

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PROCREDIT BANK A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU U POSLOVANJU SA KLIJENTIMA FIZIČKIM LICIMA – DEO KOJI REGULIŠE OPŠTE ODREDBE I PLATNE USLUGE**

### **I UVODNE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja ProCredit Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuju se u poslovanju između Banke i klijenata, fizičkih lica (u daljem tekstu: klijenti).

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

Odredbe Opštih uslova poslovanja koje se odnose na depozite i kreditne proizvode, tačke VII i VIII, definisane su u posebnim dokumentima i to:

- Opšti uslovi poslovanja ProCredit Bank a.d. Beograd koji se primenjuju u poslovanju sa klijentima fizičkim licima – deo koji reguliše depozite i
- Opšti uslovi poslovanja ProCredit Bank a.d. Beograd koji se primenjuju u poslovanju sa klijentima fizičkim licima - deo koji reguliše kreditne proizvode, a koji predstavljaju sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja predstavlja i Cenovnik Banke za fizička lica, koji je priložen uz ove uslove – Prilog 1.

Banka će na vidnom mestu u prostorijama svojih filijala istaći primerak Opštih uslova poslovanja na srpskom jeziku, kao i na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs), kako bi klijenti bili u mogućnosti da se upoznaju sa njihovom sadržinom.

Pored isticanja Opštih uslova poslovanja na vidnom mestu u poslovnim prostorijama 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 na njegov zahtev 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.

### **II USPOSTAVLJANJE I IZMENA POSLOVNOG ODNOSA**

Poslovni odnos između Banke i klijenta uspostavlja se zaključenjem ugovora u pismenoj 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.

### **III 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 priznaje listu Američkog ureda za kontrolu strane imovine (OFAC), konsolidovane liste lica, grupa i tela u skladu sa EU finansijskim sankcijama, UN liste sankcija i embarga i ne otvara, ne vodi račune i ne izvršava transakcije po nalogu ili u korist lica koji se na pomenutim listama nalaze. Pored navedenih, Banka priznaje i druge sankcije i watch liste u skladu sa standardima Grupe.

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 o klijentu ili u skladu sa drugom važećom regulativom i odlukama nadležnih organa, uključujući, ali se ne ograničavajući, na slučajeve zloupotrebe računa i/ili platne kartice itd.

#### **IV 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 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, podataka 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, Flex 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.

tek nakon izvršene provere kreditne sposobnosti klijenata, gde se ona zahteva u skladu sa internim aktima Banke. Nezavisno o prethodno navedenog, Banka klijentu u pred-ugovornoj 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 je obavezan 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.

Isprave i obaveštenja koja klijent dostavlja Banci, u zavisnosti od prirode posla, akata Banke i zaključenog ugovora, na zahtev Banke dostavljaju se u originalu (u papiru ili u formi elektronskog dokumenta), u fotokopiji, ili scan originala online putem 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 rokova propisanih odgovarajućim propisima i internim aktima Banke.

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 obaveštena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom, odnosno poslovnom sposobnošću klijenta, ili ovlašćenih lica, kao i njihovim ovlašćenjima.

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

#### **V 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 pisanom 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

## VI PLATNE USLUGE

### 1. Uvodne odredbe

ProCredit Bank a.d. Beograd, Milutina Milankovića 17, 11070 Novi Beograd, mat.br. 17335677, PIB 100000215, 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](http://www.procreditbank.rs), na kojoj je između ostalog dostupan i popis filijala (ogranaka) Banke. Ostali kontakt podaci Banke su:

- email: [srb.kontakt@procredit-group.com](mailto: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.

Odredbama ovog dela Opštih uslova poslovanja (tačka VI) regulišu se uslovi i način uspostavljanja i odvijanja poslovnog odnosa između Banke, kao pružaoca platnih usluga i klijenta, kao korisnika platnih usluga.

Ovaj deo Opštih uslova poslovanja uključujući Terminski plan, a zajedno sa Cenovnikom, koji je njihov sastavni deo, i posebnim ugovorom o otvaranju i vođenju računa ili pružanju druge platne usluge, predstavljaju Okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Terminski plan za izvršenje platnih transakcija (vreme prijema naloga) obuhvata i uslugu instant plaćanja, dostupnu od 22.10.2018. god.

Instant plaćanja predstavljaju bezgotovinski prenos novčanih sredstava u iznosima manjim od 300.000,00 rsd, koja

su dostupna 24/7/365, kod kojeg su sredstva na računu primaoca odobrena u realno ili skoro realno vremenu i to bez obzira na platni instrument kojim je inicirana platna transakcija. Banka će raditi instant plaćanja sa bankama koje su učesnici ovog sistema plaćanja. Instant plaćanja će biti omogućena i na platnim mestima u skladu sa propisima Narodne banke Srbije.

<b>Terminski plan</b>			
<b>Sve primljeno nakon navedenih vremena prijema će biti izvršeno narednog poslovnog dana</b>			
<b>PLATNI PROMET</b>	<b>Vreme prijema</b>		<b>Vreme prijema</b>
<b>Domaći platni promet</b>		<b>Međunarodni platni promet</b>	
Nalozi za prenos - interno	do 17:00h	Plaćanje prema inostranstvu,	
Nalozi za prenos - clearing	do 14:30h	Prenos deviznih sredstava na drugu domaću banku	do 13h
Nalozi za prenos - RTGS	do 15:30h	Plaćanja u okviru banke	do 15:45h
<b>Elektronsko bankarstvo</b>		ProPay	do 14h
Nalozi za prenos - interno	do 19:30h u 00:00h	Devizne naplate-prijem podataka za statistiku i dokumentacije za raspored na devizni račun	do 16:30h
Nalozi za prenos – clearing* Nalozi za prenos – RTGS *važi od 01.06.2017.god.)	do 17:00 h		
*Banka zadržava pravo da u vanrednim situacijama odstupi od Terminskog plana prijema i izvršenja platnih transakcija. Vanrednom situacijom smatra se bilo koji razlog više sile zbog kojeg Banka nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši dostavljeni			
<b>Vreme izvršenja: Tekući datum</b>			

#### **Isplata gotovine**

Iznos iskazan u EUR valuti, važi i za RSD u dinarskoj protivvrednosti	Isplata gotovine za dinare i evre.
do 5.000 eur ili rsd u dinarskoj protiv vrednosti	ProCredit karticom na bankomatu u Zoni 24/7, <b>svakog dana</b>
Od 5.001 do 20.000 eur	ProCredit karticom na bankomatu u Zoni 24/7, uz prethodno podizanje limita na debitnoj kartici. Isplata se realizuje <b>do kraja narednog radnog dana</b>
Od 20.001 i više	Direktno u ekspozituri * uz prethodnu najavu i zakazivanje termina. Isplata se realizuje <b>do kraja narednog radnog dana.</b>

#### **Uplata gotovine**

Iznos iskazan u EUR valuti, važi i za RSD u dinarskoj protivvrednosti	Uplata gotovine za dinare i evre
do 5.000 eur	ProCredit karticom na bankomatu u Zoni 24/7, <b>svakog dana</b>
Od 5.001 do 30.000 eur	ProCredit karticom na bankomatu u Zoni 24/7, uz prethodno podizanje limita na debitnoj kartici. Uplata se realizuje <b>do kraja tekućeg radnog dana</b>
Od 30.001 i više	Direktno u ekspozituri* uz prethodnu najavu i zakazivanje termina. Uplata se realizuje <b>do kraja narednog radnog dana.</b>

#### **Dnevni limit na bankomatima**

Maksimalni dnevni limit gotovine na bankomatima u obe valute (zbirno) iskazan u EUR valuti, važi i za RSD u dinarskoj protivvrednosti	
Uplate	30.000
Isplate	20.000
Isplate na bankomatima drugih banka	do 1.000

\*Keš uplate i isplate su moguće u sledećim gradovima: Beograd, Novi Sad, Kragujevac, Niš i Subotica  
 Za keš uplate u američkim dolarima ili švajcarskim francima, neophodno je da dan ranije pozovete Kontakt centar i zakažete termin, bez obzira na iznos.  
 Za keš isplate u američkim dolarima ili švajcarskim francima, neophodno je da dan ranije pozovete Kontakt centar i zakažete termin, za iznos preko 600.000 RSD u dinarskoj protivvrednosti.

Opšti uslovi poslovanja, Terminski plan, zajedno sa Cenovnikom su dostupni u svim filijalama Banke u pisanom obliku, kao i na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs).

Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku, na kom će se obavljati komunikacija između Banke i klijenta tokom trajanja ugovornog odnosa, s tim da Banka klijentu u pojedinim slučajevima može omogućiti i upotrebu engleskog jezika. Tokom trajanja ugovornog odnosa, Banka će klijentu dostaviti kopiju Okvirnog ugovora na njegov zahtev i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja.

Na sva pitanja koja nisu regulisana odredbama posebnog ugovora i odredbama tačke VI Opštih uslova poslovanja, primenjuju se opšte odredbe Opštih uslova poslovanja i važeći propisi Republike Srbije.

## **2. Otvaranje i vođenje platnog računa**

Banka klijentu otvara i vodi platni račun na osnovu njegovog zahteva i Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o otvaranju i vođenju računa koji zaključuje sa klijentom i Opštih uslova poslovanja, kao i na osnovu neophodne dokumentacije predviđene važećom regulativom ili procedurama Banke.

Banka otvara i vodi sledeće platne račune:

- Tekuće račune i
- Račune posebne namene.

Banka otvara i vodi platne račune u okviru Total ili Osnovnog računa, kao i van navedenih tipova računa.

Banka usluge štednje nudi prvenstveno klijentima koji kod banke imaju otvoren račun u okviru Total ili Osnovnog računa. Klijent kroz uslugu elektronskog bankarstva može podneti i zahtev za otvaranje štednog računa.

Banka vodi platne račune u službenoj valuti Republike Srbije (RSD) i u valutama EUR, USD, CHF za efektivu, zavisno od vrste platnog računa, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa i ovim Opštim uslovima poslovanja.

Banka će klijentu pružati usluge uplate i isplate gotovog novca, prenosa novčanih sredstava i druge platne usluge u okviru salda ili raspoloživog iznosa sredstava na platnom računu, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određenog platnog računa, Opštim uslovima poslovanja, te posebnim propisima.

Platne transakcije po deviznim računima klijenta izvršavaju se preko korespondentne banke, ukoliko ne postoji

mogućnost da ih Banka izvrši potpuno u okviru svoje organizacije, u kojim situacijama je Banka ovlašćena da platne naloge klijenta izvršava, preko mreže svojih korespondentskih banaka, po osnovu sopstvenog diskrecionog prava. Klijent može u pisanoj formi, ovlastiti jedno ili više lica na način propisan Opštim uslovima poslovanja za izvršavanje platnih transakcija po Okvirnom ugovoru, odnosno ugovoru o otvaranju i vođenju određene vrste platnog računa. Prilikom otvaranja platnog računa ili zaključenja ugovora sa klijentom ili njegovim zakonskim zastupnikom (za maloletna lica i lica pod starateljstvom) Banka utvrđuje identitet klijenta, odnosno njegovog zakonskog zastupnika, uvidom u važeća i verodostojna lična dokumenta, ličnu kartu ili pasoš ili drugi dokument koji Banka može da zatraži i/ili odgovarajuću dokumentaciju propisanu važećom regulativom, uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši. Banka zadržava kopiju lične isprave i dokumentaciju na osnovu koje je izvršila identifikaciju klijenta ili overena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Pored popunjenog zahteva za otvaranje platnog računa klijent je dužan da pred službenikom Banke popuni karton deponovanih potpisa. Ukoliko klijent popunjava online zahtev za otvaranje platnog računa ili putem e-bank za dodatni račun, dužan je da popuni karton deponovanih potpisa prilikom prve neposredne posete Banke.

