

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA  
ALTA BANKE A.D. BEOGRAD**

U primeni od 20.03.2023. godine

Beograd, 28.02.2023. godine

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ALTA BANKE AD BEOGRAD SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA**

### **1 UVOD**

Ovim Opštim uslovima poslovanja ALTA banke a.d. Beograd sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) određuju se standardni uslovi poslovanja ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), koji se primenjuju u radu sa korisnicima finansijskih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (u daljem tekstu: Korisnik finansijskih usluga), koji koriste finansijske usluge Banke ili su se obratili Banci radi korišćenja istih.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju standardne uslove poslovanja koje Banka primenjuje u poslovanju sa Korisnicima finansijskih usluga, osim platnih usluga koje su definisane Opštim uslovima pružanja platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd. Opšti uslovi obuhvataju i akta kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje klijentu povodom pružanja usluga koji su predmet ovih Opštih uslova poslovanja (npr. Tarifa naknada za usluge).

Cilj donošenja ovih Opštih uslova je da se obezbedi primena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisnicima finansijskih usluga. Pored ovih 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 u kojima pruža svoje usluge klijentima i na internet stranici Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs), i sledeća dokumenta:

- kursnu listu;
- obaveštenja o visini referentnih vrednosti koje predstavljaju deo promenljivih kamatnih stopa, ukoliko se primenjuju;
- obaveštenje o osiguranju depozita fizičkih lica saglasno zakonskim propisima;
- Tarifu naknada za usluge Banke;
- Listu reprezentativnih usluga;
- Pregled usluga i naknada za korisnika platnih usluga;
- druga akta Banke od značaja za ostvarivanje poslovnog odnosa sa Bankom, predviđena važećim propisima.

Korisnik finansijskih usluga, može se obratiti Banci pisanim putem 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, ili na konkretan poslovni odnos između Banke i Korisnika finansijskih usluga.

### **1.1 Definicije**

**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 br. 23787101, u skladu sa Zakonom o bankama. Internet stranica Banke, dostupna je na adresi <http://www.altabanka.rs>.

**Narodna banka Srbije** (u daljem tekstu: NBS), ulica Kralja Petra 12, Beograd, vrši kontrolu nad poslovanjem Banke.

**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.

**Fizičko lice** 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.

**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 zakonima;

**Poljoprivrednik** u smislu ovih opštih uslova podrazumeva se fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom.

**Porodično poljoprivredno gazdinstvo** je 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.

## **1.2 Objavlivanje opštih uslova Banke**

Opšti uslovi 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.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs). Smatra se da je Korisnik finansijskih usluga upoznat sa sadržinom Opštih uslova poslovanja Banke, koji su objavljeni na navedeni način.

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

## **1.3 Primena Opštih uslova**

Opšti uslovi primenjuju se na odnose između Banke i Korisnika finansijskih usluga, ukoliko je Korisniku finansijskih usluga omogućeno da se s njima upozna na način predviđen u prethodnoj tački.

Potpisom ugovora, pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane Korisnika finansijskih usluga, Korisnik finansijskih usluga potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima, da je sa njima saglasan i da su oni sastavni deo ugovora zaključenog između Korisnika finansijskih usluga i Banke.

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

## **1.4 Odnos između važećih propisa, ugovora zaključenog sa Korisnikom, Opštih uslova i drugih akata Banke**

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

## **1.5 Odnos Banke i Korisnika finansijskih usluga**

Banka će posebnu pažnju posvetiti stvaranju uslova da Korisnik finansijskih usluga i 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 Korisniku finansijskih usluga.

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

Banka ovim Opštim uslovima određuje standardne uslove poslovanja i utvrđuje minimalne uslove poslovanja pod kojima plasira proizvode napred navedenim kategorijama Korisnika finansijskih usluga.

Poslovni odnos između Banke i Korisnika finansijskih usluga regulisan je ugovorom koji se zaključuje saglasnošću volja ugovornih strana u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

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

Banka ima diskreciono pravo da slobodno izvrši izbor Korisnika finansijskih usluga sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i mogućnost da odbije zaključenje ugovora, odnosno stupanje u poslovni odnos, bez obaveze davanja posebnog obrazloženja, osim kada je to predviđeno važećim propisima.

Banka ima pravo da ne prihvati zaključenje ugovora i/ili pružanje finansijskih usluga Korisniku finansijskih usluga. Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika finansijskih 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.

Banka je ovlašćena da raspoláže sredstvima na računima Korisnika finansijskih usluga, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama Suda i drugog državnog organa i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

Banka ima pravo da zaduži sve račune Korisnika finansijskih usluga, bez obzira u kojoj valuti su ti računi, u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima od Korisnika finansijskih usluga i s tim u vezi nastalim troškovima. Ukoliko Banka namiruje svoja potraživanja sa deviznih računa Korisnika finansijskih usluga prethodno će izvršiti konverziju sredstava na računu u neophodnom iznosu uz primenu važećeg srednjeg kursa NBS za devize na dan zaduženja računa.

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

Banka podatke o Korisniku finansijskih usluga koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, imejl adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik finansijskih usluga dostavio Banci prilikom uspostavljanja ili kasnije tokom trajanja poslovne saradnje, može koristiti radi dostavljanja obaveštenja Korisniku finansijskih usluga o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije, uz poštovanje odredaba propisa koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti. Korisnik finansijskih usluga može pisanim putem obavestiti Banku da ne želi da njegovi podaci budu korišćeni u svrhu predviđenu ovim stavom. Banka će nakon prijema obaveštenja prestati sa obradom podataka Korisnika u napred navedene svrhe.

Banka može izvršiti promenu u svojoj bazi podataka vezanih za Korisnika finansijskih usluga i samo na osnovu informacije dobijene iz službenih registara u čiju autentičnost nije imala razloga da sumnja.

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

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

Banka je u obavezi da u poslovnim prostorijama u kojima Korisnicima finansijskih usluga nudi usluge, kao i na Internet stranici, drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata kamatne stope, koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa i dr.).

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

Banka je u obavezi da obaveštava Korisnika finansijskih usluga 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 Korisnik finansijskih usluga koristi usluge i proizvode Banke.

Banka nije odgovorna za štetu u sledećim slučajevima:

- ukoliko šteta nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i drugo ili usled drugih okolnosti na koje Banka 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 Korisnika finansijskih usluga učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke;
- ako je šteta nastala usled nepoštovanja zakona i podzakonskih akata od strane Korisnika finansijskih usluga;
- ako šteta nastane kao posledica radnji koje je preduzeo Korisnik finansijskih usluga ne pridržavajući se ovih Opštih uslova, ugovora koji je zaključen sa Bankom, naloga/instrukcija Banke;
- ako je šteta nastala usled toga što je Banka preduzimala radnje u skladu sa važećim propisima;
- ako je šteta nastala usled materijalnih (kvalitativnih i kvantitativnih) i pravnih nedostataka stvari usluga čiju kupovinu Banka kreditira;
- prouzrokovanu Korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih i/ili nejasnih i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija (npr. pogrešan broj računa i sl.) dobijenih od Korisnika finansijskih usluga i/ili ovlašćenih lica.

