje računa, kao i za dalje promene ličnih podataka koje je dužan da prijavi Banci.

Platna kartica kojoj je istekao rok važnosti ne sme se koristiti, a Korisnik platne kartice je dužan da istu bez odlaganja uništi.

## **16.2 Vrste platnih usluga korisnicima platnih kartica:**

Banka pruža sledeće platne usluge korisnicima platnih kartica:

- plaćanje roba i usluga putem platne kartice na ovlašćenim prodajnim mestima, što uključuje i Internet prodajna mesta, sa oznakom Dina ili Visa,

- podizanje gotovine na šalterima banaka i pošte i
- podizanje gotovine i provera stanja na bankomatima, ostale usluge.

Konkretno usluge koje su omogućene korisniku platne kartice, u zavisnosti od vrste i tipa platne kartice, su izričito navedene u pojedinačnom ugovoru o platnoj kartici 16.3 Uručivanje kartice

Banka uručuje lično korisniku platne kartice neaktiviranu karticu i tajni lični identifikacioni broj (PIN). Banka je dužna da Korisniku platne kartice obezbedi da samo on ima pristup PIN-u do uručivanja kartice.

Prilikom preuzimanja kartice, Korisnik platne kartice je dužan da potpiše obrazac o uručivanju, čime potvrđuje da je preuzeo karticu sa ispravno unetim podacima i neotvorenu i neoštećenu kovertu sa PIN-om.

Prilikom prijema kartice korisnik platne kartice je dužan da istu potpiše hemijskom olovkom na za to predviđenom mestu, odmah nakon prijema. Nakon uručivanja vrši se aktivacija kartice.

Banka garantuje Korisniku platne kartice da do uručivanja kartice ni jedna osoba nije imala mogućnost da sazna PIN vezan za karticu.

Korisnik platne kartice je dužan da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe, posebno da PIN ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu. PIN može koristiti samo korisnik platne kartice. U suprotnom, korisnik platne kartice snosi eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe kartice.

Ukoliko Korisnik platne kartice ne potpiše svoju karticu, platna kartica će se smatrati nevažećom a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice, snosi korisnik platne kartice .

### **16.3 Način i uslovi korišćenja platnih kartica**

Prava i obaveze Banke i korisnika platne kartice definisani su ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

Za transakcije nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu Banka zadužuje račun, odnosno kreditnu partiju pod uslovima utvrđenim Ugovorom i aktima Banke za svaku vrstu platne kartice izdanja Banke.

Platne kartice se mogu koristiti isključivo u okviru raspoloživih sredstava na računima odnosno u okviru odobrenog kreditnog limita.

Kartice se mogu koristiti na svim prodajnim mestima, šalterima banaka i bankomatima u zemlji i inostranstvu na kojima je istaknut brend kartice, osim VISA Virtuo kartice, koja se koristi samo za plaćanje preko interneta.

#### ***Obračun za transakcije Korisnika platne kartice – potrošača***

Za transakcije nastale korišćenjem kreditne kartice u inostranstvu obračun se vrši u EUR prema kursu Visa International važećem na dan izvršenja transakcije. Devizni račun Korisnika platne kartice se, bez obzira na valutu u kojoj je izvršena transakcija , zadužuje za protivvrednost u EUR. U nedostatku sredstava u EUR na računima Korisnika platne kartice, vrši se konverzija postojećih valuta. Kurs koji se primenjuje je zvanični srednji kurs NBS.

Korisnik platne kartice je saglasan da u nedostatku sredstava na tekućem računima za naplatu transakcija i naknada izvršenih u zemlji, Banka može, bez obaveštavanja Korisnika platne kartice izvršiti naplatu sa deviznog računa korisnika kartice. Korisnik platne kartice je saglasan da Banka izvrši naplatu dospelih, a neizmirenih obaveza nastalih korišćenjem kartice i sa svih drugih računa Korisnika platne kartice.



**Obračun za transakcije Korisnika platne kartice – pravnih lica i preduzetnika**

Za transakcije nastale korišćenjem kartice u inostranstvu obračun se vrši u EUR prema kursu Visa International važećem na dan izvršenja transakcije. Dinarski račun Korisnika platne kartice se, bez obzira na valutu u kojoj je izvršena transakcija, zadužuje za protivvrednost u dinarima. Kurs koji se primenjuje, pri konverziji, je prodajni kurs za devize iz kursne liste Banke važeći na dan izmirenja obaveze prema Visa International.

**16.4 Prava, obaveze i odgovornosti Korisnika platne kartice**

Korisnik platne kartice je dužan da prilikom izvršenja transakcije, na zahtev primaoca, pokaže identifikacionu ispravu, potpiše kopiju POS računa (slipa) istovetno kao na kartici ili unese PIN, čime se smatra da je dao saglasnost za izvršenje transakcije i garantovao tačnost iznosa.

Korisnik platne kartice je dužan da zahteva da se svi transakcioni postupci na prodajnom mestu obavljaju u njegovom prisustvu.

Prilikom podizanja gotovine na bankomatu Korisnik platne kartice se identifikuje unosom PIN-a, čime daje saglasnost za sve platne transakcije na bankomatu. Broj neuspešnih pokušaja unosa PIN-a ograničen je na dva. Prilikom trećeg pogrešnog unosa PIN-a bankomat zadržava karticu.

Banka može blokirati platnu karticu ukoliko Korisnik ima dospеле a neizmirene obaveze prema Banci po bilo kom osnovu, ukoliko postoji sumnja da se platna kartica koristi neovlašćeno kao i u ostalim slučajevima značajnim za bezbedno korišćenje platne kartice.

Davanjem personalizovanih sigurnosnih obeležja pri plaćanju internetom (unos broja kartice, i dr.), Korisnik platne kartice daje saglasnost za izvršenje transakcije.

Obaveza prihvatioca kartice je da izda kopiju računa/slipa kao potvrdu za izvršenu transakciju.

Korisnik platne kartice dužan je da na bezbedan način čuva platnu karticu i proverava njeno prisustvo.

Korisnik platne kartice je dužan da čuva kopiju POS i ATM (bankomat) računa, kao potvrdu zaključenja transakcije za svoje dalje potrebe ili eventualnu reklamaciju.

Troškovi podizanja gotovine na bankomatu i kupovine roba i usluga korišćenjem platne kartice, definisani su Tarifom naknada.

**16.5 Prava, obaveze i odgovornosti Banke u vezi sa platnom karticom**

Banka može da blokira platnu karticu u slučaju neadekvatnog korišćenja ili neispunjenja obaveza po kreditu po osnovu kreditne kartice ili računu za koji platna kartica predstavlja sredstvo korišćenja. Deblokadu kartice izvršava Banka.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu usled neadekvatnog čuvanja i oštećenja kartice, a troškove zamene kartice snosi Korisnik platne kartice, saglasno Tarifi naknada.

Ponovno izdavanje platne kartica se vrši u skladu sa odgovarajućom Odlukom Banke o uslovima za izdavanje i korišćenje pojedinih vrsta platnih kartica i pojedinačnim zaključenim ugovorima.

Specifičnosti korišćenja pojedinih vrsta platnih kartica su bliže propisani pojedinačnim Ugovorima o izdavanju i korišćenju platnih kartica.

## 16.6 Dodatna platna kartica

Na pisani zahtev Korisnika platne kartice - potrošača, Banka, pored osnovne kartice, može izdati do dve dodatne platne kartice za čije je korišćenje odgovoran Korisnik osnovne platne kartice. Korisnik dodatne platne kartice vezane tekući račun je ujedno ovlašćeno lice po tekućem računu i može raspolagati sredstvima na tekućem računu uz koji je dodatna platna kartica izdata.

Ovlašćeno lice za korišćenje dodatne platne kartice ima ista prava, obaveze i odgovornosti u pogledu korišćenja kartice kao i Korisnik osnovne kartice.

Korisnik osnovne platne kartice ovlašćen je da preuzme i dodatne kartice i PIN-ove za čije izdavanje je podneo zahtev.

Korisnik osnovne platne kartice snosi materijalnu i svaku drugu odgovornost za upotrebu, zloupotrebu i/ili neovlašćeno korišćenje svih dodatnih platnih kartica izdatih na njegov zahtev.

Korisnik platne kartice može pisanim putem opozvati dato ovlašćenje, uz obavezu da Banci vrati dodatnu platnu karticu ovlašćenog lica.

Na pisani zahtev zakonskog zastupnika pravnog lica i/ili preduzetnika Banka može izdati veći broj poslovnih kartica, od kojih svaka glasi na ime zaposlenog koji je korisnik kartice. Za pravilno korišćenje navedenih poslovnih kartica odgovorno je lice na čije ime je poslovna kartica izdata. Pravno lice snosi odgovornost za zloupotrebu, neovlašćeno i neuredno korišćenje platne kartice.

## 16.7 Oštećena, ukradena i izgubljena platna kartica

Korisnik platne kartice je dužan da bez odlaganja prijavi gubitak, krađu, zloupotrebu kartice ili krađu podataka sa kartice Banci ili na telefon 011 26 23 025 Centra za autorizaciju upisan na kartici i zahteva blokadu iste, uz obavezu da nakon toga, u roku od tri dana od dana izvršene prijave, pismeno potvrdi Banci da je prethodno prijavio gubitak/krađu/zloupotrebu.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka sa platne kartice, korisnik platne kartice je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 30 dana od datuma zaduženja, prijavi Banci transakciju izvršenu korišćenjem platne kartice, odnosno podataka sa kartice. U slučaju neovlašćenog korišćenja, korisnik platne kartice može da snosi gubitke najviše do iznosa od 3.000 dinara.

Korisnik platne kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog neispunjena obaveza koje proizilaze iz Opštih uslova poslovanja, obaveza da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obaveza da na adekvatan način čuva svoj lični identifikacioni broj (PIN).

Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice, Banka korisniku platne kartice može na zahtev izdati novu karticu. Trošak izrade nove kartice snosi korisnik platne kartice .

Korisnik platne kartice koji pronađe karticu posle prijave njenog nestanka ne sme je koristiti, već je dužan da je poništenu (presečenu vertikalno na pola) vrati Banci. U suprotnom, snosi svu zakonsku odgovornost.

U slučaju da je platna kartica uništena, odnosno oštećena, korisnik platne kartice je dužan da o tome obavesti Banku, u pisanoj formi.

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

U cilju zaštite korisnika platne kartice, Banka, putem slanja SMS poruka, korisniku platne kartice pruža uslugu obaveštavanja o svim transakcijama koje su nastale korišćenjem osnovne i dodatnih platnih kartica.

Korisnik platne kartice je dužan da dostavi tačan broj svog mobilnog telefona, kao i da o svakoj promeni broja mobilnog telefona Banku obavesti bez odlaganja.

### **16.8 Naknade u vezi sa korišćenjem platne kartice**

Vrstu i visinu naknada koje padaju na teret korisnika platnih kartica Banka utvrđuje Tarifom naknada i ugovorom.

