

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PROCREDIT BANK A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU U POSLOVANJU SA KLIJENTIMA – DEO KOJI REGULIŠE OPŠTE ODREDBE

UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja ProCredit Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuju se u poslovanju između Banke i klijenata tj. fizičko lice (u daljem tekstu: Klijent).

Opšti uslovi poslovanja odnose se na: uspostavljanje i izmene poslovnog odnosa, prava, obaveze i odgovornosti Banke i klijenta, komunikaciju između Banke i Klijenta, bankarsku tajnu, prestanak poslovnog odnosa, merodavno pravo i jurisdikciju i dr.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja predstavljaju važeći Cenovnici Banke, kao prilozi.

Banka će na vidnom mestu, na infoterminalima banke istaći link na internet stranici Banke www.procreditbank.rs, kako bi Klijenti bili u mogućnosti da se upoznaju sa njihovom sadržinom.

Pored isticanja Opštih uslova poslovanja na infoterminalima Banke, Banka omogućava Klijentu da se dodatno upozna sa Opštim uslovima poslovanja u celini ili delu koji se odnosi na određeni bankarski proizvod, tako što će klijentu dostaviti primerak Opštih uslova poslovanja putem mail-a, ili na drugom trajnom nosaču podataka i pružiti mu objašnjenje i instrukcije koje se odnose na njihovu primenu.

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na odnose između Banke i Klijenta nastale po osnovu: ugovora u pismenoj formi između Banke i klijenta (svojeručno potpisanog ili zaključenog upotrebom elektronskih sredstava komunikacije –kvalifikovani elektronski potpis, tan kod i sl.), pristupnice, online forme ili drugog dokumenta svojeručno ili elektronski (kvalifikovani elektronski potpis, tan kod i sl.) potpisanog od strane Klijenta u skladu sa aktima Banke, kao i drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta zasnovane u skladu sa važećom propisima i aktima Banke, bez zaključenja posebnog ugovora u pismenoj formi.

OSNOVNI PODACI O BANCIMA

ProCredit Bank a.d. Beograd, Milutina Milankovića 17, 11070 Novi Beograd, mat.br. 17335677, PIB 10000215, je akcionarsko društvo upisano u registru privrednih društava kod Agencije za privredne registre, sa dozvolom za rad G.br. 538, koja je izdata 05.04.2001. godine od strane Narodne banke Jugoslavije. Internet stranica Banke je www.procreditbank.rs, na kojoj je između ostalog dostupan i popis filijala (ogranaka) Banke. Ostali kontakt podaci su:

- email: srb.kontakt@procredit-group.com
- tel: 011/2077-906,
- faks: 011/2077-905.

Za nadzor nad ProCredit Bank a.d. Beograd, kao pružaocem platnih usluga, nadležna je Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd.

OSNOVNI POJMOVI ZA SVE BANKARSKÉ USLUGE

Bankarske usluge su usluge koje banka pruža korisnicima ovih usluga po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica, ugovora o dozvoljenom minusu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom;

Klijent - fizičko lice kao nosilac prava i obaveza, identifikovano na osnovu važećeg ličnog dokumenta;

Platilac - fizičko lice koje ima tekući račun u Banci (vlasnik računa) i na teret svog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platni račun- fizičko lice koje izdaje platni nalog;

Izdavalac – označava pružaoca platnih usluga koji pruža platiocu platnu uslugu izdavanja platnog instrumenta ;

Prihvatilac – označava pružaoca platnih usluga koji trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata za instant transfer odobrenja (u daljem tekstu: platni instrument) na osnovu kojih ovaj pružalac platnih usluga omogućava trgovcu izvršavanje instant transfera odobrenja koje je platilac inicirao upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca;

Trgovac – primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca; Takođe, Trgovac je pravno ili fizičko lice koje vrši prodaju finansijskom pogodbom i nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe;

Primalac plaćanja - lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Platni račun – račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija; može biti tekući ili drugi platni račun;

Tekući račun – platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist računa; može biti dinarski i devizni tekući račun;

Usluge povezane sa platnim računom – označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući uslugu koja omogućava uplatu gotovog novca na račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja, i dozvoljeno i nedozvoljeno prekoračenje računa;

Platni nalog ili Nalog za plaćanje - instrukcija koju klijent podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos;

Nalog za instant transfer – označava nalog za prenos u platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;

Jedinstvena identifikaciona oznaka - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog klijenta i/ili njegovog tekućeg računa. U smislu ovih Opštih uslova poslovanja broj tekućeg računa se smatra jedinstvenom identifikacionom oznakom;