## **2.1 Bankarska tajna/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 Korisnik finansijskih usluga ove ili druge banke, podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima, kao i drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa Korisnikom finansijskih usluga.

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 Korisnika finansijskih usluga, 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 Korisnici finansijskih usluga i Banke, kao i podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza Korisnik finansijskih usluga prema Banci.

Banka može lične podatke Korisnik finansijskih usluga (ime i prezime, matični broj, broj lične karte, pasoša, kontakt podatke telefona, e – mail, i druge lične podatke), podatke o potraživanjima i obavezama, bilansna i vanbilansna stanja, kao i druge podatke koje je Korisnik dostavio, dostaviti regulatornim telima i državnim organima kojima je Banka dužna da dostavi podatke u skladu sa važećim propisima, Kreditnom birou pri Udruženju banaka Srbije, Privrednoj komori Srbije – Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, Forumu za sprečavanje zloupotreba platnih kartica, Forumu za prevenciju zloupotreba u platnom prometu, drugim bankama, akcionarima, organima upravljanja i zaposlenima Banke, licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji i ugovore koji regulišu postupanje sa poverljivim podacima, koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim

odnosom Banke i Korisnika, licima kojima je zbog prirode posla koji obavljaju neophodan pristup takvim podacima (npr.: spoljni revizori, lica zadužena za naplatu potraživanja Banke i dr.), odnosno društvima za osiguranje sa kojima Banka u svojstvu ugovarača osiguranja ugovara osiguranje Korisnika u vezi sa proizvodom Banke za koji Korisnik podnosi zahtev.

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 suprotno 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 Korisniku finansijskih uslugau koji se smatraju bankarskom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje, odnosno Korisnika finansijskih usluga, 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 Korisnika finansijskih usluga 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 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 i u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih i multilateralnih sporazuma, 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.

Korisnik finansijskih usluga 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 Korisnik finansijskih usluga dostavio Banci, a koje su neophodne za donošenje odluke o odobravanju plasmana.

## **2.2 Zaštita podataka o ličnosti**

Banka, u skladu sa propisima kojima su regulisani zaštita podataka o ličnosti, poslovanje banaka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugim važećim propisima obrađuje i koristi lične podatke Korisnika finansijskih usluga.

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja poslovne delatnosti uz postojanje odgovarajućeg zakonskog osnova:

- Obrada radi izvršavanja obaveza iz ugovornog odnosa, odnosno pripreme zaključenja ugovora;
- Obrada radi izvršavanja obaveza Banke;
- Obrada na osnovu informisanog pristanka lica čiji se podaci obrađuju, uz prethodno obaveštavanje lica čiji se podaci obrađuju o svim bitnim aspektima obrade;
- Obrada radi ostvarivanja legitimnog interesa Banke i legitimnog interesa trećih lica.

Banka upoznaje Korisnika finansijskih usluga sa svim relevantnim informacijama u vezi sa obradom podataka o ličnosti putem Opšte informacije o obradi podataka o ličnosti dostupne na Internet prezentaciji <https://www.altabanka.rs> i u ekspoziturama Banke. Banka prikuplja podatke o ličnosti na osnovu zakonskih ovlašćenja i na osnovu saglasnosti/pristanka lica u skladu sa propisanim uslovima izraženu u pismenoj ili elektronskoj formi. Pristanak na

obradu podataka se može opozvati ukoliko se obrada vrši isključivo na osnovu pristanka, pri čemu će se Korisniku finansijskih usluga ukazati na eventualne posledice.

Banka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ima pravo da:

- Informacije i podatke koje se odnose na Klijenta (ime, prezime, datum rođenja, adresa prebivališta, imejl) o poslovnom odnosu sa Bankom, dostavi Narodnoj banci Srbije, Kreditnom biou, organima i licima kojima je Banka dužna da dostavi te podatke u skladu sa zakonskim obavezama, obrađivačima sa kojima je Banka zaključila Ugovor o obradi podataka o ličnosti i drugim licima koja zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima (kao što su Forum za prevenciju prevara u kreditnim poslovima Privredna komora Srbije, Nacionalna korporacija za osiguranje stambenih kredita i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i klijenta.
- vrši obradu podataka o ličnosti u cilju pripreme i realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Klijenta, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.

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.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke koji se odnose na klijente radi sprečavanja, ispitivanja i otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršavanjem transakcija i korišćenjem platnih usluga. Banka radi zaštite, bezbednosti i sigurnosti snima klijente u ekspoziturama i na mestima gde se nalaze bankomati o čemu postoje istaknuta obaveštenja na svim mestima na kojima se vrši snimanje radi informisanja klijenata o snimanju i obezbeđenja njihove saglasnosti stupanjem na mesto koje se snima.

Banka će prikupljene podatke o ličnosti radi izvršenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa obrađivati dok traje poslovni odnos Banke sa licem na koje se podaci odnose, izuzev kada je Banka u obavezi da podatke čuva i ograničeno vreme nakon okončanja poslovne saradnje sa licem na koje se podaci odnose, pristanka lica na koje se podaci odnose ili legitimnog interesa Banke (npr. u slučaju eventualnog pravnog spora lica na koje se podaci odnose i Banke). Podaci o ličnosti koji se obrađuju isključivo po osnovu pristanka/saglasnosti lica na koje se ti podaci odnose, obrađuju se samo u onom roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade za koju je pristanak dat, odnosno do opoziva pristanka od strane lica na koje se podaci odnose.

Lice čije podatke o ličnosti Banka obrađuje ima pravo na pristup svim svojim podacima o ličnosti, njihovu ispravku, dopunu, brisanje ako ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor. Lice na koje se podaci odnose ima pravo u svakom trenutku da povuče svoj pristanak. Povlačenje pristanka/saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja

Ostvarivanje svojih prava Korisnik finansijskih usluga vrši podnošenjem zahteva, na koji Banka odgovara u roku od 30 dana, koji može biti produžen na 60 dana ukoliko je to neophodno. Korisnik finansijskih usluga može uputiti prigovor Banci, a ukoliko smatra da je obrada podataka izvršena suprotno odredbama Zakona, može podneti pritužbu Povereniku.