Korisnik platne kartice ugovorom ovlašćuje Banku da zadužuje njegovog tekući račun u dinarima ili stranoj valuti za sve transakcije, troškove i provizije nastale korišćenjem ili u vezi sa korišćenjem platne kartice.

### **16.9 Reklamacije**

Korisnik platne kartice je dužan da čuva kopije izdatih računa/slipova, za slučaj eventualne reklamacije.

Korisnik platne transakcije - potrošač može da podnese reklamaciju u vezi sa korišćenjem platne kartice u pisanom obliku, korišćenjem odgovarajućeg obrasca na šalteru Banke u roku od 13 meseci od dana zaduženja. Ukoliko Banka nije obezbedila informaciju o platnoj transakciji na ugovoren način, rok za reklamaciju može biti i duži od 13 meseci.

Korisnik platne transakcije - pravno lice i preduzetnik reklamaciju podnosi u pisanoj formi na propisanom obrascu u roku od 30 dana od dana zaduženja.

Ukoliko se izvrši transakcija na bankomatu, a Korisnik platne kartice zaboravi novac na bankomatu, Banka ne snosi odgovornost.

U slučaju neosnovane reklamacije, Banka naplaćuje Korisniku platne kartice sve operativne troškove predviđene Tarifom naknada. U slučaju osnovane reklamacije Korisnik platne kartice se oslobađa bilo kakvih troškova, a reklamirani iznos transakcije odobrava se računu Korisnika platne kartice po okončanju postupka.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik platne kartice podnosi isključivo na prodajnom mestu na kome je transakcija nastala.

### **16.10 Otkaz korišćenja kartice**

Banka ima pravo da Korisniku platne kartice koji se na bilo koji način ne pridržava ovih uslova, a naročito pravila o čuvanju i bezbednom korišćenju kartice i PIN-a, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i oglasi je nevažećom. O otkazivanju korišćenja platne kartice, Banka obaveštava i mrežu primalaca platnih kartica.

Korisnik platne kartice može otkazati korišćenje kartice pisanim putem, najmanje 30 dana pre isteka roka važnosti kartice.

Zahtev za gašenje tekućeg računa i/ili deviznog računa uz koje je platna kartica izdata smatra se otkazom korišćenja platne kartice (osnovne i dodatnih). Ukidanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na tekućem i/ili deviznom računu predstavlja otkaz korišćenja dodatne kartice.

Korisnik platne kartice može otkazati korišćenje Kartice, u kom slučaju sve Kartice - osnovna i dodatne prestaju da važe. U slučaju otkaza daljeg korišćenja Kartice Korisnik se obavezuje da izmiri Banci sve obaveze nastale korišćenjem platne kartice (osnovne i dodatnih) do dana gašenja kartice Banci.

Korisnik platne kartice ima pravo na besplatno gašenje kartice.

Platna kartica čije je korišćenje otkazano mora biti odmah vraćena Banci i poništena.

Ukoliko Korisnik platne kartice nije u mogućnosti da poništenu platnu karticu preda Banci, obavezan je da postupi kao kod prijavljivanja ukradene/izgubljene kartice.

## **17. USLOVI ZA IZMENU I DOPUNU, KAO I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

### ***Izmena i dopuna okvirnog ugovora***

Banka može da predloži izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora u kom slučaju Korisniku dostavlja u pismenoj formi predlog izmena i dopuna Ugovora, najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka primene.

Nakon prijema predloga, Korisnik može da se pismeno saglasi da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana njihove primene.

Smatra se da se Korisnik platnih usluga saglasio sa predlogom izmena/ dopuna ugovora, ako pre dana početka primene predloženih izmena/dopuna, nije pismeno obavestio Banku da se sa tim predlogom nije saglasio.

Korisnik platne usluge ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknada i drugih troškova. Banka raskida ugovor ukoliko Korisnik platnih usluga ne prihvati predložene izmene i dopune ugovora.

## **18. RASKID, ODNOSNO NIŠTAVOST OKVIRNOG UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK PLATNIH USLUGA**

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana. Pismeno obaveštenje o raskidu mora da bude potpisano od strane zakonskog zastupnika.

Korisnik platnih usluga ima pravo da raskine okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Korisnik platnih usluga koji raskine okvirni ugovor, dužan je da plati Banci naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka ne naplaćuje naknadu za raskid okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga može da zahteva da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije u vezi sa obaveznim elementima ugovora, a nisu prethodno dostavljene korisniku platnih usluga, utvrde ništavim.

### **18.1 Pravo pružaoca platnih usluga na raskid okvirnog ugovora**

Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca .

Banka može raskinuti okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostavi korisniku platnih usluga u pismenoj formi. U slučaju raskida, obaveza korisnika platnih usluga da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da korisniku

platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka ne može korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za raskid okvirnog ugovora.

Banka može raskinuti ugovor u sledećim slučajevima:

- ako u protekla 24 meseca nije bilo prometa na računu,
- ako se Korisnik platnih usluga ne pridržava odredaba ugovora, opštih uslova poslovanja, imperativnih propisa i dr,
- ako je Korisnik platnih usluga pri sklapanju okvirnog ugovora, ugovora o poslovnoj saradnji ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi, dostavio pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke koji su od značaja za pravilno i zakonito pružanje usluga,
- ako Korisnik platnih usluga ne obavesti Banku o statusnim promenama odnosno drugim promenama,
- i u drugim slučajevima utvrđenim zakonima (kriminalne radnje, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, i sl).

Banka može da ugasi račun Korisnika platnih usluga koji je bez salda (saldo nula) i bez promena na tekućem računu iniciranih od strane korisnika u periodu od dvanaest meseci od dana poslednje promene na računu (ne uključujući promene inicirane od strane Banke). Banka može da traži od Korisnika da ponovo dostavi identifikacionu dokumentaciju. Ukoliko se Korisnik ne odazove u roku od trideset dana od dana poziva Banke, Banka je ovlašćena da ugasi račun.

## 19. PRELAZNE ODREDBE

Opšti uslovi za pružanje platnih usluga smatraju se predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora za pružanje navedenih usluga i odnose se na sve ugovore o otvaranju, vođenju i gašenju računa, izdavanju i korišćenju platnih kartica i druge ugovore o platnim uslugama sa trajnim izvršenjem koji su zaključeni do 31.12.2019 godine, Banka iste objavljuje na svojoj internet prezentaciji i čini dostupnim u prostorijama Banke, svim Korisnicima platnih usluga od 01.03.2020. godine.

Ukoliko Korisnik platnih usluga do 01.03.2020. godine, kada počinje primena ovih Opštih uslova, pismeno ne obavesti Banku da odbija predlog, smatraće se da je saglasan i da je time zaključen Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga.

Korisnik platnih usluga ima pravo da na ovaj način zaključen Okvirni ugovor jednostrano raskine u roku od 2 meseca, počev od 31.12.2019. godine.

**Beograd, 01.03.2020.**
**TERMINSKI PLAN RADA**
**ALTA Banke a.d. Beograd za prijem platnih naloga Korisnika platnih usluga  
VREME PRIJEMA I IZVRŠENJA DINARSKIH PLACANJA**

<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REPUBLICI SRBIJI</b>			
	<b>način dostave naloga</b>	<b>Krajnje vreme prijema</b>	<b>datum izvršenja</b>
<b>Kliring I RTGS (ponedeljak - petak)</b>			
	na šalteru Banke	Do sat vremena pre kraja radnog vremena ekspoziture, a najkasnije do 17:00	isti dan
	elektronsko bankarstvo	Do 17:30	isti dan
	m - banking	Do 17:30	isti dan
prilivi		Do 18:00	isti dan
<b>Instant</b>			
	na šalteru Banke	Do sat vremena pre kraja radnog vremena ekspoziture, a najkasnije do 17:00 i subotom do 12:30	isti dan
	elektronsko bankarstvo	0:00 - 24:00	isti dan
	m-banking	0:00 - 24:00	isti dan
prilivi		0:00 - 24:00	isti dan
<b>Interni PP</b>			
	na šalteru Banke	Do sat vremena pre kraja radnog vremena ekspoziture, a najkasnije do 17:00 radnim danom i subotom do 12:30	isti dan
	elektronsko bankarstvo	0:00 - 24:00	isti dan
	m-banking	0:00 - 24:00	isti dan
<b>GOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA</b>			
	na šalteru Banke	Do sat vremena pre kraja radnog vremena ekspoziture, a najkasnije do 17:00 radnim danom i subotom do 12:30	isti dan
<b>NAPLATA I REGISTRACIJA MENICA</b>			
Prijem osnova za naplatu	lično i poštom	Do 14 :30	isti dan
Zahtevi za povlačenje osnova iz prinudne naplate NBS	lično i poštom	14 :30	isti dan
Registracija menica	na šalteru Banke	Do 15:30	isti dan

**VREME PRIJEMA I IZVRŠENJA DEVIZNIH PLACANJA**

<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DEVIZAMA (ponedeljak - petak)</b>			
	način dostave naloga	Krajnje vreme prijema	datum izvršenja
<b>međubankarski kliring u devizama</b>	na šalteru Banke	Do 13:00	isti dan
	elektronsko bankarstvo	Do 13:00	isti dan
<b>kroz SWIFT sistem</b>	na šalteru Banke	Do 15:00	isti dan
	elektronsko bankarstvo	Do 15:00	isti dan
<b>prilivi</b>			
obaveštenje o prilivu		Do 15:00	isti dan
raspored priliva		Do 16:00	datum prijema rasporeda

Nalozi za plaćanje primljeni nakon naznačenog vremena prijema naloga određenog Terminskim planom, biće izvršeni narednog poslovnog dana.

Banka zadržava pravo da u okviru svojih mogućnosti izvrši i naloge primljene posle naznačenog vremena prijema naloga.

Radnim danom se ne smatraju subote i nedelje, kao ni praznici u Republici Srbiji.

Eksterni platni nalog za prenos, primljen na neradni dan, smatra se da je primljen prvog narednog poslovnog dana Banke - kada će se i izvršiti prenos novčanih sredstava na račun u drugoj banci, osim za instant naloge koji se izvršavaju odmah po prijemu, a za koje je omogućen prijem elektronskih naloga putem Office bankinga, home-banking i m-bankinga u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini (24h/7dana u nedelji/365 dana u godini).

