

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PROCREDIT BANK A.D. BEOGRAD KOJI SE PRIMENJUJU U POSLOVANJU SA KLIJENTIMA PREDUZETNICIMA – 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, preduzetnika (u daljem tekstu: klijenti).

Opšti uslovi poslovanja sadrže standardne uslove pod kojima Banka prima depozite, odobrava kreditne proizvode, pruža platne usluge, komunicira sa klijentima 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 preduzetnicima – deo koji reguliše depozite i
- Opšti uslovi poslovanja ProCredit Bank a.d. Beograd koji se primenjuju u poslovanju sa klijentima preduzetnicima – 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 preduzetnike 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 standardnog 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 dati primerak Opštih uslova poslovanja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i pružiti mu objašnjenja i instrukcije koje se odnose na njihovu primenu u vezi sa određenom finansijskom uslugom.

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na odnose između Banke i klijenta nastale po osnovu pisanog ugovora između Banke i klijenta, pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane klijenta u skladu sa aktima Banke, kao i drugih oblika poslovne saradnje između Banke i klijenta zasnovane u skladu sa važećom regulativom i aktima Banke i bez zaključenja posebnog ugovora u pisanoj formi.

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

Poslovni odnos između klijenta i Banke uspostavlja se zaključenjem ugovora u pisanoj formi ili popunjavanjem zahteva, pristupnice ili u drugoj odgovarajućoj formi koja je u skladu sa važećom regulativom i internim aktima Banke, a sa čim su se ugovorne strane saglasile.

Ukoliko se u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom nekog od obaveznih elemenata ugovora, definisanih odgovarajućim propisom, Banka je dužna da pribavi prethodnu pisanu saglasnost klijenta, pre primene te izmene.

Ukoliko Banka želi da promeni bilo koji drugi element iz ugovora, koji nema svojstvo obaveznog elementa ugovora, koji je kao takav definisan 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 u pisanoj formi 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.

### **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 klijenta sa kojim 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, izvrši prenos neuplaćenog iznosa na račun Banke, kao i da iskoristi sva data sredstva obezbeđenja.

Banka je ovlašćena da raspolaže 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 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, podatka i instrukcija klijentu u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, osim u slučajevima kada je odgovarajućim propisima definisano da se takva obaveštenja pružaju bez naknade.

Klijent ima pravo da od Banke zahteva informacije i odgovarajuća obaveštenja o osnovnim podacima i uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, dozvoljenom prekoračenju, otvaranju i vođenju računa, kao i ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice. Klijent koji namerava da zaključi ugovor sa Bankom, može na pisani zahtev, dobiti od Banke tekst nacrtu predmetnog ugovora, s tim da pojedine nacрте ugovora može dobiti tek nakon izvršene provere kreditne sposobnosti klijenata, gde se ona zahteva u skladu sa internim aktima Banke. Klijent, je u obavezi je da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom i potrebe identifikacije, osim ličnih dokumenata Banci dostavi i svu ostalu dokumentaciju propisanu važećom regulativom i aktima Banke.

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, obavesti Banku o svim promenama ličnog i porodičnog imena, statusa rezidentnosti, adrese prebivališta/boravišta, adrese elektronske pošte (e-mail), telefonskog broja i drugim promenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju i nesmetano odvijanje poslovnog odnosa Banke i klijenta, o svim statusnim i drugim promenama vezanim za delatnost koju obavlja i/ili koje se registruju kod nadležnog organa (promena naziva, sedišta, delatnosti itd.), o promenama lica ili obima ovlašćenja lica ovlašćenih za zastupanje i opunomoćenih lica, promenama lica evidentiranih na kartonu deponovanih potpisa i promeni drugih elemenata koji su bitni za izmirivanje ugovornih obaveza prema Banci, kao što su smanjenje ili gubitak prihoda i slično. 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 zaključnog ugovora, na zahtev Banke dostavljaju se u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa (opština, sud ili javni beležnik) da je fotokopija verna originalu, sa overenim prevodom na srpski jezik, koji je izvršen od strane ovlašćenog sudskog prevodioca ukoliko su isprave ili druga dokumentacija sastavljeni na stranom jeziku, a u slučaju da se radi o stranjoj ispravi iste moraju biti overene apostilom ili drugom potvrdom o legalizaciji, 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 obavestena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom odnosno poslovnom sposobnošću klijenta ili pravnim ovlašćenjem ovlašćenih ili opunomoćenih lica klijenta.

