



UPRAVNI ODBOR

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA  
KOD UGOVARANJA NA DALJINU ALTA BANKE A.D. BEOGRAD**

U primeni od 01.02.2024. godine

Beograd, decembar 2023. godine

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS“ br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i na osnovu člana 26. stav 1. tačka 5. Statuta ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke je, na sednici održanoj dana 27.12.2023. godine, utvrdio

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

### 1. UVOD

Ovim Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima kod ugovaranja na daljinu (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja kod ugovaranja na daljinu) utvrđuju se uslovi poslovanja koje Banka primenjuje na korisnike njenih usluga – fizička lica (u daljem tekstu: Korisnik), kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite prava Korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu.

Pod Korisnikom – fizičkim licem u smislu ovih Opštih uslovi poslovanja za ugovaranja na daljinu podrazumeva se fizičko lice koje na osnovu ugovora na daljinu koristi ili je koristilo finansijske usluge ili koje se pružaocu usluge obratilo radi zaključenja tog ugovora i korišćenja tih usluga, i to fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo ih je ili namerava da ih koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Za sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, na Korisnike finansijskih usluga na daljinu, primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja).

Na pitanja zaštite Korisnika, u smislu ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu, primenjuje se Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (u daljem tekstu: Zakon), a na sve što nije regulisano ovim Zakonom primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuju zaštita korisnika finansijskih usluga, zaštita potrošača, finansijske usluge koje su predmet ugovora na daljinu, poslovanje pružalaca finansijskih usluga, platne usluge, obligacioni odnosi i zaštita podataka o ličnosti.

#### 1.1. OPŠTI POJMOVI

**Ugovor na daljinu** označava ugovor kojim se Banka, kao pružalac finansijske usluge, obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora Korisniku, a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga;

**Finansijske usluge** koje Banka pruža jesu usluge davanja kredita i druge usluge koje su po svojoj prirodi bankarske usluge i platne usluge;

**Sredstvo komunikacije na daljinu** jeste svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva pružaoca usluge i Korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon);

**Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara, elektronska pošta, SMS poruke i sl.).

**Jednokratna lozinka (One Time Password—OTP)** označava lozinku koju Korisnik dobija od Banke putem kanala komunikacije i koja se može iskoristiti samo jednom, vremenski ograničeno, nakon čega postaje nevažeća i ne može se iskoristiti za ponovnu identifikaciju Korisnika, odnosno zaključenje ugovora na daljinu.

Termini i pojmovi koji su definisani u Opštim uslovima poslovanja, a nisu drugačije definisani u ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, imaju isto značenje kao u Opštim uslovima poslovanja.

## **2. USPOSTAVLJANJE POSLOVNOG ODNOSA SA KORISNIKOM**

Za uspostavljanje poslovnog odnosa na daljinu Korisnik je dužan da obezbedi tehničke preduslove koji podrazumevaju postojanje stabilne internet konekcije i računara sa internetom, mobilnog telefona ili sličnog uređaja za video i audio komunikaciju putem interneta, kao i dostupnost web kamere rezolucije koja omogućava nesmetano sprovođenje procesa video identifikacije. Troškove obezbeđenja tehničkih preduslova (internet, uređaji za pristup kanalu) snosi Korisnik.

Pored tehničkih preduslova iz prethodnog stava, Korisnik je dužan da se prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa na daljinu nalazi u prostoriji adekvatnog osvetljenja, bez buke i šumova, kako bi bilo moguće utvrditi autentičnost ličnog dokumenta ili identiteta Korisnika, odnosno kako bi se mogli razgovetno čuti glasovi Korisnika.

Prilikom uspostavljanja novog ili proširenja poslovnog odnosa sa Korisnikom, Banka može sprovesti radnje i mere poznavanja i praćenja stranke realizacijom procesa video identifikacije, a u skladu sa važećim propisima kojima je regulisano sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i važećom Odlukom o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije (u daljem tekstu: Odluka).