Platni instrument - personalizovano sredstvo ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, koje klijent primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje i/ili uvid u stanje i promet po računu (platne kartice, PIN, korisničko ime, lozinka i dr.);

Platni instrument za instant transfer odobrenja – označava svaki platni instrument koji platilac upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. aplikativni softver za mobilno bankarstvo) ;

Platna transakcija - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja;

Domaća platna transakcija - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Republike Srbije;

Instant transfer odobrenja – domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim ovim opštim uslovima poslovanja;

Ugovor na daljinu – označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje tog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;

Sredstvo komunikacije na daljinu – označava 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 Banke i klijenta (npr. internet, elektronska pošta, pošta, 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 na neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, hard disk računara na kome se može sačuvati imejl, elektronska pošta);

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

Korisnik kartice – fizičko lice koje zaključuje ugovor u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti kome je izdata kreditna kartica;

Digitalni novčanik - mobilna aplikacija operativnog sistema kojom Klijent može da vrši plaćanje na POS terminalima koji imaju beskontaktni čitač, kako u zemlji tako i u inostranstvu, putem uređaja koji poseduju NFC (Near Field Communication) bežičnu komunikaciju. Pored plaćanja na POS terminalima, Digitalni novčanik klijentu omogućava plaćanja i putem interneta, jer sama aplikacija sadrži podatke o platnoj kartici koji su potrebni kako bi se transakcija izvršila, kao i podizanje gotovine na bankomatima koji podržavaju tu uslugu.

Beskontaktna transakcija – finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem karticom ili beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog telefona sa instaliranom RaiPay aplikacijom ili Apple Pay uslugom (korišćenjem virtualizovane kartice) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Mastercard (POS terminali označeni logom Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica);

Bankomat/ ATM – elektronski automatizovan uređaj za isplatu, uplatu gotovine i druge transakcije korišćenjem odgovarajuće platne kartice;

Kreditna kartica je platna kartica koja njenom korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga na kredit;

Kreditni limit – ukupan iznos do kojeg korisnik kartice može obavljati transakcije;

Međunarodna platna transakcija - platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Srbije, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države; transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama; Pozitivan saldo na dinarskom tekućem računupozitivno stanje na računu koje ne uključuje dozvoljeno prekoračenje računa;

Raspoloživo stanje na dinarskom tekućem računu - pozitivno stanje na računu, koje uključuje iznos dozvoljenog prekoračenja računa;

Dozvoljeni minus – iznos sredstava koje Banka stavlja na raspolaganje na dinarskom tekućem računu klijenta na osnovu ugovora o dozvoljenom minusu a koja klijent može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstava;

Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom – dokument čiju sadržinu utvrđuje Narodna banka Srbije, koji sadrži između deset i dvadeset reprezentativnih usluga kao najčešće korišćenih usluga u vezi s platnim računom za koje klijenti plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji;

Poslovni dan – je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom Klijentu; vreme prijema naloga i vreme izvršenja naloga definisano je u Terminskom planu;

Zakonit boravak u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora

Ugovor o kreditu - na osnovu kojeg se Banka obavezuje da korisniku kredita stavi na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno ili neodređeno vreme, za neku namenu ili bez utvrđene namene, a korisnik se obavezuje da banci plaća ugovorenu kamatu i dobijeni iznos novca vrati u vreme i na način kako je utvrđeno ugovorom.

Povezani ugovori o kreditu- je ugovor koji služi isključivo za finansiranje nabavke određene robe ili usluge i koji sa ugovorom o prodaji te robe ili usluge čini ekonomsku celinu; ekonomska celina postoji ako davalac kredita koristi usluge prodavca radi zaključivanja ugovora o kreditu ili je roba, odnosno usluga koja je predmet nabavke izričito

navedena u tom ugovoru;

Ugovor o depozitu –je ugovor o novčanom depozitu zaključen kada se banka obavezala da primi, a deponent da položi kod banke određeni novčani iznos.Ovim ugovorom banka stiče pravo da raspolaže deponovanim novcem i dužna je da ga vrati prema uslovima predviđenim u ugovoru.

Nominalna kamatna stopa označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promenljivi procenat koji se na godišnjem nivou primenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava, odnosno iznos neto finansiranja lizinga, odnosno primljeni depozit;

Godišnja efektivna kamatna stopa i efektivna stopa lizing naknade (u daljem tekstu: efektivna kamatna stopa) iskazuju 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;

Plan otplate, odnosno isplate je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namenjen informisanju korisnika, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno lizingu, odnosno njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu;

Profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od davaoca finansijske usluge u poslovanju s korisnicima, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savесnosti i poštenja;

Reprezentativni primer je primer u kome su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se određena finansijska usluga koristi.