## **TARIFA NAKNADA ZA USLUGE**

**ALTA BANKA a.d Beograd**

**Usvojeno: 19.03.2021.  
Primena: od 04.04.2021.**

### ***A. POSLOVI PLATNOG PROMETA - PRAVNA LICA***

- I Poslovi platnog prometa u zemlji
- II Poslovi platnog prometa sa inostranstvom
- III Poslovanje sa ovlašćenim menjačima

### ***B. KREDITNI I GARANCIJSKI POSLOVI SA PRAVNIM LICIMA***

### ***C. POSLOVI SA STANOVNIŠTVOM***

- I Računi u deviznom platnom prometu
- II Računi u dinarskom platnom prometu
- III Poslovanje sa HOV
- IV Poslovanje sa platnim karticama
- IV Krediti i garancije fizičkim licima

### ***D. TREZORSKI POSLOVI***

### ***E. ZAVRŠNE ODREDBE***

---



**TARIFA NAKNADA ZA USLUGE**

**A. POSLOVI PLATNOG PROMETA - PRAVNA LICA**

**I POSLOVI PLATNOG PROMETA U ZEMLJI**

<b>1</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REPUBLICI SRBIJI</b>		
<b>1.1.</b>	<b>INTERNI PRENOS</b>		
1.1.1.	Na šalteru Banke		Bez naknade
1.1.2.	Korišćenjem elektronskog bankarstva		Bez naknade
<b>1.2.</b>	<b>EKSTERNI PRENOS</b>		
<b>1.2.1.</b>	<b>Nalozi preko 300.000 RSD - RTGS</b>		
1.2.1.1.	Na šalteru Banke	0.10%	max 6.000,00 RSD
1.2.1.2.	Korišćenjem elektronskog bankarstva	0.07%	max 4.500,00 RSD
<b>1.2.2.</b>	<b>Nalozi od i ispod 300.000 RSD - KLIRING</b>		
1.2.2.1.	Na šalteru Banke	0.08%	min. 35,00 RSD
1.2.2.2.	Korišćenjem elektronskog bankarstva	0.06%	min. 25,00 RSD
<b>1.2.3.</b>	<b>Hitni nalozi od i ispod 300.000 RSD - INSTANT i RTGS</b>		
1.2.3.1.	Na šalteru Banke	0.08%	min.80,00 RSD
1.2.3.2.	Korišćenjem elektronskog bankarstva	0.06%	min.60,00 RSD
<b>2</b>	<b>GOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA</b>		
2.1.	Isplata gotovog novca s platnog računa podnošenjem naloga za isplatu***	0.50%	min. 20,00 RSD max.50.000,00 RSD
2.2.	Uplata gotovog novca na platni račun podnošenjem naloga za uplatu		20,00 RSD
	*** bez naknade za preduzetnike i poljoprivrednike		
<b>3</b>	<b>PRINUDNA NAPLATA I NAPLATA PO INSTRUMENTIMA OBEZBEĐENJA</b>		
3.1.	Pokretanje prinudne naplate (SMT 710)		500,00 RSD
3.2.	Povlačenje naloga iz prinudne naplate		400,00 RSD
3.3.	Prinudna naplata sa deviznog računa klijenta (din.protivvrednost)		Tar. stav 1.2.1.1 i 1.2.2.1
3.4.	Realizacija naplate po instrumentima obezbeđenja (menice, ovlašćenje, itd)		500,00 RSD
<b>4</b>	<b>OSTALE USLUGE</b>		
4.1.	Otvaranje platnog računa		Bez naknade
4.2.	Vođenje platnog računa		500,00 SRD
4.3.	Otvaranje i vođenje namenskih dinarskih računa (računi bolovanja i dr.)		Bez naknade
4.4.	Otvaranje i vođenje namenskih dinarskih računa na zahtev klijenta		Prema dogovoru/aranžmanu
4.5.	Gašenje platnih računa pravnih lica		500,00 RSD
4.6.	Gašenje platnih računa preduzetnika i poljoprivrednika		Bez naknade
4.7.	Izdavanje potvrda na zahtev klijenta		500,00 RSD
4.8.	Izdavanje vanrednog izvoda (izvodi stariji od 30 dana)		50,00 RSD

4.9.	Registracija i brisanje menica/ovlašćenja po osnovu izdavanja	100,00 RSD
4.10.	Izdavanje potvrde o registraciji i brisanju menica/ovlašćenja	100,00 RSD
4.11.	Izdavanje potvrde o izvršenom nalogu	100,00 RSD
4.12.	Izdavanje potvrde o uplaćenim taksama i naknadama za registraciju vozila	300,00 RSD

#### **NAPOMENE UZ TARIFNE STAVOVE (1. - 4.)**

Naknada za vođenje platnog računa naplaćuje se mesečno, prvog dana narednog meseca za prethodni mesec.

Naknada za vođenje platnog računa ne naplaćuje se za humanitarna udruženja i fondacije.

Naknade po tarifnim stavovima 1.2. obračunavaju se i naplaćuju svakodnevno sa računa klijenata.

Naknade po tarifnim stavovima 2. i 3. obračunavaju se i naplaćuju sa računa klijenta po realizaciji transakcije, odnosno usluge.

<b>5</b>	<b>ELEKTRONSKO BANKARSTVO</b>	
5.1.	Uključenje	Bez naknade
5.2.	Korišćenje	Bez naknade
5.3.	Oprema (1čitač i 1kartica)	3.000,00 RSD
5.4.	Dodatni čitač kartica (po komadu)	2.000,00 RSD
5.5.	Dodatna kartica (po komadu) ili kartica van paketa	1.000,00 RSD
5.6.	Izdavanje/Obnavljanje sertifikata	Bez naknade
5.7.	Dodavanje elektronskog bankarstvo na već postojeću karticu druge banke	Bez naknade
<b>6</b>	<b>POS terminali</b>	
6.1.	Instalacija POS terminala	Bez naknade
6.2.	Neprenosivi POS terminali - Dial Up (mesečni promet po POS terminalu)	Mesečna naknada po POS terminalu
6.2.1.	do 150.000,00 RSD	do 2.000,00 RSD
6.2.2.	od 150.001,00 RSD	Bez naknade
6.3.	Prenosivi POS terminali - GPRS (mesečni promet po POS terminalu)	Mesečna naknada po POS terminalu
6.3.1.	do 150.000,00 RSD	do 3.500,00 RSD
6.3.2.	od 150.001,00 RSD	Bez naknade
6.4.	Provizija po transakcijama	Prema ugovoru, maksimalno do 3,5% od iznosa transakcije

## II POSLOVI PLATNOG PROMETA SA INOSTRANSTVOM

II POSLOVI PLATNOG PROMETA SA INOSTRANSTVOM			
<b>1</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U EVRIMA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA U EVRIMA</b>		
1.1.	Na platni račun u inostranstvu	0,20%	min. 1.000,00 RSD max. 35.000,00 RSD
<b>1.2.</b>	<b>Na platni račun u Republici Srbiji</b>		
1.2.1.	Na platni račun u okviru istog pravnog lica kod druge domaće banke	0,30%	min. 1.200,00 RSD max. 45.000,00 RSD
1.2.2.	Na platni račun kod druge domaće banke	0,20%	min. 1.000,00 RSD max. 35.000,00 RSD
1.2.3.	Na platni račun kod ALTA banke		1.000,00 RSD
1.2.4.	Na platni račun kod ALTA banke- službeni put		Bez naknade
<b>2</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA SA DEVIZNOG TEKUĆEG RAČUNA OSIM U EVRIMA</b>		
2.1.	Na platni račun u inostranstvu	0,20%	min. 1.000,00 RSD max. 35.000,00 RSD
<b>2.2.</b>	<b>Na platni račun u Republici Srbiji</b>		
2.2.1.	Na platni račun u okviru istog pravnog lica kod druge domaće banke	0,30%	min. 1.200,00 RSD max. 45.000,00 RSD
2.2.2.	Na platni račun kod druge domaće banke	0,20%	min. 1.000,00 RSD max. 35.000,00 RSD
2.2.3.	Na platni račun kod ALTA banke		1.000,00 RSD
2.2.4.	Na platni račun kod ALTA banke- službeni put		Bez naknade
<b>3</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS DEVIZNIH NOVČANIH SREDSTAVA – POKRIĆE SA DINARSKOG TEKUĆEG RAČUNA</b>		
3.1.	Na platni račun u inostranstvu	do 50.000,00 EUR	1.000,00 RSD
		preko 50.000,00 EUR	Bez naknade
3.2.	Na platni račun u Republici Srbiji	do 50.000,00 EUR	1.000,00 RSD
		preko 50.000,00 EUR	Bez naknade
3.3.	Na platni račun kod ALTA banke	do 50.000,00 EUR	1.000,00 RSD
		preko 50.000,00 EUR	Bez naknade
3.4.	Na platni račun kod ALTA banke- službeni put		Bez naknade
<b>NAPOMENE UZ TARIFNE STAVOVE 1, 2 i 3</b>			
Za bezgotovinske prenose novčanih sredstava sa opcijom OUR, Banka će zadužiti dinarski račun klijenta na ime naplate stvarnog troška ino banke. Očekivani iznos OUR troškova je u rasponu od 1.000 do 10.000 RSD. Banka zadržava pravo da naplati iznos i van očekivanog raspona u zavisnosti od stvarnog troška ino banke.			
<b>4</b>	<b>KUPOPRODAJA DEVIZA</b>		
4.1.	Prodaja deviza iz potencijala banke za bezgotovinski prenos sredstava		Bez naknade
4.2.	Otkup deviza		Bez naknade

<b>5</b>	<b>PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA</b>		
5.1.	Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u evrima		Bez naknade
5.2.	Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun osim u evrima		Bez naknade
5.3.	Prijem novčanih sredstava sa teritorije Autonomne pokrajine Kosovo i Metohija **	0,25%	min. 800,00 RSD max. 20.000,00 RSD
**Saglasno Uputstvu o načinu privremenog obavljanja određenih poslova platnog prometa na teritoriji Savezne Republike Jugoslavije, Sl. list SRJ br. 11 od 12.03.2001. godine, isplata dinarske protivvrednosti za prodane devize Narodnoj banci Srbije vrši se po kupovnom kursu NBS za devize na dan pružanja usluge			
<b>6</b>	<b>ISPLATA/UPLATA EFEKTIVNOG STRANOG NOVCA</b>		
<b>6.1.</b>	<b>Isplata gotovog novca sa platnog računa podnošenjem naloga za isplatu***</b>		
6.1.1.	Isplata sa deviznog računa	0,30%	min.600,00 RSD max.20.000,00 RSD
6.1.2.	Isplata u efektivnom stranom novcu obezbeđenjem deviza iz potencijala Banke	0,40%	min.600,00 RSD max.20.000,00 RSD
<b>6.2.</b>	<b>Uplata gotovog novca na platni račun podnošenjem naloga za uplatu</b>		Bez naknade
***Bez naknade za preduzetnike i poljoprivrednike			
<b>7</b>	<b>NEREZIDENTI I PREDSTAVNIŠTVA - DINARSKE TRANSAKCIJE</b>		
7.1.	Bezgotovinski prenos u korist računa kod ALTA banke		1.000,00 RSD
7.2.	Bezgotovinski prenos u korist računa kod drugih domaćih banaka	0,20%	min. 1.000,00 RSD max. 35.000,00 RSD
7.3.	Isplata gotovog novca u dinarima	1,20%	min. 800,00 RSD
7.4.	Nalozi - virmanska plaćanja	0,15%	min. 100,00 RSD max. 50.000,00 RSD
7.5.	Izdavanje potvrde za poresku upravu		1.000,00 RSD
<b>8</b>	<b>DOKUMENTARNA NAPLATA (INKASO) I NAPLATA MENICA</b>		
<b>8.1.</b>	<b>UVOZNI INKASO</b>		
8.1.1.	Aviziranje	0,20%	min. 1.200,00 RSD
8.1.2.	Protest po akceptu	0,50%	min. 1.200,00 RSD
8.1.3.	Uručenje dokumenata		min.1.200,00 RSD
<b>8.2.</b>	<b>IZVOZNI INKASO</b>		
8.2.1.	Dostavljanje dokumentacije	0,40%	min. 1.200,00 RSD
8.2.2.	Traženje protesta	0,20%	min. 1.200,00 RSD
8.2.3.	Izmena instrukcija		min.1.200,00 RSD
<b>9</b>	<b>DOKUMENTARNI AKREDITIVI</b>		
<b>9.1.</b>	<b>UVOZNI (NOSTRO) AKREDITIVI</b>		
<b>9.1.1.</b>	<b>Otvaranje akreditiva sa položenim pokrićem</b>		
	do EUR 10.000,00	0,30%	+1.000,00 RSD
	od EUR 10.000,00 do EUR 50.000,00	0,25%	+1.000,00 RSD
	preko EUR 50.000,00	0,20%	+1.000,00 RSD

