

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PROCREDIT BANK A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU U POSLOVANJU SA KLIJENTIMA FIZIČKIM LICIMA – DEO KOJI REGULIŠE KREDITNE PROIZVODE

VIII KREDITNI PROIZVODI

1. 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: klijent).

Ovaj deo Opštih uslova poslovanja odnosi se na: uspostavljanje, izmene i prestanak poslovnog odnosa, prava, obaveze i odgovornosti Banke i klijenta, komunikaciju između Banke i klijenta, a vezano za kreditne proizvode. Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja predstavlja i Cenovnik Banke za fizička lica, koji je priložen uz ove uslove (Prilog 1).

2. Uspostavljanje i izmena ugovornog odnosa

Poslovni odnos između Banke i klijenta uspostavlja se zaključenjem ugovora u pisanoj formi ili u drugoj odgovarajućoj formi, koja je propisana internim aktima Banke, a sa čime su se ugovorne strane saglasile.

Ukoliko su u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom jednog od obaveznih elemenata ugovora, definisanih odgovarajućim propisom, Banka je dužna da pribavi prethodnu pisanu saglasnost klijenta, pre primene te izmene, a ukoliko se klijent ne saglasi sa predloženom izmenom, Banka ne može jednostrano izmeniti obavezni element ugovora.

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, dostavljenjem obaveštenja na adresu koju je klijent prethodno prijavio Banci, na adresu elektronske pošte, putem sms poruke ili na bilo koji drugi način predviđen Opštim uslovima poslovanja za komunikaciju Banke i klijenta.

Banka će klijentima fizičkim licima šestomesečno dostavljati obaveštenje o stanju duga po osnovu zaključenih ugovora o kreditu, odnosno kreditnoj kartici, kao i po zahtevu klijenta kada će se obaveštenje naplaćivati po važećem Cenovniku.

U slučaju korišćenja dozvoljenog prekoračenja, Banka će klijentima, najmanje jednom mesečno dostavljati obaveštenje – izvod o svim promenama na njegovom računu, bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, a na klijentov zahtev bez odlaganja, uz naknadu koja će se naplaćivati po važećem Cenovniku. U periodu na koji je ugovor zaključen, Klijent ima pravo da bez naknade dobije primerak plana otplate, u slučaju promene plana otplate, odnosno jedanput godišnje ako se plan otplate nije menjao.

3. Vrste kredita

Banka klijentima fizičkim licima odobrava potrošačke kredite, gotovinske kredite, stambene kredite, kredite za adaptaciju i rekonstrukciju stambenog prostora kredite za refinansiranje, odnosno izmirivanje ranije preuzetih kreditnih obaveza, dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu i korišćenje kreditnih platnih kartica.

U zavisnosti od vrste i namene kreditni proizvodi Banke mogu biti namenski i nenamenski, dugoročni i kratkoročni, indeksirani i neindeksirani.

4. Najmanji i najveći iznos kredita koji se odobrava

Najmanji i najveći iznos kredita koji se odobrava klijentu zavisi od vrste kredita, kreditne sposobnosti i potreba klijenta. Najmanji, odnosno najveći iznosi kredita, koji se odobrava fizičkim licima određeni po vrstama kreditnih proizvoda su:

- za potrošačke i gotovinske kredite minimalni iznos kredita je 1.300,00 EUR, a maksimalni je 10.000,00 EUR, sa rokom dospeća od 12 meseci do 84 meseca,
- za stambene kredite minimalni iznos kredita je 10.000,00 EUR, a maksimalni je 50.000,00 EUR, sa rokom dospeća od 180 meseci do 360 meseci,
- za kredite za adaptaciju i rekonstrukciju stambenog prostora minimalni iznos kredita je 1.300,00 EUR, a maksimalni 10.000,00 EUR, sa rokom dospeća od 12 meseci do 360 meseci,
- za kredite za refinansiranje minimalni i maksimalni iznos, kao i rok dospeća se određuje kao i za vrstu kredita koja se refinansira,
- za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu minimalni iznos je 10.000,00 RSD, a maksimalni je 5.000,00 EUR, sa rokom dospeća od 1 meseca do 24 meseca,
- za limit potrošnje po kreditnoj kartici minimalni iznos kredita je 10.000,00 RSD, a maksimalni je 5.000,00 EUR, rok važenja je 24 meseca,
- za dokumentarne proizvode (garancije, akreditive, pisma o namerama i dr.) najmanji iznos je 250,00 EUR, a najveći iznos je određen kreditnom sposobnošću klijenta, zakonskom regulativom i drugim faktorima.

Limiti određeni u valuti EUR indeksiraju se po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan isplate sredstava konkretnog kreditnog proizvoda.

U pojedinim slučajevima Banka može na zahtev klijenta odobriti kredit u iznosu i roku koji odstupa od raspona navedenih u ovoj tački, što uključuje i stambene kredite u iznosu preko 50.000,00 EUR uz odobrenje nadležnog odeljenja Banke.

5. Valuta u kojoj se iskazuje/odobrava ili indeksira kredit, kurs koji se primenjuje i periodi usklađivanja kursa

Banka klijentima odobrava dinarske kredite koji mogu biti neindeksirani i indeksirani u stranoj valuti.

Banka kredite indeksira u valuti EUR.

Prilikom isplate i otplate kredita, Banka primenjuje srednji kurs Narodne banke Srbije.

6. Vrste nominalnih kamatnih stopa

U zavisnosti od vrste, ročnosti i iznosa kredita, banka isplaćuje kredite sa promenljivom, fiksnom ili kombinovanom kamatnom stopom. Promenljiva kamatna stopa može biti vezana za promenu odgovarajuće kamatne stope (EURIBOR, BELIBOR). Kamate vezane za referentnu kamatnu stopu sastoje se od referentne kamatne stope i marže koja je fiksna.