Bankarska garancija – Instrument obezbeđenja koji izdaje banka i koji se prvenstveno koristi u finansiranju trgovine, i predstavlja obavezu banke da isplati Korisniku garancije određeni iznos novca na zahtev u pisanoj formi u roku navedenom u garanciji ako klijent banke ne ispuni svoju obavezu prema Korisniku.

Dokumentarni akreditiv – platni instrument koji izdaje banka i koji se prvenstveno koristi u međunarodnim trgovinskim transakcijama. Banka vrši isplatu Korisniku akreditiva (isporučiocu izvezene robe) uz predočenje dokumenata predviđenih akreditivom u propisanom roku i po ispunjenju drugih važećih uslova.

Dokumentarni inkaso – međunarodni instrument plaćanja koji je vezan za ugovorni odnos između uvoznika i izvoznika za otpremljenu robu. Inkaso poslovi su poslovi koji zaključuju međunarodne strane u trgovini u kome izvoznik podnosi na naplatu uvozniku komercijalna dokumenta (faktura, transportni dokument, itd.) ili/ i finansijska dokumenta (menice, promisor note) preko svoje banke.

Nalogodavac – strana koja je u garanciji naznačena da ima obeveze po osnovnom poslu koji je podržan garancijom / strana na čiji zahtev je izdat akreditiv

Korisnik – strana u čiju korist je izdata garancija / akreditiv.

Garant – Banka koja izdaje garanciju

Akreditivna banka – Banka koja izdaje akreditiv na zahtev nalogodavca

Avizirajuća banka – Banka koja avizira garanciju na zahtev Garanta / Banka koja avizira akreditiv na zahtev Akreditivne Banke

Osnovni posao – Ugovor, uslovi tendera ili odnos između nalogodavca i korisnika na kome se zasniva garancija

USPOSTAVLJANJE I IZMENA POSLOVNOG ODNOSA

Poslovni odnos između Banke i klijenta uspostavlja se zaključenjem ugovora u pisменоj formi (na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka upotrebom sredstava komunikacije na daljinu),i/ili na klijentov zahtev popunjavanjem online forme sa sajta banke ili korišćenjem usluge elektronskog bankarstva.

Ukoliko se u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom jednog od obaveznih elemenata ugovora, definisanih odgovarajućim propisom, Banka je dužna da pribavi prethodnu pismenu saglasnost Klijenta (na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka upotrebom sredstava komunikacije na daljinu), pre primene te izmene, osim ukoliko nije drugačije predviđeno važećom regulativom.

Ukoliko Banka želi da promeni bilo koji drugi element iz ugovora, koji nema svojstvo obaveznog elementa ugovora koji su definisani odgovarajućim propisom, Banka ima pravo na promenu tih elemenata pod uslovom da je Klijenta prethodno blagovremeno obavestila o toj promeni. Smatraće se da je Banka klijenta o predmetnoj promeni blagovremeno obavestila, dostavljanjem obaveštenja na adresu koju je klijent prethodno prijavio Banci, na adresu elektronske pošte ili na bilo koji drugi način predviđen Opštim uslovima poslovanja za komunikaciju Banke i klijenta.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ima pravo da na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, a u skladu sa svojim procedurama, slobodno izvrši izbor klijenata sa kojima će stupiti u poslovne odnose. Banka zadržava pravo da sa određenim Klijentima ne stupi u poslovni odnos, pri čemu nije dužna da pruži dodatna objašnjenja o razlozima za odbijanje, osim u slučajevima kada je odgovarajućim propisom dužna da da potrebno obrazloženje.

Banka prati sankcione i embargo liste objavljene od strane Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU), Savezne banke Nemačke, Ministarstva za ekonomiju i finansije Francuske, Kancelarije za implementaciju finansijskih sankcija Ujedinjenog Kraljevstva (UK) i Kancelarije za kontrolu strane imovine Sjedinjenih Američkih Država (OFAC), kao i sve relevantne liste u skladu sa regulativom Republike Srbije, te zadržava pravo da ne otvara i ne vodi račune, kao i da ne izvršava transakcije, ukoliko utvrdi da se pravno ili fizičko lice nalazi na nekoj od navedenih lista, ukoliko bi izvršenje transakcije zbog učesnika ili predmeta iste bilo obuhvaćeno sankcijama, kao i ukoliko na osnovu sprovedene procene utvrdi da može doći do primene sankcija u bilo kom delu. Dodatno, banka ne pruža finansijske usluge klijentima čije postupanje je u suprotnosti sa etičkim poslovnim principima banke izraženim kroz dokument *Lista isključenih delatnosti*, koji je javno objavljen i dostupan putem internet prezentacije banke www.procreditbank.rs.