Banka gasi račun klijentu u sledećim slučajevima:

- na pisani/online zahtev klijenta pod uslovom da klijent nema neizmirenih obaveza prema Banci, uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana,
- u slučaju smrti klijenta nakon kompletnog razrešenja imovinskih odnosa povodom prava i obaveza po računu,
- u slučaju sporazumnog raskida ugovora o otvaranju i vođenju računa ili jednostranog raskida ugovora o od strane Banke,
- u ostalim slučajevima propisanim važećom regulativom i Opštim uslovima poslovanja.

Klijent je saglasan da Banka može ugasiti račun fizičkog lica, odnosno raskinuti ugovor o otvaranju i vođenju računa, ukoliko je račun klijenta neaktivan, dok Banka u toku ugovornog odnosa vrši proveru računa i nakon izvršene provere donosi odluku o jednostranom raskidu. Pod neaktivnim računom, osim osnovnog računa, podrazumeva se račun klijenta na kom nije bilo transakcija u periodu od poslednja tri meseca i na kom je saldo manji od 200 EUR odnosno u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije, ili ukoliko nisu redovno izmirene naknade za održavanje računa za poslednja tri meseca. Pod prometom po računu ne podrazumevaju transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju.

Banka će sredstva sa ugašenih računa klijenta preneti na prelazni račun Banke (na partiju Banke 00-703-000000.0) za deponovanje sredstava sa zatvorenih računa i staviće ih klijentu na raspolaganje na njegov pisani zahtev. Banka na navedena sredstva ne plaća kamatu.

Ordredbe Opštih uslova poslovanja koje definišu prestanak poslovnih odnosa Banke i klijenta primenjuju se i na prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa ukoliko su u skladu sa propisima koji regulišu platne usluge.

### 3. Ovlašćenje za upravljanje platnim računom

Ukoliko klijent želi da ovlasti drugo lice da u njegovo ime otvori račun, upravlja i raspolaze sredstvima na njegovom računu popunjava ovlašćenje kojim ovlašćuje drugo lice da može upravljati odnosnim računom odnosno dostavlja ovlašćenje overeno od strane nosioca javne vlasti ne starije od 6 meseci. Potpis ovlašćenog lica mora biti deponovan u prisustvu službenika Banke, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih i drugih dokumenata. Klijent može ovlastiti jedno ili više lica za vršenje tačno određenih radnji po platnom računu. Klijent, vlasnik računa, je u obavezi da ovlašćena lica upozna sa sadržajem ovih Opštih uslova poslovanja, kao i sa uslovima svakog pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju računa po kome je to lice ovlašćeno. Smatra se da je lice koje je ovlašćeno po platnom računu prihvatilo Opšte uslove poslovanja, odnosno Okvirni ugovor, u trenutku preduzimanja prve radnje vezane za platni račun po kojem je ovlašćeno. Ovlašćena lica istupaju u ime i za račun klijenta, kao vlastodavca, a na osnovu izdatog urednog ovlašćenja na obrascu Banke ili ovlašćenja overenog od strane nadležnog organa, kada se to zahteva odgovarajućim propisom. Ovlašćenje koje je overio nadležni organ ne može biti starije od šest meseci za rezidente i tri meseca za nerezidente.

Ovlašćeno lice ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja niti je ovlašćeno da ugasi račun klijenta, osim ukoliko je u samom punomoćju izričito navedeno da je ovlašćeno i za tu radnju. U slučaju bilo koje izmene ili dopune u pogledu lica ovlašćenih za upravljanje platnim računom klijent ili obima ovlašćenja, klijent mora Banku da obavesti bez odlaganja i to lično u prostorijama Banke uz dostavljanje dokaza o takvoj izmeni.

Ovlašćenja i deponovani potpisi lica ovlašćenih da upravljaju platnim računom, odnosno raspolaze sredstvima na računu su važeća do opoziva istih, koji se mora dati u pisanoj formi predviđenoj od strane Banke, osim ukoliko je klijent penzioner, u kom slučaju se data ovlašćenja za upravljanje tekućim računom, odnosno raspolaganje sredstvima na računu moraju obnavljati svakih šest meseci. Do momenta opoziva, Banka se pouzda u važeća ovlašćenja, odnosno punomoćja i ne odgovara za štetu koja može da nastane zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima na platnom računu klijenta na osnovu tih ovlašćenja, odnosno punomoćja.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom ili prijemom pouzdane i proverljive informacije o smrti klijenta na čije se ime vodi račun, ovlašćenja i eventualno data posebna punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe, a sredstva na predmetnom računu se blokiraju, kao i sve platne kartice vezane za predmetni račun (osnovne i dodatne) za sve dalje transakcije, odnosno prestaju da važe dok se iznos

iskorišćenih sredstava proglašava odmah dospelim u celosti. Sve do tog momenta Banka ne može biti odgovorna za postupanje i raspolaganje sredstvima sa računa, na osnovu ranije datih ovlašćenja i ne odgovara za nastanak bilo kakve štete.

Po prispeću pravosnažnog rešenja o nasleđivanju na osnovu pravosnažne 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 relevantnim propisima, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo licu, odnosno licima, imenovanim u navedenim dokumentima, odnosno transferisati iznos sa računa klijenta na račun pravnih sledbenika ostavioca.

U slučaju kada klijent poseduje kod Banke jedan ili više platnih računa, Banka je ovlašćena da u svakom momentu, u skladu sa relevantnim propisima, izvrši kompenzaciju bilo kog potraživanja od klijenta sa obavezama koje ima prema njemu.

Klijent je ovlašćen da izvrši kompenzaciju svojih dugova prema Banci sa potraživanjima koja ima od Banke kada je njegovo potraživanje izričito i u pisanoj formi priznato od strane Banke, kada je potraživanje u istoj valuti sa klijentovom obavezom prema Banci koju na ovaj način kompenzuje i kada ukupna postojeća potraživanja klijenta od Banke prelaze iznos ukupnih postojećih i potencijalnih obaveza klijenta prema Banci.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, klijent ovlašćuje Banku da zaduži sve račune klijenta, koji se vode kod Banke, bez obzira u kojoj se valuti vodi račun, u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima prema klijentu, nastalih po bilo kom osnovu. U slučaju da se namirenje Banke vrši naplatom sa deviznih računa klijenta Banka će prilikom obračuna primeniti važeći kupovni kurs Banke za devize na dan zaduženja računa.

#### 4. Platne transakcije

Banka pruža platne usluge u domaćoj i stranoj valuti, u zemlji i sa inostranstvom i neopozivo je ovlašćena da prihvati uplate za račun klijenta, a klijent može raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživih sredstava, sve u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i važećom regulativom.

U cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, Banka klijentu dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku, koju je on dužan da upotrebljava pri svakoj platnoj transakciji ili druge zakonom propisane podatke koje je klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga.

Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj platnog računa klijenta, koji služi za pružanje platnih usluga. Platne transakcije koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, mogu se izvršavati samo uz tačno navođenje ove jedinstvene identifikacione oznake ili drugih podataka koje je klijent dužan da navede. Smatra se da je platni nalog uredno izvršen ako Banka izvrši nalog u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom navedenom u samom nalogu (platioca i/ili primaoca plaćanja). Ako klijent Banci da pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, Banka nije odgovorna klijentu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Ako je na platnom nalogu navedena jedinstvena identifikaciona oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s navedenom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacionoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uslovi za njegovo izvršenje, te Banka u tom slučaju odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Zakonom propisani podaci koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja dinarskog platnog naloga su :

- 1) šifra plaćanja;
- 2) iznos;
- 3) broj tekućeg računa platioca;
- 4) naziv platioca;
- 5) broj tekućeg računa primaoca plaćanja;
- 6) naziv primaoca plaćanja;
- 7) adresa platioca;
- 8) mesto i datum prijema;
- 9) datum izvršenja;
- 10) potpis, saglasnost platioca/primaoca
- 11) naznaku ukoliko je način izvršenja hitan
- 12) svrhu plaćanja;
- 13) broj modela poziva na broj zaduženja;
- 14) poziv na broj zaduženja;
- 15) broj modela poziva na broj odobrenja;
- 16) poziv na broj odobrenja;
- 17) oznaka valute rsd

U zavisnosti od vrste naloga, nalog može da se izvrši i bez nekih od navedenih podataka, ali uz obavezu klijenta na tačnost dostavljenih podataka.

Klijenti imaju mogućnost da aktiviraju trajni nalog po tekućem računu klijenta. Klijent izdaje trajni nalog po principu unapred utvrđenog iznosa koji će Banka određenog dana u mesecu, prenositi sa njegovog računa na određeni račun primaoca plaćanja, ukoliko ima dovoljno sredstava na računu.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije

obuhvaćena Okvirnim ugovorom. Jednokratna platna transakcija određena je platnim nalogom i smatra se autorizovanom ako je korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje, na koji način je i sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između banke i klijenta.

Platna transakcija određena je platnim nalogom. Platni nalozi su: nalog za uplatu, isplatu i prenos, dok su platni nalozi za devizna plaćanja: nalog za plaćanje, naplatu i opšti devizni nalog. Platni nalozi za devizna plaćanja se sastoje od jednog primerka, dok se ostali platni nalozi sastoje od najmanje dva primerka, s tim da na zahtev klijenta nalog za prenos može sastojati samo od jednog primerka, a uz saglasnost Banke. Smatra se, da predajom naloga za prenos od strane klijenta putem automatizovanih uređaja u samouslužnoj zoni 24/7, klijent zahteva ovakav način izvršenja transakcije te da postoji saglasnost Banke u tom smislu, u kom slučaju će Banka Klijentu izdati potvrdu o prijemu platnog naloga. Nalog mora biti ispravan, čitak i autorizovan od strane klijenta na ugovoreni način. Klijent odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu, te je dužan da pre davanja saglasnosti (autorizacije) naloga obavezno proveri elemente i sadržaj platnog naloga kojim inicira određenu platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je platni nalog ispravan;
- ako je uz platni nalog predata ispravna dokumentacija i ako su Banci dostavljene sve tražene informacije, ukoliko je to potrebno sa aspekta deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade ili klijent koji vrši uplatu gotovine na svoj platni račun, preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije;
- ako je na nalog za plaćanje data saglasnost na ugovoreni način.

Ako je platni nalog iniciran putem platne usluge direktnog zaduženja, Banka će izvršiti nalog samo ako s primaocem plaćanja ima sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji vezano za platnu uslugu direktnog zaduženja.

Banka zadržava pravo od klijenta zatraži dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, propisa koji uređuju devizno poslovanje ili internih akata Banke donesenih na osnovu tih propisa.

Ako nisu ispunjeni napred navedeni uslovi (nedovoljno stanje na platnom računu, neispravan nalog, nije dostavljena tražena dokumentacija i/ili relevantne informacije, transakcija suprotna važećim propisima i internim aktima Banke koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili devizno poslovanje), Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, u kom slučaju će obavestiti klijenta o tome i ako je moguće o razlozima odbijanja, te o mogućnosti i postupcima za ispravku, najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Ako je izvršenje platne transakcije odbijeno smatraće se da platni nalog nije ni primljen, a ukoliko klijent otkloni nedostatke u platnom nalogu te isti ispunjava propisane uslove za izvršenje, smatraće se da je ispravljen nalog podnet kao nov nalog, te će Banka pristupiti izvršenju naloga u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja.