Banka u skladu sa i saglasnošću Korisnika može preuzeti 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 po istom proizvodu, smatraće se da Banka isti može pribaviti na osnovu inicijalne saglasnosti Korisnika finansijskih usluga, bez pribavljanja nove saglasnosti Korisnika finansijskih usluga. Korisnik finansijskih usluga datu saglasnost može povući preko bilo koje banke, o čemu je dužan da pisanim putem obavesti Banku. Podaci dobijeni iz izveštaja Kreditnog biroa su jedan od neophodnih elemenata za procenu kreditne sposobnosti Korisnika finansijskih usluga.

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

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

Korisnik finansijskih usluga može u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja kojom je prema mišljenju korisnika povređeno njegovo pravo ili pravni interes, da podnese prigovor u pismenoj formi u prostorijama Banke, poštom, putem elektronske pošte na adresu: [prigovori@altabanka.rs](mailto:prigovori@altabanka.rs), kao i elektronskim putem peko odgovarajuće forme na početnoj stranici internet prezentacije Banke.

Korisnik finansijskih usluga ima pravo na prigovor na rad Banke ukoliko smatra da se ista ne pridržava odredbi zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora.

Prigovor treba da sadrži podatke Korisnika finansijskih usluga iz kojih se nesumnjivo može utvrditi njegov identitet i odnos sa Bankom, kao i razloge za podnošenje prigovora. Ukoliko Korisnik finansijskih usluga prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik finansijskih usluga ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Banci i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru i kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podacima koji se na njega odnose, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojima se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojima se uređuju platne usluge.

Banka će sa dužnom pažnjom razmotriti navode iz primljenog prigovora i korisniku dostavi odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, 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 15 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 na prigovor da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka ne naplaćuje Korisniku finansijskih usluga – podnosiocu prigovora naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

#### **3.2 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 na prigovor, odnosno od proteka roka za dostavljanje odgovora, da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije radi rešenja sporne situacije, na navedene adrese:

- elektronskim putem preko veb forme na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije, deo: Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje ili
- pisanim putem na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, ul. Nemanjina 17, 11000 Beograd ili 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.

#### **3.3 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 posredovanja.

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.

Davalac sredstava obezbeđenja ima sva prethodno navedena prava, kao i Korisnik finansijskih usluga.

### **3.4 Obaveze i odgovornosti Korisnika finansijskih usluga**

Korisnik finansijskih usluga je obavezan da, pre zaključenja ugovora sa Bankom, pročita Opšte uslove, odredbe ugovora i/ili aneksa ugovora.

Korisnik finansijskih usluga Banke je dužan da u roku od 3 (tri) dana, bez odlaganja obavesti Banku o promenama prebivališta/boravišta/sedišta, imena i prezimena, kao i promenama upisa u nadležni registar. Lica iz ovog stava dužna su da obaveste Banku i o svim drugim promenama koje utiču, ili bi mogle uticati, na odnos Korisnika finansijskih usluga i Banke, kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke prema Korisniku finansijskih usluga, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Posledice neizvršenja obaveza iz ove tačke, snosi Korisnik finansijskih usluga.

Korisnik finansijskih usluga 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.

Korisnik finansijskih usluga je obavezan da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa sa Bankom. Prilikom uspostavljanja i u toku trajanja poslovnog odnosa, Korisnik finansijskih usluga je obavezan da Banci dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, ugovorom i Opštim uslovima.

Dokumentacija koju Korisnik finansijskih usluga dostavlja Banci, ukoliko ugovorom, aktima Banke i važećim propisima nije drugačije predviđeno, dostavlja se:

- u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu, u zavisnosti od dokumenta koji se dostavlja;
- 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, ukoliko je ista neophodna u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave.

Korisnik finansijskih usluga i Banka su dužni da, po zahtevu i u rokovima koje odredi Banka, periodično ažuriraju dokumentaciju dostavljenu Banci kako bi Banka mogla da sprovede mere poznavanja i praćenja stranke, u skladu sa odredbama propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma. Ukoliko nije u mogućnosti da sprovede radnje poznavanja i praćenja stranke propisane zakonom, Banka će biti u obavezi da odbije izvršenje transakcije i/ili da raskine poslovni odnos s Korisnikom finansijskih usluga. Ukoliko Korisnik finansijskih usluga promeni podatke o e-mail adresi odnosno broju telefona, a o toj promeni ne obavesti odmah Banku, kao dan dostave se uzima dan kada je Banka prvi put pokušala dostavu na osnovu poslednjeg podatka o kontaktima Korisnika, koji je Korisnik finansijskih usluga dostavio Banci. Ukoliko Korisnik finansijskih usluga ne želi ili nema mogućnosti da mu obaveštenja budu dostavljena na drugi način, Banka će dostavljanje obaveštenja izvršiti na šalteru Banke, a Korisnik finansijskih usluga je u obavezi da obaveštenja preuzme lično na način naveden u ovom stavu. Obaveštenje dostavljeno na ovaj način smatra se uredno dostavljenim.

Nalozi koje Korisnik finansijskih usluga dostavlja Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Za štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga Korisnika finansijskih usluga, odgovoran je Korisnik finansijskih usluga.

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

Ukoliko, saglasno ugovornom odnosu, Korisnik finansijskih usluga ne primi dokumenata od Banke u predviđenom roku (izvod po tekućem ili drugom računu, razne obračune i slično), dužan je da o tome obavesti Banku. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka njenog dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavještena, ili ukoliko je kašnjenje izazvano razlozima na koje Banka nije mogla da utiče.

#### **4 OGLAŠAVANJE**

Banka je dužna da pri oglašavanju depozitnih i kreditnih poslova navede reprezentativni primer koji sadrži podatke predviđene važećim propisima.

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

Oglašavanjem se smatra oglašavanje u smislu propisa kojim se uređuje oglašavanje - oglašavanje u sredstvima javnog informisanja i u prostorijama Banke, u formi brošura, reklamnih letaka i sličnih materijala, odnosno na Internet stranici Banke.

Ako se oglašava kredit, dozvoljeno prekoračenje računa ili kreditna kartica čija je nominalna kamatna stopa 0%, Banka je dužna da naznači i sve uslove pod kojima se odobravaju taj kredit/dozvoljeno prekoračenje računa/kreditna kartica.

Pri oglašavanju, Banka neće koristiti izraze kojima se kredit, dozvoljeno prekoračenje računa ili kreditna kartica označavaju besplatnim ili slične izraze, ako je odobrenje tog kredita, dozvoljenog prekoračenja računa/kreditne kartice uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čim što predstavlja trošak za Korisnika ili stvara drugu obavezu.

#### **5 KORESPONDENCIJA SA KORISNIKOM FINANSIJSKIH USLUGA**

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da mu Banka :

- bez naknade šestomesečno izda obavještenja o stanju duga po kreditnom proizvodu, u pisanoj formi, putem pošte, elektronske pošte, putem drugih trajnih nosača podataka ili u ekspozituri Banke.
- jedanput godišnje besplatno izda plan otplate kredita, na njegov zahtev.