Klijent je u obavezi da u svojim aktivnostima i poslovanju vodi računa o mogućem postupanju suprotno sankcijama na domaćem i/ili međunarodnom nivou, te Banka ne snosi odgovornost za zaustavljanje transakcije, zamrzavanje ili blokadu sredstava, kao ni bilo koju meru koju u odnosu na klijenta ili transakciju sprovede korespondentna banka ili bilo koje drugo telo, usled primene odgovarajućih sankcionih ili embargo režima.

Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno nešto drugačije, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima poslovanja.

Prilikom izvršavanja obaveza, Banka će biti odgovorna samo za krajnju nepažnju svojih službenika. Banka neće odgovarati za štetu nastalu krivicom Klijenta.

Banka neće biti odgovorna za bilo kakvu štetu nastalu delovanjem više sile. Pod višom silom se u smislu ovih Opštih uslova poslovanja podrazumevaju neredi, ratna stanja, prirodne nepogode, štrajkovi, zastoji u saobraćaju, administrativni propisi domaćih ili inostranih nadležnih organa, kao i drugi događaji za koje Banka ne može snositi odgovornost, niti je iste mogla sprečiti ili izbeći.

Banka ne može biti odgovorna za bilo koju štetu nastalu kao posledica postupaka nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu ili kao posledica ometanja njenog poslovanja. Isključenje odgovornosti Banke se primenjuje i u slučaju da Banka, zbog važnih razloga, potpuno ili delimično obustavi ili ograniči svoje poslovanje u određene dane ili za određeni vremenski period.

Banka nije u obavezi da proverava verodostojnost, potpunost ili važnost dokumenata, bilo domaćeg ili stranog porekla, koji joj se šalju ili koje poseduje, a koji se tiču imenovanja ovlašćenih zastupnika, staratelja, poverenika i primalaca u slučaju bankrotstva ili drugih administratora, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i relevantnim zakonodavstvom.

Banka zadržava pravo da svoje obaveze u vezi poslova zaključenih sa Klijentom, ukoliko padaju na neradni dan započne da izvršava prvog narednog radnog dana.

Banka može, u svrhu naplate svog dospelog potraživanja, da se automatski, bez traženja posebnog odobrenja od klijenta, naplati sa svih računa klijenta koji se vode kod Banke, da izvrši prenos ne uplaćenog iznosa na račun Banke, kao i da iskoristi sva data sredstva obezbeđenja.

Banka je ovlašćena da raspolaze sredstvima na računima Klijenta, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga i u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima predviđenim važećom regulativom.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta obustavi mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa važećim propisima koji regulišu tu materiju, odnosno iz drugih opravdanih razloga kao što je ne dostavljanje dokumentacije potrebne za ažuriranje podataka i dokumentacije o klijentu (važeći lični dokument, izvod, izjave, potvrde i sl.) ili u skladu sa drugim važećom regulativom i odlukama nadležnih organa, uključujući, ali se ne ograničavajući, na slučajeve zloupotrebe računa i/ili platne kartice itd.

„FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act - Zakon o ispunjavanju poreskih obaveza vlasnika računa u inostranstvu) jeste propis donet u Sjedinjenim Američkim Državama (SAD), obuhvata niz propisa koji su doneti u cilju sprečavanja utaje poreza. Ovim propisima se predviđa da strane finansijske institucije, kroz dostavljanje podataka, učestvuju u sprečavanju izbegavanja plaćanja poreza od strane američkih državljana ili rezidenata koji svoja finansijska sredstva drže na računima koji nisu u SAD.

Vlada Republike Srbije je 10. aprila 2019. godine potpisala sa Vladom Sjedinjenih Američkih Država „Sporazum sa ciljem poboljšanja usaglašenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i primene FATSA propisa, sa Aneksom I i Aneksom II“ (Sporazum). Narodna skupština Republike Srbije donela je Zakon o potvrđivanju Sporazuma (Službeni glasnik RS - Međunarodni ugovori“, broj 16 od 27. decembra 2019), kojim je omogućena puna primena Sporazuma u Republici Srbiji.