U slučaju da na platnom računu nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga za prenos, Banka neće odbiti izvršenje naloga, ukoliko klijent u roku od 3 dana obezbedi na računu potrebna sredstva za izvršenje platne transakcije. U ovoj situaciji dan početka izvršenja naloga je dan kada klijent obezbedio sredstva na računu kod Banke i stavio ih na raspolaganje. U situaciji da u predviđenom roku klijent ne obezbedi potrebna sredstva na računu, za početak izvršenja naloga smatra se prvi naredni poslovni dan po isteku napred navedenog roka.

Plaćanja prema inostranstvu i naplate iz inostranstva mogu se vršiti doznakom, dokumentarnim akreditivom, dokumentarnim inkasom, drugim instrumentima plaćanja koji se primenjuju u međunarodnom platnom prometu, u skladu sa važećim propisima. Nalazi za plaćanje prema inostranstvu mogu se dostaviti Banci online.

Plaćanje prema inostranstvu na teret platnog računa klijenta, Banka vrši na osnovu ispravnog naloga i u skladu sa Terminskim planom, pod uslovom da su ispunjeni ostali uslovi za izvršenje platnog naloga u skladu sa važećim propisima i odredbama Opštih uslova poslovanja.

Prilikom plaćanja u zemlji i inostranstvu Banka primenjuje tarife definisane Cenovnikom za fizička lica.

Inotroškovi za plaćanja u EUR i ostalim valutama navedeni u Cenovniku za fizička lica se odnose na situaciju ukoliko se nalagodavac opredeli za opciju na doznaci "OUR" .

Promet novca i kapitala oslobođen je plaćanja PDV-a, a u skladu sa odredbama člana 25. Zakona o porezu na dodatnu vrednost.

Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste platnog računa i drugih posebnih ugovora, uslovima za dodatne usluge koje Banka pruža klijentu vezano za te račune i odredbama Opštih uslova poslovanja. Kao vreme prijema platnog naloga smatra se vreme kad je Banka primila nalog neposredno od strane klijenta - platioca ili posredno od strane primaoca plaćanja. Krajnje vreme za primanje naloga definisano je Terminskim planom koji je sastavni deo Okvirnog ugovora. Platni nalog koji je Banka primila nakon roka propisanog Terminskim planom, smatra se primljenim sledećeg poslovnog dana. Ako je klijent posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, kao vreme prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga. Ako vreme prijema platnog naloga nije radni dan Banke, smatra se da je nalog primljen sledećeg poslovnog dana.



Za platne transakcije inicirane karticom vreme prijema naloga za plaćanje jeste vreme u kom je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovedla postupak autentifikacije.

Platna transakcija smatra se autorizovanom ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili za izvršenje niza platnih transakcija čiji je deo i ta određena platna transakcija, a nakon što je Banka sprovedla proces autentifikacije platne transakcije za koju je klijent dao saglasnost. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala Banke. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnica Banke – potpisom i overom naloga ili upotrebom kartice i/ili PIN-a pod uslovima koji određeni uređaj zahteva za autorizaciju platne transakcije,
- kod primaoca plaćanja – potpisom i overom naloga,
- putem elektronskog bankarstva – upotrebom pametne kartice (neophodan čitač kartice)/TAN-a/Mtokena ili drugog tokena,
- putem mobilnog bankarstva – unosom PIN-a prilikom skeniranja QR koda sa računara ili sa POS uređaja (opcijom IPS Skeniraj)
- karticom – pravilno otkucan i proveren PIN (bankomat, POS terminal i drugi specijalizovan uređaj koji omogućava iniciranje i obavljanje platnih transakcija na ovaj način), unošenje dinamičkog koda-a i/ili drugih personaliziranih sigurnosnih obeležja zahtevanih na prodajnom mestu (plaćanje putem interneta i sl.), potpis klijenta, odnosno korisnika, na potvrdi obavljenoj transakciji (POS terminali koji nemaju PIN modul i sl.) ; upotrebom platne kartice bez unosa PIN-a ili bez potpisa na potvrdi o obavljenoj transakciji, do određenog iznosa transakcije u skladu sa pravilima kartičarske organizacije
- digitalnim novčanikom

Davanje saglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definisan ovim Opštim uslovima poslovanja može biti predviđeno posebnim ugovorom. Smatraće se da je klijent naknadno dao saglasnost kada posle izvršene transakcije preuzme odgovarajuće isprave od Banke, koje se odnose na određenu platnu transakciju (potvrde, overene platne naloge i sl.). Za transakcije izvršene na POS terminalima drugih banaka, odgovornost za blagovremeno izvršenje transakcije je na banci prihvatioca platne kartice.

Data saglasnost se može opozvati, sve dok platna transakcija nije izvršena. Opoziv platnog naloga klijent može dati slanjem zahteva sa registrovane e-mail adrese, e-banking, pozivanjem on line centra banke. Za opoziv platnog naloga u dinarima ne obračunava se i ne naplaćuje naknada.

Kod međunarodnih platnih transakcija, klijent može u pisanoj formi otkazati platni nalog, u vreme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira pre izvršenja konkretne platne transakcije sadržane u tom nalogu, a može podneti i zahtev za opoziv ili poništaj nakon izvršenja platne transakcije u kom slučaju Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Cenovnikom, a ne može garantovati da će taj pokušaj biti uspešan i ne snosi posledice u tom smislu. Kada platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, klijent ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti od strane primaoca plaćanja. U slučaju direktnih zaduženja, klijent može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja radnog dana koji prethodi danu koji je utvrđen za zaduženje, odnosno za početak izvršenja platnog naloga. Banka će preduzeti razumne mere za sprečavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pravila struke. Nakon isteka navedenih rokova klijent može opozvati platni nalog samo uz saglasnost Banke i primaoca plaćanja.

U slučaju da je platna transakcija inicirana podnošenjem menice na naplatu, klijent zaključivanjem Okvirnog ugovora, odnosno ugovora o otvaranju i vođenju računa i prihvatanjem Opštih uslova poslovanja, daje neopozivu saglasnost Banci da može izvršiti platnu transakciju iniciranu na ovaj način od strane meničnog poverioca, zaduživanjem platnog računa klijenta.

Banka može zadužiti platni račun klijenta bez njegovog platnog naloga u sledećim situacijama:

- u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vodi nad klijentom u skladu sa Zakonom,
- radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, dospelih potraživanja po osnovu kredita koje je Banka odobrila klijentu ili drugih dospelih potraživanja banke prema klijentu, ako je takav način naplate ugovoren,
- u drugim slučajevima predviđenim važećom regulativom.

Platna transakcija izvršena na ovaj način ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju računa, odnosno Okvirnog ugovora, klijent neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na određenom platnom računu nema dovoljno sredstava za ispunjenje bilo koje obaveze iz tog ugovora, naplatu izvrši prebijanjem salda svih platnih računa klijenta otvorenih kod Banke. Ukoliko korisnik ima više od dva platna računa (dinarskih ili deviznih), Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kom će izvršiti prenos sredstava. U slučaju da se prenos vrši sa deviznog računa klijenta Banka će prilikom obračuna primeniti važeći kupovni kurs Banke za devize na taj dan.

Povraćaj sredstava koji se vrši kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije (preneto više sredstava od iznosa koji je označen na platnom nalogu, više puta izvršen platni nalog ili su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja) ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti sredstva.

Banka kod deviznih priliva naplaćuje naknade iz iznosa platne transakcije koja se prenosi i to prilikom odobrenja novčanih sredstava na račun primaoca plaćanja, te putem izvoda odvojeno prikazuje ukupan iznos platne transakcije i naplaćene naknade.

## 5. Odgovornost Banke i klijenta u vršenju platnih usluga

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, iznos transakcije će biti odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Kod ostalih platnih transakcija mogu se primenjivati drugačiji rokovi za izvršenje platne transakcije u skladu sa važećim propisima.

Nakon prijema platnog naloga inostrane banke, Banka će o prilivu iz inostranstva obavestiti klijenta na čije ime, odnosno na čiji račun, naplata glasi. Postoji mogućnost da klijent osnov deviznog priliva banci potvrdi slanjem izjave o osnovu priliva putem mail-a, sa adrese klijenta koja je evidentirana u Banci.

Platni račun korisnika odobrava se u valuti kojom je odobren račun Banke. Banka će odobriti sredstva na platnom računu klijenta i omogućiti raspolaganje sredstvima na računu, nakon prijema obaveštenja o odobrenju računa Banke, ali ne pre datuma valute naplate koji predstavlja datum kada je inobanka ili druga domaća banka odobrila račun Banke. Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka sredstva za klijenta primila narednog poslovnog dana. Ako je odobren račun Banke u valuti u kojoj primalac plaćanja nema otvoren račun kod Banke, Banka nije u mogućnosti da proknjiži priliv osim ukoliko klijent kao primalac plaćanja ne otvori odgovarajući devizni račun.

Ako klijent kod Banke izvrši uplatu gotovog novca u valuti platnog računa, datum valute odobrenja tog platnog računa će odgovarati datumu kada je primljen novac.

Klijent može raspolagati sredstvima nakon odobravanja sredstava na platnom računu klijenta.

Datum valute zaduženja klijentovog platnog računa može biti isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

Banka neće izvršavati platne transakcije za koje klijent nije dao saglasnost na način utvrđen Opštim uslovima poslovanja (neodobrena transakcija). U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, Banka će vratiti platni račun klijenta u stanje u kom bi bio da neodobrena transakcija nije izvršena, odnosno izvršiće povraćaj iznosa neodobrene transakcije i svih naknada koje su tom prilikom naplaćene, te platiti eventualne pripadajuće kamate. Banka je dužna da postupi na napred navedeni način ukoliko klijent obavesti Banku o neodobrenju platnoj transakciji, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja, pod pretnjom gubitka prava na povraćaj i drugih prava propisanih zakonom, a nakon proteka roka od 13 meseci, samo pod uslovom da u tom periodu, klijentu nije obezbedila informacije o neodobrenju platnoj transakciji u skladu sa odgovarajućim propisom. Napred navedeno se odnosi i na slučajeve neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

U situaciji kada je do izvršenja platnih transakcija došlo usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane elemente, klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa

3.000 dinara. Klijent ne snosi gubitke nastale nakon što je obavestio Banku na odgovarajući način, predviđen Opštim uslovima poslovanja, o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu. Ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta, odnosno usled njegove namere ili krajnje nepažnje Banka neće biti odgovorna za te platne transakcije, odnosno neće izvršiti povraćaj sredstava na klijentov platni račun i klijent snosi sve gubitke u tim situacijama.

Banka neće biti odgovorna ukoliko se platni instrument male novčane vrednosti ne može blokirati ili ukoliko se ne može sprečiti njegovu dalje korišćenje, kao i ukoliko se koristi anonimno ili ukoliko Banka iz drugih razloga koji proističu iz prirode platnog instrumenta ne može dokazati da je platna transakcija bila odobrena. Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara. Ukoliko se određivanjem limita potrošnje po platnoj kartici, ispune napred navedeni uslovi, takva platna kartica će se smatrati platnim instrumentom za plaćanje male novčane vrednosti.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju izvršiće povraćaj iznosa, naknada i eventualnih kamata, osim ako klijent ne zahteva pravilno izvršenje platne transakcije.