Kombinovana kamatna stopa određuje se na način da se u određenom vremenskom periodu od zaključenja ugovora utvrđuje po fiksnoj nominalnoj kamatnoj stopi na godišnjem nivou, a nakon isteka određenog vremenskog perioda utvrđuje se po nominalnoj kamatnoj stopi koja se određuje na osnovu promenljive kamatne stope.

7. Raspon godišnjih nominalnih kamatnih stopa

Visina nominalnih kamatnih stopa zavisi od vrste, ročnosti i svrhe kreditnog proizvoda i od toga da li je reč o indeksiranom kreditu ili o dinarskom kreditu.

Visina nominalne kamatne stope za pojedinačne kreditne proizvode definisana je Cenovnikom, a koji je sastavni deo Opštih uslova poslovanja Banke.

8. Kriterijumi za promenu kamatne stope

Banka nominalnu godišnju kamatnu stopu koja je ugovorena kao promenljiva, usklađuje sa kretanjem šestomesečnog EURIBORA i tromesečnog BELIBORA u zavisnosti od tipa kredita.

Usklađivanje sa šestomesečnim EURIBOR se vrši polugodišnje i to 01.12. i 01.06. koji prethode mesecima u kojima počinje da važi izmena, odnosno prvog narednog radnog dana ukoliko isti pada u neradni dan, a važi od prvog dana u mesecu januaru i prvog dana u mesecu julu za tekuću godinu, za naredni period od šest meseci.

Izuzetak od pravila opisanog u prethodnom stavu su krediti isplaćeni nakon 01.12. i 01.06. u mesecima u kojim se utvrđuje šestomesečni EURIBOR kod kojih će se primeniti novoutvrđena vrednost šestomesečnog EURIBOR-a i važiće do sledećeg polugodišnjeg utvrđivanja na način predhodno opisan.

Usklađivanje sa tromesečnim BELIBOR se vrši kvartalno i to 01.12, 01.03, 01.06. i 01.09. koji prethode mesecima u kojem počinje da važi izmena, odnosno prvog narednog radnog dana ukoliko isti pada u neradni dan i važe od prvog dana u mesecu januaru, aprilu, julu, odnosno, oktobru.

Izuzetak od opisanog pravila su krediti isplaćeni nakon 01.12, 01.03, 01.06. i 01.09. u mesecima u kome se utvrđuje tromesečni BELIBOR, kod kojih će se primeniti novoutvrđena vrednost tromesečnog BELIBOR-a i važiće do sledećeg tromesečnog utvrđivanja na opisan način.

Na dan zaključenja pojedinačnog ugovora sa klijentom, Banka će primeniti vrednost šestomesečnog EURIBOR-a i vrednost tromesečnog BELIBOR-a koje su važeće u momentu zaključenja ugovora, a utvrđuju se na gore opisan način.

Banka obaveštava klijente da je vrednost EURIBOR-a i BELIBOR-a izražena Cenovnikom. U slučaju da Banka sklopi ugovor sa nadležnim institucijama ili državnim organima po osnovu subvencionisanih ili drugih kredita, formiranje kamatne stope će biti regulisano posebnim ugovorima između Banke i tih institucija, odnosno državnih organa i/ili posebnim uredbama i/ili drugim aktima.

Ukoliko je kreditni proizvod isplaćen klijentu po povoljnijoj kamatnoj stopi zbog toga što klijent kod Banke koristi odgovarajući Paket račun, isti navedeni Paket račun ne može da zatvori pre izmirenja svih potraživanja Banke po predmetnom ugovoru o konkretnom kreditnom proizvodu. Banka zadržava pravo da poveća nominalnu kamatnu stopu klijentu u slučaju kada se klijent ne ispoštuje ugovorom predviđenu obavezu da za sve vreme otplate kredita zaradu koju ostvaruje kod svog poslodavca prima preko računa Banke.

9. Metod obračuna kamate

Kamata se obračunava po nominalnoj kamatnoj stopi na neotplaćeni iznos glavnice odnosno iskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu ili odobrenog limita po kreditnoj kartici, uzimajući u obzir stvarni kalendarski broj dana u periodu od prethodne rate do rate koja dospeva (za kredite), odnosno u periodu od prethodnog do sledećeg obračuna kamate (za dozvoljeno prekoračenje i kreditne kartice). Banka primenjuje

proporcionalni metod obračuna kamate za sve tipove kredita, osim za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu fizičkih lica i kreditne kartice fizičkih lica kod kojih primenjuje konformni metod.

10. Visina kamatnih stopa u slučaju docnje klijenta

U slučaju docnje klijenta Banka primenjuje zakonsku zateznu kamatu.

11. Vrste i visine, odnosno raspon svih naknada i drugih troškova koji se uključuju u obračun efektivne kamatne stope i koji padaju na teret klijenta

U obračun efektivne kamatne stope, pored nominalne kamatne stope, iznosa kredita i roka otplate Banka, shodno podzakonskim aktima Narodne banke Srbije, uključuje sledeće naknade i troškove:

- na ime naknade za obradu zahteva za osiguranje kod Nacionalne korporacije za osiguranje stambenih kredita i naknadu na ime premije osiguranja u istoj instituciji ukoliko je klijent korisnik stambenog kredita osiguranog kod NKOSK,
- troškovi pribavljanja izveštaja Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije koji su definisani cenovnikom koji izdaje Kreditni biro Udruženja banaka Srbije,
- troškovi procene vrednosti predmeta zaloge koji služi kao obezbeđenje urednog izmirenja obaveza po osnovu ugovora o konkretnom kreditnom proizvodu,
- troškovi pribavljanja izvoda iz relevantnog registra nepokretnosti ili registra zaloge na pokretnim stvarima i pravima,
- troškovi i takse realizacije zasnivanja zaloge u vezi sa obezbeđenjem potraživanja, kao i troškove brisanja zaloge (u toku otplate kredita) koji zavise od visina taksi predviđenih važećim propisima,
- troškovi osiguranja nepokretnosti koja je predmet obezbeđenja urednosti ispunjenja obaveza preuzetnih ugovorom o konkretnom kreditnom proizvodu, od požara, dopunskog rizika izliva vode iz instalacija i drugih rizika (udar грома, eksplozija, oluja, grad i sl.), a klijent se obavezuje da Banci dostavi dokaz o uplati premije osiguranja u skladu sa polisom, da polis osiguranja vinkulira u korist Banke, da premiju osiguranja plaća redovno za sve vreme važenja ovog ugovora i o tome Banci uredno dostavlja dokaz,
- troškovi osiguranja pokretnih stvari koja je predmet obezbeđenja urednosti ispunjenja obaveza preuzetnih ugovorom o konkretnom kreditnom proizvodu,
- troškovi otvaranja i vođenja tekućeg/paket računa za korišćenje kreditnog proizvoda,
- troškovi puštanja kredita u tečaj,
- troškovi održavanja partije kredita,
- troškovi menica, drugi troškovi, a sve prema važećem Cenovniku.

Ostali troškovi koji ne ulaze u obračun efektivne kamatne stope, a padaju na teret klijenta su troškovi za redovno slanje opomene klijentima 5. dana kašnjenja.

Vrste i visine svih naknada i drugih troškova datih u Cenovniku su promenljive i utvrđivaće se kvartalno.

Banka obaveštava klijente da će se visina svih naknada i drugih troškova utvrđivati po osnovu kretanja kvartalne stope rasta indeksa potrošačkih cena, koji na svojoj internet prezentaciji zvanično objavljuje Republički zavod za statistiku, uvećane za 10 procentnih poena, pri čemu je Banka dužna da klijenta obavesti o tome u roku od 15 dana pre početka primene utvrđenih naknada i drugih troškova iz Cenovnika, kako bi klijent došao u poslovne prostorije Banke i preuzeo nov Cenovnik. Klijent se o Cenovniku Banke može informisati na internet stranici Banke www.procreditbank.rs ili u toku radnog vremena u svim filijalama Banke.

Banka može doneti odluku, ukoliko je to za klijenta povoljnije, da u pojedinim kvartalima ne menja visinu svih naknada i drugih troškova definisanih u Cenovniku ili da predmetne korekcije izvrši u manjem obimu u odnosu na predviđen.

12. Vrste sredstava obezbeđenja i mogućnost njihove zamene tokom perioda otplate kredita, kao i troškovi koje klijent može imati po ovim osnovama

Banka na ime obezbeđenja kredita i ostalih kreditnih proizvoda prihvata:

- solidarno jemstvo fizičkog ili pravnog lica,
- sopstvene blanko menice klijenta i jemca,
- administrativnu zabranu klijenta i jemca,
- ovlašćenja za naplatu klijenta i jemca,
- zalogu na pokretnim stvarima, akcijama, udelima i pravima,
- zalogu nepokretnosti,
- sredstva namenskog depozita,
- bankarsku garanciju koju je izdala prvoklasna banka,
- zalog banci (zlato ili nakit sa potvrdom od strane ovlašćenog procenitelja ili druge vredne stvari koje je moguće skladištiti u sefu banke),
- obveznice stare devizne štednje,
- osiguranje predmeta zaloge,
- osiguranje kredita,
- druge instrumente obezbeđenja u zavisnosti od prirode konkretnog posla i važeće regulative.

Banka zadržava pravo da izmeni ili doda vrste sredstava obezbeđenja koje prihvata kao odgovarajuće prilikom odobravanja kreditnih proizvoda klijentima i restrukturiranja klijentovih dugovanja tokom otplate kredita. Banka može, na osnovu procene kreditne sposobnosti klijenta, za sve vreme trajanja Ugovora o konkretnom kreditnom proizvodu, zahtevati dodatne instrumente obezbeđenja, koji nisu navedeni u ovom članu, u skladu sa odlukom Kreditnog odbora Banke.

Klijent može u toku trajanja kredita podneti zahtev za zamenu instrumenata obezbeđenja, a Banka će u skladu sa odlukom Kreditnog odbora izvršiti analizu ponuđenog instrumenta obezbeđenja i doneti odluku o prihvatanju odnosno neprihvatanju istog. Uslugu svake izmene sredstava obezbeđenja Banka naplaćuje jednokratno prema važećem Cenovniku.

13. Uslovi za prevremenu otplatu kredita i visina troškova

Klijent može da izvrši prevremenu otplatu celokupnog iznosa kredita ili njegovog dela pod uslovom da Banci dostavi pisani zahtev.

Zahtev za prevremenu otplatu kredita Banka će prihvatiti samo ukoliko na dan prevremene otplate na računu klijenta bude dovoljno sredstava za prevremenu otplatu.

Na dan prevremene otplate Klijent je pored glavnice, dužan da Banci plati dospelu, a neplaćenu kamatu na dugovanu glavicu zaključno sa danom prevremene otplate.

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

Banka ugovara naknadu zbog prevremene otplate na sledeći način:

- najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine, a iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od 1.000.000 dinara,
- ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu kraći od jedne godine, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita.

Banka naknadu za prevremenu otplatu ne naplaćuje kod ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, kao i kada se prevremena otplata kredita vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti.