Banka u celini primenjuje predmetni Sporazum, u odnosu na sve postojeće i nove Klijente, na način i u obimu kako je definisano istim, uključujući, između ostalih, sprovođenje obaveze provere i utvrđivanja statusa poreskog obveznika SAD, kao i obaveze dostavljanja odgovarajućih podataka nadležnim instancama. Klijenti su u obavezi da Banci bez odlaganja dostave sve podatke, informacije i dokumentaciju, relevantne za ispunjavanje obaveza iz Sporazuma, kao i da bez odlaganja Banci prijave promenu istih, dok u protivnom Banka zadržava pravo jednostranog raskida poslovnog odnosa sa klijentom i ispostavljanja zahteva za nadoknadu štete koja tim povodom eventualno nastane za Banku.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent ima pravo da od Banke zahteva sve relevantne informacije i dobije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na neposrednu primenu Opštih uslova poslovanja.

Klijent ima pravo da od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dobije informacije, podatke i instrukcije koje su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom. Banka ima pravo da naplati naknadu za

dostavljanje informacija, podatka i instrukcija Klijentu u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, osim u slučajevima kada je odgovarajućim propisima definisano da se takva obaveštenja pružaju bez naknade.

Klijent ima pravo da od Banke zahteva informacije i odgovarajuća obaveštenja o osnovnim podacima i uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu dozvoljenom minusu, otvaranju i vođenju računa, kao i ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice, digitalnog novčanika. Klijent u predugovornoj fazi dobija od Banke online Nacrt ugovora, Ponude, Cenovnik i Opšte uslove poslovanja, s tim da prethodna navedena dokumenta može dobiti u poslovnicu ukoliko nije moguća realizovati online. Nezavisno o prethodno navedenog, Banka Klijentu u predugovornoj fazi dostavlja svu neophodnu dokumentaciju propisanu važećom regulativom (u štampanoj formi ili elektronskim putem).

Za potrebe uspostavljanja poslovnog odnosa ili identifikacije, Klijent je u obavezi da tom prilikom Banci dostavi svu dokumentaciju propisanu važećom regulativom i aktima Banke. Ako je Klijent fizičko lice – rezident, dužan je da službeniku Banke ukoliko dolazi u poslovnicu pokaže važeću ličnu kartu ili pasoš, a ukoliko je u pitanju fizičko lice – nerezident, važeći pasoš. Banka zadržava diskreciono pravo da zatraži dodatni dokument ili prihvati i drugi lični dokument, kojim se prema važećoj regulativi i aktima Banke, može dokazati identitet klijenta.

Klijent, fizičko lice, obavezan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka promene, ukoliko važećim propisom koji se odnosi na konkretan posao nije predviđen drugi rok, e-mailom, kroz e-banking ili lično u poslovnicu obavesti Banku o svim promenama ličnog i porodičnog imena, statusa rezidentnosti, adrese prebivališta/boravišta, adrese elektronske pošte (e-mail), telefonskog broja, promenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju, kao i o promenama drugih elemenata koji su od značaja za uredno ispunjavanje njegovih obaveza prema Banci, kao što su promena posla, gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i sl. Ukoliko Klijent ne postupi na način naveden u ovom stavu, odgovoran je za štetu koju Banka zbog toga može pretrpeti.

Klijent je u obavezi da Banci dostavi novi lični dokument, kao i sve promene postojećeg, odmah po izdavanju novog dokumenta ili nastale promene, kao i da postupi po zahtevu Banke za dostavljanjem važećeg ličnog dokumenta u ostavljenom roku.

Isprave i obaveštenja koja klijent dostavlja Banci, u zavisnosti od prirode posla, akata Banke i zaključenog ugovora, na zahtev Banke dostavljaju se u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa (opština, sud ili javni beležnik) da je fotokopija verna originalu. Isprave i obaveštenja koje klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavljaju se u overenom prevodu na srpski jezik, a u određenim slučajevima strana dokumenta moraju biti overena od strane notara i nadoverena apostilom, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave.

Dokumentacija koju Klijent dostavlja Banci, a koja se overava kod nadležnog organa ili koju nadležni organ izdaje na zahtev Klijenta, ne može biti starija od tri meseca. Klijent snosi odgovornost za troškove ili gubitak koji mogu nastati kao posledica falsifikata, prevare, nepotpunosti, zakonske nevažnosti, kao i pogrešnog tumačenja ili prevoda dokumenata dostavljenih Banci.

Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usled činjenice da Banka nije obavještena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom odnosno poslovnom sposobnošću klijenta, zakonskog zastupnika, odnosno drugih ovlašćenih ili opunomoćenih lica klijenta kao i njihovim ovlašćenjima.

Prilikom davanja naloga Banci, klijentovi nalozi moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećom regulativom i aktima Banke.

KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

Komunikacija između Banke i klijenata vrši se putem informativnog i reklamnog materijala koji je dostupan u poslovnim prostorijama Banke, putem internet prezentacije Banke, telefonskim kontaktom, sms porukom, preko info centra Banke, putem mobilnih aplikacija (Viber, WhatsApp, Messenger, Telegram, itd), videoidentifikacije, usluge elektronskog bankarstva, neposrednom usmenom i pisanoj komunikacijom, kao i drugim sredstvima komunikacije. Navedenim načinima komuniciranja klijentima mogu biti dostavljane sve informacije, s tim da će Banka Klijentu dostaviti potrebna obaveštenja preporučenom poštanskom pošiljkom ili na drugom trajnom nosaču podataka, elektronskog bankarstva, kada je to izričito definisano odgovarajućim propisom.

Banka ne preuzima, niti može snositi odgovornost u pogledu izvornosti, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, tačnog tumačenja ili prevoda.

Dokumentaciju, dopise, obaveštenja, upozorenja i slično, Banka će Klijentu dostavljati na adresu navedenu u ugovoru o konkretnom poslovnom odnosu između Banke i klijenta ili u slučaju promene adrese u periodu trajanja poslovnog odnosa, na adresu koju Klijent naknadno dostavi Banci, pisanim putem ili na adresu elektronske pošte klijenta. U slučaju kada se navedena dokumenta šalju poštom, ista će se smatrati dostavljenim danom odašiljanja klijentu.

Informacije u pisanoj formi, Banka može uručiti Klijentu i neposredno u prostorijama Banke. Banka će blagovremeno upoznati Klijenta sa potrebom da dođe u prostorije Banke kako bi preuzeo navedene informacije.

Ukoliko se korespondencija vrši putem elektronske pošte, e-banking ili sms porukom smatraće se primljenom od strane Klijenta momentom upućivanja iz Banke.

U slučaju da klijent blagovremeno ne obavesti Banku o promeni adrese prebivališta, boravišta, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje pisama koja su upućena na adresu koju je Klijent odredio, smatraće se uredno dostavljenim slanjem pisma na tu adresu ili poruke putem drugog kanala informisanja upotrebom dostavljenih kontakt podataka. Izmene podataka o Klijentu mogu se vršiti i putem e-bankinga i video identifikacije. Banka uz saglasnost klijenta ima pravo da podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona i faksa, adresu elektronske pošte i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, koje je Klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg dokumenta, koristi radi dostavljanja Klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih ili sms poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Banka neće snositi odgovornost za neovlašćen uvid u informacije i sadržaj poruka od strane trećih lica, poslatih Klijentu na broj telefona i/ili faks, odnosno na adresu i/ili adresu elektronske pošte ili na drugi odgovarajući način koristeći podatke koji su označeni kao kontakt podaci Klijenta.

Putem Info centra klijent može dobiti informaciju o stanju po svim računima u Banci čiji je vlasnik, odnosno po kojima je ovlašćen na neodređeno vreme. Radi sigurnosti korišćenja usluge dobijanja informacija putem telefona, Banka klijentu dodeljuje LIB (Lični identifikacioni broj). U slučaju neovlašćenog korišćenja LIB-a od strane trećeg lica, Klijent je dužan da odmah usmeno obavesti Banku, a potom i pisanim putem u roku od 3 dana od dana usmenog obaveštavanja. Klijent je dužan da čuva tajnost LIB-a kako ne bi došao u posed neovlašćenih lica. Ako klijent sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov LIB, može podneti Banci zahtev za promenu istog, u protivnom klijent snosi svu eventualnu štetu. Banka zadržava pravo da snima dolazne pozive i beleži ih u formi računarskih zapisa i na nosačima zvuka kao audio zapis. Banka ne snosi odgovornost za štete nastale usled smetnji i prekida u telekomunikacijama, PTT vezama, usled kvara telefonskih linija ili telefonskog aparata Info centra, kvara PTT sistema koji podržava usluge Info centra ili bilo kog pomoćnog sistema koji je vezan za ove usluge, kao i drugih okolnosti koje su van kontrole Banke zbog kojih nije u mogućnosti da pruža ove usluge klijentu do uklanjanja kvara, kao ni za štetu usled zloupotrebe informacija koje su dobijene prisluškivanjem telefonskih linija od strane neovlašćenih lica.

Klijent ima pravo da otkáže dalje korišćenje predmetne usluge podnošenjem odgovarajućeg pisanog zahteva Banci. Banka zadržava pravo da naknadno promeni obim i sadržaj usluga koje puža korišćenjem postojećeg LIB-a. Banka ima pravo da otkáže dalje pružanje predmetne usluge klijentu uz dostavljanje pisanog obaveštenja o otkazu pružanja predmetne usluge.

BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Bankarska tajna je poslovna tajna. Banka ima obavezu da čuva bankarsku tajnu.

Bankarskom tajnom smatraju se:

- podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata sa Bankom ili nekom drugom Bankom;
- podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju s klijentima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

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

Banka ima obavezu da čuva bankarsku tajnu, kada je to predviđeno, na način i pod uslovima definisanim važećom regulativom.

Banka prikuplja, obrađuje, čuva i štiti podatke o ličnosti u svemu saglasno uspostavljenim načelima i zahtevima važećeg Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Detaljne informacije o radnjama obrade podataka o ličnosti Banka pruža kroz dokument "Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti ProCredit Bank" koji je dostupan na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, na adresi <https://www.procreditbank.rs/>, kao i u poslovnim prostorijama Banke. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja klijent potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa informacijama sadržanim u navedenom dokumentu.

PRESTANAK POSLOVNIH ODNOSA

Banka i klijent mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu sporazumno raskinuti međusobni poslovni odnos, sa ili bez otkaznog roka. Navedeno pravo klijent ima ukoliko je prema Banci izmirio sve svoje obaveze.

Osim razloga predviđenih relevantnim zakonskim i drugim propisima, odnosno odredbama bilo kog dela ovih Opštih uslova poslovanja i ugovora zaključenog između Banke i klijenta, poslovni odnos može biti raskinut bez ili sa otkaznim rokom ukoliko postoji opravdan razlog zbog kojeg je nastavljanje poslovnog odnosa neprihvatljivo za Banku. Kao opravdani razlog posebno se uzimaju slučajevi:

- kada je Klijent dao netačne podatke, kao i izjave o svom finansijskom statusu, što je bilo od značaja za donošenje odluke Banke o odobravanju i isplati kredita ili druge usluge ili preduzimanju određenje radnje koja je Banku izlagala riziku, kada Klijent ne dostavi Banci dokumentaciju određenu propisima koji regulišu

sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, odnosno drugim važećim propisima, ažuriranje podataka kod Banke, kao i iz drugih razloga koji se odnose na sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma,

- ako se klijentova finansijska situacija znatno pogorša ili za to postoji realna mogućnost, a dovodi u opasnost uredno ispunjenje njegovih obaveza prema Banci,
- u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta ili trećeg lica na štetu Banke,
- ako Klijent ne ispuni zahtev Banke za pružanje dodatnog sredstva obezbeđenja,
- ako se utvrdi da su prema Klijentu sprovedene prinudne mere radi uspostavljanja međunarodnog mira i sigurnosti, u skladu sa rezolucijama Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija,
- ukoliko postoji sumnja da je Klijent umešan u izvršenje krivičnih dela, uključujući i pranje novca i finansiranje terorizma ili ukoliko se utvrdi da se klijent ili lice sa kojim klijent obavlja transakcije se nalazi na listama koje banka priznaje, u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma,
- ukoliko iz bilo kog razloga postoji reputacioni rizik po Banku ukoliko nastavi poslovnu saradnju sa Klijentom,
- kada je račun Klijenta neaktivan, odnosno, uslovno neaktivan,
- u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Banka ima pravo da raskine ugovor uz poštovanje zakonskog roka ukoliko klijent ne ispunjava ugovorne obaveze u skladu sa obaveštenjem Banke o promeni onih elemenata ugovora i Opštih uslova poslovanja koji su predviđeni kao promenljivi.

Poslovni odnos se raskida nakon donošenja odluke nadležnog odbora Banke o raskidu. Banka će Klijentu dostaviti obaveštenje o raskidu konkretnog poslovnog odnosa, a na dostavljanje obaveštenja shodno će se primenjivati odredbe ovih Opštih uslova poslovanja koje se odnose na komunikaciju Banke i Klijenta.

Danom jednostranog raskida ugovora, od strane bilo koje ugovorne strane, dospeva za naplatu preostali deo kredita odnosno potraživanja Banke po drugim proizvodima odobrenim Klijentu, sa svim pripadajućim kamatama i drugim troškovima koje Banka ima i može imati u procesu sudske i/ili vansudske naplate dospelih potraživanja. Ukoliko klijent ne izmiri svoje obaveze, Banka može pokrenuti sudski i/ili vansudski postupak za naplatu celokupnog iznosa preostalog potraživanja.

Nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Klijenta i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta prema Banci, preostala sredstva na računima Klijenta biće mu stavljena na raspolaganje.

Ovde sadržane odredbe koje se primenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i Klijenta shodno se primenjuju i na delimičan raskid poslovnih transakcija između Banke i Klijenta, a odredbe ovih Opštih uslova poslovanja će se shodno primenjivati i nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Klijenta, a sve do konačnog izmirenja međusobnih prava i obaveza.