Utvrđivanje i provera identiteta stranke postupkom video identifikacije nije moguća za lica koja je Banka, na osnovu analize rizika od pranja novca i finansiranja terorizma, prethodno klasifikovala u visok rizik od pranja novca i finansiranja terorizma ili koja potiče iz države koja ima strateške nedostatke u sistemu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Pre otpočinjanja video identifikacije, zaposleni Banke obaveštava Korisnika o obavezi pribavljanja saglasnosti i pribavlja izričitu saglasnost na ceo postupak video identifikacije a naročito na snimanje slike i zvuka i čuvanje video-zvučnog zapisa u skladu sa važećim propisima (saglasnost mora biti snimljena).

Obavezna je potvrda identiteta stranke u toku video identifikacije korišćenjem jednokratne, vremenski ograničene lozinke OTP (one time password) koju Korisnik dobija SMS porukom na dostavljeni broj telefona ili elektronskom poštom.

Banka ima pravo na prekid postupka video identifikacije u slučaju kada nisu ispunjeni potrebni uslovi za video identifikaciju, propisani Odlukom i internim aktima Banke.

### **2.1. PREDUGOVORNA FAZA**

Banka je dužna da Korisniku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi informacije o Banci kao pružaocu usluge, finansijskoj usluzi, ugovoru na daljinu i načinu rešavanja sporova, u skladu sa Zakonom.

#### **2.1.1 DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI**

Informacije iz stava 1. tačke 2.1 moraju biti jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, a Banka je dužna da jasno istakne njihovu poslovnu svrhu. Banka je dužna da se pri dostavljanju navedenih informacija ponaša savesno, s pažnjom dobrog privrednika i u skladu s dobrim poslovnim običajima, a naročito da tim informacijama ni u jednom trenutku ne dovodi Korisnika u zabludu u vezi sa pružanjem finansijskih usluga.

Banka će se, pri izvršavanju obaveza iz ove tačke, kada se informacije dostavljaju zastupniku poslovno nesposobnog lica radi zaključenja ugovora na daljinu u ime i za račun poslovno nesposobnog lica, ponašati s pažnjom koja je primerena potrebi da se na odgovarajući način zaštite prava i interesi ovih lica. Banka je dužna da obezbedi da sadržina ugovora na daljinu koji je zaključen s Korisnikom odgovara informacijama koje su tom Korisniku dostavljene.

### **2.1.1.1 Informacije o Banci**

Informacije o Banci kao pružaocu usluge, koje Banka dostavlja Korisniku, obuhvataju:

- poslovno ime i adresu sedišta Banke, kao i bilo koju drugu adresu na kojoj mu se Korisnik može obratiti u vezi sa ugovorom na daljinu, uključujući i imejl adresu;
- delatnost;
- podatke o registru u kome je Banka registrovana, matični i poreski identifikacioni broj, odnosno registracioni broj ili drugu odgovarajuću identifikacionu oznaku u tom registru;
- naziv organa koji je izdao dozvolu za obavljanje delatnosti Banci, odnosno koji vrši nadzor nad obavljanjem delatnosti Banke.
- 

### **2.1.1.2 Informacije o finansijskoj usluzi**

Informacije o finansijskoj usluzi obuhvataju:

- opis osnovnih karakteristika finansijske usluge;
- ukupnu naknadu koju korisnik treba da plati za uslugu, odnosno elemente na osnovu kojih Korisnik može da obračuna ukupnu naknadu;
- upozorenje o mogućnosti postojanja drugih naknada, troškova, poreza i taksu u vezi sa ugovorom koji padaju na teret Korisnika;
- rok važenja ponude odnosno informacija;
- način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa Ugovorom;
- informaciju o dodatnim troškovima koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu, a koji padaju na teret Korisnika.