Navedene informacije, kao i sva druga obavještenja, Banka dostavlja Korisniku finansijskih usluga na poslednju poznatu adresu stanovanja, na imejl adresu ili broj telefona koji je Korisnik finansijskih usluga naveo, odnosno na ugovoreni način. Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu zbog nemogućnosti dostavljanja informacija i obavještenja, ukoliko je Korisnik finansijskih usluga dostavio pogrešnu adresu pogrešnu imejl adresu ili broj mobilnog telefona ili druge kontakt podatke.

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

- predaje pošiljke poštanskom operateru za slanje preporučenom ili običnom poštom;
- predaje pošiljke privrednom subjektu koje je registrovano za vršenje dostave;
- upućivanja informacije elektronskim putem (elektronskom poštom ili putem elektronskih aplikacija koje zadovoljavaju uslove predviđene važećim propisima);

- upućivanja informacije putem SMS poruke.

U slučaju neuspešnog poštanskog dostavljanja 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;
- bez odlaganja proveri tačnost i potpunost dokumenata, 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 primljenim onog dana kada su zavedeni u knjigu pošte, odnosno potvrđeni potpisom službenika Banke na drugom primerku.

## **6 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.

Po prijemu kompletne dokumentacije, Banka će u predugovornoj fazi obavestiti Korisnika finansijskih usluga u pisanoj formi (pošta, elektronska pošta, sms, direktno uručenje i slično) da će najkasnije u roku od 30 dana od prijema kompletne dokumentacije doneti odluku o podnetom zahtevu za odobrenje stambenog kredita, kredita za refinansiranje, potrošačkog, gotovinskog kredita i ostalim kreditnim proizvodima. U slučajevima kada Banka traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana podnošenja ispravljene i/ili dodatno tražene dokumentacije.

Banka će bez odlaganja, u pisanoj formi ili elektronskim putem, obavestiti Korisnika finansijskih usluga da li je podneta dokumentacija uz 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.

Banka će na zahtev Korisnika finansijskih usluga, bez nadoknade, dostaviti nacrt ugovora kojim su precizirani prava i obaveze Korisnika i Banke, kao i da uručen nacrt tog ugovora čuva u dosijeu Korisnika.

U predugovornoj fazi Korisnik finansijskih usluga je u obavezi da Banci dostavi dokumentaciju u originalu ili fotokopiji overenoj od strane nadležnog organa, predviđenu važećim 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 prethodne saglasnosti.

Ukoliko Banka na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti odbije zahtev Korisnika finansijskih usluga, dužna je da, bez naknade, obavesti Korisnika finansijskih usluga o podacima iz te baze, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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.

## **7 UGOVORNI ODNOS KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I BANKE**

### **7.1 Zaključivanje ugovora između korisnika finansijskih usluga i Banke**

Banka sa Korisnikom finansijskih usluga, u pisanoj formi, zaključuje ugovor kojim se utvrđuju uslovi korišćenja odobrenog proizvoda. Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene važećim propisima.

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

Ugovor se 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 primerak 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 finansijskih usluga 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, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka, uz ugovor, Korisniku finansijskih usluga uručuje po jedan primerak pregleda obaveznih elemenata kredita i plana otplate kredita (zavisno od prirode kreditnog proizvoda), koji sadrže osnovne podatke o kreditu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda, Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o dozvoljenom prekoračenju, Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo 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 kreditu, depozitu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i kreditnoj kartici, Banka Korisniku 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.

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.).

### **7.2 Ponuda**

Ponuda za ugovorni odnos se dostavlja na propisanom obrascu u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži podatke propisane važećim propisima.

### **7.3 Ugovor**

Ugovori koje Banka zaključuje sa Korisnikom finansijskih usluga treba da sadrže bitne elemente predviđene važećim propisima.

### **7.4 Nominalna kamatna stopa**

Banka, u zavisnosti od vrste kreditnog proizvoda, sa Korisnicima finansijskih usluga ugovara nominalne kamatne stope, koje mogu biti fiksne i promenljive.

Promenljive kamatne stope se sastoje od promenljivog referentnog elementa (referentna kamatna stopa NBS, EURIBOR, BELIBOR i sl.) koji se zvanično objavljuje i na čiju izmenu Korisnik finansijskih usluga i Banka nemaju uticaja i fiksne marže Banke.

Usklađivanje promenljivog elementa Banka vrši u skladu sa ugovorom.

Banka ističe obaveštenje o vrednosti promenljivog elementa nominalne kamatne stope u svojim poslovnim prostorijama, na svojoj internet stranici ili na drugi odgovarajući način.

Fiksna kamatna stopa podrazumeva da Banka ne može menjati kamatnu stopu iz ugovora u periodu u kome je kamatna stopa ugovorena kao fiksna. Ukoliko Banka namerava da izmeni fiksnu kamatnu stopu, obavezna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika finansijskih usluga. Izuzetno, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog dela promenljive kamatne stope menjaju u korist Korisnika finansijskih usluga izmene se mogu primenjivati i bez prethodne saglasnosti Korisnika finansijskih usluga uz pisano obaveštenje o promeni i i datumu primene izmena.

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 prethodnog stava Banka kod ugovora o kreditu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja Korisniku 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 ove tačke postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

### **7.5 Efektivna kamatna stopa**

Godišnja efektivna kamatna stopa, u skladu sa propisom koji uređuje zaštitu Korisnika finansijskih usluga, iskazuje ukupne troškove kredita i drugih finansijskih usluga koje plaća, odnosno prima Korisnik tih usluga, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procenat ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjem nivou.

### **7.6 Zatezna kamata**

U slučaju docnje Korisnika finansijskih usluga, Banka na sve dospele, a u roku neizmirene obaveze, naplaćuje kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, odnosno ugovorene kamate ukoliko je visina ugovorena kamate veća.

### **7.7 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.

## **7.8 Primena tipa deviznog kursa**

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa Narodne banke Srbije 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, 139/2014) 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.

## **7.9 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 Tarifom naknada za usluge ALTA banke a.d. Beograd i/ili ugovorom koji Banka zaključuje sa Korisnikom finansijskih usluga.