9.1.2.	Otvaranje akreditiva sa odloženim polaganjem pokrića (uz druga obezbeđenja)	1,00% - 3,00%	+1.500,00 RSD
9.1.3.	Konfirmacija	Nadoknada troškova inostrane banke	
9.1.4.	Izmena uslova akreditiva	1.200,00 RSD	
9.1.5.	Pregled dokumenata	0,20%	min. 1.200,00 RSD
9.1.6.	Aranžmansi troškovi obrade zahteva za otvaranje akreditiva	0,30% - 1,00%	
Napomena: Provizija pod 9.1.2. je minimalna i saglasno stepenu rizika, može se ugovoriti i posebna aranžmanska provizija u visini do 5% (naplata jednokratno)			
<b>9.2.</b>	<b>IZVOZNI (LORO) AKREDITIVI</b>		
9.2.1.	Notifikacija i aviziranje bez obaveza	0,20%	min. 800,00 RSD
9.2.2.	Konfirmacija sa punim pokrićem (kolateralom)	0,10%	min. 800,00 RSD
9.2.3.	Prenos akreditiva	0,20%	min. 800,00 RSD
9.2.4.	Izmena uslova akreditiva	1.200,00 RSD	
9.2.5.	Preuzimanje i pregled dokumenata	0,20%	min. 800,00 RSD
9.2.6.	Izrada nacrtu Loro akreditiva i usaglašavanje sa bankom - izdavaocem	5.000,00 RSD	
9.2.7.	Produženje roka važnosti		
	Pre isteka roka važnosti	0,20%	max. 100.000,00 RSD
	Nakon isteka roka važnosti	0,20%	
<b>NAPOMENE UZ TARIFNE STAVOVE 9.1 i 9.2.</b>			
Kod otvaranja nostro akreditiva sa odloženim polaganjem pokrića, u slučaju da je konfirmacija inostrane banke uslovljena polaganjem depozita, Banka će obračunavati i naplaćivati dinarsku protivvrednost kamate koju bi prihodovala plasiranjem deviznog depozita u istom iznosu i na isti rok pod tržišnim uslovima.			
Provizije po tarifnom stavu 9. se obračunavaju "tromesečno unapred" za prvo tromesečje i svako celo tromesečje u kome važi otvoreni nostro akreditiv. U periodu posle poslednjeg celog tromesečja važenja nostro akreditiva, provizija će se obračunavati unapred za onoliko meseci koliko će započeti u roku važenja, za svaki započeti mesec po trećinu predviđene tromesečne provizije.			
U slučaju povećanja vrednosti akreditiva, kao i kod produženja roka važenja, naplatiće se naknada iz odgovarajućeg tarifnog stava.			
Kod akreditiva sa odloženim plaćanjem, provizija se zaračunava do isteka obaveze plaćanja.			
Klijent se obavezuje da na zahtev Banke dostavi odgovarajući instrument obezbeđenja plaćanja naknade za usluge u poslovima sa inostranstvom (trajni nalog, blanko sopstvene menice, garancije i/ili druge oblike jemstva).			
<b>10</b>	<b>INOSTRANI KREDITI</b>		
10.1.	Pribavljanje inostranih kredita i preuzimanje obaveza po inostranim kreditima	1,00%	Tromesečno unapred
10.2.	Usluge banke kao agenta za kredite međunarodnih finansijskih institucija	1,00% p.a. od stanja duga	
<b>11</b>	<b>OSTALE USLUGE</b>		
11.1.	Otvaranje i vođenje deviznog računa rezidenata	Bez naknade	
11.2.	Otvaranje i vođenje namenskih deviznih računa na zahtev klijenta	Prema dogovoru/aranžmanu	
11.3.	Kontrola dokumentacije za otvaranje računa nerezidenata/predstavništva	2.000 EUR ili u dinarskoj protivvrednosti po srednjem	
11.4.	Slanje izvoda na zahtev klijenta	Bez naknade	
11.5.	Gašenje deviznog računa	Bez naknade	
11.6.	Izdavanje potvrde o stanju računa i prometu za period	600,00 RSD	

11.7.	Obaveštenja o deviznim kursevima, ino-kamatnim stopama i sl. na zahtev pravnog lica i preduzetnika	300,00 RSD po podatku	
11.8.	Izmena instrukcija i storniranje izvršenog naloga na zahtev klijenta	5.000,00 RSD	
11.9.	Rešavanje reklamacije inobanke ili domaće banke (storno naloga, izmena instrukcija, povraćaj sredstava doznačenih greškom, dopuna i sl.)	3.000,00 RSD - domaća banka	
		25,00 EUR - strana banka	
11.10.	Pribavljanje informacija iz inostranstva i davanje informacija u inostranstvo;	Prema dogovoru/aranžmanu	
	Pravni i finansijski konsalting;		
	Učešće u pregovorima;		
	Obračun, izrada ugovora i prateće dokumentacije;		
	Posredovanje u naplati potraživanja iz inostranstva;		
11.11.	Poslovno povezivanje domaćih i inopartnere u vezi sa unapredjenjem izvoza/uvoza	do 10% (prema dogovoru/aranžmanu)	
11.11.	Servisiranje naplate/plaćanja povećanog rizika koja zahtevaju pojačan nadzor i posebno angažovanje Banke	do 10% (prema dogovoru/aranžmanu)	
11.12.	Prodaja ili kupovina obveznica, ili drugih HOV na domaćem tržištu	0,15% - 0,30%	u din. protivv. trž.vrednosti
11.13.	Organizovanje prodaje ili kupovine obveznica i drugih HOV po nalogu klijenta na stranom tržištu	0,15% - 0,30%	u din. protivv. trž.vrednosti
11.14.	Usluge administriranja i naplate potraživanja iz inostranstva od zemalja i/ili dužnika sa visoko rizičnim i složenim konceptom naplate (usaglašavanje, izdavanje potvrda, izrada obračuna, otplatnih planova, verifikacija i dr.)	0,30% od iskazane vrednosti potraživanja	
<b>12</b>	<b>STVARNI TROŠKOVI</b>		
12.1.	Banka na ime nadoknade stvarnih troškova nastalih prilikom izvršenja naloga klijenata, naplaćuje sve provizije i troškove koje zaračunava strani partner, korespondentska banka ili druga finansijska institucija, učesnik u realizaciji naloga.		
12.2.	Pored naknada predviđenih ovom tarifom, Banka naplaćuje i stvarne troškove koje je imala prilikom izvršenja usluga po deviznom poslovanju.		
12.3.	Banka može naplatiti i druge stvarne troškove koji nisu obuhvaćeni ovom tarifom, ukoliko je to regulisano posebnim ugovorom između Banke i korisnika platnih usluga.		
12.4.	Za usluge u deviznom poslovanju koje Banka obavi korisnicima u zemlji, naknade se obračunavaju u dinarima po važećem kursu.		
12.5.	Ako se devizni poslovi obavljaju preko više domaćih banaka, naknade se dele srazmerno učešću tih banaka, u svemu na osnovu njihovog međusobnog sporazuma.		

**III POSLOVANJE SA OVLAŠĆENIM MENJAČIMA**

<b>1</b>	<b>POSLOVI SA OVLAŠĆENIM MENJAČIMA</b>		
1.1.	Otvaranje i vođenje namenskog dinarskog/deviznog računa za obavljanje menjačkih		Bez naknade
1.2.	Gašenje namenskog dinarskog/deviznog računa za obavljanje menjačkih poslova		Bez naknade
1.3.	Otkup optičajnog efektivnog stranog novca		Bez naknade
1.4.	Prodaja efektivnog stranog novca		Bez naknade
1.5.	Uplata gotovog novca na račun podnošenjem naloga za uplatu		Bez naknade
1.6.	Isplata gotovog novca sa računa podnošenjem naloga za isplatu		Bez naknade

**IV POSLOVANJE SA PLATNIM INSTITUCIJAMA**

<b>1</b>	<b>Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u dinarima u Republici Srbiji (za naloge korisnika platnih usluga platne institucije)</b>		
1.1.	<i>INTERNI PRENOS</i>		Bez naknade
1.2.	<i>EKSTERNI PRENOS</i>		
1.2.1.	Nalozi od i ispod 300.000 RSD - KLIRING i RTGS MT102		
	do 400.000 realizovanih naloga platne institucije, u mesecu koji prethodi obračunu naknade		6,50 RSD
	od 400.000 do 800.000 realizovanih naloga platne institucije u mesecu koji prethodi obračunu naknade		5,50 RSD
	preko 800.000 realizovanih naloga platne institucije, u mesecu koji prethodi obračunu naknade		4,50 RSD
1.2.2.	Nalozi preko 300.000 RSD - RTGS		
	Od 9h do 13h		30,00 RSD
	Od 13h do 16h		70,00 RSD
<b>2</b>	Vođenje namenskog računa		500,00 RSD

**B. KREDITNI I GARANCIJSKI POSLOVI SA PRAVNIM LICIMA**

<b>1</b>	<b>GARANCIJE</b>		
<b>1.1.</b>	<b>NOSTRO GARANCIJE/KONTRAGARANCIJE</b>		
1.1.1.	Izdavanje garancije sa pokrićem	do 0,50% tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD
1.1.2.	Izdavanje garancije uz druga obezbeđenja		
1.1.2.1.	Izdavanje plativih garancija	do 1% tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD
1.1.2.2.	Izdavanje činidbenih garancija (licitacione, avansne, za dobro izvršenje posla)	do 1% tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD

1.1.3.	Notifikacija, aviziranje ili izdavanje garancije na osnovu kontragarancije ALTA banke		Troškovi inostrane banke
1.1.4.	Protest po garanciji i pregled dokumenata	0,20%	min. 1.200,00 RSD
1.1.5.	Prenos garancije na drugog korisnika	0,1%	min. 3.000,00 RSD
<b>1.2.</b>	<b>LORO GARANCIJE</b>		
1.2.1.	Notifikacija bez obaveza	0,20%	min. 3.000,00 RSD max. 100.000,00 RSD
1.2.2.	Prosleđivanje garantnih pisama		3.000,00 RSD
1.2.3.	Izdavanje garancije na osnovu kontragarancije		
1.2.3.1.	Bez pokrića (kolateral)	1%	min. 3.000,00 RSD
1.2.3.2.	Uz puno pokriće (kolateral)	0,10%	min. 3.000,00 RSD
1.2.4.	Izmena uslova garancije		min. 3.000,00 RSD
1.2.5.	Preuzimanje dokumenata i protest po garanciji	0,30%	min. 3.000,00 RSD
1.2.6.	Izrada nacrtu LORO garancije		5.000,00 RSD
<b>1.3.</b>	<b>DINARSKE GARANCIJE</b>		
1.3.1.	<i>Izdavanje garancija sa pokrićem</i>		
1.3.1.1.	Izdavanje plativih garancija		
	garancija za obezbeđenje plaćanja troškova shodno carinskom postupku za stavljanje robe u slobodan promet i tranzit, privremeni uvoz i aktivno oplemenjivanje i skladištenje robe	do 1%(0,20%) od iznosa garancije tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD
	garancija za urednu otplatu kredita i kamate ostale plative garancije		
1.3.1.2.	Izdavanje činidbenih garancija		
	garancija za učešće na licitacijama		
	garancija za povraćaj avansa	do 1% od iznosa garancije tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD
	garancija za dobro izvršenje posla		
	garancija za kvalitet izvršenih radova u garantnom roku ostale garancije		
1.3.2.	Izdavanje garancija uz druga obezbeđenja		
1.3.2.1.	Izdavanje plativih garancija		
	garancija za obezbeđenje plaćanja troškova shodno carinskom postupku za stavljanje robe u slobodan promet i tranzit, privremeni uvoz i aktivno oplemenjivanje i skladištenje robe	do 1,20 % od iznosa garancija tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD
	garancija za urednu otplatu kredita i kamate		
	ostale plative garancije		



1.3.2.2.	Izdavanje činidbenih garancija	do 1% od iznosa garancije tromesečno unapred	min. 3.000,00 RSD
	garancija za učešće na licitacijama		
	garancija za povraćaj avansa		
	garancija za dobro izvršenje posla		
	garancija za kvalitet izvršenih radova u garantnom roku		
	ostale garancije		
1.3.3.	Izdavanje pisama o nameri izdavanja garancija domaćim i stranim pravnim licima	min 5.000,00 RSD	do 30.000,00 RSD
1.3.4.	Naknada za otkazivanje zahteva za izdavanje garancije/pismo o nameri		10.000,00 RSD

### **NAPOMENE UZ TARIFNE STAVOVE (1.1. - 1.3.)**

Saglasno stepenu rizika, može se ugovoriti i posebna aranžmanska provizija u visini 0,50% -5% (naplata jednokratno). Kod izdavanja nostro garancije bez pokrića, u slučaju da je konfirmacija inostrane banke uslovljena polaganjem depozita, Banka će obračunavati i naplaćivati dinarsku protivvrednost kamate koju bi prihodovala plasiranjem deviznog depozita u istom iznosu i na isti rok pod tržišnim uslovima.

Provizije koje se obračunavaju tromesečno unapred, obračunavaju se za prvo tromesečje i svako celo tromesečje u kome važi izdata garancija. U periodu posle poslednjeg celog tromesečja važenja garancije, provizija će se obračunavati unapred za svaki započeti mesec po trećinu predviđene tromesečne provizije.

U slučaju povećanja iznosa garancije kao i kod produženja rokova važenja ili drugih izmena uslova po garanciji naplatiće se naknada iz tarifnih stavova koje se odnose na izdavanje garancije. Pod pokrićem se podrazumeva devizni i dinarski depozit oročen na rok važnosti garancije odnosno kredita. Pod drugim sredstvima obezbeđenja podrazumeva se upis hipoteke na Banku, zaloga na stan, ručna zaloga na robu, skladišnica, blanko sopstvene menice, ugovorna ovlašćenja.

<b>2</b>	<b>AVALI</b>		
2.1.	Avaliranje i akceptiranje menica		
	Sa pokrićem	do 0,20% mesečno na iznos obaveze unapred	min. 3.000,00 RSD
	Uz druga obezbeđenja	do 0,40% mesečno na iznos obaveze unapred	min. 3.000,00 RSD
<b>3</b>	<b>OBRADA ZAHTEVA I SERVISIRANJE KREDITA I GARANCIJA</b>		
3.1.	Za izdavanje garancija ili supergarancija	do 3% ukupno jednokratno unapred ili u tranšama po godini važenja garancije	min 5.000,00 RSD
3.2.1.	Za odobrenje dinarskog kredita	do 3% ukupno jednokratno unapred ili u tranšama po godini korišćenja	min 5.000,00 RSD
3.2.2.	Za odobrenje deviznog kredita	do 3% ukupno jednokratno unapred ili u tranšama po godini korišćenja	min 5.000,00 RSD

3.3.	Za avaliranje i akceptiranje menica i drugih oblika jemstava	do 1% jednokratno unapred	min 5.000,00 RSD
3.4.	Obrada zahteva za otkup potraživanja	do 1,50% na vrednost koja se diskontuje jednokratno unapred	min 5.000,00 RSD
3.5.	Za izmene u vezi sa odobravanjem kredita, avaliranjem i akceptiranjem menica i drugih oblika jemstava, za otkup potraživanja pod 3.2. 3.3. 3.4 i 3.5 i donošenje ostalih odluka po zahtevima klijenta	do 1% jednokratno unapred	min 5.000,00 RSD
3.6.	Za obradu zahteva za odobrenje okvirnih aranžmana	do 1% jednokratno unapred	min 10.000,00 RSD
3.7.	Slanje opomena klijentima za neizmirenje obaveza	500,00 RSD po svakoj poslatoj opomeni	
3.8.	Naknada za odobravanje dozvoljenog prekoračenja	do 2% ukupno jednokratno unapred	min 3.000,00 RSD
3.9.	Protest garancije	do 2% od iznosa protesta po garanciji	min 30.000,00 RSD
<b>4</b>	<b>REGISTRACIJA KREDITNIH POSLOVA SA INOSTRANSTVOM KOD NBS</b>		
4.1.	Registracija prijave o zaključenom kreditnom poslu sa inostranstvom		30.000,00 RSD
4.2.	Registracija izmene otplatnog plana – korišćenje kredita		10.000,00 RSD
4.3.	Realizacija otplate kredita u slučaju kada se plaćanje ne vrši preko Banke		5.000,00 RSD
<b>5</b>	<b>OSTALE USLUGE I STVARNI TROŠKOVI</b>		
<b>5.1.</b>	<b>OSTALE USLUGE</b>		
5.1.1.	Izdavanje potvrda i obaveštenja po zahtevu pravnih lica		3.000,00 RSD
5.1.2.	Transakcije po namenskim računima otvorenim za trgovinu sa HOV		0,20% od iznosa transakcije
5.1.3.	Naknada za usluge Kredit biroa UBS	U skladu sa naknadom predviđenom odlukom Kredit biroa	
<b>5.2.</b>	<b>STVARNI TROŠKOVI</b>		
5.2.1.	Banka na ime nadoknade stvarnih troškova nastalih prilikom izvršenja naloga klijenata, naplaćuje sve provizije i troškove koje zaračunava strani partner, korespondentska banka ili druga finansijska institucija, učesnik u realizaciji naloga		
5.2.2.	Banka naplaćuje i stvarne troškove koje je imala prilikom izvršenja usluga po deviznom poslovanju. Naknade se obračunavaju u dinarima po važećem kursu NBS		
<b>6</b>	<b>PREVREMENO VRAĆANJE KREDITA</b>		
6.1.	Prevremeno vraćanje kredita iz sredstava redovnog poslovanja	do 1% na iznos koji se prevremeno vraća	
6.2.	Prevremeno vraćanje kredita iz sredstava kredita za refinansiranje odobrenog od strane druge banke	do 5% na iznos koji se prevremeno vraća	
<b>7</b>	<b>PRODAJA DEVIZA RADI OTPLATE DEVIZNIH KREDITA</b>		
7.1.	Prodaja deviza radi otplate deviznog kredita ( glavnica i kamata)		
	Obezbeđenjem deviza iz potencijala Banke	Sporazumno	

<b>8</b>	<b>POSLOVI OCENE BONITETA, IZRADA I OCENE BIZNIS PLANOVA I PREDINVESTICIONIH STUDIJA</b>	
<b>8.1.</b>	<b>OCENA BONITETA/KREDITNE SPOSOBNOSTI</b>	
8.1.1.	Izrada standardnog izveštaja	20.000,00 RSD
8.1.2.	Izrada kompletnog izveštaja	35.000,00 RSD
<b>8.2.</b>	<b>IZRADA I OCENA BIZNIS PLANA</b>	
8.2.1.	Izrada biznis plana za mala i srednja preduzeća	140.000,00 RSD - 300.000,00 RSD
8.2.2.	Ocena biznis plana za mala i srednja preduzeća	70.000,00 RSD - 150.000,00 RSD
8.2.3.	Ocena biznis plana za veliko preduzeće	140.000,00 RSD - 200.000,00 RSD
<b>8.3.</b>	<b>IZRADA I OCENA PREDINVESTICIONIH STUDIJA</b>	
8.3.1.	Izrada predstudije izvodljivosti (pre – feasibility study) za projekta male I srednje veličine	1% - 1,5% vrednosti investicije
8.3.2.	Izrada studije izvodljivosti (feasibility study) za projekta male i srednje veličine	1% - 3% vrednosti investicije
8.3.3.	Ocena predstudije izvodljivosti (pre-feasibility study)	0,5% - 1% vrednosti investicije
8.3.4.	Ocena studije izvodljivosti ( feasibility study)	1% - 1,5% vrednosti investicije
<b>NAPOMENE UZ TARIFNE STAVOVE (8.1. - 8.3.)</b>		
Standardni izveštaj o oceni boniteta/kreditne sposobnosti sadrži: statusne podatke, računovodstvene podatke za poslednje 2-3 godine poslovanja (transformisan bilans stanja ibilans uspeha, proračun neto obrtnog fonda odabrani racio pokazatelji) i mišljenje sa ocenom, a kompletan izveštaj osim ovih podataka sadrži sažeti bilans stanja, bilans uspeha i analizu.		
<b>9</b>	<b>NAKNADA ZA NEIZVRŠENJE UGOVORNIH OBAVEZA</b>	
9.1.	Neizvršenje ugovorenog obavljanja platnog prometa preko računa u Banci	do 2% na stanje plasmana po ugovoru na dan prijema pismenog obaveštenja o kršenju obaveze
<b>10</b>	<b>PREGLED TARIFA NAKNADA U POSLOVANJU SA PLATNIM KARTICAMA</b>	
<b>10.1.</b>	<b>Izdavanje / reizdavanje poslovne debitne kartice</b>	
10.1.1.	DinaCard debitna kartica	Bez naknade
<b>10.2.</b>	<b>Izdavanje / reizdavanje kreditne kartice</b>	
10.1.1.	DinaCard kreditna kartica	Bez naknade
10.1.2.	Visa kreditna kartica	2.000,00 RSD
<b>10.3.</b>	<b>Plaćanje debitnom karticom na prodajnom mestu trgovca roba i usluga u zemlji</b>	
10.2.1.	DinaCard debitna kartica	Bez naknade
<b>10.4.</b>	<b>Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca roba i usluga u zemlji</b>	
10.4.1.	DinaCard kreditna kartica	Bez naknade
10.4.2.	Visa kreditna kartica	Bez naknade
<b>10.5.</b>	<b>Plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca roba i usluga u inostranstvu</b>	
10.5.1.	Visa kreditna kartica	Bez naknade
<b>10.6.</b>	<b>Isplata gotovog novca korišćenjem debitne platne kartice</b>	
10.6.1.	Bankomati i šalteri u mreži Banke	Bez naknade
10.6.2.	Bankomati i šalteri van mreže Banke	2% min 150,00 RSD
<b>10.7.</b>	<b>Blokada kreditne kartice usled neizmirene mesečne obaveze</b>	