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

## **V KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KLIJENTA**

Komunikacija između klijenata i Banke 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, 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, 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 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. Informacije u pisanoj formi, Banka može uručiti klijentu u prostorijama Banke. Banka će blagovremeno upoznati klijenta sa potrebom da dođe u prostorije Banke kako bi preuzeo navedene informacije.

Ukoliko su navedena dokumenta poslata poštom na adresu klijenta ili se korespondencija vrši putem elektronske pošte ili sms porukom ili na drugi odgovarajući način, ista će se smatrati dostavljenom danom odašiljanja klijentu, odnosno 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 odašiljanjem pisma na tu adresu ili poruke putem drugog kanala informisanja upotrebom dostavljenih kontakt podataka.

Banka 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, poslanih klijentu na broj telefona i/ili faks, odnosno na adresu i/ili adresu elektronske pošte, koji su označeni kao kontakt podaci klijenta.

## **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 su:

- email: [kontakt@procreditbank.rs](mailto:kontakt@procreditbank.rs),
- 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, Nemanjina 17, 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, zajedno sa Cenovnikom, koji je njihov sastavni deo, Terminskim planom 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) je definisan u okviru Cenovnika.

Opšti uslovi poslovanja, zajedno sa Cenovnikom i Terminskim planom 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 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 vodi platne račune u službenoj valuti Republike Srbije (RSD) i u valutama sa kursne liste Banke, 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 s 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, odnosno njegovim zakonskim zastupnikom ili punomoćnikom, Banka utvrđuje identitet klijenta, njegovog stvarnog vlasnika i zakonskog zastupnika, odnosno punomoćnika, uvidom u važeću i verodostojnu dokumentaciju klijenta, propisanu važećom regulativom, ličnu kartu ili pasoš ili drugi dokument koji Banka može da zatraži, s tim da Banka zadržava kopiju lične isprave ili dokumentacije na osnovu koje je izvršila identifikaciju i drugih dokumenata koje je primila u svrhu otvaranja računa.

Pored popunjenog zahteva za otvaranje platnog računa klijent je dužan da pred službenikom Banke popuni karton deponovanih potpisa i dostavi svu potrebnu dokumentaciju propisanu važećom regulativom.

Klijent je dužan da odmah obavesti Banku, neposredno ili u pisanoj formi, a najkasnije u roku od 3 dana po dobijanju odluke nadležnog organa, o svakoj promeni statusa privrednog subjekta, promeni sedišta, vlasničke strukture, zakonskog zastupnika i drugih ovlašćenih lica, o promenama u izgledu pečata i prestanku rada, uz dostavljanje dokaza o takvoj izmeni. Banka može, u skladu sa odgovarajućim propisima, da određene podatke o klijentu preuzme u elektronskoj formi od organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata (rešenje o upisu u registar i sl.).

Banka gasi račun klijentu u sledećim slučajevima:

- na pisani zahtev klijenta pod uslovom da klijent nema neizmirenih obaveza prema Banci,
- na pisani zahtev klijenta, ukoliko je klijent bio korisnik platnih kartica, uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana, pod uslovom da klijent nema neizmirenih obaveza prema Banci,

- zbog nastalih statusnih promena,
- u slučaju brisanja iz odgovarajućeg registra nadležnog organa,
- u slučajevima propisanim važećom regulativom i odredbama ovih Opštih uslova poslovanja.

Odredbe 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

Prilikom otvaranja platnog računa klijent, mora naznačiti imena svih lica ovlašćenih za upravljanje računom i/ili raspolaganje sredstvima na računu. Potpis ovlašćenog lica mora biti deponovan u prisustvu službenika Banke, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih i drugih odgovarajućih dokumenata. Klijent 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 poduzimanja prve radnje vezane za platni račun po kojem je ovlašćeno.

Klijent može ovlastiti jedno ili više lica za vršenje tačno određenih radnji po platnom računu u kom slučaju se Banci dostavlja punomoćje na memorandumu klijenta overeno pečatom klijenta i potpisano od strane zakonskog zastupnika klijenta, kojim ovlašćuje jedno ili više određenih lica za vršenje navedenih radnji.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune u pogledu lica ovlašćenih za upravljanje platnim računom 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 raspoložu sredstvima na računu su važeća do opoziva istih, koji se mora dati u pisanoj formi predviđenoj od strane Banke. Danom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o prestanku postojanja preduzetnika kao privrednog subjekta, odnosno brisanja istog iz nadležnog registra, ovlašćenja i eventualno data posebna punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe, dok se sredstva na predmetnom računu blokiraju, kao i sve platne kartice vezane za predmetni platni račun (osnovne i dodatne) za sve dalje transakcije, odnosno prestaju da važe, dok se iznos iskorišćenih sredstava proglašava odmah dospelim u celosti. Do tog momenta Banka se pouzda u važeća ovlašćenja, odnosno punomoćja i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima na platnom računu klijenta od strane punomoćnika. Ovlašćeno lice može samostalno da ugasi račun samo ako je za to posebno ovlašćeno, kao i ako su svi računi u pozitivnom ili nulturnom saldu.