14. Uslovi za odustanak od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju i kreditnoj kartici

Klijent može da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Ukoliko je ugovor o kreditu obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Klijent je dužan i obavezuje se, da pri odustanku od ugovora, a pre isteka navedenog roka, o svojoj nameri obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora, i to u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka

Klijent koji je korisnik kredita, dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu i kreditne kartice je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od slanja obaveštenja, vrati banci glavicu i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja datog proizvoda.

Banka ima pravo na navedene naknade i troškove nastalih kod nadležnih organa, kao i na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora, s tim da će klijent biti upoznat sa stvarnim troškovima pre zaključenja ugovora o kreditu.

15. Uslovi aktiviranja sredstava obezbeđenja i posledice neizmirenja obaveza

Klijent je dužan da iznos odobrenog kredita sa kamatom i eventualnim sporednim potraživanjima vrati Banci u celosti, u mesečnim iznosima i u rokovima utvrđenim u ugovoru i/ili u važećem planu otplate koji čini sastavni deo i bitan element Ugovora o konkretnom kreditnom proizvodu, ukoliko se plan otplate izrađuje za konkretan kreditni proizvod. Ukoliko klijent ne izvršava otplatu kredita u skladu sa planom otplate i ukoliko ne poštuje bilo koju odredbu konkretnog ugovora i odredbe Opštih uslova poslovanja, Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovor i naplati svoje potraživanje aktiviranjem datih sredstava obezbeđenja. Klijent je saglasan da, u slučaju da iz bilo kog razloga ne uplati sve dospele iznose ili druge eventualne troškove Banke nastale realizacijom instrumenata obezbeđenja radi naplate dospelog, a neplaćenog duga u ugovorenom roku, na račun Banke, Banka može, automatski, bez traženja posebnog odobrenja i saglasnosti, sa svih računa klijenta koji se vode kod Banke, sama izvršiti prenos neplaćenog iznosa na račun Banke i da radi naplate može iskoristiti sva data sredstva obezbeđenja.

U slučaju da navedene obaveze moraju biti izmirene iz sredstava sa deviznih računa klijenta koji se vode kod Banke, klijent ovim daje bezuslovan i neopoziv nalog Banci da može, automatski bez daljeg pitanja ili potrebe davanja odobrenja izvršiti otkup deviznih sredstava sa njegovih računa koji se vode kod Banke, po srednjem kursu Banke na dan izvršenog otkupa-konvertovanja u dinarskoj protivvrednosti, u visini ukupnog iznosa

potraživanja Banke prema klijentu po osnovu konkretnog ugovora i potraživanje namiriti iz tako dobijenog dinarskog iznosa.

Banka može aktivirati sredstva obezbeđenja kako je navedeno u prethodnim stavovima i bez raskida ugovora, u skladu sa odlukom kreditnog odbora Banke.

Danom jednostranog raskida Ugovora, u dospeva za naplatu preostali deo kredita sa svim pripadajućim kamatama i drugim troškovima koje Banka ima i može imati u procesu sudske i/ili vansudske naplate dospelih potraživanja.

Radi naplate svog potraživanja Banka može pokrenuti sudski i/ili vansudski postupak, u skladu sa odlukom nadležnog odeljenja Banke.

U slučaju da klijent ne izmiruje uredno svoje obaveze prema Banci, Banka ima pravo da takvo potraživanje ustupi trećem licu, u skladu sa važećim propisima. Banka će klijenta o ustupanju potraživanja obavestiti na jedan od načina definisanih odredbama konkretnog ugovora.

16. Kreditne platne kartice

Banka klijentima izdaje Visa Classic i MasterCard Standard kreditne kartice (u daljem tekstu: kartica) na osnovu zahteva za izdavanje kreditne kartice, odnosno pristupnice, kao i ugovora o davanju na korišćenje kreditne kartice koji zaključuje sa klijentom i Opštih uslova poslovanja.

Banka zadržava pravo da bez obrazloženja ne odobri zahtev za izdavanje kartice, kao i da izda karticu pod uslovima različitim od uslova navedenih u zahtevu, o čemu će Banka obavestiti klijenta.

Nakon odobrenja zahteva za izdavanje kartice, Banka i klijent će zaključiti ugovor o davanju na korišćenje kreditne kartice. Zajedno sa karticom Banka klijentu predaje i kod od četiri cifre koji služi za generisanje PIN-a (personalni identifikacioni broj) koji je neophodan za korišćenje kartice. Klijent je u obavezi da pre prve upotrebe, uz pomoć koda koji je dobio definiše PIN na bankomatu Banke.

Kartica je isključivo vlasništvo Banke koja može zahtevati njen povraćaj od klijenta ili od bilo kog trećeg lica. Kartica glasi isključivo na ime klijenta i nije prenosiva. Osim osnovne, mogu se izdati i dodatne kartice po istom računu i to na isključivi zahtev i uz saglasnost klijenta, a prema poslovnoj politici Banke. Prilikom prijema kartice klijent je obavezan da istu potpiše, a u suprotnom kartica će se smatrati nevažećom. Klijent je dužan da odmah po prijemu kartice, preduzme sve potrebe mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata. Klijent snosi odgovornosti za neovlašćeno korišćenje kartice izdate na njegovo ime uključujući i sve dodatne kartice u skladu sa važećim propisima i odredbama ovih Opštih uslova poslovanja.

Kartica se izdaje sa rokom važenja od dve godine i važi do poslednjeg dana u mesecu koji je naznačen na istoj.