Ukoliko klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena i u tom smislu obavesti Banku, a Banka nakon obaveštenja utvrdi suprotno, Banka će pribaviti odgovarajuće dokaze za to.

Ukoliko Banka pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznosa platne transakcije, odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju prelazi na tog pružaoca platnih usluga. Za platne transakcije koje su inicirane trajnim nalogima ili direktnim zaduženjima, Banka neće biti odgovorna ukoliko sredstva na klijentovom računu nisu dovoljna, ako instrukcije nisu jasne, ako faktura treće strane ili slična dokumenta nisu jasna ili nisu blagovremeno dostavljena Banci, kao i u drugim slučajevima koji su van kontrole i uticaja Banke.

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci, odnosno u odgovarajućem roku, a ako isti nije dostavio ili nije pravilno dostavio dužan je da odmah po saznanju, Banci dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog.

Banka će izvršiti povraćaj odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pod određenim uslovima, a to su: da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa, da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove iz Okvirnog ugovora i konkretne okolnosti, pri čemu se isključuje situacija kada je viši iznos posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu. Da bi Banka izvršila povraćaj, klijent mora da dostavi odgovarajuće dokaze o ispunjenosti napred navedenih uslova i da podnese zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja. Rok za postupanje po ovom zahtevu klijenta iznosi 10 poslovnih dana, u kom roku će Banka ili izvršiti povraćaj ili obavestiti klijenta o razlozima za odbijanje zahteva. Klijent nema pravo na povraćaj odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

ukoliko je neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i ukoliko su Banka ili primalac plaćanja pružili informacije klijentu o budućoj platnoj transakciji, najmanje 28 dana pre dana dospeća.

Banka će odgovarati klijentu za neizvršenu i nepravilno izvršenu transakciju, u situaciji kada je posrednik koji učestvuje između pružalaca platnih usluga odgovoran za to, u kom slučaju ostvaruje regresno pravo i pravo na naknadu štete od posrednika, s tim da napred navedeno nema primenu kod međunarodnih platnih transakcija.

Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao klijent, primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, a do koje je došlo zbog radnji ili propusta na strani ovih lica.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je klijent dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju da je platna transakcija nepravilno izvršena ili nije izvršena iz razloga što je dostavljena netačna jedinstvena identifikaciona oznaka, Banka će na zahtev klijenta preduzeti sve razumne mere kako bi klijent dobio informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

Ako Banka prenese veći iznos od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu ili više puta izvrši platni nalog, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da ta sredstva vrati bez odlaganja, a na osnovu odgovarajućih dokaza. U situaciji kada se prenese manji iznos, Banka će bez zahteva klijenta, u roku predviđenom za izvršenje platne transakcije, preneti razliku pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Ako Banka prenese sredstva nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka će u roku predviđenom za izvršenje platne transakcije pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva klijenta, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti sredstva dužan je da na osnovu odgovarajućih dokaza primljena sredstva vrati bez odlaganja. U tom smislu, Banka može stornirati, bez posebnog naloga i saglasnosti klijenta, knjiženja izvršena greškom na račun klijenta, a o izvršenoj ispravci knjiženja će obavestiti klijenta ukoliko klijent zatraži objašnjenje izvršene ispravke. Klijent je dužan vratiti sredstva koja su bez pravnog osnova uplaćena na njegov platni račun ili neposredno isplaćena. Ukoliko protekne predviđeni rok za izvršenje platne transakcije, primenjuju se odredbe Okvirnog ugovora, odnosno Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost i povraćaj za neizvršenu i nepravilno izvršenu transakciju.

Nezavisno od odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, Banka će na zahtev klijenta preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i o tome pružiti informacije klijentu.

Neće postojati odgovornost Banke ni klijenta u vezi izvršenja platnih transakcija, ukoliko je ispunjenje obaveza onemogućeno usled više sile ili ako je to predviđeno važećom regulativom.

Banka će od klijenta uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za izvršavanje platnih transakcija, u zemlji i inostranstvu, u pisanoj formi i/ili online formi uz verifikaciju tan codom, uz naznaku svrhe plaćanja. Instrukcije moraju biti dostavljene od strane klijenta i primljene od strane Banke blagovremeno kako bi Banka mogla da izvrši platnu transakciju na uobičajen način bez potrebe da u tom cilju pribegava bilo kom posebnom načinu hitne komunikacije. Banka će domaće platne transakcije u dinarima izvršiti u toku poslovnog dana u kome ih je primila, ili na datum valute ako je taj datum naznačen na nalogu za plaćanje, zavisno od toga koji je datum kasniji za naloge propisane relevantnim propisima u oblasti platnih usluga. Banka u okviru terminskog plana utvrđuje vreme do koga će se smatrati da su nalozi ili instrukcije primljeni tog poslovnog dana, ali koje nije duže od vremena koje utvrdi Narodna banka Srbije za naloge u domaćem platnom prometu. Ako je klijent posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, kao vreme prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga. Naloge regulisane relevantnim propisima u oblasti deviznog poslovanja Banka će izvršiti u roku koji je dogovoren sa nalogodavcem za svaku pojedinačnu platnu transakciju. Ukoliko klijent smatra da određeno plaćanje zahteva urgentno izvršenje, o toj činjenici treba posebno da obavesti Banku. Ukoliko je moguće brže izvršenje naloga, Banka će za izvršenje te usluge primeniti odgovarajuću naknadu definisanu Cenovnikom. Banka ne snosi odgovornost za uredno izvršavanje međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u stranoj valuti, koje se obavljaju preko korespondentne banke, osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje. Banka ne odgovara za štetu u situaciji da nakon prijema platnog naloga inostrane banke do datuma valute platne transakcije, Banka ne primi pokriće iz inostranstva, odnosno inobanka povuče, blokira i/ili izmeni nalog, u kom slučaju Banka nije u mogućnosti da obradi priliv i isti se stornira. Obaveza Banke da izvrši plaćanje zaduženjem pozitivnog salda deviznog računa ili da ispuni obaveze u devizama će biti ograničena u onoj meri i periodu u kojem Banka ne može ili samo ograničeno može raspolagati valutom na koju obaveza glasi, usled političkih mera ili događaja u zemlji odnosno valute. U onoj meri i periodu u kojem takve mere ili događaji postoje, Banka nije obavezna da izvrši plaćanje u nekom drugom mestu različitom od zemlje valute, kao ni u nekoj drugoj valuti (uključujući i domaću valutu), niti da obezbedi gotovinu za to plaćanje, što neće uticati na pravo klijenta ili Banke da izvrše uzajamna prebijanja potraživanja u istoj valuti. Banka ne odgovara klijentu za bilo kakvu štetu po osnovu kursne razlike za izvršenje naloga u valuti različitoj od originalne valute naloga, ako je takav nalog primila od pružaoca platnih usluga platioca ili je bila obavezna da sama izvrši konverziju priliva u skladu sa važećim propisima.

U pogledu izvršenja platnih naloga klijenta, Banka ne snosi nikakvu odgovornost u sledećim slučajevima suspenzije plaćanja zbog primene međunarodnih propisa, primene relevantnih propisa i pravila koji važe za Banku ili njene povezane kompanije, moratorijuma korespondentne banke, a u skladu sa propisima odnosne strane države. Banka ni u kom slučaju neće snositi odgovornost za gubitke / štetu prouzrokovanu promenom kursa valuta ili vrednosti sredstava plaćanja, ukoliko je do kašnjenja ili pogrešnog upućivanja relevantnog naloga došlo usled radnji ili propusta klijenta, odnosno bilo koje treće strane.

## **6. Izvodi sa platnih računa**

Banka u formi izvoda klijentima dostavlja propisane informacije najmanje jednom mesečno na način koji Klijentu

omogućava da ove informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku. Klijentu je na raspolaganju online uvid u transakcije po računima, posredstvom e-bankinga ili mbankinga.

U slučaju Flex minusa Banka će takođe, jednom mesečno bez naknade, u pisanoj formi ili na drugi način predviđen ugovorom, klijentu dostaviti obaveštenje – izvod o svim promenama na računu klijenta, a na zahtev klijenta dostaviće navedeno obaveštenje bez odlaganja uz pravo da naplati naknadu za to u skladu sa Cenovnikom.

Klijent mora bez odlaganja da proveri tačnost i potpunost izvoda, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke. U slučaju da na iste ima primedbu, klijent mora u roku od 10 dana po prijemu dostavljenog dokumenta da uloži prigovor koji mora biti precizno određen i dostavljen Banci u pisanoj formi, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja, pod pretnjom gubitka prava na povraćaj i drugih prava propisanih zakonom, a nakon proteka roka od 13 meseci, samo pod uslovom da, Banka klijentu nije obezbedila informacije o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u skladu sa važećim propisima. Ukoliko klijent ne dostavi prigovor Banci u skladu sa napred navedenim, smatraće se da je klijent prihvatio izvod kao ispravan.

## **7. Elektronsko bankarstvo**

Klijent sa Bankom ugovara korišćenje usluga elektronskog bankarstva potpisivanjem pristupnice za elektronsko bankarstvo ili zahtevom koji je upućen online, s tim da su prava i obaveze između klijenta i Banke definisane odredbama ove tačke, odnosno Opštim uslovima poslovanja. Korisnici usluga elektronskog bankarstva, mogu biti fizička lica koja u Banci imaju otvoren platni račun ili su u procesu otvaranja računa. Ovim putem klijenti rezidenti mogu vršiti uvid u stanje na računu i vršiti transakcije plaćanja u dinarima u zemlji i transakcija konverzije dinarskih i deviznih sredstava na sopstvenim dinarskim, odnosno deviznim računima i podneti zahtev za usluge iz ponude banke. Nerezidenti ne mogu vršiti platne transakcije putem usluge elektronskog bankarstva, već mogu samo mogu imati uvid u stanje na računima otvorenim u Banci, podneti zahtev za usluge iz ponude banke. Klijent je dužan da radi nesmetanog korišćenja usluga elektronskog bankarstva obezbedi tehničke preduslove o kojima će biti obavešten prilikom apliciranja za ovu vrstu usluge.

Usluge elektronskog bankarstva dostupne su kao usluge internet bankarstva, mobilnog bankarstva i terminala. Usluge internet bankarstva dostupne su posredstvom WEB kanala (Internet), a usluge mobilnog bankarstva dostupne su posredstvom posebne aplikacije na mobilnom telefonu i SMS kanala.

Usluga se aktivira kod mobilnog bankarstva prosleđivanjem SMS poruke koja će sadržati link za preuzimanje i instalaciju aplikacije, a zatim dostavljanjem aktivacionog koda putem e-mail-a. Usluga elektronskog bankarstva se aktivira slanjem instrukcija klijentu na e-mail.