### **2.1.1.3 Informacije o ugovoru na daljinu**

Informacije o ugovoru na daljinu obuhvataju:

- informaciju o pravu Korisnika da odustane od ugovora na daljinu u skladu sa Zakonom i o roku i uslovima za ostvarivanje tog prava, uključujući pravne posledice odustanka od ugovora, uputstvo o načinu ostvarivanja ovog prava, podatak o adresi na koju Korisnik dostavlja izjavu o odustajanju, kao i posledice koje nastupaju ako Korisnik ne iskoristi pravo na odustanak, odnosno informaciju o tome da ne postoji pravo na odustanak od ugovora na daljinu;
- rok trajanja ugovora na daljinu, ako je predmet ugovora na daljinu trajno ili povremeno pružanje finansijskih usluga;
- informaciju o pravu ugovornih strana da jednostrano raskinu ili otkazu ugovor na daljinu pre isteka roka njegovog trajanja, kao i o eventualnoj obavezi plaćanja kazne, naknade i drugih troškova u tom slučaju;
- podatak o propisima koji se primenjuju na ugovor na daljinu i/ili o nadležnosti suda za rešavanje sporova iz tog ugovora;
- uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu;
- informacije o jeziku na kojem se može zaključiti ugovor na daljinu.

### **2.1.1.4 Informacije o načinu rešavanja sporova**

Informacije o načinu rešavanja sporova obuhvataju:

- informaciju o pravu Korisnika da podnese prigovor, odnosno pritužbu Banci i/ili nadležnom telu, o tome da li je utvrđena mogućnost vansudskog rešavanja spora iz ugovora na daljinu, kao i o načinu i uslovima podnošenja prigovora, odnosno pritužbe i vansudskog rešavanja spora;
- informaciju o tome da li je ustanovljen fond ili drugi organizovani način obezbeđenja obaveza pružaoca usluge prema Korisniku u vezi s pružanjem finansijske usluge.

Informacije o načinu rešavanja sporova obuhvataju informaciju o pravu Korisnika da podnese prigovor Banci, odnosno pritužbu Narodnoj banci Srbije, kao i mogućnost vansudskog rešavanja spora iz ugovora na daljinu, načinu i uslovima podnošenja prigovora, odnosno pritužbe i vansudskog rešavanja spora.



Kod ugovora na daljinu, Korisnik ima pravo da podnese prigovor korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi. Izuzetno, prigovor može biti podnet usmeno putem telefona, samo ukoliko je ugovor na koje se prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu.

#### **2.1.1.5 Informacije uređene drugim propisima**

Banka je dužna da Korisniku istovremeno dostavi i druge informacije u skladu sa odredbama posebnih propisa. Ako su predmet ugovora na daljinu platne usluge, Banka kao pružalac platnih usluga pruža odgovarajuće informacije u skladu sa odredbama važećih propisa kojima su regulisane platne usluge, kojima se uređuje pružanje informacija u predugovornoj fazi kod okvirnog ugovora o platnim uslugama i ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji.

#### **2.1.1.6 Informacije kod govorne komunikacije**

Ako Banka namerava da informacije u predugovornoj fazi saopšti usmeno, u toku razgovora korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu (npr. fiksni ili mobilni telefon i internet telefonija), lice koje obavlja poziv u ime Banke dužno je da odmah na početku ovog razgovora jasno navede poslovno ime Banke i poslovnu svrhu tog poziva. Ako Korisnik izričito pristane na razgovor, lice koje obavlja poziv u ime Banke dužno je da obavesti Korisnika o svom identitetu i prirodi svog odnosa s pružaocem usluge, kao i da mu saopšti sve informacije na koje Korisnik ima prava prema Zakonu.

Ako je propisima utvrđena obaveza Banke da informacije u predugovornoj fazi Korisniku dostavlja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, pružanje tih informacija tokom razgovora ne isključuje ovu obavezu.

#### **2.1.1.7 Dostavljanje informacija na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka**

Banka je dužna da predloženi tekst ugovora na daljinu i sve propisane informacije u primerenom roku dostavi Korisniku, pre zaključenja ugovora, i to u pisanoj formi, na papiru, elektronskom poštom ili na drugom trajnom nosaču podataka koji je Korisniku na raspolaganju.

Ako je ugovor na daljinu na zahtev Korisnika zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija na način i u rokovima utvrđenim prethodnim stavom, Banka je dužna da ovaj tekst i ove informacije dostavi Korisniku odmah nakon zaključenja ugovora.

Korisnik ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od pružaoca usluge zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

Korisnik može u toku trajanja ugovornog odnosa da promeni sredstvo komunikacije na daljinu, ako to nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora.