Kartica se može koristiti samo u roku važenja naznačenom na samoj kartici. Klijentu se može korišćenje kartice automatski produžiti, nakon isteka roka važenja i to izradom nove kartice. U slučaju da klijent ne otkáže korišćenje kartice najkasnije u roku od 45 dana pre isteka roka važnosti naznačenog na kartici, a Banka mu ne uskrati dalje korišćenje, Ugovor se automatski obnavlja i izdaje kartica sa novim rokom važenja od dve godine. Kartica se neće automatski obnoviti ukoliko je 45 dana pre isteka roka važnosti ista blokirana ili u poslednja tri meseca nije izvršena nijedna transakcija upotrebom kartice. Klijent može koristiti karticu za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u zemlji i u inostranstvu. Banka nije odgovorna za kvalitet robe i usluga plaćenih karticom. Karticom se takođe može podizati gotovina uz naknadu pripadajućih troškova. Gotovinske isplate u zemlji i inostranstvu su ograničene definisanim limitom na bankomatima. Banka će obavestiti klijenta o iznosu do kog se gotovina može podizati sa bankomata Banke. Karticom se može plaćati i/ili podizati gotovina isključivo u okviru limita koji je određen po kartici. Prilikom plaćanja/podizanja gotovine, ukoliko akceptant zahteva, klijent je obavezan da potpiše račun - slip i da jednu kopiju zadrži za sebe. Korišćenje PIN smatra se potpisom klijenta. Prilikom korišćenja usluga bankomata elektronski zapis sa bankomata predstavlja dokaz o izvršenoj transakciji. Klijent je dužan da na zahtev prodavca robe i usluga - akceptanta - preda karticu kojoj je uskraćeno pravo korišćenja.

Banka smatra nesigurnim i ne odobrava korišćenje kreditne kartice, kada klijent nije lično prisutan (putem Interneta, kataloge prodaje, poručivanja poštom/telefonom, pretplata i sl), odnosno takve platne transakcije predstavljaju rizične platne transakcije. U slučaju da do takvog plaćanja dođe, klijent to čini isključivo na sopstveni rizik i odgovornost, a šteta nastala takvim korišćenjem kartice pada na teret klijenta u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta. Banka zadržava pravo da lično ili preko svojih ovlašćenih institucija, kontaktira klijenta radi provere legitimnosti izvršene transakcije, a u cilju zaštite klijenta, od moguće zloupotrebe.

Klijent ne sme ostavljati karticu kao zalog ili sredstvo obezbeđenja. Svako korišćenje kartice suprotno važećim propisima, uključujući i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjivo. Za korišćenje kartice Banka klijentu odobrava pozajmicu/limit potrošnje po principu revolving kredita sa dogovorenim procentualnim iznosom mesečne otplate (u daljem tekstu: dospeli iznos). Iznos pozajmice/limit potrošnje odobrava se u dinarima.

Pozajmica/limit potrošnje po kreditnoj kartici, može biti odobrena u skladu sa zahtevom i kreditnom sposobnošću klijenta. Ukoliko je sredstvo obezbeđenja kreditne kartice garantni depozit tom prilikom pozajmica/limit potrošnje kreditne kartice odobrava se u dinarskoj protivvrednosti garantnog depozita obračunatog po srednjem kursu Banke na dan izdavanja kreditne kartice. Banka može uz prethodnu saglasnost klijenta da izmeni iznos pozajmice/limita po kartici ukoliko se ispune uslovi predviđeni ovim Opštim uslovima poslovanja za raskid ugovora o konkretnom kreditnom proizvodu. Banka će potraživanja po osnovu korišćenja kartice u zemlji i u inostranstvu namirivati u dinarima, prema ispostavljenim izveštajima o dospelim obavezama koje će dostavljati klijentu jednom

mesečno. Banka za štampanje i dostavljanje navedenih izveštaja može koristiti usluge trećih lica ili ih dostavljati klijentu direktno.

Ukoliko klijent karticu koristi u inostranstvu, u zavisnosti od originalne valute transakcije, Banka će iznos zaduženja obračunati po prodajnom kursu Banke za efektivu na dan knjiženja transakcije u valuti EUR, a za transakcije u ostalim valutama koje su definisane kursnom listom, vlasnik MasterCard odnosno Visa licence obavlja konverziju transakcije u valutu EUR ili USD, prema MasterCard, odnosno Visa kursu na dan izvršenja transakcije, a knjiženje transakcije se vrši po prodajnom kursu Banke. MasterCard i Visa kursna lista su dostupne na internet stranici www.mastercard.com i www.visaeurope.com.

Klijent je dužan da dospeli iznos uplati direktno na račun kartice ili da na svom tekućem računu obezbedi dovoljan iznos sredstva za izmirenje svojih dospelih obaveza, kao procentualni iznos ukupnog duga nastalog po osnovu korišćenja kartice, zajedno sa pripadajućim troškovima i naknadama Banke, u skladu sa Cenovnikom.

Za korišćenje sredstava na kreditnoj kartici Banka klijentu obračunava fiksnu kamatu po nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi koja je definisana u Cenovniku Banke.

Obračun kamate se vrši poslednjeg dana u mesecu. Naplatu dospelog iznosa iz prethodnog meseca, Banka će vršiti svakog 10. u mesecu. Dospeli iznos iz prethodnog meseca obračunava se kao ugovoreni procenat otplate ukupnog duga i kreće se u rasponu od 5% do 100% duga, odnosno iskorišćenog limita na kartici. Minimalni iznos mesečne otplate ukupnog duga je najmanje 500,00 RSD, bez obzira na procenat od ukupnog duga koji navedeni iznos predstavlja. Ukoliko klijent ne izmiri dospeli iznos/mesečnu obavezu ili na tekućem računu nema dovoljno sredstava za potpuno namirenje iznosa dospele mesečne obaveze sve osnovne i dodatne kartice klijenta će biti blokirane.