## **7.10 Troškovi**

Banka od Korisnika naplaćuje troškove koji nastanu kao posledica pružanja usluga Korisniku i to:

- troškove SWIFT-a;
- proviziju i ostale troškove koje zaračunavaju inostrane banke;
- naknade koje zaračunava Narodna banka Srbije;
- trošak uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika finansijskih usluga (jemaca) – Kreditni biro
- trošak kupovine meničnog blanketa
- troškove premije osiguranja koju Banka plati umesto Korisnika;
- troškove procene vrednosti nekretnina kao i angažovanje drugih stručnih lica za vršenje određenih radnji kada to zahtevaju propisi i/ili interni akti Banke, a Korisnik, na zahtev Banke, propusti da obezbedi procenu, odnosno da angažuje stručno lice;
- trošak upisa založnog prava u Registar založnog prava kod Agencije z aprivredne registre (da ljem tekstu: APR) prema važećem tarifniku APR-a;
- trošak pribavljanja izvoda iz nadležnog registra nepokretnosti;
- trošak upisa založnog prava – hipoteke u nadležni registar nepokretnosti;
- trošak brisanja založnog prava;
- troškovi povodom eventualne zamene instrumenata obezbeđenja. Troškovi zamene instrumenata obezbeđenja, koji padaju na teret Korisnika finansijskih usluga, zavise od toga koji se instrument obezbeđenja menja i koji je ponuđen kao zamenski.
- ostale stvarne troškove koje Banka ima s tim u vezi – kao npr. trošak plaćanja overa različite dokumentacije neophodne za puštanje plasmana u korišćenje/konstituisanje založnog prava (građevinske dozvole, overa fotokopija, izjava supružnika, overa ovlašćenja i sl.) koje Banka plati umesto Korisnika finansijskih usluga.

O svim navedenim troškovima Banka obaveštava Korisnika u pisanoj formi, pri čemu svi troškovi moraju biti precizno izraženi i dokumentovani.

## **7.11 Izmena elemenata ugovora**

Banka može izvršiti izmenu obaveznih elemenata ugovora i elemenata koji nisu obavezni u smislu propisa kojima je reglisana zaštita korisnika finansijskih usluga na način definisan u ugovoru i u skladu sa važećim propisima.

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.

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. S tim u vezi, 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.

U slučaju izmene obaveznih elemenata ugovora o davanju na koršćenje platnih kartica, Banka može predložiti izmene i na način predviđen propisima kojima su regulisane platne usluge.

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa Banka će o izmeni te stope Korisnika obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i u tom obaveštenju će navesti datum od kada se izmenjena stopa primenjuje. Banka će Korisnika na ugovoreni način blagovremeno obavestiti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu propisa kojima je regulisana zaštita korisnika finansijskih usluga.

## **7.12 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 naknada 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.

## **7.13 Prevremena otplata**

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju 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.

#### **7.14 Pravo na povraćaj sredstava 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 Korisnik finansijskih usluga 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 izmiranih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

#### **7.15 Raskid poslovnog odnosa**

Banka može da zahteva raskid poslovnog odnosa i/ili proglasi potraživanje dospelim pod uslovima i na način predviđen ugovorom zaključenim sa Korisnikom, ovim Opštim uslovima i važećim propisima.

Banka može u bilo kom momentu jednostrano raskinuti ili otkazati ugovor zaključen sa Korisnikom finansijskih usluga i/ili proglasiti potraživanja po ugovoru dospelim, u sledećim slučajevima:

- ako je Korisnik finansijskih usluga Banci pružio netačne ili nepotpune podatke i dokumenta koji mogu biti od uticaja na zasnivanje poslovnog odnosa;
- u slučaju povrede ugovornih odredaba od strane Korisnik finansijskih usluga na štetu Banke;
- ukoliko Korisnik finansijskih usluga nenamenski koristi odobrena sredstva;
- u slučaju povrede zakona i podzakonskih akata od strane Korisnik finansijskih usluga;
- ako Korisnik finansijskih usluga po zahtevu Banke ne ispuni obavezu za dostavljanje i/ili zasnivanje novih i/ili dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je ugovoren, odnosno na koji je Korisnik finansijskih usluga pristao stupajući u poslovni odnos sa Bankom;
- ako Korisnik finansijskih usluga ne dostavi novu procenu sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima Banka ima založno pravo, u ugovorenom roku i u skladu sa važećim propisima, ili ne 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 Korisnik finansijskih usluga (fizičkog lica, preduzetnika i poljoprivrednika) u skladu sa važećim 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 Korisnika finansijskih usluga preko Banke, ukoliko je Korisnik preduzetnik ili poljoprivrednik, 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 Korisnik finansijskih usluga svojim poslovanjem i postupanjem doveo sebe u takvu situaciju da po proceni Banke više neće moći da izmiruje svoje obaveze prema Banci;
- ako je Korisnik finansijskih usluga svojim poslovanjem i/ili postupanjem doveo sebe u takvu situaciju da novonastale okolnosti po proceni Banke predstavljaju ozbiljnu pretnju po reputaciju Banke;
- ako Korisnik finansijskih usluga svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- u drugim slučajevima predviđenim propisima, kao i aktima Banke.

Banka će, u slučajevima iz prethodnog stava, kada je to moguće u odnosu na situaciju u konkretnom ugovornom odnosu, Korisniku ostaviti dodatni rok za otklanjanje nepravilnosti i ispunjenje ugovorenih obaveza.

Banka pisanim putem, preporučenom pošiljkom, obaveštava Korisnika finansijskih usluga o raskidu ili otkazu ugovora i/ili dospeću svih obaveza Korisnika po konkretnom plasmanu, upućivanjem pisanog obaveštenja na adresu Korisnika finansijskih usluga, koja je navedena u ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je Korisnik finansijskih usluga naknadno tokom realizacije ugovora obavestio Banku i dokumentovao istu. Raskid ugovornog odnosa stupa na snagu na način i u roku predviđenom ugovorom zaključenim sa Korisnikom finansijskih usluga i važećim propisima.

Ugovor će se smatrati raskinutim/otkazanim i ukoliko Korisnik finansijskih usluga 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 je Korisnik finansijskih usluga dostavio Banci, s tim da će se, u tom slučaju, kao dan raskida/otkaza uzeti dan kada je poštanski operater, ili drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki, potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja o raskidu/otkazu ugovora.

Nakon prestanka poslovnog odnosa i naplate celokupnog potraživanja, Banka će Korisniku finansijskih usluga staviti na raspolaganje njegova preostala sredstva i sredstva obezbeđenja, koja se nalaze kod Banke, odnosno na kojima Banka ima upisano založno pravo, a koja proističu iz raskinutog poslovnog odnosa.

U slučaju prestanka poslovnog odnosa smatra se da su sva potraživanja dospela, a Banka potraživanja može proglasiti dospelim i bez raskida/otkaza ugovornog odnosa. Banka će u navedenim slučajevima obavestiti Korisnika finansijskih usluga pisanim putem o:

- vrsti i visini obaveze Korisnika finansijskih usluga po konkretnom ugovoru, s tim da se ukupna obaveza uvećava za obračun kamate za slučaj docnje, do dana isplate;
- rok u u kojem 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.