Fizička lica koja su korisnici internet bankarstva prijavljuju se putem aplikacije korišćenjem svog korisničkog

imena i tajne lozinke. Neophodno je da korisnik svoje podatke za prijavljivanje čuva na siguran način, kao i da nikome ne sme da otkrije iste, niti sme da ih čuva u mobilnom telefonu. Lozinka mora biti strogo čuvana i Banka nema pravo da zahteva od klijenta da joj otkrije lozinku. Lozinka se odmah menja, ako se posumnja da je otkrivena. Redovno menjanje lozinke je preporučljivo. U slučaju da dođe do zloupotrebe pomenutih podataka od strane bilo kog trećeg lica, primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

Radi sigurnijeg elektronskog plaćanja putem internet bankarstva, korisnici fizička lica plaćanja autorizuju TAN kodom koji im se dostavlja putem SMS poruke na broj naveden u pristupnici za elektronsko bankarstvo za fizička lica. Radi sprečavanja zloupotrebe od strane trećih lica, korisnik se obavezuje da:

- koristi anti-virus softver i redovno ga održava,
- preuzima najnovija sigurnosna ažuriranja (ili zakrpe) za web browser i operativni sistem,
- da pri prijavi na Internet bankarstvo, proveri vreme i datum poslednjeg prijavljivanja,
- će promeniti svoju lozinku odmah ako posumnja da je otkrivena,
- redovno menja svoju lozinku.

Klijent može promeniti lozinku u svako doba pod opcijom promena lozinke.

Banka može odbiti zahtev klijenta za aktiviranje usluga elektronskog bankarstva i nakon potpisivanja pristupnice, ali je u obavezi da klijenta o tome obavesti na jedan od načina predviđenih za komunikaciju Banke i klijenta.

Ukoliko klijent ne koristi uslugu elektronskog bankarstva u periodu dužem od 3 meseca, Banka ima pravo da otkáže korišćenje usluge elektronskog bankarstva.

Platni nalozi klijenta se izvršavaju u skladu sa ugovorom o otvaranju i vođenju računa, Opštim uslovima poslovanja i važećom regulativom. Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem elektronskog bankarstva od klijenta traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena.

Klijent putem elektronskog bankarstva može raspolagati sredstvima na platnom računu otvorenom kod Banke i sredstvima flex minusa, odobrenih po tom računu. Korišćenje usluge provere stanja na računu može se koristiti za sve vrste računa klijenta (dinarske i devizne) otvorene u Banci.

Banka neće snositi odgovornost za povraćaj sredstava ukoliko klijent u platni nalog unese pogrešne podatke prilikom iniciranja platne transakcije putem elektronskog bankarstva i Banka takav nalog izvrši. Banka će na zahtev klijenta preduzeti sve razumne mere kako bi klijent dobio informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije, s tim da će Banka za to naplatiti posebnu naknadu u skladu sa Cenovnikom.

Banka za pružanje usluga elektronskog bankarstva klijentu naplaćuje naknade određene važećim Cenovnikom. Naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva se automatski naplaćuju zaduženjem računa klijenta početkom meseca za prethodni mesec.

Klijent je dužan da se pridržava pravila koja su definisana ovim Opštim uslovima poslovanja, kao i odredaba pojedinačnih ugovora, da postupa savesno i sa pažnjom dobrog domaćina, da čuva tajnost svih podataka za logovanje koje koristi i bezbednosne opreme, a ukoliko neovlašćeno lice na bilo koji način zloupotrebi lozinku ili bezbednosnu opremu, primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta. Klijent je obavezan da Banci odmah prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu mobilnog telefona i dužan je da u roku od dva dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da klijent ne može koristiti usluge elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti koje su van kontrole Banke.

Banka će bezuslovno izvršiti blokadu usluga elektronskog bankarstva:

- kada ustanovi da klijent pri korišćenju elektronskih servisa ne postupa u skladu sa važećom regulativom, Opštim uslovima poslovanja ili posebnim ugovorima o otvaranju i vođenju računa zaključenih između klijenta i Banke,
- u slučaju da klijent prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu mobilnog telefona i/ili PIN-a,
- u slučaju da klijent opozive ovlašćenja
- ukoliko na bilo koji način Banka dođe do saznanja o neovlašćenom raspolaganju podacima sa lozinke od strane trećeg lica,
- u svim ostalim slučajevima u kojima postoji sumnja za neovlašćeni pristup sigurnosnom paketu klijenta, odnosno elementima zaštite Banke, odnosno ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ili postoji sumnja o neodobrenom korišćenju ili korišćenju radi prevare.

Izvršenje blokade elektronskog servisa onemogućava njegovo dalje korišćenje. Banka će klijentu pre blokade telefonskim putem, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način obavestiti o nameri i razlozima za blokiranje, a ukoliko Banka nije u mogućnosti to da učini pre blokade, obavestiće ga neposredno nakon toga, telefonskim putem, SMS porukom, elektronskim putem ili na drugi odgovarajući način. Banka neće obavestiti klijenta u vezi blokade ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno važećim propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Banka će klijentu ponovo omogućiti korišćenje elektronskog bankarstva kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

Deblokadu elektronskog servisa Banka realizuje omogućavanjem ponovnog pristupa klijentu, a u zavisnosti od razloga blokade. Klijent može da zatraži privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga elektronskog bankarstva predajom pisanog zahteva banci.

Klijent može u bilo kom momentu da otkáže korišćenje usluga elektronskog bankarstva slanjem poruke putem istog kanala komunikacije. Klijent je u obavezi da pre gašenja usluga elektronskog bankarstva Banci nadoknadi sva dugovanja nastala korišćenjem ove usluge. Banka zadržava pravo otkaza usluga elektronskog bankarstva klijentu, ukoliko se isti ne pridržava ovih Opštih uslova poslovanja, a posebno ukoliko ne plaća naknadu za uslugu elektronskog bankarstva u periodu od 3 meseca, odnosno ne preuzme paket elektronskog bankarstva u roku od 3 meseca od dana prijema obaveštenja Banke o dostupnosti istog.

U slučaju otkaza ili gašenja paketa elektronskog bankarstva na drugi način, Klijent je dužan da Banci plati sve dospеле mesečne naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, održavanje paketa elektronskog bankarstva i sve ostale naknade definisane ovim Opštim uslovima poslovanja, odnosno važećim Cenovnikom, a koje su vezane za elektronsko bankarstvo i u tom smislu ovlašćuje Banku da automatski bez dalje saglasnosti zaduži njegove račune za iznose navedenih naknada.

## 8. Platna kartica

Klijent koji ima otvoren platni račun kod Banke, može koristiti debitnu platnu karticu (u daljem tekstu: kartica).. Banka izdaje platne kartice koje se mogu koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa. Dina kartica se bez naknade izdaje svim klijentima.

Banka klijentu izdaje karticu na osnovu njegovog zahteva, ugovora o izdavanju i korišćenju kartice koji zaključuje sa klijentom i Opštih uslova poslovanja. Klijent Banci dostavlja popunjen zahtev za izdavanje kartice na osnovu čega daje saglasnost da su date informacije tačne i potpune i odgovoran je za njihovu istinitost i potpunost. Banka ima pravo da proveri unete podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnosiocu zahteva.

Pravo korišćenja kartice može steći platežno sposobno lice koje je vlasnik tekućeg računa u Banci. Banka ne zahteva sredstva obezbeđenja za izdavanje kartice i za korišćenje debitnih kartica ne naplaćuje kamatu. Svaka kartica je isključivo vlasništvo Banke. Banka može zahtevati povraćaj kartice od klijenta. Klijent ne sme dati karticu kao zalog ili sredstvo obezbeđenja.

Nakon izrade, banka klijentu uručuje karticu i instrukcije za aktivaciju, kako bi klijentu putem SMS-a bio isporučen PIN (personalni identifikacioni broj). Banka je dužna da obezbedi klijentu da samo on ima pristup personalnom identifikacionom broju do uručjenja kartice. Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem platne kartice i personalnog identifikacionog broja klijentu.

Banka izdaje beskontaktnе platne kartice sa čipom („pametne kartice“), koje dodatno imaju ugrađen mikroprocesor i radio antenu koja omogućava komunikaciju sa čitačem na POS terminalu bez fizičkog kontakta. Mikroprocesor se napaja preko antene indukcijom magnetnog polja čitača. Kartica može da se očita na udaljenosti do 3 cm od čitača. Beskontaktnе kartice su po pravilu zasnovane na EMV Co. (Europay MasterCard Visa) standardu za čip kartice. EMV standard omogućava dodatnu zaštitu razmene podataka između kartice i čitača u radio prenosu. Na taj način nije moguće neovlašćeno pristupiti podacima na beskontaktnoj platnoj kartici. Beskontaktnе kartice na sebi imaju standardni kontaktni čip i nazivaju se hibridne kartice (Dual Interface, eng.).

Namena beskontaktnih kartica je da omoguće brži proces plaćanja na siguran način. U tu svrhu, prilikom plaćanja za manje iznose nije potrebno unositi PIN, dovoljno je približiti karticu čitaču na POS terminalu, koji očitava sa kartice sve potrebne podatke za obavljanje transakcije. VISA/MasterCard definišu maksimalni iznos za plaćanje bez unosa PIN-a. Za plaćanje većih iznosa neophodno je transakciju autorizovati putem PIN-a, što se smatra svojevrsnim potpisom klijenta, odnosno njegovim odobrenjem za izvršenjem predmetne transakcije.

Za sigurne internet transakcije autorizacija transakcije može da se uradi putem dinamičkog autorizacionog koda (šestocifreni broj) koji se unosi prilikom internet kupovine, a koji se dobija putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je registrovan u banci.

Banka je klijentu omogućila promenu i definisanje željenog PIN broja, za Mastercard/Visa platne kartice, a sve u cilju lakšeg pamćenja istih, s tim da Banka posebno naglašava da se prilikom promene PIN broja ne biraju jednostavne kombinacije brojeva ili kombinacije brojeva koje se mogu povezati sa klijentovim ličnim i srodnim podacima, kao i da se ne biraju brojevi koji na bilo koji način mogu biti poznati i/ili prepoznatljivi za bilo koje treće lice.

Klijent je dužan da odmah po prijemu kartice, preduzme sve potreban mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata, odnosno da PIN broj ne otkriva bilo kom trećem licu i zaštiti sve podatke o kartici, kao i samu karticu. Ukoliko ne postupi na navedeni način, klijent snosi odgovornost za navedene radnje i primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

Prilikom prijema kartice klijent se obavezuje da istu odmah po prijemu svojeručno potpiše, a u suprotnom će se kartica smatrati nevažećom.

Kartica se odobrava sa rokom važenja od 5 (pet) godina i može se koristiti samo u roku važenja koji je naznačen na samoj kartici. U slučaju da nosilac ne otkáže korišćenje kartice/-a najkasnije u roku od 60 dana pre isteka roka važnosti koji je naznačen na kartici, nacionalna Dina kartica se automatski obnavlja. Sve važeće internacionalne

kartice se mogu obnoviti, sa novim rokom važenja na zahtev klijenta. Kartica se neće obnoviti ukoliko je 45 dana pre isteka roka važnosti ista blokirana, kao i kada je kartica neaktivna duže od 6 meseci, osim ukoliko klijent na osnovu prethodnog obaveštenja od banke ne izvrši jednu transakciju radi obnove iste. . Banka zadržava diskreciono pravo da odluči da li će klijentu obnoviti karticu ili ne.

Kartica glasi na ime klijenta i nije prenosiva na drugo lice. Ukoliko je klijent dao i/ili omogućio na bilo koji drugi način korišćenje kartice bilo kom drugom licu, odgovoran je za štetu ili gubitak koji može nastati po tom osnovu.