Klijentima fizičkim licima koji u Banci koriste odgovarajući Paket račun koji podrazumeva mogućnost izdavanja kreditnih platnih kartica, Banka može odobriti povoljniji način obračuna kamate po kreditnoj kartici i to tako što se kamata neće obračunavati u prvih 30 dana od dana izvršenja transakcije. Ukoliko se kamata klijentu fizičkom licu koji kod Banke koristi odgovarajući Paket račun obračunava na povoljniji način, pa isti izrazi želju da umesto trenutnog koristi Paket račun u koji nije uključena mogućnost izdavanje kreditne kartice sa navedenim načinom obračuna kamate, a klijent želi da nastavi sa korišćenjem kreditne kartice, Banka ima pravo da primeni standardni način obračuna kamate, koji bi se primenjivao da klijent kod Banke nije bio korisnik odgovarajućeg Paket računa, koji uključuje mogućnost izdavanje kreditne kartice. Standardni način obračuna kamate primeniće se počev od dana početka korišćenja novog Paket računa.

Banka za pružanje usluga povodom izdavanja i korišćenja kreditnih platnih kartica primenjuje naknade i druge troškove koje padaju na teret klijenta kartice, a koje su definisane u dinarskom iznosu i procentualno izražene.

Naknade definisane u dinarskom iznosu su mesečna članarina u skladu sa izabranim paketom usluga, članarina za korišćenje osnovne i dodatne kartice, naknada za izradu kartice zbog odustajanja podnosioca zahteva, upit u stanje na bankomatu, naknada za zamenu izgubljene ili ukradene kartice, naknada za prijavljivanje izgubljene/ukradene/ zloupotrebijene kreditne kartice, naknada za sprečavanje od zloupotreba do isteka važenja, naknada za deblokadu PIN, naknada za troškove reklamacionog postupka, u slučaju da postoje troškovi za dostavljanje dokumentacije, slipova ili u slučaju arbitraže u rešavanju reklamacionog spora, naknada za neopravdane reklamacije, naknada za kartice zadržane u bankomatu, naknada u slučaju prinudne blokade zbog korišćenja kartice protivno Opštim uslovima poslovanja, naknada za izmenu limita kreditne kartice, naknada za štampanje fakture za kreditne kartice na zahtev klijenta. Procentualno izražene naknade su naknada za isplatu gotovine na bankomatima i šalterima drugih banaka, naknada za isplatu gotovine u inostranstvu na bankomatima ili šalterima drugih banaka, naknada za međunarodnu kupovinu preko POS terminala. U grupu klijenata – primaoci plata, spadaju primaoci plata i biznis klijenti kojima se izdaje kartica na bazi plate koju primaju preko računa koji se vodi u Banci.

Naknade i drugi troškovi su određeni Cenovnikom. Vrste i visine svih naknada i drugih troškova datih u Cenovniku su promenljive i utvrđivače se kvartalno u skladu sa Opštim uslovima poslovanja.

Reklamacije vezane za zaduženje računa klijenta po osnovu korišćenja kartice, klijent podnosi Banci pisanim putem, uz podnošenje odgovarajuće dokumentacije. Rok za reklamacije zavisi od tipa transakcije koja se reklamira, sve u skladu sa pravilima VISA International, Master Card, Centra za nacionalne platne kartice i važećim propisima. Za neosnovane reklamacije Banka naplaćuje naknadu od klijenta u skladu sa Cenovnikom.

U slučajugubitka, krađe, neovlašćenog korišćenja ili zloupotrebe kartice, klijent 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, u bilo kojoj od filijala Banke. Kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti i klijent je mora uništiti (preseći). 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.

Banka i klijent mogu raskinuti ugovor u periodu do 45 dana pre isteka roka važenja kartice pri čemu proces otkazivanja kartice traje 30 dana od dana dostavljanja pisanog obaveštenja o raskidu ugovora drugoj ugovornoj strani i vraćanja kartice Banci. Ugovor prestaje da važi nakon isteka roka od 30 dana pod uslovom da su sve transakcije, kao i svi eventualni prateći troškovi i kamate u potpunosti izmireni.

Ukoliko klijent raskine ugovor u periodu kraćem od roka od 45 dana pre isteka roka važenja kartice dužan je da snosi troškove izrade obnovljene kartice.

Osim ostalih uslova raskida poslovnog odnosa definisanih ovim Opštim uslovima poslovanja Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice i može raskinuti ugovor sa klijentom ukoliko se klijent ili lica koja su od strane klijenta ovlašćena za raspolaganje sredstvima sa računa sa kojim je kartica povezana, ne pridržavaju odredaba Ugovora o davanju na korišćenje kartice i ovih Opštih uslova poslovanja. U svakom momentu klijent može raskinuti Ugovor

i otkazati korišćenje kartice u skladu sa uslovima predviđenim ovim Opštim uslovima poslovanja, a zahtev za raskid ugovora klijent može podneti isključivo pisanim putem. U slučaju zahteva klijenta za prevremenu otplatu duga, raskid ugovora, a time i otkaz korišćenja kartice, troškove otkazivanja kartice snosi klijent.

U slučaju raskida Ugovora o korišćenju kartice na dan raskida ugovora celokupan iznos odobrenog limita dospeva na naplatu, zajedno sa pripadajućim kamatama, naknadama i provizijama i klijent preuzima obavezu da izmiri celokupno potraživanje Banke odmah po prijemu obaveštenja.