10.7.1.	DinaCard kreditna kartica	1.000,00 RSD
10.7.2.	Visa kreditna kartica	1.000,00 RSD
<b>10.8.</b>	<b>Vođenje računa poslovne debitne kartice</b>	
10.7.1.	DinaCard debitna kartica	Bez naknade
<b>10.9.</b>	<b>Vođenje računa poslovne kreditne kartice</b>	
10.9.1.	DinaCard kreditna kartica	300,00 RSD mesečno
10.9.2.	Visa kreditna kartica	300,00 RSD mesečno
<b>10.10.</b>	<b>Dostava izvoda poštom</b>	
10.10.1.	DinaCard kreditna kartica	50,00 RSD
10.10.2.	Visa kreditna kartica	50,00 RSD
<b>10.11</b>	<b>Opomena za neizmirenje obaveza po kreditnoj kartici</b>	
10.11.1.	DinaCard kreditna kartica	500,00 RSD
10.11.2.	Visa kreditna kartica	500,00 RSD
<b>10.12.</b>	<b>Gašenje debitnih kartica</b>	
10.12.1.	DinaCard debitna kartica	Bez naknade
<b>10.13.</b>	<b>Gašenje kreditnih kartica</b>	
10.13.1.	DinaCard kreditna kartica	Bez naknade
10.13.2.	Visa kreditna kartica	Bez naknade
<b>10.14.</b>	<b>Limiti - Za plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca roba i usluga</b>	
10.14.1.	DinaCard kreditna kartica	do visne odobrenog limita ili po Ugovoru
10.14.2.	Visa kreditna kartica	
<b>10.15.</b>	<b>Naknada za karticu zadržanu na bankomatu u zemlji</b>	
10.16.1.	Naknada za karticu zadržanu na bankomatu u zemlji	300,00 RSD

napomena: Za transakciju korišćenjem VISA kreditne kartice u inostranstvu obračun se vrši u EUR prema kursu Visa international važećem na dan izvršenja transakcije

### **C. POSLOVI SA STANOVNIŠTVOM**

#### **I RAČUNI U DEVIZNOM PLATNOM PROMETU**

<b>1</b>	<b>OTVARANJA DEVIZNOG PLATNOG RAČUNA</b>	
1.1.	- deviznog računa rezidenta	Bez naknade
1.2.	- deviznog računa nerezidenta	Bez naknade
1.3.	- deviznog računa za koji je vezana internet kartica Visa Virtuon	Bez naknade
<b>2</b>	<b>VOĐENJE DEVIZNOG PLATNOG RAČUNA</b>	
2.1.	- deviznog računa rezidenta	Bez naknade
2.2.	- deviznog računa nerezidenta	Bez naknade
2.3.	- deviznog računa za koji je vezana internet kartica Visa Virtuon	Bez naknade
<b>3</b>	<b>GOTOVINSKE UPLETE</b>	
3.1.	Uplata efektivnog stranog novca na devizni račun/štedni ulog	Bez naknade

<b>4</b>	<b>GOTOVINSKE ISPLATE</b>		
4.1.	Isplata efektivnog stranog novca na devizni račun/štedni ulog		Bez naknade
<b>5</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U EVRIMA SA DEVIZNOG PLATNOG RAČUNA U EVRIMA</b>		
5.1.	<b><i>na šalteru Banke na platni račun u inostranstvu</i></b>		
5.1.1.	Bezgotovinski prenos sredstva po nalogu fizičkih lica na platni račun u inostranstvu	0,30%	min. 300,00 RSD max 20.000,00 RSD
5.1.2.	u valuti različitoj od valute na deviznom računu klijenta	0,50%	min. 5.000,00 RSD max 30.000,00 RSD
5.2.	<b><i>na šalteru Banke na platni račun u Republici Srbiji</i></b>		
5.2.1.	na devizne račune i štedne uloge istog vlasnika u ALTA banci		Bez naknade
5.2.2.	na devizne račune kod druge banke u zemlji	0,30%	min 300,00 RSD max 20.000,00 RSD
5.2.3.	na devizne račune fizičkih ili pravnih lica kod ALTA banke po poslovima kupoprodaje nekretnina i premija životnog osiguranja	0,20%	min. 500,00 RSD max 5.000,00 RSD
5.2.4.	na devizne račune fizičkih ili pravnih lica kod druge banke po poslovima kupoprodaje nekretnina i premija životnog osiguranja	0,30%	min. 1.000,00 RSD max 10.000,00 RSD
5.2.5.	Bezgotovinski prenos u zemlji po osnovu donacija u humanitarne svrhe		Bez naknade
5.3.	<b><i>Troškovi izvršenja nostro doznaka (na račune u zemlji i inostranstvu) sa opcijom "OUR"</i></b>		
	do EUR 10.000		1.100,00 RSD
	od EUR 10.000,01 do EUR 100.000		2.500,00 RSD
	preko EUR 100.000,01		3.500,00 RSD
<b>6</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA SA DEVIZNOG PLATNOG RAČUNA OSIM U EVRIMA</b>		
6.1.	<b><i>na šalteru Banke na platni račun u inostranstvu</i></b>		
6.1.1.	Bezgotovinski prenos sredstva po nalogu fizičkih lica na platni račun u inostranstvu	0,30%	min. 300,00 RSD max 20.000,00 RSD
6.1.2.	u valuti različitoj od valute na deviznom računu klijenta	0,50%	min. 5.000,00 RSD max 30.000,00 RSD
6.2.	<b><i>na šalteru Banke na platni račun u Republici Srbiji</i></b>		
6.2.1.	na devizne račune i štedne uloge istog vlasnika u ALTA banci		Bez naknade
6.2.2.	na devizne račune kod druge banke u zemlji	0,30%	min 300,00 RSD max 20.000,00 RSD
6.2.3.	na devizne račune fizičkih ili pravnih lica kod ALTA banke po poslovima kupoprodaje nekretnina i premija životnog osiguranja	0,20%	min. 500,00 RSD max 5.000,00 RSD
6.2.4.	na devizne račune fizičkih ili pravnih lica kod druge banke po poslovima kupoprodaje nekretnina i premija životnog osiguranja	0,30%	min. 1.000,00 RSD max 10.000,00 RSD
6.2.5.	Bezgotovinski prenos u zemlji po osnovu donacija u humanitarne svrhe		Bez naknade
6.3.	troškovi izvršenja doznaka (na račune u zemlji i inostranstvu) sa opcijom "OUR"		2.000,00 RSD

<b>7</b>	<b>PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA U EVRIMA NA DEVIZNI PLATNI RAČUN U EVRIMA</b>		
7.1.	<b><i>Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni platni račun u evrima</i></b>		
7.1.1.	do 100,00 EUR		100,00 RSD
7.1.2.	Preko 100,01 EUR	0.20%	min. 300,00 RSD max 10.000,00 RSD
7.2.	<b><i>Prijem novčanih sredstava iz Republike Srbije na devizni platni račun u evrima</i></b>		
7.2.1.	do 100,00 EUR		100,00 RSD
7.2.2.	Preko 100,01 EUR	0.20%	min. 300,00 RSD max 10.000,00 RSD
7.3.	po osnovu inostranih penzija preko banke administratora		100,00 RSD
<b>8</b>	<b>PRIJEM NOVČANIH SREDSTAVA NA DEVIZNI PLATNI RAČUN OSIM U EVRIMA</b>		
8.1	<b><i>Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni platni račun osim u evrima</i></b>		
8.1.1.	Prijem novčanih sredstva do protivvrednosti EUR 100		100,00 RSD
8.1.2.	Prijem novčanih sredstva preko protivvrednosti EUR 100,01	0.20%	min.300,00 RSD max 10.000,00 RSD
8.2	<b><i>Prijem novčanih sredstava iz Republike Srbije na devizni platni račun osim u evrima</i></b>		
8.2.1.	Prijem novčanih sredstva do protivvrednosti EUR 100		100,00 RSD
8.2.2.	Prijem novčanih sredstva preko protivvrednosti EUR 100,01	0.20% 0.15%	min. 300,00 RSD max 7.000,00 RSD
8.3.	po osnovu inostranih penzija preko banke administratora		100,00 RSD
8.4.	<b><i>Konverzija i isplata</i></b>		
8.4.1.	u valuti koju poseduje na deviznom štednom ulogu/računu, a Banka nije u mogućnosti da to izvrši*		Bez naknade
8.4.2.	za plaćanje potrošnje po platnoj kartici		Bez naknade
*ukoliko klijent želi da podigne efektivni strani novac u valuti koju poseduje na deviznom štednom ulogu/platnom računu, a Banka nije u mogućnosti da to izvrši, konverzija se radi uz primenu kuseva srednji-srednji po kursnoj listi Banke.			
<b>9</b>	<b>OSTALE USLUGE</b>		
9.1.	Likvidacija-saldiranje dinarskog i deviznog platnog računa i depozita		Bez naknade
9.2.	Otvaranje, vođenje i gašenje namenskog depozita za dobijanje i/ili obezbeđenje		Bez naknade
9.3.	Otvaranje, vođenje i gašenje deviznog računa za koji je vezana internet kartica Visa		Bez naknade
9.4.	Izrada redovnog izvoda platnog računa – jednom mesečno		Bez naknade
9.5.	Isplata čekova po naplati (inkaso)		1.50% + troškovi ino banke
9.6.	Anuliranje čekova		troškovi ino banke
9.7.	Zamena oštećenih novčanica u stranoj valuti	5.00%	min 20,00 RSD
9.8.	Neosnovana reklamacija u deviznom platnom prometu		1.500,00 RSD + stvarni troškovi
9.9.	Potvrda o izvršenom deviznom platnom prometu – kopija SWIFT poruke		Bez naknade