#### **7.16 Raskid ugovora jednostranom izjavom Korisnika finansijskih usluga**

Korisnik finansijskih usluga može da raskine ugovor o pojedinačnom proizvodu zaključen sa Bankom u svakom momentu, uz izmirenje svih obaveza po konkretnom proizvodu, odnosno ispunjenje obaveza predviđenih ugovorom zaključenim sa Bankom i/ili ovim Opštim uslovima poslovanja zavisno od prirode ugovornog odnosa, osim ukoliko ugovorom nije predviđen poseban raskidni/otkazni rok ili drugi način raskida/otkaza.

Banka će, nakon prijema izjave o jednostranom raskidu poslovnog odnosa, Korisnika finansijskih usluga obavestiti:

- o vrsti i visini obaveza Korisnik finansijskih usluga 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 prestanka važenja ugovorai po naplati svog celokupnog potraživanja, Banka će preostala sredstva (instrumente obezbeđenja, novčana sredstva i dr.) vratiti Korisniku finansijskih usluga.

### **7.17 Raskid ugovora sporazumom između Banke i Korisnika finansijskih usluga**

Banka i Korisnik finansijskih usluga 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.

## **8 USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

Banka može da ustupi potraživanje izkredita, odobrenog korisniku fizičkom licu, drugoj banci, uz uslov da korisnik finansijskih usluga zadrži sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao prema Banci, a druga banka ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da 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.

Na ustupanje potraživanja Banke prema preduzetnicima i poljoprivrednicima primenju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

## **9 OPŠTI USLOVI ZA PRIJEM DEPOZITA**

Banka, na zahtev Korisnika finansijskih usluga, nakon utvrđivanja i provere identiteta Korisnika finansijskih usluga, zaključuje ugovor, vrši prijem depozita i otvara depozitni račun.

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 6 (šest) meseci. Banka izuzetno može u specifičnim slučajevima prihvatiti i punomoćje starije od 6 meseci.

Banka neće primiti 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) da raspolaže sredstvima njegovog depozita.

Korisnik finansijskih usluga je obavezan da upozna ovlašćeno lice sa Opštim uslovima 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 ovlašćeno da ugasi račun Korisnika finansijskih usluga, osim ukoliko je u pisanom punomoćju overenom od strane nadležnih organa izričito navedeno da je ovlašćeno 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 predočeno Banci, isto nema dejstvo na pravni posao zaključen na osnovu prvobitnog ovlašćenja ili radnje sprovedene pre upoznavanja Banke sa izmenama.

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 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 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 propisima Republike Srbije;
- na osnovu ugovora sa korisnikom finansijskih usluga (naknade, provizije i sl);
- na osnovu blanko sopstvene menice, koju je Korisnik finansijskih usluga dao Banci na ime obezbeđenja potraživanja Banke po bilo kom ugovornom odnosu sa Korisnikom finansijskih usluga.

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.

Korisnik finansijskih usluga 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.

## **9.1 Depoziti – fizička lica**

Banka prima depozite u valuti RSD, EUR, USD, CHF, GBP i ostalim valutama u skladu sa poslovnom 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 raspolažu neograničeno do iznosa depozita,
- oročeni - štedni ulozi sa vremenski određenim rokom, kojima Korisnik finansijskih usluga može slobodno raspolagati tek po isteku oročenja ili na drugi način predviđen ugovorom koji Korisnik zaključuje sa Bankom.

Banka plaća kamatu na sredstva koja se nalaze na depozitnim računima u skladu sa relevantnim internim aktima Banke, a uslovi oročenja objavljuju se na Internet stranici Banke.

### **9.1.1 Štedni ulozi po viđenju**

Štedne uloge po viđenju Banka prima bez vremenskog ograničenja. Štedni ulog po viđenju može biti dinarski i devizni. Račun štedni uloga po viđenju Banka otvara bez naknade. Štedni ulog po viđenju ujedno služi i kao kamatna partija na koju dospevaju oročeni depoziti po dospeću. Banka na štedne uloge po viđenju plaća kamatu u skladu sa internim aktima i ugovorima zaključenim sa Korisnicima finansijskih usluga. Sredstvima sa partija štednog uloga po viđenju, klijent može raspolagati u svakom trenutku. Ugovor o štednom ulogu po viđenju mogu sa Bankom zaključiti rezidenti i nerezidenti.

### **9.1.2 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.

Ugovor o depozitu između korisnika finansijskih usluga fizičkog lica i Banke, zaključuje se u pismenoj formi. Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu, Banka, korisniku finansijskih usluga fizičko lice, pored ugovora o depozitu, uručuje i sledeće obrasce: Pregled obaveznih elemenata depozita i Plan isplate depozita. Plan isplate depozita se ne uručuje Korisniku finansijskih usluga fizičkom licu kod štednih uloga po viđenju.

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

Namenski depozit polaže se kao sredstvo obezbeđenja urednog izmirenja obaveza prilikom odobrenja kredita i/ili kreditne kartice ili obezbeđenja po kreditu, kreditnoj kartici, garanciji ili drugom plasmanu. Rok oročenja kod namenskih depozita usklađen je sa rokom dospeća osnovnog posla povodom čijeg obezbeđenja je namenski depozit položen.

Banka obračunava kamatu na oročene namenske i nenamenske depozite, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno sa Korisnikom finansijskih usluga. Nominalne kamatne stope za svaku vrstu depozita utvrđeni su relevantnim internim aktom Banke i ugovorom koji Korisnik finansijskih usluga zaključuje sa Bankom. 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. 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, a u skladu sa važećim propisima kojima je regulisan porez 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 će 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.

Banka ne omogućava automatsko produženje roka oročenja. Sredstva se po dospeću, zajedno sa obračunatom i pripisanom kamatom prenose na a vista račun (račun štednje po viđenju), a partija oročenog depozita se likvidira. Ukoliko je oročeni depozit u stranoj valuti, obračunata kamata će biti umanjena za iznos poreza i nakon toga pripisana i preneti na a vista račun.

## **9.2 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 preduzetniku 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 za usluge.

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 ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika finansijskih usluga preduzetnikom.

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 definisana u svakom ugovoru sa korisnikom finansijskih usluga. Kamata na depozite izražava se na godišnjem nivou.

Korisnik finansijskih usluga - preduzetnik, u toku trajanja ugovora o oročenju, nema pravo da raspolaže 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.

## **10 KREDITNI PROIZVODI**

### **10.1 Kreditni proizvodi – Fizička lica**

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, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka obaveštava o podacima iz te baze.

### **10.1.1 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 kredite za motorna vozila);
  - stambene kredite (kredite za kupovinu nepokretnosti i kredite za adaptaciju rekonstrukciju i proširenje stambenog prostora);
- kreditne kartice;
- dozvoljeno prekoračenje računa.