Klijent je dužan da uništi osnovnu i dodatne kartice odmah po prijemu obaveštenja o raskidu, odnosno prilikom podnošenja zahteva za raskid ugovora.

Potpisivanjem zahteva za izdavanje kreditne platne kartice-Pristupnice, klijent potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Opštih uslova poslovanja. Određene odredbe koje se odnose na poslovanje sa kreditnim karticama nalaze se i u ostalim tačkama ovih Opštih uslova poslovanja, a posebno onih koje regulišu kreditne proizvode Banke, kao i u delu kojim se reguliše korišćenje platne kartice, kao platnog instrumenta.

Klijent je dužan da se pridržava pravila definisanih 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. Klijent je dužan 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 rasloganja istom. Klijent je upoznat i saglasan da podatke u stanju i promenama na računu, svakodnevno može vršiti, bez ograničenja, korišćenjem usluga, kao što su internet bankarstva, mobilnog bankarstva, telefonskog bankarstva i slično i klijent je dužan da pomenute usluge koristi. Ukoliko klijent ne postupi na navedeni način, odgovoran je za svu štetu koja je po tom ili sličnom osnovu nastala na njegovom računu, u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

17. Uslovi i postupak raskida/otkaza ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju, kreditnoj kartici, kao i razlozi zbog kojih Banka može zahtevati da klijent svoje obaveze izmiri u celosti pre isteka ugovorenog roka

Banka ima pravo na jednostrani raskid ugovora o konkretnom kreditnom proizvodu o čemu je u obavezi da obavesti klijenta, u slučaju da:

- klijent ne plati svoje dospele obaveze, uključujući dospele glavnice, kamate, jednokratne naknade, troškove i ostale plative iznose, u roku i na način određen ugovorom o kreditu, odnosno drugom kreditnom proizvodu, koji je zaključen između Banke i klijenta,
- klijent ne izvršava bilo koju svoju obavezu iz ugovora o kreditnom proizvodu, a naročito u slučaju kada klijent pisanim putem ne obavesti Banku o promenama adrese prebavišta ili boravišta, promeni poslodavca, visine zarade i o svakoj drugoj promeni ličnih i podataka relevantnih za kreditnu sposobnost klijenta,
- ukoliko dođe do smanjenja zarade ili prestanka primanja zarade klijenta preko računa otvorenog u Banci,
- klijent dostavi netačne podatke na osnovu kojih je Banka sa istim zaključila ugovor o kreditu,
- Banka analizom poslovne situacije i tokova gotovine klijenta ili na drugi način, zavisno od vrste klijenta, dođe do saznanja da su kod klijenta nastupile promene (uključujući, ali se ne ograničavajući na činjenicu gubitka redovnih mesečnih primanja po osnovu prestanka radnog odnosa) koje po mišljenju Banke imaju ili mogu imati uticaja na njegovu kreditnu sposobnost i sposobnost urednog vraćanja kredita,
- klijent prestane da ispunjava uslove kreditne sposobnosti,
- klijent ne izvršava uredno obaveze preuzete ugovorima i izjavama kojima se regulišu instrumenti obezbeđenja,
- klijent ne obezbedi dodatna sredstva obezbeđenja, u roku određenom od strane Banke računajući od dana prijema zahteva Banke za dostavljanje dodatnih sredstava obezbeđenja,
- klijent upotrebi kredit za svrhe koje se razlikuju od namene koje su opisane u ugovoru o kreditu,
- je klijent stranka u bilo kakvom sudskom ili bilo kojem drugom postupku čiji bi ishod mogao da utiče negativno na otplatu predmetnog kredita ili na njegovu imovinu uopšte,
- se protiv klijenta vodi krivični postupak, da je pod krivičnom istragom, kao i/ili da protiv njega postoji pravnosnažna presuda krivičnog suda,
- svi ili neki od dokumenata koje je klijent prezentovao Banci nisu validni, kompletni, istiniti i da predstavljaju stvarno finansijsko stanje klijenta kao i ukoliko su predmet spora od strane bilo kog trećeg lica, a u vezi njihove validnosti,
- je klijent službeniku Banke ili trećem licu platio neki novčani iznos ili dao bilo koju imovinsku vrednost u cilju dobijanja kredita,
- klijent pisanom izjavom povuče saglasnost datu Banci za pribavljanje izveštaja od Kreditnog biroa i saglasnost za obradu podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti,
- klijent bez prethodne saglasnosti Banke otuđi pokretne stvari na kojima Banka ima pravo zaloge, što povlači i krivičnu odgovornost,
- u periodu od odobrenja kredita pa do konačne otplate kredita, ne obezbedi predstavnicima Banke, kao i predstavnicima akcionara Banke, pristup založenim pokretnim i/ili nepokretnim stvarima radi utvrđivanja stanja zaloge,

- na zahtev Banke, ne dostavi nalaz i mišljenje ovlašćenog sudskog veštaka o vrednosti nepokretnosti ili pokretnih stvari, na kojima je založno pravo kao sredstvo obezbeđenja potraživanja i to do konačnog izmirenja svih obaveza prema Banci,
- postupa suprotno važećim propisima.

Poslovni odnos se raskida donošenjem odluke nadležnog odbora Banke o raskidu. Banka će klijentu dostaviti obaveštenje o raskidu konkretnog poslovnog odnosa, a na dostavljanje obaveštenja o raskidu poslovnog odnosa shodno će se primenjivati odredbe 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.