PRAVO KLIJENTA NA PRIGOVOR

Klijent, uključujući i davaoca sredstva obezbeđenja potraživanja Banke prema korisniku finansijskih usluga, ima pravo na podnošenje prigovora Banci, u roku od 3 (tri) godine počev od dana kada mu je učinjena povreda prava ili pravnog interesa, i to bez naknade, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojim se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Klijentom. Klijent svoj prigovor Banci mora dostaviti u pisanoj formi na jedan od sledećih načina:

-Lično u poslovnim prostorijama Banke, predajom pisanog prigovora službeniku Banke;

-Dostavljanjem pismenog prigovora poštom na adresu:

ProCredit Bank a.d. Beograd,

Služba za kontrolu usklađenosti i sprečavanje pranja novca

Milutina Milankovića broj 17

11070 Novi Beograd

(sa naznakom: prigovor);

-Elektronskom poštom na e-mail adresu: srb.prigovor@procredit-group.com;

-Putem linka na početnoj stranici internet prezentacije Banke www.procreditbank.rs, koristeći opciju „Prigovor“;

-U elektronskom obliku, kod ugovaranja usluga putem zaključenja ugovora na daljinu, koristeći ono sredstvo komunikacije na daljinu kojim je zaključen ugovor na koji se prigovor odnosi (opcija Vaši zahtevi – Pošalji prigovor). Prigovori dostavljeni na način drugačiji od navedenog, neće se uzimati u razmatranje i Banka nije dužna da odgovara na njih. Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke ili ukoliko Banka nije odgovorila na njegov prigovor u roku od 15 dana od dana dostavljanja prigovora Banci, izuzetno u produženom roku za još 15 dana, na jasan i razumljiv način, Klijent može:

-u roku od 6 meseci od prijema odgovora odnosno od isteka navedenog roka za odgovor u pisanoj formi podneti i pritužbu Narodnoj banci Srbije Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga putem pošte, na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski, putem internet prezentacije Narodne banke Srbije www.nbs.rs, popunjavanjem forme za podnošenje pritužbi, kojoj se pristupa preko početne strane prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje*

- u roku od 6 meseci od prijema odgovora odnosno od isteka roka za odgovor u pisanoj formi podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski, putem internet prezentacije Narodne banke Srbije www.nbs.rs, popunjavanjem forme za podnošenje pritužbi, kojoj se pristupa preko početne strane prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje*

- pokrenuti postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije radi vansudskog rešavanja spornog odnosa, podnošenjem predloga za posredovanje u pismenoj formi putem pošte na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski, putem internet prezentacije Narodne banke Srbije www.nbs.rs, klikom na tekst *Podnesite pritužbu / prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje*.

MERODAVNO PRAVO I JURISDIKCIJA

Ukoliko drugačije nije izričito predviđeno od strane Banke u pisanoj formi, za regulisanje pravnih odnosa između Klijenta i Banke merodavni su propisi Republike Srbije. Za uređenje bilo kog odnosa između Klijenta i Banke merodavna su i međunarodna pravila i običaji i to do obima do kog su takva pravila i običaji obavezujući za Banku i/ili klijenta ili opšte prihvaćeni od strane međunarodne poslovne zajednice.

Ukoliko drugačije nije izričito predviđeno od strane Banke u pisanoj formi, bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom između Banke i Klijenta biće razrešen od strane nadležnog suda u Republici Srbiji. Banka zadržava diskreciono pravo da pokrene odgovarajući postupak protiv Klijenta i pred bilo kojim drugim nadležnim organom u Republici Srbiji i inostranstvu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja, a počinju da se primenjuju 15 dana nakon što ih Banka istakne na vidnom mestu, infoterminalima i na internet stranici Banke www.procreditbank.rs. Ovakvim isticanjem Opštih uslova poslovanja, smatra se da su isti klijentu u potpunosti dostupni i da je sa njima upoznat.

Banka ima pravo da u skladu sa svojim poslovnim ciljevima izmeni Opšte uslove poslovanja o čemu će obavestiti klijenta isticanjem izmenjenih Opštih uslova poslovanja na vidnom mestu infoterminalima Banke i na internet stranici Banke www.procreditbank.rs.

NADLEŽNOST ZA DONOŠENJE

Opšte uslove poslovanja Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor, kao i drugo telo u skladu sa ovlašćenjem Upravnog odbora.

Datum objavljivanja 26.01.2024.godine
Važi od 26.03.2024.godine