Banka klijentu izdaje karticu, koja se smatra osnovnom karticom, s tim da klijent ima mogućnost da mu na njegov pisani zahtev bude izdata i dodatna kartica i to za lice/-a koje on ovlasti da može/-gu raspolagati sa sredstvima sa njegovog računa koji se vodi u Banci. Klijent je dužan da ta lica upozna sa svim pravima i obavezama po osnovu korišćenja kartica i snosi punu odgovornost za radnje i postupke lica kojem/kojima je omogućio korišćenje kartice. Klijent može koristiti kartice za plaćanje robe i usluga na POS terminalima, za internet plaćanja , kao i za podizanje gotovog novca na bankomatima (ATM) i POS terminalima, uz obavezu korišćenja PIN-a ili Dinamičkog koda u slučaju internet transakcija na internet prodajnim mestima kod kojih je potreban njegov unos. Karticom se, takođe, može izvršiti uplata novca na bankomatima Banke koji podržavaju ovu vrstu usluge. Dina kartica je povezana sa dinarskim tekućim računom klijenta i može se koristiti samo i isključivo u Republici Srbiji, dok se Visa /Mastercard platna kartica može koristiti za plaćanja u zemlji i u inostranstvu.

Kartica se odnosi na sredstva na računu klijenta koji se vodi kod Banke, a po osnovu kog se izdaje kartica. Kartica se može koristiti isključivo ukoliko na računu klijenta postoji pokrivenje za obavljanje predmetne transakcije. Ukoliko klijent ima odobren Flex minus po računu, visina raspoloživih sredstava uključuje i visinu odobrenog neiskorišćenog dozvoljenog Flex minusa po računu.

Kartice su važeće za plaćanja u zemlji i/ili inostranstvu, u dinarima i/ili lokalnoj valuti i mogu se koristiti na mestima koja su obeležena nalepnicom sa znakom kartice.

Klijent je saglasan i ovlašćuje Banku da može zaduživati njegov račun za iznos transakcije nastale korišćenjem kartice i to za plaćanje roba i usluga, gotovinske isplate, kao i naknade i druge troškove za gotovinske isplate i međunarodne kupovine preko POS terminala ili interneta. Klijent je dužan da prilikom plaćanja robe i usluga na akceptanskom mestu nakon pokazivanja kartice i lične isprave (na zahtev trgovca), potpiše i odgovarajući račun - slip, ukoliko koristi Dina karticu bez čipa kao i da zadrži jedan primerak slip računa za sebe. Obaveza akceptanta jeste da klijentu izda kopiju slip računa. Klijent je dužan da svaki pojedinačni slip račun čuva i da ih po zahtevu Banke dokumentuje/prezentuje. Klijent je dužan da na zahtev prodavca roba i usluga, akceptanta, preda karticu, kojoj je uskraćeno pravo daljeg korišćenja.

Za sve transakcije u zemlji i inostranstvu Banka će zadužiti račun klijenta, u dinarima. Eventualna materijalna šteta koju klijent pričinu Banci u inostranstvu biće predmet naknade u toj valuti, pri čemu će se uplata izvršiti u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu. U slučaju da je transakcija karticom izvršena u inostranstvu, u zavisnosti od originalne valute transakcije, Banka će zadužiti račun po prodajnom kursu Banke na dan knjiženja transakcije za transakcije u valuti EUR, a za transakcije u ostalim valutama koje su definisane kursnom listom, vlasnik Visa/Mastercard licence obavlja konverziju transakcije u valutu EUR po Visa/Mastercard kursu na dan izvršenja transakcije, a knjiženje transakcije se vrši po prodajnom kursu Banke. Visa kursna lista je dostupna na internet stranici [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com), Mastercard kursna lista na stranici [www.mastercard.us](http://www.mastercard.us)

Banka posebno naglašava da platne transakcije inicirane korišćenjem kartice na način koji isključuje lično prisustvo klijenta (putem interneta, katalogske prodaje, poručivanje poštom /telefonom, pretplata i sl.), predstavljaju rizične platne transakcije i klijent ih čini isključivo na sopstveni rizik i odgovornost i dužan je da snosi sve gubitke ili da pokrije štetu koja može nastati po ovom osnovu, u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

Banka zadržava pravo da kontaktira klijenta radi provere legitimnosti platnih transakcija, a u cilju zaštite klijenta od moguće zloupotrebe.

Banka će po osnovu izdavanja i korišćenja kartice, kao i po osnovu pružanja drugih usluga, obračunavati i od klijenta naplaćivati odgovarajuću naknadu. Vrste i visine svih naknada i drugih troškova koje padaju na teret klijenta, odnosno koje snosi klijent, određene su i pojedinačno date u Cenovniku za fizička lica. Vrste i visine svih naknada i drugih troškova datih u Cenovniku za fizička lica ovih uslova su promenljive i menjaće se na početku svakog kvartala tokom tekuće godine. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, klijent ovlašćuje Banku da radi izmirenja obaveza po osnovu izdavanja i korišćenja kartice, kao i po osnovu drugih usluga, Banka može koristiti sredstva klijenta koja se nalaze na svim njegovim platnim računima koji se vode kod Banke, osim sredstava koja su izuzeta sudskom odlukom ili odlukom nadležnog organa. Ukoliko se naplata naknada mora izvršiti sa deviznih računa Klijenta kod Banke, Banka će izvršiti konverziju neophodnog iznosa prema kupovnom deviznom kursu Banke na dan izvršenja konverzije.

Klijent je dužan da sve eventualne reklamacije po zaključenim transakcijama dostavi elektronskim putem, uz podnošenje odgovarajuće dokumentacije. Rok za proveru opravdanosti reklamacije u skladu sa pravilima VISA Internacional, Master Card i Centra za nacionalne platne kartice je 45 dana od dana kada se ista pošalje Banci prihvatiodu platne kartice.

U slučaju neopravdane reklamacije, za sve operativne troškove Banka će zadužiti račun klijenta. Banka ne odgovara za reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih karticom.

Klijent je dužan da se pridržava pravila koja su definisana ovim Opštim uslovima poslovanja, kao i odredaba pojedinačnih ugovora. Klijent je dužan da postupa savesno i sa pažnjom dobrog domaćina i da podatke koji se odnose na upotrebu predmetnom karticom čuva i ne predaje trećim licima, da svakodnevno proverava da li je predmetna kartica u njegovom posedu, kao i stanje na njegovom računu, za koji je kartica povezana, a sve u cilju kako se ne bi dozvolila zloupotreba kartice i neovlašćeno raspolaganje istom. Klijent je upoznat i saglasan da podatke u stanju i promenama na računu, svakodnevno može vršiti, bez ograničenja, korišćenjem usluga, kao što su usluge internet bankarstva, mobilnog bankarstva i slično i klijent je dužan da pomenute usluge koristi. Ukoliko

kljijent ne postupi na navedeni naćin, odgovoran je za svu Őtetu koja je po tom ili slićnom osnovu nastala na njegovom raćunu, u skladu sa odredbama OpŐtih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvrŐenu pomoću platnog instrumenta.

U slućaju gubitka, krađe, neovlaŐćenog koriŐćenja ili zloupotrebe kartice, kljijent je obavezan da o tome odmah obavesti Banku, prijavom Info centru Banke, na sledeće brojeve telefona i to:

- 0 700 700 000 za pozive sa fiksnih telefona iz Republike Srbije, ili na
- +381 (0)11 20 57 000 za pozive iz inostranstva i sa mobilnih telefona,



- ili to može učiniti podnošenjem pisanog zahteva, nakon čega će Banka izvršiti blokadu predmetne kartice. Klijent je dužan da Banku obavesti, u roku od 3 dana od dana kada je kartica izgubljena, ukradena, odnosno zloupotrebljena.

U slučaju nestanka, gubitka, krađe, neovlašćenog korišćenja, zloupotrebe ili oštećenja kartice, kao i u slučaju promene ličnih podataka klijenta, isti može podneti zahtev za izdavanje nove kartice u okviru postojećeg ugovornog odnosa

Klijent može otkazati korišćenje kartice pisanim putem. Otkazni rok nakon prijema pisanog zahteva, iznosi 60 dana. U slučaju otkaza korišćenja kartice bilo od strane klijenta, bilo od strane Banke, klijent je dužan da uništi osnovnu i dodatne kartice. Na dan prijema pisanog zahteva, predmetna kartica će biti blokirana i to osnovna i dodatna/-e, a Klijent je dužan da na tekućem računu za koji je povezana kartica, obezbedi pokriće za sve obaveze nastale korišćenjem izdatih kartica. Klijent je dužan da izmiri sva dugovanja prema Banci nastala po osnovu korišćenja osnovne i dodatnih kartica u navedenom otkaznom roku. Klijent je odgovoran za sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice i snosi sve eventualne prateće troškove, s tim da klijent ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice, odnosno blokirati ovaj platni instrument ukoliko:

- ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno Flex minusa po tekućem računu.

Banka će klijentu pre blokade kartice telefonskim putem ili na drugi odgovarajući način obavestiti o nameri i razlozima za blokiranje, a ukoliko Banka nije u mogućnosti to da učini pre blokade, obavestiće ga neposredno nakon toga u svojim poslovnim prostorijama, telefonskim putem, elektronskim putem ili na drugi odgovarajući način. Banka neće obavestiti klijenta u vezi blokade ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno važećim propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Klijent može podneti zahtev da mu se ponovo omogući korišćenje kartice. Banka će klijentu ponovo omogućiti korišćenje kartice ili će je zameniti novom kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

## Digitalni novčanik

Digitalni novčanik predstavlja aplikaciju 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.

Banka Klijentu omogućava povezivanje platne kartice (Mastercard) sa mobilnom aplikacijom (Digitalni novčanik) za uređaje na kojima postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija, čiji operativni sistem ( softver) podržava istu.

## Karakteristike i uslovi korišćenja aplikacije za mobilno plaćanje

Klijent može koristiti digitalni novčanik za transakcije po svom računu, registracijom Mastercard platne kartice u samoj aplikaciji i dodatnim unosom jednokratnog aktivacionog koda koji će dobiti putem SMS poruke na registrovani broj telefona ili na registrovanu mail adresu, iz sistema Banke. Nakon provere detalja o Banci izdavaoca platne kartice i potvrde registracije kroz digitalni novčanik, klijent može da vrši elektronska plaćanja.

Aplikacija sadrži virtualnu karticu koja korisniku omogućava beskontaktno plaćanje roba i usluga. Pored funkcije beskontaktnog plaćanja, aplikacija omogućava i pregled transakcija, obaveštenja o izvršenim transakcijama i izvršenim uslugama.

Operacije se obavljaju u skladu sa klijentovim podešavanjem mobilnog uređaja, proveravanjem otiska prsta, unosom lozinke ( grafičke ili numeričke) i drugim sredstvima koja obezbeđuje mobilni uređaj.

Klijent potvrđuje i saglasan je da transakcije pomoću aplikacije za plaćanje putem mobilnog uređaja Banka dozvoljava samo ako se koristi licencirani softver i aplikacija za mobilno plaćanje. Banka nije odgovorna za ispravnost klijentovog mobilnog uređaja, aplikacije za mobilno plaćanje i bilo koje usluge koje pružaju treće strane ( mobilni operateri, programski softver itd.) tokom korišćenja aplikacije za mobilno plaćanje i/ili mobilnog klijentovog uređaja.

Upotreba digitalnog novčanika podrazumeva elektronski prenos ličnih podataka putem bežične tehnologije treće strane koji Banka ne može da kontroliše, te Banka ne garantuje poverljivost i sigurnost takvog prenosa podataka. Privatnost i sigurnost prenosa podataka osigurani su i skladu da uslovima korišćenja digitalnog novčanika. Prilikom unosa podataka za registraciju platne kartice kroz aplikaciju, Banka će izvršiti proveru statusa platne kartice i ostalih sigurnosnih elemenata, nakon koje će korišćenje aplikacije, Klijentu, biti omogućeno.