<b>10</b>	<b>MENJAČKI POSLOVI</b>		
10.1	Otkup efektivnog stranog novca		Bez naknade
10.2	Prodaja efektivnog stranog novca		Bez naknade
<b>II RAČUNI U DINARSKOM PLATNOM PROMETU</b>			
<b>1</b>	<b>OTVARANJA PLATNOG RAČUNA</b>		
1.1.	-sa redovnim prilivom na račun		Bez naknade
1.2	-bez redovnog priliva na račun		Bez naknade
1.3.	-penzionera		Bez naknade
1.4.	-za platne kartice		Bez naknade
1.5.	osnovni		Bez naknade
<b>2</b>	<b>VOĐENJE PLATNOG RAČUNA</b>		
2.1.	-sa redovnim prilivom na račun		Mesečno 280,00 RSD
2.2	-bez redovnog priliva na račun		Mesečno 99,00 RSD
2.3.	-penzionera		Mesečno 140,00 RSD
2.4.	-za platne kartice		Bez naknade
2.5.	osnovni		Bez naknade
2.6.	-blokiranog tekućeg računa		Bez naknade
<b>3</b>	<b>GOTOVINSKE UPLATE</b>		
3.1.	Na platni račun/štedni ulog		Bez naknade
3.2.	Na namenske račune za kupovinu/prodaju HOV		Bez naknade
3.3.	Na račun pravnih lica-klijenata Banke	0,50%	min. 50,00 RSD max. 5.000,00 RSD
3.4.	Na račun fizičkih i pravnih lica koja nisu klijenti Banke	0,70%	min. 80,00 RSD max. 6.000,00 RSD
3.5.	Po osnovu donacija u humanitarne svrhe		Bez naknade
3.6.	Uplata (osnivača) pozajmica za likvidnost na račun pravnog lica	0.20%	min.20,00 RSD max.1.000,00 RSD
<b>4</b>	<b>GOTOVINSKE ISPLATE</b>		
4.1.	sa platnog računa/štednog uloga		Bez naknade
4.2.	sa namenskih računa za kupovinu/prodaju HOV		Bez naknade
<b>5</b>	<b>BEZGOTOVINSKI PRENOS NOVČANIH SREDSTAVA U DINARIMA U REPUBLICI SRBIJI</b>		
5.1.	<b><i>Na šalteru Banke interne transakcije</i></b>		
5.1.1.	Nalog za prenos na račune pravnih lica u ALTA Banci	0.50%	min. 50,00 RSD max 5.000,00 RSD
5.1.2.	Nalog za prenos na račune pravnih lica u ALTA Banci– hitan/instant platni nalog	0.50%	min. 50,00 RSD max 5.000,00 RSD
5.1.3.	Nalog za prenos između računa fizičkih lica u okviru ALTA Banke		Bez naknade

5.2.	<b>Eksterne transakcije</b>		
5.2.1.	Nalog za prenos na račune fizičkih i pravnih lica kod druge Banke	0.60%	min. 60,00 RSD max 6.000,00 RSD
5.2.2.	Nalog za prenos na račune fizičkih i pravnih lica kod druge Banke - hitan/instant platni nalog	0.60%	min. 60,00 RSD max 6.000,00 RSD
5.2.3.	Po osnovu donacija u humanitarne svrhe		Bez naknade
<b>6</b>	<b>KORIŠĆENJEM ULUGE ELEKTRONSKOG I ILI MOBILNOG BANKARSTVA</b>		
6.1.	<b>Interne transakcije</b>		
6.1.1.	na račune fizičkih i pravnih lica		Bez naknade
6.2.	<b>Eksterne transakcije</b>		
6.2.1.	na račune fizičkih i pravnih lica koji nisu klijenti Banke, osim za plaćanje računa Infostana koji su bez naknade		20 RSD
6.2.2.	na račune fizičkih i pravnih lica koji nisu klijenti Banke, osim za plaćanje računa Infostana koji su bez naknade - hitan/ instant platni nalog		20 RSD
<b>7</b>	<b>ELEKTRONSKO BANKARSTVO</b>		
7.1.	Uključenje u Home-banking		Bez naknade
7.2.	Naknada za korišćenje servisa Home-banking		Bez naknade
<b>8</b>	<b>MOBILNO BANKARSTVO</b>		
8.1.	Uključenje u M-banking		Bez naknade
8.2.	Naknada za korišćenje servisa M-banking		Bez naknade
<b>9</b>	<b>TRAJNI NALOG / DIREKTNO ZADUŽENJE</b>		
9.1.	Uspostavljanje trajnog naloga/direktnog zaduženja		Bez naknade
9.2.	<b>Troškovi izvršenja trajnog naloga / direktnog zaduženja</b>		
9.2.1.	na račune fizičkih i pravnih lica koji su klijenti Banke		Bez naknade
9.2.2.	na račune fizičkih i pravnih lica koja nisu klijenti Banke		Bez naknade
9.2.3.	Troškovi izvršenja trajnog naloga / direktnog zaduženja sa valutnom klauzulom		Bez naknade
<b>10</b>	<b>IZDAVANJE ČEKOVA</b>		
10.1	Izdavanje čekovnih blanketa		Bez naknade
<b>11</b>	<b>DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA</b>		
11.1	Naknada za odobravanje dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu		Bez naknade
<b>12</b>	<b>OSTALE USLUGE</b>		
12.1.	Otvaranje, vođenje i gašenje štednog uloga		Bez naknade
12.2	Naknada za izdavanje i zamena štedne knjižice usled popunjenosti		Bez naknade
12.3	Zamena štedne knjižice usled oštećenja, gubitka ili krađe		300,00 RSD
12.4	Zamena oštećenih i vanoptičajnih novčanica i kovanica RSD		Bez naknade
12.5	Neosnovana reklamacija u dinarskom platnom prometu		300,00 RSD
12.6	Izrada redovnog izvoda tekućeg računa – jednom mesečno		Bez naknade
12.7	Izrada vanrednog izvoda i pregleda po partiji tekućeg računa		100,00 RSD
12.8.	Slanje opomene za neizmireno dugovanje		250,00 RSD



12.9.	Slanje opomene pred utuženje		400,00 RSD
12.10.	Isplata čeka druge banke		3% po međubankarskom sporazumu
<b>13</b>	<b>Izdavanje potvrda na zahtev klijenta</b>		
13.1	Potvrda o prometu na računima		300,00 RSD
13.2	Potvrda o transakcijama izvršenim u vezi sa kupoprodajom nekretnina		1.000,00 RSD
13.3	Potvrda o transakcijama izvršenim u vezi sa kupoprodajom nekretnina finansiranih		Bez naknade
13.4	Potvrda o izvršenoj transakciji (osim za transakcije izvršene elektronskim putem)		100,00 RSD
13.5	Potvrda o izvršenoj transakciji Home/M-banking		Bez naknade
13.6.	Ostale potvrde		300,00 RSD
13.7.	Potvrda o stanju duga po kreditima, kreditnim karticama i dozvoljenom prekoračenju		1.000,00 RSD
<b>III POSLOVANJE SA HOV</b>			
<b>1</b>	<b>Otvaranje i vođenje namenskih računa za HOV</b>		
1.1.	Otvaranje i vođenje namenskih računa za kupovinu i prodaju HOV		Bez naknade
1.2.	Gašenje namenskih računa za kupovinu i prodaju HOV		Bez naknade
<b>2</b>	<b>Saldiranje transakcija HOV</b>		
2.1.	Saldiranje transakcija kupovine/prodaje u dinarima - fizička lica		0,20% po transakciji
2.2	Saldiranje transakcija kupovine/prodaje u devizama - fizička lica		0,20% po transakciji
<b>IV POSLOVANJE SA PLATNIM KARTICAMA</b>			
<b>1</b>	<b>Izdavanje/reizdavanje debitnih platnih kartica</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
1.1.	DinaCard kartica	Bez naknade	Bez naknade
1.2.	Visa platna kartica	Bez naknade	Bez naknade
<b>2</b>	<b>Izdavanje/reizdavanje kreditnih kartica</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
2.1.	DinaCard kreditna kartica - prilikom izdavanja / reizdavanja	500,00 RSD	500,00 RSD
2.2.	Supernova DinaCard kreditna kartica	500,00 RSD	500,00 RSD
2.3.	Visa Classic kartica	1.200,00 RSD	500,00 RSD
2.4.	Supernova Visa Classic kartica	1.200,00 RSD	500,00 RSD
<b>3</b>	<b>Izdavanje/reizdavanje internet kartica</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
3.1.	Visa Virtuon kartica	100 RSD	ne izdaje se
3.2.	Izdavanje platnih kartica po hitnom postupku	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
3.2.1.	DinaCard platna kartica	500,00 RSD	500,00 RSD
3.2.2.	Visa platna kartica	1.000,00 RSD	500,00 RSD
<b>4</b>	<b>Zamena kartice po zahtevu korisnika</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
4.1.	DinaCard platna kartica	500,00 RSD	500,00 RSD
4.2.	Visa platna kartica	600,00 RSD	600,00 RSD

<b>5</b>	<b>Naknada za blokadu kartice usled gubitka/krađe</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
5.1.	DinaCard platna kartica	200,00 RSD	200,00 RSD
5.2.	Visa platna kartica	400,00 RSD	400,00 RSD
<b>6</b>	<b>Naknada za karticu zadržanu na bankomatu u zemlji</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
6.1.	DinaCard platna kartica	300,00 RSD	300,00 RSD
6.2.	Visa platna kartica	300,00 RSD	300,00 RSD
<b>7</b>	<b>Gašenje platnih kartica</b>	<b>osnovna</b>	<b>dodatna</b>
7.1.	DinaCard platna kartica	Bez naknade	Bez naknade
7.2.	Visa platna kartica	Bez naknade	Bez naknade
<b>8</b>	<b>Naknada za blokadu kreditne kartice usled kašnjenja u izmirivanju obaveza</b>		
8.1.	DinaCard kreditna kartica		500,00 RSD
8.2.	Supernova DinaCard kreditna kartica		500,00 RSD
8.3.	Visa Classic kartica		500,00 RSD
8.4.	Supernova Visa Classic kartica		500,00 RSD
<b>9</b>	<b>Naknada za izmenu modela i/ili limita kreditne kartica</b>		
9.1.	DinaCard kreditna kartica		500,00 RSD
9.2.	Visa Classic kartica		500,00 RSD
<b>10</b>	<b>Periodična članarina za korišćenje debitne kartice</b>		
10.1.	DinaCard debitne platne kartica		Bez naknade
10.2.	Visa electron debitne platne kartice		Bez naknade
<b>11</b>	<b>Periodični troškovi za korišćenje kreditne kartice</b>		
11.1.	Periodična članarina za korišćenje DinaCard /VISA Classic kreditne kartice		Bez naknade
11.2.	Periodična članarina za korišćenje Supernova DinaCard/VISA Classic kreditna		Bez naknade
11.3.	Naknada za održavanje DinaCard /VISA Classic kreditnog računa kartice		mesečno 200,00 RSD
11.4.	Naknada za održavanje Supernova DinaCard/VISA Classic kreditnog računa kartice		Bez naknade
<b>12</b>	<b>Dostava izvoda</b>		
12.1.	Na kućnu adresu		50,00 RSD mesečno
12.2.	Na šalteru Banke		Bez naknade
12.3.	Putem e-maila		Bez naknade
<b>13</b>	<b>Štampanje vanrednog izvoda na zahtev klijenta</b>		100,00 RSD
<b>14</b>	<b>Slanje opomena za neizmirene obaveze po kreditnoj kartici</b>		
14.1.	Opomena za neizmirene obaveze po kreditnoj kartici		250,00 RSD
14.2.	Opomena pred trajnu blokadu-utuženje		400,00 RSD
<b>15</b>	<b>Limiti</b>		
<b>15.1.</b>	<b>Limiti za transakcije u domaćoj valuti</b>		
15.1.1.	Za podizanje gotovine	Do visine iznosa sredstava na tekućem računu a max.do	250.000 RSD dnevno
15.1.2.	Za plaćanje roba i usluga	Do visine iznosa sredstava na tekućem računu a max.do	500.000 RSD dnevno