### **2.2. ZAKLJUČENJE UGOVORA NA DALJINU**

Poslovni odnos između Korisnika i Banke uspostavlja se zaključivanjem ugovora. Ugovaranje na daljinu podrazumeva da se ugovaranje, potpisivanje i predugovorna faza završava u celosti korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci.

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

Ugovor na daljinu između Korisnika i Banke zaključuje se u pisanoj formi. Ugovor na daljinu mora sadržati sve elemente predviđene važećim propisima kojima su definisani zaštita korisnika finansijskih usluga, odnosno platne usluge, zavisno od vrste proizvoda povodom kojeg se ugovor zaključuje.

Prilikom zaključivanja ugovora o kreditu na daljinu Banka je dužna da, pored ugovora o kreditu, uruči Korisniku i Obavezne elemente ugovora i Plan otplate kredita.

Korisnik daje saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (dvo faktorska autentifikacija) i to:

- lozinke koja se Korisniku šalje na imejl, kojom se Korisnik autentifikuje pri pristupu platformi za podnošenje zahteva;
- broja mobilnog telefona na koji Korisnik dobija (OTP) jednokratnu lozinku, kao drugi faktor verifikacije i potvrde da je dobio na uvid i pročitao celokupnu dokumentaciju prezentovanu na platformi, saglasio se sa prezentovanom celokupnom dokumentacijom i unosom jednokratne lozinke dostupnu dokumentaciju potpisao.

Ugovor na daljinu potpisuje se u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, kao i Zakonom.

Ugovor na daljinu iz prethodnog stava u vrednosti do 600.000 dinara Korisnik može zaključiti i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

Ugovor na daljinu se potpisuje elektronski tako što Banka ovaj ugovor potpisuje kvalifikovanim elektronskim potpisom, dok Korisnik ugovor potpisuje dokumentaciju jednokratnom lozinkom (OTP) dostavljenom putem SMS poruke na broj telefona ili imejl adresu dostavljene Banci.

Unosom i potvrdom unosa jednokratne lozinke (OTP), smatra se da su Korisnik i Banka zaključili ugovor na daljinu. Ugovorna dokumentacija (Ugovor o kreditu, Plan otplate kredita i Obavezni elementi ugovora, odnosno druga dokumentacija zavisno od vrste ugovora na daljinu) će klijentu nakon elektronskog potpisivanja biti prosleđeni na imejl adresu. Ugovor na daljinu se zaključuje na srpskom jeziku. Komunikacija između klijenta i Banke tokom trajanja ugovornog odnosa se obavlja na srpskom jeziku.

Ukoliko se nakon potpisivanja ugovorne dokumentacije od strane Korisnika, naknadnim proverama utvrdi da Korisnik ne ispunjava uslove za uspostavljanje poslovnog odnosa, poslovni odnos neće biti uspostavljen.

### **2.3. 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 kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu.

Banka obrađuje podatke o ličnosti Korisnika u skladu sa odredbama važećih propisa kojima je regulisana zaštita podataka o ličnosti i internim aktima Banke.

Podaci o ličnosti se prikupljaju u cilju pripreme i izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, a mogu se koristiti i za obradu podataka o ličnosti u marketinške svrhe, u slučaju kada je Korisnik dao izričit pristanak. Korisnik može pisanim putem obavestiti Banku da ne želi da njegovi podaci budu korišćeni u marketinške svrhe, a Banka će nakon prijema obaveštenja, prestati sa obradom podataka Korisnika u te svrhe.

Sve bitne informacije u vezi sa prikupljanjem i obradom podataka o ličnosti, Banka će Korisnicima finansijskih usluga kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, pružiti u posebnom dokumentu „Opšte informacije o obradi podataka o ličnosti“ dostupnom na internet prezentaciji Banke i u poslovnim prostorijama Banke, kao i na platformi putem koje se podnosi on-line zahtev za konkretan bankarski proizvod, pri čemu se ovaj dokument i dostavlja Korisniku u predugovornoj fazi zaključenja ugovora na daljinu.