Banka stavlja na raspolaganje Klijentu Uputstvo za detaljnije korišćenje digitalnog novčanika.

U slučaju nestanka, gubitka, krađe mobilnog telefona , klijent je obavezan da to odmah prijavi Info centru Banke, na sledeće brojeve telefona i to:

0 700 700 000 - za pozive sa fiksnih telefona iz Republike Srbije ili na +381 (0)11 20 57 000 - za pozive iz inostranstva i sa mobilnih telefona ili to može učiniti podnošenjem pisanog zahteva, u bilo kojoj filijali Banke, nakon čega će Banka izvršiti blokadu pristupa aplikaciji-digitalni novčanik.

Sva ostala prava, obaveze, uslovi i odgovornosti koja su definisana u okviru ovih Opštih uslovima poslovanja, odeljak VI

Platne usluge, primenjuju se i za digitalni novčanik.

## 9. Samouslužno bankarstvo

### Samouslužne zone 24/7

Banka klijentima pruža mogućnost korišćenja automatizovanih uređaja za samostalno vršenje različitih platnih transakcija, preuzimanje različitih informacija koje se odnose na platne račune klijenta, u okviru poslovnih jedinica 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji.

U okviru samouslužne zone, klijentima je omogućeno da koriste sledeće vrste usluga:

- Bankomati – za uplate i isplate u dinarima i valuti EUR, sa tekućeg računa i štednje
- Infoterminali – pružaju informacije o izvršenim transakcijama, kao i štampu i slanje na e-mail plana otplate kredita i depozita, faktura za kreditne kartice, štampu instrukcije za uplatu rate kredita, štampu izvoda sa računa, pregled Cenovnika Banke i Opštih uslova poslovanja, pregled kursne liste, pregled trenutnih ponuda Banci, slanje poruka Banci, pristup elektronskom bankarstvu, pristup sajtu banke u cilju podnošenja zahteva za online usluge .
- Videotelefoni – za pružanje svih informacija koje su klijentu neophodne ili prijavu kvara nekih uređaja. Klijenti će direktno biti povezani sa kolegama iz Kontakt centra koji će pružiti informacije.

Spisak lokacija samouslužnih zona Banke dostupan je na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs).

### Bankomati

Pored samouslužnih zona, Banka klijentima pruža mogućnost korišćenja posebne mreže bankomata, odnosno automatizovanih mašina (u daljem tekstu: ATM uređaj), koje pripadaju Banci, ali i drugim bankama, a koriste se radi pružanja odgovarajućih usluga klijentu.

Upotreba ATM uređaja Banke, a samim tim i ATM transakcije, beleže se, između ostalog i putem video nadzora. Klijent može obavljati transakcije na ATM uređajima Banke i drugih banaka u zemlji i inostranstvu korišćenjem odgovarajuće platne kartice. Sve transakcije koje zahtevaju identifikaciju klijenta vrše se upotrebom PIN-a (personalnog identifikacionog broja). Kombinovana upotreba kartice i PIN-a predstavlja dokaz da klijent inicira platnu transakciju i odobrava platni nalog. ATM transakcije se obavljaju putem platne kartice, a sa odgovarajućeg računa koji je unapred određen od strane Banke izdavaoca, za izvršavanje platnih transakcija iniciranih i odobrenih upotrebom platne kartice. Osim stanjem na odgovarajućem platnom računu debitne kartice ili preostalim neiskorišćenim limitom kreditne kartice, ATM transakcije mogu biti ograničene samim tehničkim mogućnostima ATM uređaja i limitima za podizanje gotovine definisanim od strane banke izdavaoca kartice ili

banke vlasnika ATM uređaja. Podizanje gotovine platnom karticom u zemlji moguće je u dinarima i u okviru samouslužne zone 24/7 u stranoj valuti EUR, uz ograničenja propisana važećom regulativom. Podizanje gotovine karticom u inostranstvu vrši se u valuti koju omogućava banka vlasnik ATM uređaja u skladu sa domicilnim propisima, a račun korisnika kartice biće zadužen u dinarima. Klijent može da obavi platnu transakciju na ATM uređaju u druge poslovne banke, u kom slučaju snosi troškove naknade za predmetnu među-bankarsku transakciju. Na ATM uređajima je omogućena i usluga uplate gotovine na račune klijenta u valuti RSD i EUR, u okviru samouslužnih Zona 24/7.

Banka može, u bilo kom trenutku, u skladu sa važećom regulativom obustaviti ili ukinuti mogućnost iniciranja i realizaciju ATM transakcije, pre svega zbog sigurnosti transakcije ili pak nekog drugog razloga predviđenog važećim propisima. Takođe, Banka može privremeno ili trajno ukinuti rad jednog ili više ATM uređaja zbog održavanja, kvara, greške u radu ili sigurnosnih razloga, kao i iz razloga njegovog uklanjanja sa određene lokacije i u ovim situacijama Banka ne preuzima nikakvu odgovornost prema klijentu za štetu ili gubitak koji mogu nastati kao posledica tukidanja rada ATM uređaja na ovaj način.

## 10. Total račun

Banka otvara i vodi platne račune u okviru Total računa i to u maksimalno dve valute: RSD i jedna devizna. Banka usluge štednje nudi prvenstveno klijentima koji kod banke imaju otvoren tekući račun.

Usluge u okviru navedenog računa definisane su u Cenovniku za fizička lica. Klijent može da koristi izvan navedenog računa i više od dve valute uz naknadu definisanu važećim Cenovnikom za fizička lica. Za kupoprodajne transakcije u iznosu do 1000 eur (mesečno), banka će primenjivati srednji kurs, samo za korisnike Total računa. Potpisivanjem zahteva za otvaranje računa ili online zahtevom, klijent prihvata aktiviranje istog. Svi kreditni proizvodi zavise od kreditne sposobnosti klijenta. Ukoliko klijent ne ispunjava uslove za dobijanje flex minusa u okviru Total računa, ima pravo da i dalje koristi Total račun iz koga će ovaj proizvod biti isključen.

Banka ima pravo da jednostrano ugasi račun ako je ispunjen uslov neaktivnosti. Banka će ugasiti račun i na zahtev klijenta. Gašenjem izabranog računa biće ugašene i druge usluge u okviru izabranog računa označenog u zahtevu za zatvaranje računa.

## 11. Platni račun sa osnovnim uslugama (Osnovni račun)

Banka otvara računa sa osnovnim uslugama (u daljem tekstu: Osnovni račun) na zahtev Klijenta koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun kod druge poslovne banke. Ugovaranje dodatnih usluga nije uslov otvaranja i korišćenja Osnovnog računa. Banka naplaćuje odgovarajuće naknade za transakcije Osnovnog računa prema važećem Cenovniku.

Banka ima pravo da otvori Osnovni račun i Klijentu koji ne ispunjava uslov iz prethodnog stava, a na osnovu odobrenja Banke.

Osnovne usluge koje se odnose na Osnovni račun obuhvataju:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - (1) direktnim zaduženjem,
  - (2) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta,
  - (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o Osnovnom računu ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) klijent je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe;
- 2) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) klijent je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) klijent je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi Osnovne usluge koje se odnosi na Osnovni račun;
- 5) klijent više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Ako raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz prethodnog stava (tač. 2), 4) i 5), banka će klijentu bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom. Ako banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz prethodnog stava 1) i 3) ovog

člana, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Banka će u obaveštenju o raskidu okvirnog ugovora o Osnovnom računu istaći informacije o pravu klijenta na prigovor i pritužbu i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga. Detaljnije regulisano u odeljku XI PRAVO KLIJENTA NA PRIGOVOR.

## 12. Promena platnog računa

Kod promene platnog računa, Banka može biti kako prethodni pružalac platnih usluga, tako i novi pružalac platnih usluga. Zakonska regulativa se odnosi i na promenu platnog računa postojećeg klijenta kod iste Banke tj. na promenu platnog računa kada je isti pružalac platnih usluga istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga.

Banka omogućava uslugu promene platnog računa u istoj valuti klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga.

Promena platnog računa Banka vrši na osnovu ovlašćenja klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke. Ovlašćenje se sastavlja u pismenoj formi, na srpskom ili drugom jeziku o kojem su se strane dogovorile, pri čemu Banka odmah nakon prijema tog ovlašćenja klijentu dostavi njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu ovlašćenja. Ovlašćenjem klijent daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene računa koje se sprovede u skladu sa zakonom. Ovlašćenjem klijent može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge. Banka će klijentu na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje korisnik platnih usluga ima kod Banke kao prethodnog pružaoca platnih usluga.

Kod promene platnog računa, Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dužan je da Banci kao novom pružaocu platnih usluga prenese, bez naknade:

- 1) informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja
- 2) novčana sredstva na platnom računu (ukoliko je klijent ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava).

Banka kao novi pružalac platnih usluga dužan je da u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa, bez naknade, podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s tim ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje, i to da:

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

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga gasi račun ako klijent nema neizmirenih obaveza po tom računu i ako su izvršene radnje utvrđene zakonskim propisima.

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

- 1) aktivira trajne naloge koje je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju
- 2) obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju počev od dana utvrđenog u ovlašćenju
- 3) obaveštava klijenta i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena

4) platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu klijenta i dostavlja im kopiju ili primerak ovlašćenja;

5) primaocima plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa klijenta, a koji su utvrđeni u ovlašćenju, obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog platnog računa, pri čemu novi pružalac platnih usluga uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja.

Ako ne raspolaže svim informacijama neophodnim za obaveštavanje iz tač. 4) i 5) prethodnog stava, novi pružalac platnih usluga može od prethodnog pružaoca platnih usluga ili klijenta zahtevati dostavljanje tih informacija.

U slučaju da klijent odluči da platiocima i/ili primaocima plaćanja neposredno dostavi navedene informacije iz prethodnog stava, novi pružalac platnih usluga dužan je da u roku iz tog stava u pismenoj formi, na obrascu koji je utvrdio unutrašnjim aktom, dostavi klijentu podatke o novom platnom računu i danu utvrđenom u ovlašćenju od kada će novi pružalac platnih usluga početi da pruža platne usluge u vezi s novim platnim računom.

Prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga klijentu ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa, ne dovodeći u pitanje ograničenje korišćenja platnog instrumenta.

### **13. Visine, odnosno raspon svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret klijenta**

Banka klijentu obračunava i naplaćuje naknade i druge troškove po osnovu posebnih ugovora i Opštih uslova poslovanja, a sa kojima je klijent upoznat i prihvata ih u potpunosti te je saglasan sa njihovom primenom.

Za pružanje platnih usluga klijentu, Banka će obračunati i naplatiti naknade u skladu sa Cenovnikom za fizička lica koji je sastavni deo Opštih uslova poslovanja, zaduženjem svih njegovih platnih računa.

Banka će u primerenom roku pre zaključenja okvirnog ugovora dostaviti klijentu pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom, putem ugovorenih kanala komunikacije.