18. Garancije i akreditivi

Banka klijentu izdaje garancije/akreditive na osnovu njegovog naloga za izdavanje garancije/akreditiva, koji sadrži potpis ovlašćenog lica, a u skladu sa važećom zakonskom regulativom i usvojenom bankarskom procedurom za izdavanje garancija/akreditiva, uz dostavljanje neophodne dokumentacije u skladu sa zahtevom Banke i plaćanje naknada predviđenih ugovorom za izdavanje garancije/akreditiva uključujući, ali ne ograničavajući se na naknadu za izdavanje garancije/akreditiva, obradu zahteva, izmenu garancije, protest po garanciji, ino troškove, pregled dokumenata, zatezne kamate i druge naknade predviđene Cenovnikom Banke.

Ako Banka koristi usluge druge banke da bi sprovela instrukcije klijenta (nalogodavca) čini to za račun i na rizik tog klijenta. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost u slučaju da instrukcije koje je prenela drugoj banci ne budu sprovedene, čak i ako je sama preuzela inicijativu u izboru te druge banke. Klijent (nalogodavac) će biti obavezan i odgovoran da obešteti Banku za sve obaveze i odgovornosti koje nametnu strani zakoni i običaji.

Ukoliko je protiv Banke istaknuto potraživanje po osnovu garancije koji je Banka izdala po nalogu ili za račun klijenta, Banka je ovlašćena da izvrši plaćanje obaveze po garanciji na osnovu zahteva korisnika iste i to bez pokretanja bilo kakvog sudskog postupka ili traženja prethodne saglasnosti od klijenta, a u skladu sa relevantnim zakonima, propisima, praksom i uslovima konkretne garancije.

Na dokumentarne akreditive koje Banka otvori klijentima primenjuju se Jednobrazna pravila i običaji za dokumentarne akreditive, Revizija 2007, Publikacija MTK br. 600 (UCP), a na izdate garancije Jednobrazna pravila za garancije na poziv, Publikacija MTK br. 458 ili Publikacija MTK br.758 (URDG) , u zavisnosti od toga na koja se pravila Banka poziva u tekstu garancije). Na navedene proizvode Banke primenjuju se i druga pravila MTK i propisi koji regulišu predmetnu materiju u slučajevima u kojima je to primenljivo.

Banka će za usluge pružene klijentima povodom dokumentarnih poslova i izdavanja garancija naplaćivati naknade u skladu sa Cenovnikom. Sve navedene naknade su promenljive i menjaju se na način predviđen odredbama Opštih uslova poslovanja.

19. Ostale odredbe vezane za kreditne proizvode

Klijent je saglasan da Banka može u bilo kom trenutku za vreme trajanja ugovornog odnosa, kao i prilikom automatskog produženja važenja stog, od Kreditnog biroa preuzimati izveštaje kreditnoj sposobnosti klijenta. Banka će u ovim slučajevima zadužiti račun klijenta za iznos naknade za dobijanje izveštaja Kreditnog biroa.

Banka može uz potpisanu saglasnost klijenta aktivirati uslugu trajnog naloga kojom može automatski zaduživati sredstva na svim tekućim računima klijenta za redovno poslovanje koji se vode kod Banke, te da Banka može sama izvršiti prenos dospelog iznosa iz pomenutog ugovora na račun Banke.

Ukoliko rata ili druga obaveza klijenta dospeva u neradne dane ili dane državnog praznika, klijent je dužan da uplatu izvrši do poslednjeg radnog dana koji prethodi neradnom danu, odnosno danu praznika.

Pod kreditom, odnosno kreditnim proizvodom se u smislu ovih Opštih uslova poslovanja podrazumevaju krediti, kreditne kartice, dozvoljena prekoračenja po računu, dokumentarni proizvodi i garancije i drugi kreditni proizvodi Banke.

Deo sredstava Banke namenjenih kreditiranju, finansiran je od strane Saveznog ministarstva Nemačke za ekonomske odnose i razvoj kroz Evropski fond za Srbiju, koji je pod upravom KfW.

20. Povezani ugovori o kreditu

Ukoliko klijent, u slučaju povezanog ugovora, odustane od ugovora o kupovini robe, prodavac je dužan da o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, obavesti Banku u roku od 8 dana, a Banka je dužna da otplaćeni iznos kredita sa kamatom, koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora, vrati korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obaveštena o odustanku. U slučaju

zaključenja ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, a kredit na osnovu povezanog ugovora ne bude odobren, onda se ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge raskida, izuzev ako lice kome kredit nije odobren odluči da ugovor ostane na snazi.

21. Pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja

Klijent, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza klijenta prema Banci po određenom ugovoru, preuzme neiskorištena sredstva obezbeđenja data po ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka je dužna da klijenta, odnosno davaoca obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je klijent izmirio sve svoje obaveze po Ugovoru, u roku od 30 dana od dana izmirenja obaveza, te da ih uputi da na osnovu prethodno pismenog zahteva pristupe u Banku i preuzmu neiskorištena sredstva obezbeđenja.

22. Pravo klijenta na prigovor

Klijent ima pravo na prigovor u pisanoj formi Banci 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 adresu Banke i to ProCredit Bank a.d. Beograd, ulica Milutina Milankovića broj 17, 11070 Novi Beograd, Info centar ili na e-mail prigovor@procreditbank.rs, kao i putem web sajta Banke, www.procreditbank.rs. 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 pisanoj formi obavestiti Narodnu banku Srbije o svom prigovoru i to na adresu Narodne banke Srbije, ulica Nemanjina broj 17, 11000 Beograd, i pokrenuti postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije radi vansudskog rešavanja spornog odnosa.

Banka će Klijenta u Odgovoru na prigovor poučiti da, ukoliko 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, da Klijent ima pravo da podnese Pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi, na adresu Narodne banke Srbije, ulica Nemanjina broj 17, 11000 Beograd.

Datum objavljivanja 30.09.2016.

Važi od 15.10.2016.