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 platne račune klijenta koji se vode kod Banke, bez obzira u kojoj se valuti isti vode, u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima od klijenta, 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 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. 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.

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 ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan element platnog naloga, ili ne izvrši autorizaciju, Banka nije odgovorna klijentu za pravilno i blagovremeno izvršenje naloga, odnosno 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.

Banka ne pruža uslugu jednokratne platne transakcije.

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 se sastoje od najmanje dva primerka, s tim da se na zahtev klijenta, a uz saglasnost Banke, nalog za prenos može sastojati samo od jednog primerka. 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 ukoliko je to potrebno sa aspekta deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako na platnom računu postoji pokrivanje 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.

Banka zadržava pravo da od klijenta zatraži dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obaveza 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, 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 je 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.

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

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 Termiskim planom koji je sastavni deo Okvirnog ugovora. Platni nalog koji je Banka primila nakon roka propisanog Termiskim 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 platalac 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 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)/Mtokena ili drugog tokena,
- karticom – pravilno otkucan i proveren PIN (bankomat, POS terminal i drugi specijalizovan uređaj koji omogućava iniciranje i obavljanje platnih transakcija na ovaj način), unošenje iPIN-a i/ili drugih personaliziranih sigurnosnih obeležja zahtevanih na prodajnom mestu (plaćanje putem interneta i sl.), potpis klijenta, odnosno korisnika, na potvrdi o bavljenju transakciji (POS terminali koji nemaju PIN modul i sl.).

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.).

Data saglasnost se može opozvati, sve dok platna transakcija nije izvršena. Opoziv platnog naloga klijent može dati u pisanoj formi ili na način koji je određen za autorizaciju naloga posebnim ugovorom za određenu uslugu, pri čemu Banka može od klijenta tražiti original naloga/potvrde o transakciji, identifikacioni dokument i sl. Za opoziv platnog naloga obračunava se i naplaćuje naknada u skladu sa Cenovnikom.

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 naknada 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. Banka će preduzeti razumne mere za sprečavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pravila struke. Nakon isteka navedenih rokova klijent može opzvati 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 sredstva 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.

## 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.

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 odobranja sredstava na platnom računu klijenta.

Ako klijent zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka će mu taj novac isplatiti odmah i bez naknade, a najkasnije narednog poslovnog dana Banke, ukoliko je u pitanju iznos veći od 600.000 dinara (uključujući i efektivni strani novac u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu).

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 navedeni način ukoliko klijent obavesti Banku o neodobroj 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 protoka roka od 13 meseci, samo pod uslovom da u tom periodu, klijentu nije obezbedila informacije o neodobroj 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 zloupotrebjen jer klijent nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane elemente, Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000 dinara. Klijent ne snosi gubitke nastale nakon što je na odgovarajući način, predviđen Opštim uslovima poslovanja, obavestio Banku o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom 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.

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 iznos platne transakcije, odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju prelazi na tog pružaoca platnih usluga.

Za platne transakcije koje su inicirane trajnim nalogima 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.

Kod domaćih platnih transakcija, 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 postpanje 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 naevdeno 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, s tim da će kod međunarodnih platnih transakcija Banka za to naplatiti posebnu naknadu u skladu sa Cenovnikom. Ukoliko ova platna transakcija nije izvršena, Banka će klijentu izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije.

Kod domaćih platnih transakcija, 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 klijent ukoliko klijent zatraži objašnjenje izvršene ispravke. Klijent je dužan vratiti sredstva koja su bez pravnog osnova uplaćena na njegov platni račun. 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, 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 naloge u toku bankarskog 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 bankarskog 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, na taj način što će na odgovarajući način naznačiti ovu činjenicu u svom nalogu. 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 odnosno strane države. Banka ni u kom slučaju neće snositi odgovornost za gubitke / štetu prouzrokovanu promenom kurseva 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

Klijent je obavezan da vodi evidenciju prometa i stanja sredstava na platnom računu.