### **10.1.2 Instrumenti obezbeđenja i sredstva plaćanja 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.

### **10.1.3 Vrste kredita**

Banka, Korisniku finansijskih usluga fizičkom licu može odobriti kredit u dinarima, bez devizne klauzule i kredit u dinarima sa valutnom klauzulom.

Klijent ima pravo da u predugovornoj fazi od Banke zahteva sve relevantne informacije i dobije odgovarajuće obaveštenje i instrukcije koje se odnose na bankarsku uslugu, uključujući i pravo na Ponudu Banke datu na propisanom obrascu Narodne banke Srbije na način kojim klijenta ne dovodi u zabludu, kao i da mu pruži informacije o uslovima za odobravanje kredita ili za korišćenje drugog proizvoda Banke.

Banka razmatra samo zahteve za kredit koji su uredni. Smatra se da je zahtev uredan ukoliko sadrži svu ispravnu dokumentaciju podnetu u skladu sa internim aktima Banke koji su propisani za konkretnu vrstu kredita.

Obrazac zahteva se može dobiti na šalteru Banke, kao i na prodajnom mestu.

Banka je dužna da Korisniku finansijskih usluga fizičkom licu preda ponudu za zaključenje ugovora, na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih banaka i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i ponudi uslugu prvenstveno u dinarima, a na zahtev Korisnika finansijskih usluga, da mu omogući da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute.

Ukoliko se kredit ugovara u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, Banka će Korisniku ukazati na rizike koje preuzima.

Korisnik finansijskih usluga može, na svoj zahtev, bez naknade, dobiti tekst nacрта ugovora u vezi sa proizvodima i uslovima koji su predmet njegovog interesovanja.

Banka odobrava plasman Korisniku finansijskih usluga koji ispunjava uslove kreditne sposobnosti, saglasno važećim propisima.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa Korisnikom finansijskih usluga se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se definišu uslovi korišćenja odobrenog plasmana.

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 Narodne banke Srbije važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Za kredite koji se ugovaraju sa valutnom klauzulom obavezan je depozit/učešće čija je visina regulisana važećim propisima i aktima Banke.

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

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 i gotovinske kredite za refinansiranje uz dodatni keš;
- namenske kredite, potrošačke kredite (za kupovinu roba i usluga i kredite za motorna vozila), stambene kredite (kredite za kupovinu nepokretnosti i kredite za adaptaciju, rekonstrukciju i proširenje stambenog prostora) i drugo.

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

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Nakon zaključenja ugovora o kreditu, Banka i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavlja kopiju tog ugovora s planom otplate i pregledom obaveznih elemenata, osim ako je korisnik 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.

#### **10.1.4 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, na principu revolving modela.

Način i postupak poslovanja platnim karticama je regulisan ugovorom zaključenim između Korisnika finansijskih usluga i Banke i ovim Opštim uslovima.

U predugovornoj fazi, Banka je u obavezi da Korisniku finansijskih usluga dostavi Ponudu za ugovorni odnos koja se dostavlja na propisanom obrascu, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži podatke predviđene propisima kojima su regulisane zaštita korisnika finansijskih usluga i platne usluge.

Korisnik može, na svoj zahtev, bez naknade, dobiti tekst nacрта ugovora u vezi sa proizvodima i uslovima koji su predmet njegovog interesovanja.

Banka će sa Korisnikom, zaključiti Ugovor kojim se utvrđuju svi uslovi korišćenja kartice.

Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom o zaštiti Korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i Zakona o međubankarskim naknadama. Uz ugovor, Korisniku se dostavljaju i obavezni elementi.

Korisnik finansijskih usluga je dužan da koristi kartice u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje kreditne kartice kao platnog instrumenta.

Korisnik platnih usluga dužan je naročito da odmah po prijemu kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj, PIN se ne sme na istom mestu držati karticu i ispisan PIN i sl).

Reizdavanje kreditne kartice se radi po isteku perioda važenja iste, a na osnovu ponovne ocene kreditne sposobnosti Korisnika.

#### **10.1.5 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.



### **10.1.6 Uslovi plaćanja**

Na kraju svakog obračunskog perioda Banka korisniku finansijskih usluga, elektronskom poštom, poštom ili na drugi odgovarajući način, 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. Klijent je dužan da uplati iznos dospelih obaveza po kreditnoj kartici bez obzira da li je primio izvod po kreditnoj kartici ili ne.

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 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 do osmog 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.

### **10.1.7 Dozvoljeno prekoračenje računa**

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

Banka je dužna da Korisniku finansijskih usluga da ponudu za zaključenje Ugovora, na način na koji će Korisniku finansijskih usluga omogućiti da uporedi ponude različitih banaka i proceni da li Ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Ponuda se dostavlja na propisanom obrascu, na papiru ili trajnom nosaču podataka i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je dužna da obavesti Korisnika finansijskih usluga, koji namerava da sa Bankom zaključi Ugovor, da na svoj zahtev može dobiti bez naknade tekst nacrtu tog Ugovora. Ako je zahtev za dozvoljeno prekoračenje računa odbijen, na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika finansijskih usluga, Banka je dužna da bez naknade pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, obavesti Korisnika finansijskih usluga o podacima iz te baze. Za pristup navedenoj bazi podataka, Korisnik finansijskih usluga je prethodno dao pisanu saglasnost.

Banka može Korisniku finansijskih usluga, koji ispunjava uslove, odobriti dozvoljeno prekoračenje računa, uz zaključenje odgovarajućeg ugovora. Uz ugovor, Banka korisniku finansijskih usluga uručuje Pregled obaveznih

elemenata dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu. Banka odobrava dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu na pisani zahtev korisnika finansijskih usluga koji ispunjava uslove, do maksimalnog roka definisanog aktom Banke koji reguliše tu vrstu proizvoda.

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

Nakon isteka period dozvoljenog prekoračenja, a prilikom produženja istog, Korisnik finansijskih usluga je dužan da u periodu od podnošenja zahteva za produženje pa do konačnog odobrenja produženja dozvoljenog prekoračenja računa ima pozitivan saldo na svom platnom računu.

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.

## **10.2 Proizvodi za preduzetnike**

Banka preduzetnicima 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.

### **10.2.1 Krediti**

Banka Korisniku finansijskih usluga-preduzetniku odobrava:

- dugoročne kredite sa mogućnošću ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim, godišnjim regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima, ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom
- kratkoročne kredite uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim regularnim ili iregularnim ratama / anuitetima, ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom
- 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 Narodne banke Srbije za ugovorenu valutu za sve obaveze koje proističu iz ugovora o kreditu, a na dan plaćanja.

Banka, u skladu sa zaključenim ugovorima, može naplatiti 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 Narodne banke Srbije važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa Narodne banke Srbije važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Ugovor o revolving kreditu je ugovor o kreditu koji Korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, koristi više puta u visini neiskorišćenih ili vraćenih sredstava, s tim što se neiskorišćeni deo kredita povećava za visinu otplata tog kredita.