Banka obračunava i naplaćuje naknade za sledeće platne usluge:

- za izvršenje platnih naloga, odnosno obavljanje platnih transakcija u zemlji i inostranstvu, koja se obračunava u trenutku autorizacije, a naplaćuje u trenutku knjiženja obavljene transakcije ili u trenutku zbirne naplate naknada za određeni period,
- naknadu banke posrednika i banke primaoca plaćanja kod međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, ukoliko je klijent za izvršenje platne transakcije odabrao opciju OUR,
- naknadu za obradu priliva kod međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država,
- za opoziv platnog naloga,
- naknadu za održavanje računa,
- druge naknade i stvarne troškove u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i Cenovnikom.

O izmeni naknada i drugih troškova za pružanje platnih usluga, Banka će informisati klijente najmanje 2 meseca pre dana njihovog stupanja na snagu, isticanjem Cenovnika u prostorijama filijala Banke i na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs), uz obaveštavanje klijenta elektronskom poštom, pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka. Nezavisno od navedenog klijent je u obavezi da se redovno interesuje i informiše o visini naknada, kao i o promeni drugih elemenata poslovnog odnosa sa Bankom nevezano za proizvod povodom kojeg je sa Bankom stupio u poslovni odnos.

Pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, ako ne prihvati dostavljen predlog, klijent može da raskine Okvirni ugovor, bez plaćanja dodatnih naknada i drugih troškova. U slučaju povećanja naknada i drugih troškova, klijent može na svoj zahtev, odmah, odnosno nakon izmirenja svih obaveza po računu, bez naknade preneti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun, u skladu sa važećim propisima. Klijent je dužan da prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom ili tokom trajanja istog, od Banke preuzme Cenovnik za fizička lica, kako bi se upoznao sa vrstom i visinom naknada.

Svaka promena Cenovnika odnosi se i na već zaključene Okvirne ugovore i primenjuje se od dana stupanja na snagu izmenjenih Opštih uslova poslovanja i Cenovnika koji je njihov sastavni deo, bez zaključenja posebnog aneksa tog ugovora.

Klijent se o Cenovniku Banke povodom pružanja usluga otvaranja i vođenja računa, kao i ostalih usluga Banke, može informisati na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs) ili u toku radnog vremena u svim filijalama Banke.

Svi tekući računi klijenata u dinarima ili devizama, podležu plaćanju mesečne naknade za održavanje računa u skladu sa Cenovnikom, nezavisno od toga da li je na njima bilo platnih transakcija. Ukoliko na tekućim računima klijenta u dinarima nakon tri meseca i dalje nisu zabeležene transakcije i nisu naplaćene naknade za održavanje računa u bilo kom iznosu, Banka će obračun mesečne naknade zaustaviti. Ukoliko tekući račun bude ponovo aktiviran, Banka će naknadu za održavanje istog naplaćivati u skladu sa Cenovnikom. Ukoliko klijent koristi Total račun u obavezi je da plati jedinstvenu mesečnu naknadu koja se odnosi na taj Total/ račun. Redovne i povišena stopa ugovorene kamate, na korišćenje

kreditnih proizvoda, kao i provizije za izvršenje naloga za plaćanje u okviru usluga elektronskog bankarstva, naplaćuju se redovno i ne ulaze u naknadu za računa.

Naplata mesečnih naknada za održavanje svih računa za koje se plaća naknada automatski će se obavljati poslednjeg dana u mesecu za tekući mesec zaduživanjem svih tekućih računa klijenta, u svim valutama. Naplata naknada može se izvršiti i iz Flex minusa po tekućem računu, a ukoliko klijent nema sredstava na računu niti ima odobren Flex minus naknade mogu biti knjižene kao nedozvoljeno prekoračenje po računu za fizička lica.

Naknade za elektronsko bankarstvo koje ne mogu biti naplaćene usled nedostatka sredstava na računu klijenta neće biti prikazane kao nedozvoljeno prekoračenje po računu, već u izvodu kao ne realizovani nalozi na čekanju. Ako se klijent nađe u nedozvoljnom prekoračenju iako mu isto nije odobreno od strane Banke, iz razloga što na klijentovom računu nema dovoljno sredstava, Banka ima pravo da klijentu naplati zakonsku zateznu kamatu na iznos nedozvoljenog prekoračenja srazmerno periodu kašnjenja.

Klijent će snositi sve troškove koje Banka ima pri sprovođenju naloga datih od strane klijenta kao i ostalih radnji pri realizaciji poslovnog odnosa između Banke i klijenta, a prema Cenovniku Banke važećem na dan izvršenja naloga, odnosno preduzimanja ostalih radnji, (npr. troškovi DHL-a, provizije korespondenata itd.). Naknade za međunarodne platne transakcije su definisane u Cenovniku i izražene su bez provizija drugih banaka koje učestvuju u transferima sredstava.

Visina naknada drugih poslovnih banaka koje učestvuju u transferima sredstava, zavisi od njihove poslovne politike. Očekivana visina naknada drugih poslovnih banaka, koje učestvuju u transferima sredstava kod međunarodnih platnih transakcija, može biti u rasponu od 0 do 150 EUR ili u dinarskoj protivvrednosti, u zavisnosti od poslovne politike tih banaka i važeće regulative u državama u kojima te banke posluju.

Usluge koje Banka pruža bez naknade su sledeće: Zatvaranje tekućih dinarskih, deviznih i računa za trgovinu hartijama od vrednosti, Elektronsko plaćanje -overa prijema naloga, Sredstva primljena po osnovu doznake priliva oročena na 12 meseci, ProPay sistem plaćanja u okviru ProCredit grupe doznake -prilivi, Inotroškovi za propay plaćanja, Gotovinske transakcije: priliv, uplata i podizanja gotovine, Isplate na bankomatu ProCredit Banke (debitna kartica), Otkaz korišćenja kartice (osnovna, dodatna), Sprečavanje od zloupotrebe do isteka važenja (po kartici mesečno), za sve kartice: kupovina - roba i usluge,, deblokada PIN-a, prva promena PIN-a na bankomatu za Mastercard karticu, prinudna blokada zbog korišćenja kartice protivno Opštim uslovima za korišćenje kartice, troškovi reklamacionog postupka u slučaju neopravdane reklamacije odnosno naplate od strane kartičarskih institucija (Visa, Master, Narodna Banka).

Banka će najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostaviti izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom tzv. izveštaj o naplaćenim naknadama sa pregledom zakonski propisanim informacijama.

#### **14. Kurs**

Za konverziju domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu Banka primenjuje kurs iz kursne liste Banke, koja je važeća u trenutku konverzije, osim ako ugovorne strane ne dogovore drugačije za pojedini slučaj u skladu sa ponudom nadležnog odeljenja Banke.

Kursna lista Banke, dostupna je na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs) i u filijali Banke.

Za konverziju valuta, kao i pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta, primenjiće se:

- kupovni kurs, ako se strana valuta konvertuje u domaću valutu,
- prodajni kurs, ako se domaća valuta konvertuje u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primenjuje se kupovni kurs za stranu valutu čiji se otkup vrši i koja se konvertuje u domaću valutu, a zatim prodajni kurs za stranu valutu koju Banka prodaje, te dobijeni iznos domaće valute konvertuje u tu drugu stranu valutu.

#### **15. Kamate na sredstva na platnim računima klijenata**

Banka ne obračunava i ne plaća kamatu na sredstva koja se nalaze na tekućim računima fizičkih lica.

Na sredstva koja se nalaze na računima štednje po viđenju, Banka obračunava i plaća kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi koja je utvrđena pojedinačnim ugovorom.

#### **16. Izmene, trajanje i prestanak Okvirnog ugovora**

Izmene Okvirnog ugovora se vrše izmenama i dopunama Opštih uslova poslovanja uključujući i Cenovnik, koji je njihov sastavni deo. Banka će dostaviti klijentu predlog izmena i dopuna Okvirnog ugovora najmanje dva meseca pre dana primene, na registrovanu mail adresu ili putem redovne pošte. Smatra se da je klijent obavešten danom kada je pisano obaveštenje sa izmenama i dopunama, predato pošti ili kurirskoj službi, poslato putem elektronske pošte. Obaveštenje se adresira na klijenta po osnovu kontakt podataka koje je sam klijent predao Banci. Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, klijent daje saglasnost da se na ovaj način vrši izmena Okvirnog ugovora, te izmene i dopune Okvirnog ugovora stupaju na snagu danom koji je označen kao dan primene, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom ne slaže, odnosno ukoliko do tog momenta ne raskine Okvirni ugovor. U ovom slučaju klijent ima pravo na raskid Okvirnog ugovora bez plaćanja dodatne naknade i drugih troškova.

Ukoliko se izmene Okvirnog ugovora odnose na izmene kamatnih stopa ili kursa zamene valuta, klijent je saglasan da Banka može ove izmene sprovesti odmah, bez prethodnog obaveštenja, ako se zasnivaju na izmenama ugovorne referentne kamatne stope ili referentnog kursa ili ako su predmetne promene u korist klijenta. U tim situacijama, Banka će klijenta obavestiti o promenama kamatne stope i kursa, u roku od 15 dana od dana izmene, dostavljanjem obaveštenja SMS porukom, putem e-mail-a ili na drugi pogodan način predviđen za komunikaciju Banke i klijenta.

Izmene i dopune pojedinačnih ugovora vrše se zaključivanjem aneksa.

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, a prestaje sporazumnim ili jednostranim raskidom.

Klijent je saglasan da Banka može raskinuti Okvirni ugovor u svim slučajevima predviđenim ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa, ugovorom o pojedinačnoj dodatnoj usluzi i Opštim uslovima poslovanja, dostavljanjem obaveštenja o raskidu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana komunikacija između Banke i Klijenta, a koji ne može biti kraći od dva meseca., s tim da u situacijama predviđenim važećom regulativom, otkazni rok može biti kraći, odnosno Banka može raskinuti Okvirni ugovor i bez otkaznog roka.

Klijent ima pravo da bez naknade, raskine Okvirni ugovor, sa otkaznim rokom od 30 dana.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, klijent je Banci dužan da plati naknade za platne usluge pružene do dana raskida, a ukoliko je takva naknada plaćena unepred, Banka će klijentu vratiti srazmerni deo plaćene naknade.

Klijent može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama o obaveznim elementima koje mu je Banka pružila u pred-ugovornoj fazi, dostavljanjem nacrtu ugovora, utvrde ništavnim.

Odredbe Opštih uslova poslovanja koje definišu prestanak poslovnih odnosa Banke i klijenta primenjuju se i na prestanak Okvirnog ugovora, ukoliko nisu u suprotnosti.

Prestankom Okvirnog ugovora, prestaju da važe svi pojedinačni ugovori koji čine njegov sastavni deo.

Ako je klijent sa Bankom zaključio više ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora. Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posledicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, dok prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa predstavlja pretpostavku za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za platni račun.

## 17. Završne odredbe

### IX 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.

### X 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,

- 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.

## XI 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](mailto:srb.prigovor@procredit-group.com);

-Putem linka na početnoj stranici internet prezentacije Banke [www.procreditbank.rs](http://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 u Srbije Sektor 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](http://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](http://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 pisanoj formi putem pošte na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski, putem internet prezentacije Narodne banke Srbije [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs), klikom na tekst *Podnesite pritužbu / prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje*.



## **XII 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.

## **XIII 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 u prostorijama svojih filijala i na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://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 u prostorijama svojih filijala i na internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs).

Izmene i dopune tačke VI Opštih uslova poslovanja vrše se u skladu sa posebno pravilima predviđenim ovim Opštim uslovima poslovanja.

**Datum objavljivanja 19.11.2021.godine**

**Važi od 25.01.2022.godine**