## **2.4. PRAVO KORISNIKA NA PRIGOVOR**

Banka je u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Korisnicima i na internet prezentaciji omogućila Korisnicima podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Korisnik 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, na predefinisanim obrascu postavljenom na internet prezentaciji Banke.

Korisnik 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.

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

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru. Prigovor treba da sadrži lične podatke Korisnika, neophodne za njegovu identifikaciju i razloge podnošenja prigovora.

Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u predviđenom roku, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora.

U slučaju iz prethodnog stava, Korisnik ima pravo da u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora na prigovor odnosno od protoka roka za dostavljanje odgovora, podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

## **2.5. PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU**

### **2.5.1. Odustanak Korisnika od ugovora na daljinu**

Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Korisnik je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi pružaocu usluge u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad je Banka primila izjavu o odustanku.

### **2.5.2. Pravne posledice odustanka Korisnika od ugovora na daljinu**

Korisnik ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je pružalac usluge mogao imati povodom zaključenja tog ugovora.

Ako odustane od ugovora na daljinu u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, Korisnik nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Banka zbog toga pretrpela, osim ako je od ugovora odustao s namerom da tu štetu prouzrokuje.

Korisnik je dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je Banka stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku od ugovora, pri čemu iznos ne može biti veći od iznosa koji je u odnosu na ukupnu ugovorenu naknadu srazmeran obimu već pruženih usluga u odnosu na ukupan obim ugovorenih usluga, niti može biti takav da se može smatrati kaznom ili drugom vrstom naknade za odustanak. Banka ne može da zahteva da Korisnik plati iznos utvrđen na osnovu ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu u sledećim slučajevima:

- ako ne raspolaže dokazom o tome da je Korisnik, u skladu s članom bio uredno obavešten o posledicama odustanka od ugovora na daljinu, uključujući i plaćanje ovog iznosa;
- ako je bez saglasnosti Korisnika počela da izvršava svoje ugovorne obaveze pre isteka roka za odustanak.

Banka je dužna da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o odustanku – korisniku vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primila po osnovu ugovora na daljinu, umanjen za deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je Banka stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku od ugovora.

Korisnik je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave o odustanku – Banci vrati iznos novčanih sredstava koji je od nje primio po osnovu ugovora na daljinu.

### **2.5.3. Dejstvo odustanka od ugovora na daljinu na druge povezane ugovore**

Ako Korisnik odustane od ugovora na daljinu u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je korisnik zaključio sa Bankom ili trećim licem na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom.

### **2.5.4. Izvršenje ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak**

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako korisnik to izričito zahteva. Banka ne može zahtevati ispunjenje obaveze korisnika po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak.

## **2.6. DRUGA PRAVA KORISNIKA KOD UGOVARANJA NA DALJINU**

### **2.6.1. Finansijske usluge koje korisnik nije tražio**

Banka neće pružati finansijske usluge koju Korisnik nije tražio, odnosno u vezi s kojom nije zaključio ugovor na osnovu kojeg bi imao obavezu prema Banci.

Pružanje finansijskih usluga koje Korisnik nije tražio ne proizvodi pravno dejstvo prema Korisniku, niti Korisnik može imati bilo kakvu obavezu prema pružaocu usluge po tom osnovu.

Ne smatra se da je Korisnik prihvatio ponudu pružaoca usluge ako na nju nije odgovorio u određenom roku. Ako je Banka ponudila, odnosno predložila izmene i/ili dopune ugovora koji je već zaključio s Korisnikom, može se ugovoriti da će se smatrati da je Korisnik saglasan sa ovom ponudom, odnosno ovim predlogom i kada nije odgovorio u određenom roku, ako je mogućnost takve izmene i/ili dopune ugovora utvrđena zakonom.

Banka i Korisnik imaju pravo da ugovore prećutno produženje važenja ugovora, ako je mogućnost prećutnog produženja važenja ugovora o određenoj finansijskoj usluzi utvrđena važećim propisima.

### **2.6.2. Komunikacija sa Korisnikom**

Banka može koristiti sledeća sredstva komunikacije na daljinu samo ako je Korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje:

- automatizovane sisteme pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte);





- faks mašine (telefaks).

Sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s Korisnikom, osim sredstava navedenih u prethodnom stavu mogu biti upotrebljena samo ako je Korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje ili se izričito ne protivi njihovom korišćenju, pri čemu će, ukoliko komunikacija elektronskom poštom bude ugovorena sa Korisnikom, ista biti smatrana primarnim vidom komunikacije.

Sredstva komunikacije na daljinu ne mogu se koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove za Korisnika.

### **2.6.3. Pravo na raskid ugovora na daljinu**

Ako Banka nije postupila u skladu sa Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, Korisnik u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne, te u tom slučaju Banka nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora na daljinu.

Osim navedenog Korisnik i Banka mogu raskinuti ugovor na daljinu iz razloga i na način predviđen važećim propisima kojima je regulisana navedena materija i ugovorom na daljinu zaključenim između Korisnika i Banke.

### **2.6.4. Teret dokazivanja**

U slučaju spora, Banka snosi teret dokazivanja da je Korisniku dostavila informacije i da je izvršila druge obaveze u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, kao i da je Korisnik dao saglasnost za zaključenje Ugovora.

### **2.6.5. Prinudna priroda odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu**

Korisnik se ne može odreći prava koja su mu utvrđena Zakonom.

Ako se pravom države koje je izabrano kao merodavno za ugovor na daljinu sa stranim elementom Korisniku pruža manja zaštita od zaštite koja je pružena odredbama Zakona, na zaštitu Korisnika primenjivaće se odredbe Zakona.

### **2.6.6. Obaveze trećih lica koja nastupaju u ime pružaoca usluge**

Obaveze utvrđene Zakonom odnose se i na lice preko kojeg Banka pruža finansijske usluge, lice kome je Banka poverila pružanje tih usluga, odnosno lice koje preduzima određene radnje u vezi sa ugovorom na daljinu na osnovu poslovnih odnosa uspostavljenih sa Bankom.

## **2.7. OBAVEZE KORISNIKA**

Korisnik je u obavezi da koristi usluge Banke u skladu sa Zakonom, drugim propisima kojima je regulisana predmetna materija, kao i Opštim uslovima poslovanja i Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu.

Radi zaštite svojih podataka i bezbednog poslovanja preko elektronskog i mobilnog bankarstva, Korisnik je obavezan da:

- sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koristi na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, lozinku, ne zapisuje, otkriva ili čini dostupnim trećim licima;
- odmah i bez izuzetka obavesti Banku o neovlašćenju upotrebi sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, kao i o svim drugim oblicima zloupotrebe sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis ili usluge elektronskog i mobilnog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu s ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu.

Korisnik prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

Korisnik je obavezan da potvrdi tačnost podataka kojima Banka raspolaže, odnosno da u slučaju neažurnosti prijavi promenu svih ličnih i kontakt podataka u organizacionoj jedinici Banke.

Korisnik se obavezuje:

- da osigura kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi uslugu elektronskog i mobilnog bankarstva;
- da se na internetu ponaša odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati elektronsku poštu sa nepoznatim linkovima ili zlonamernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojeg pristupa usluzi elektronskog i mobilnog bankarstva zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku;
- da će sprovoditi sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa usluzi elektronskog i mobilnog bankarstva;
- da će koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati usluzi elektronskog i mobilnog bankarstva isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode;
- da će redovno pratiti internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa uslugom elektronskog i mobilnog bankarstva i adekvatno reagovati u skladu sa istima.

U slučaju nepridržavanja obaveza, kao i u slučaju povrede odredbi ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i da će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja, u punom iznosu.

Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa između Banke i Korisnika vrši se primenom zakona i drugih važećih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Korisnika nadležan je sud određen važećim propisima.

## **2.8. ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka Opšte uslove poslovanja kod ugovaranja na daljinu ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na internet stranici [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs) i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene, kako bi omogućila Korisnicima da se upoznaju sa sadržajem istih.

Ovi Opšti uslovi poslovanja kod ugovaranja na daljinu stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 01.02.2024. godine.