<b>15.2.</b>	<b>Limiti za transakcije u stranoj valuti kartice</b>		
15.2.1.	Za podizanje gotovine	Do visine iznosa sredstava na deviznom računu/visine odobrenog limita; max 250 EUR po transakciji na ATM-u, max 500 EUR po transakciji na šalteru , max 1.000 EUR dnevno.	
15.2.2.	Za plaćanje roba i usluga	Do visine iznosa sredstava na deviznom računu/visine odobrenog limita;	
<b>15.3.</b>	<b>Limiti za transakcije internet karticom Visa Virtuon</b>		
15.3.1.	Dnevni limit za plaćanje roba i usluga	EUR 2.000 ili protivvrednost u RSD	
<b>16</b>	<b>Isplata gotovog novca korišćenjem platne kartice u mreži Banke</b>	<b>Debitne</b>	<b>Kreditne</b>
<b>16.1.</b>	<b>Bankomati</b>		
16.1.1.	DinaCard platna kartica	Bez naknade	1.5% min 50 RSD
16.1.2.	Visa platna kartica	Bez naknade	2.0% min 50 RSD
<b>16.2.</b>	<b>Šalteri</b>		
16.2.1.	DinaCard platna kartica	Bez naknade	2.0% min 100 RSD
16.2.2.	Visa platna kartica	Bez naknade	3.0% min 100 RSD
<b>17</b>	<b>Isplata gotovog novca korišćenjem platne kartice u zemlji - druge banke</b>	<b>Debitne</b>	<b>Kreditne</b>
<b>17.1.</b>	<b>Bankomati</b>		
17.1.1.	DinaCard platna kartica	2.0% min 30 RSD	2.5% min 100 RSD
17.1.2.	Visa platna kartica	2.25% min 30 RSD	3.0 % min 100 RSD
<b>17.2.</b>	<b>Šalteri</b>		
17.2.1.	DinaCard platna kartica	2% min 30 RSD	3.0% min 150 RSD
17.2.2.	Visa platna kartica	2.33% min 30 RSD	3.5% min 200 RSD
<b>18</b>	<b>Isplata gotovog novca korišćenjem platne kartice u inostranstvu</b>	<b>Debitne</b>	<b>Kreditne</b>
<b>18.1.</b>	<b>Bankomati</b>		
	Visa platna kartica (debitna i kreditna)	3,0 EUR	3.0 % min 3 EUR
<b>18.2.</b>	<b>Šalteri</b>		
	Visa platna kartica (debitna i kreditna)	5,0 EUR	3.5% min 5 EUR
<b>19</b>	<b>Plaćanje platnom karticom na prodajnom mestu trgovca</b>	<b>Debitne</b>	<b>Kreditne</b>
19.1.	Po izvršenoj transakciji za plaćanje roba i usluga u zemlji DinaCard platna kartica/	Bez naknade	Bez naknade
19.2.	Po izvršenoj transakciji za plaćanje roba i usluga u inostranstvu Visa platna kartica	Bez naknade	Bez naknade
<b>20</b>	<b>Naknade po transakciji sa internet karticom Visa Virtuon</b>		
20.1.	Transakcije u RSD		Bez naknade
20.2.	Transakcije u stranoj valuti		Bez naknade

## IV KREDITI I GARANCIJE FIZIČKIM LICIMA

1 KREDITI		
1.1.	Naknada za odobrenje kreditnog zahteva	Do 2,5%
1.2.	Preвременa otplata kredita	u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih
1.3.	Zahtev za zamenu nepokretnosti koja je predmet hipoteke	2.000,00 RSD
1.4.	Zahtev za zamenu žiranta	500,00 RSD
1.5.	Prenos kredita sa korisnika na žiranta	200,00 RSD
1.6.	Izdavanje obaveštenja o stanju duga po kreditu - šestomesečno	Bez naknade
1.7.	Izdavanje obaveštenja o stanju duga po kreditu na lični zahtev	600,00 RSD
1.8.	Slanje pisane opomene	
	korisniku kredita	200,00 RSD
	žirantu	200,00 RSD
1.9.	Slanje pisane opomene pred utuženje	
	korisniku kredita	400,00 RSD
	žirantu	400,00 RSD
1.10.	Izrada izveštaja Kreditnog biroa	po Odluci o visini naknada UBS
2 GARANCIJE		
2.1. Činidbene garancije sa pokrićem		
2.1.1.	Za učestvovanje na aukcijama, tenderima, licitacijama	0,2% jednokratno tromesečno unapred min. 3.000,00 RSD
2.1.2.	Za dobro izvršenje posla	0,2% jednokratno tromesečno unapred min. 3.000,00 RSD
2.1.3.	Ostale	0,2% jednokratno tromesečno unapred min. 3.000,00 RSD
2.2. Platve garancije sa pokrićem		
2.2.1.	Za povraćaj kredita	0,6% jednokratno tromesečno unapred min. 3.000,00 RSD
2.2.2.	Za obezbeđenje plaćanja	0,6% jednokratno tromesečno unapred min. 3.000,00 RSD
2.2.3.	Ostale	0,6% jednokratno tromesečno unapred min. 3.000,00 RSD

**D. TREZORSKI POSLOVI**

<b>1</b>	<b>IZNAJMLJIVANJE ( ZAKUP) SEFOVA- REZIDENT I</b>	<b>1 mesec</b>	<b>12 meseci</b>
<b>1.1.</b>	<b>Dimenzija 60 x 300 x 400 mm</b>		
1.1.1.	Zakup za fizička lica (rezident i nerezident)	530,00 RSD	4.200,00 RSD
1.1.2.	Zakup za pravna lica (rezident i nerezident)	1.060,00 RSD	8.400,00 RSD
<b>1.2.</b>	<b>Dimenzija 120 x 300 x 400 mm</b>		
	<b>Dimenzija 140 x 300 x 400 mm</b>		
1.2.1.	Zakup za fizička lica (rezident i nerezident)	760,00 RSD	6.600,00 RSD
1.2.2.	Zakup za pravna lica (rezident i nerezident)	1.560,00 RSD	13.200,00 RSD
<b>1.3.</b>	<b>Dimenzija 220 x 300 x 400 mm</b>		
	<b>Dimenzija 240 x 300 x 400 mm</b>		
1.3.1.	Zakup za fizička lica (rezident i nerezident)	930,00 RSD	8.000,00 RSD
1.3.2.	Zakup za pravna lica (rezident i nerezident)	1.860,00 RSD	16.000,00 RSD
<b>1.4.</b>	<b>Dimenzija 360 x 300 x 400 mm</b>		
1.4.1.	Zakup za fizička lica (rezident i nerezident)	1.300,00 RSD	11.500,00 RSD
1.4.2.	Zakup za pravna lica (rezident i nerezident)	2.600,00 RSD	23.000,00 RSD
<b>2</b>	<b>OSTALE NAKNADE IZ POSLOVANJA SA SEFOVIMA</b>		
2.1.	Zamena brave na sefu		500 RSD + 110,00 EUR
2.2.	Komisijsko otvaranje sefa i montiranje nove brave		500 RSD + 122,00 EUR
2.3.	Otvaranje sefa po sudskom rešenju		500 RSD + 122,00 EUR + troškovi suda
<b>3</b>	<b>OSTAVE</b>		
3.1.	Otvorene ostave	0,10% mesečno	min 200,00 RSD
3.2.	Zatvorene ostave sa oznakom vrednosti	0,15% mesečno	min 250,00 RSD
3.3.	Zatvorene ostave bez oznake vrednosti	mesečno	500,00 RSD
3.4.	Zapečaćene omotnice sa rezervnim ključevima	mesečno po ostavi	100,00 RSD
3.5.	Ostava efektivnog stranog novca	0,20% mesečno	min 200,00 RSD
3.6.	Specijalna ostava sa dragocenostima	prema ugovoru	min 1.000,00 RSD mesečno
<b>4</b>	<b>NAPOMENE UZ TARIFNE STAVOVE (1.1. – 3.6.)</b>		
4.1.	Sve naknade naplaćuju se unapred.		
4.2.	U iznos naknada uračunat je PDV.		
4.3.	Naknade iz tarifnog stava 2. izražene u EUR plaćaju se u dinarskoj protivvrednosti obračunatoj prema srednjem kursu Narodne banke Srbije		

## **E. ZAJEDNIČKE ODREDBE**

Izvršni odbor Banke u pojedinim slučajevima, koji su od interesa za Banku može da odstupa od ove Tarife i da u dogovoru sa poslovnim partnerom ugovori niže, odnosno više tarifne stavove.

U slučajevima regulisanim zakonskim propisima, odlukama nadležnih organa i multilateralnim i bilateralnim sporazumima primenjivaće se visina naknade utvrđena tim aktom.

Banka može naplatiti i druge stvarne troškove koji nisu obuhvaćeni ovom Tarifom, ukoliko je to regulisano posebnim ugovorom zaključenim između Banke i korisnika usluga.

Naknade se naplaćuju od korisnika usluga, osim ako ugovorom između Banke i korisnika usluga ili trećeg lica nije drugačije ugovoreno.

Za usluge koje nisu obuhvaćene ovom Tarifom naknada, a pojave se u poslovanju Banke, naknada se utvrđuje ugovorom između korisnika usluge i Banke na osnovu prethodno donete Odluke nadležnog organa Banke.

Naknade prikazane u Tarifi su standardne i ne odnose se na promotivne ponude i promotivne proizvode.