### **10.2.2 Garancije**

Banka izdaje sledeće vrste dinarskih i deviznih garancija:

- a) 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;
- b) činidbene garancije koje mogu biti za povraćaj avansa, za dobro izvršenje posla, otklanjanje nedostataka u garantnom roku, za učešće na licitacijama na osnovu javnog poziva, ostale garancije.

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

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

Banka, u zavisnosti od vrste i roka važenja garancija, naplaćuje jednokratnu naknadu za odobravanje garancija, kao i ostale naknade predviđene ugovorom zaključenim sa preduzetnikom i u skladu sa Tarifom naknada za usluge.

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 ugovorom zaključenim sa preduzetnikom.

### **10.2.3 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.

### **10.2.4 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 Korisnik finansijskih usluga ne plati obavezu u skladu sa dospećem potraživanja ili menice.

### **10.2.5 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 slično.

### **10.2.6 Poslovne kartice**

Banka može svojim Korisnicima finansijskih usluga preduzetnicima, na zahtev, odobravati Visa i DinaCard Business Charge kartice, kao i DinaCard poslovne debitne kartice.

DinaCard poslovne debitne kartice se izdaju svakom korniku finansijskih usluga preduzetniku, koji otvori račun u Banci. DinaCard poslovna debitna kartica služi za obavljanje transakcija na svim mestima koje imaju jasno istaknuto da prihvataju navedeni tip kartice. Korisnik finansijskih usluga preduzetnik može imati više dodatnih kartica izdatih za račun koji je otvoren u Banci. Korisnik finansijskih usluga preduzetnik može vršiti plaćenje DinaCard poslovnom debitnom karticom do iznosa sredstava koje ima na raspolaganju na račun, koji je povezan sa poslovnom debitnom karticom.

Kreditna kartica (Visa Business Charge ili DinaCard poslovna Charge) predstavlja instrument za obavljanje transakcija do visine odobrenog limita. Kartica je charge tip kartica koja ima dospeće od 100% potrošnje iz prethodnog meseca. Klijent može vršiti plaćanje ovim tipom kartica na svim mestima koje imaju oznaku prihvatanja određenog brenda kartica. Kreditnom karticom nije moguće podizanje gotovog novca sa bankomata banka u Srbiji ili inostranstvu. Obračun dospelih obaveza, kamata i naknada Banke vrši se prvog radnog dana u mesecu za prethodni mesec. Naplata dospelih obaveza Klijentima vrši se mesečno, osmog dana od dana obračuna, a u iznosu celokupnog dospelog potraživanja.

### **10.2.7 Način i postupak poslovanja platnim karticama je regulisan ugovorom zaključenim između Korisnika i Banke, aktima Banke i Opštim uslovima poslovanja.**

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 (kredit, garancije, otkup potraživanja i sl.) o čemu će se zaključiti poseban ugovor. Okvirnim aranžmanom može biti obuhvaćeno više plasmana, koji čine sastavni deo aranžmana.

## **10.3 Proizvodi za poljoprivrednike**

Banka poljoprivrednicima odobrava razne vrste plasmana, bilansne i vanbilansne, kratkoročne/dugoročne, namenske/nenamenske, kreditne i dokumentarne, dinarske ili dinarske indeksirane u valuti.

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

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 važećim propisima kojima je regulisana zaštita korisnika finansijskih usluga.

### **10.3.1 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 regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima, ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom;
- kratkoročne kredite uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom;
- dozvoljeno prekoračenje računa (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 Tarifom naknada za usluge, 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.

Ugovor o revolving kreditu je ugovor o kreditu koji korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, koristi više puta u visini neiskorišćenih ili vraćenih sredstava, s tim što se neiskorišćeni deo kredita povećava za visinu otplata tog kredita.

### **10.3.2 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 (kreditu, garancije, i dr.), o čemu će sa Korisnikom zaključiti poseban ugovor.

## **11 SEFOVI**

Banka Korisnicima finansijskih usluga izdaje 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 lice, preduzetnik, poljoprivrednik, i to rezident ili nerezident sa boravkom prijavljenim u Republici Srbiji. Naknada za zakup sefa plaća se unapred za ugovoreni period zakupa i zavisi od veličine sefa, perioda zakupa i kategorije korisnika.

Korisnik finansijskih usluga - 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.

Ovlašćenje za korišćenje sefa daje se pismeno u prisustvu zaposlenog koji radi na izdavanju sefova. Ovlašćeno lice je ovlašćeno i za produženje ugovora o zakupu sefa. Lice ovlašćeno za korišćenje sefa ne može da raskine ugovor o zakupu sefa, osim ukoliko poseduje specijalno punomoćje overeno od strane nadležnog organa overe.

Punomoćje 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/javni beležnik i dr.).

Svaki sef je opremljen dvostrukom bravom. Za korišćenje sefa postoje dva različita ključa, jedan za Korisnika finansijskih usluga i jedan za Banku. Banka garantuje nepovredivost sefa. Službenik Banke ne može da pristupi sefu Korisnika finansijskih usluga sa svojim ključem, niti postoji mogućnost otvaranja sefa od strane trećeg lica. U slučaju gubitka ili uništenja ključa, Korisnik finansijskih usluga 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, Korisnik finansijskih usluga Banke korisnik sefa/ovlašćeno lice se može zadržati samo onoliko vremena koliko je potrebno za otvaranje sefa, iznošenje odnosno unošenje sadržaja u sef, kao i zatvaranje sefa.

Korisnik finansijskih usluga Banke korisnik sefa je dužan da, najkasnije do dana isteka ugovorenog roka, isprazni sef i preda ključ i sef u ispravnom stanju ili obnovi zakup. Ukoliko korisnik sefa vrati ključ posle ugovorenog roka, dužan je da plati naknadu za korišćenje sefa posle isteka tog roka.

## **12 OSTALI BANKARSKI POSLOVI**

Banka obavlja i sledeće poslove: menjačke poslove, poslove u vezi sa POS terminalima, poslove transfera novca, poslove zastupanja u osiguranju, posebne poslovne aranžmane, pružanje konsalting usluga i druge poslove koji su standardni u bankarskom poslovanju shodno važećim propisima i ugovorima zaključenim sa Korisnicima finansijskih usluga.

---

**13 PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA**

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

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Korisnika finansijskih usluga nadležan je stvarno i mesno nadeležan sud, osim ako nije drugačije ugovoreno između Banke i Korisnika finansijskih usluga.

**14 PRELAZNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd primenjuju se počev od 20.03.2023. godine.

Danom primene ovih Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd od 25.03.2022. godine, sa primenom od 15.06.2022. godine.