Ukoliko nije drugačije dogovoreno, izvode sa platnog računa na zahtev klijenta Banka izdaje neposredno u svojim filijalama ili ih šalje elektronskom poštom kada u svojoj evidenciji ima podatak

o elektronskoj adresi klijenta ili putem elektronskog bankarstva ili na drugi odgovarajući način u skladu sa važećim propisima i odredbama Opštih uslova poslovanja koji omogućava klijentu da ove informacije sačuva i reprodukuje u neizmenjenom obliku. Banka će klijentu na njegov zahtev, jednom mesečno, bez naknade, dostaviti izvod na papiru.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka će jednom mesečno dostaviti klijentu bez naknade, u pisanoj formi ili na drugi način predviđen ugovorom, obaveštenje - izvod o svim promenama na računu klijenta, a na zahtev klijenta dostaviće navedeno obaveštenje bez odlaganja uz pravo da naplati naknadu za to obaveštenje 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 najkasnije 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 nared navedenim, smatraće se da je klijent prihvatio izvod kao ispravan.

## 7. Usluge Info centra

Korisnik usluga Info centra može postati klijent koji ima otvoren tekući račun u Banci, kao i lica ovlašćena po računima tog klijenta.

Nakon što Banka odobri zahtev za korišćenje ove usluge i izda Lični identifikacioni broj (LIB), 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. 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. Klijent preduzetnik snosi svu odgovornost za izdati LIB i pružene informacije, u slučaju da istipoveri nekome od lica zaposlenih kod klijenta, radi dobijanja informacija putem Info centra.

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, 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 nastalu 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.

## 8. Elektronsko bankarstvo

Usluge elektronskog bankarstva dostupne su kao usluge internet bankarstva, mobilnog bankarstva i terminala. Usluge internet bankarstva dostupne su posredstvom WEB kanala (Internet), WEB SME kanala i Office banking kanala, a usluge mobilnog bankarstva putem SMS i WAP kanala. Pored

navedenog, Banaka pruža usluge i putem Info centra i FAX kanala (fiksni telefon). Prateći razvoj tehnologija, Banka može integrisati nove servise u okviru svoje elektronske mreže.

Klijent sa Bankom ugovara korišćenje usluga elektronskog bankarstva potpisivanjem i overom pristupnice, na koji način prihvata primenu odredbi Opštih uslova poslovanja.

Korisnici usluga elektronskog bankarstva mogu biti klijenti koji u Banci imaju otvoren platni račun. Ovim putem klijenti mogu vršiti uvid u stanje na računu i vršiti platne transakcije u dinarima u zemlji i u devizama u inostranstvu

Radi nesmetanog korišćenja usluga elektronskog bankarstva, klijent je dužan da obezbedi tehničke preduslove i to ispravni računar, Windows XP ili noviji operativni sistem i internet konekciju.

Nakon potpisivanja pristupnice sledi izrada i aktivacija paketa elektronskog bankarstva ili aktivacija pojedinih usluga elektronskog bankarstva ukoliko se ne izrađuje paket, Ukoliko se ne izrađuje paket za elektronsko bankarstvo (npr. SMS ili WAP kanal) usluga se aktivira najkasnije sedam dana od dana potpisivanja pristupnice.

Ukoliko se izrađuje paket za elektronsko bankarstvo klijent isti preuzima u izabranoj filijali Banke, a nakon izrade paketa o čemu će Banka obavestiti klijenta na jedan od načina predviđenih za komunikaciju Banke i klijenta. Paket za elektronsko bankarstvo može da preuzme preduzetnik lično, lice ovlašćeno po računu klijenta ili lice ovlašćeno za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Paket za elektronsko bankarstvosadrži kovertu sa podacima za logovanje, instalacioni CD sa programom za elektronsko bankarstvo i uputstvom u elektronskom formatu i pametnu karticu ili USB ključ sa upisanim digitalnim sertifikatom. Banka može kovertu sa podacima za logovanje, odnosno aktivacioni kod slati na adresu prijavljenu u pristupnici, s tim da se pametna kartica ili USB ključ preuzima neposredno u poslovnim prostorijama Banke. Banka može izdati više pametnih kartica ili USB ključeva jednom klijentu, a svaka pametna kartica ili USB ključ mora da glasi na ime fizičkih lica koja su ovlašćena za korišćenje ove usluge u ime i za račun klijenta, prilikom popunjavanja pristupnice. Pametna kartica ili USB ključ, za sve vreme korišćenja ostaju vlasništvo Banke.

U slučaju da klijent želi da ukine postojeća ovlašćenja za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, dužan je da Banci podnese zahtev za ukidanje ovlašćenja određenom/-im licu/-ima u pisanoj formi.

Digitalni sertifikat se izdaje sa rokom važenja od 3 godine. Nakon isteka ovog perioda, klijent ne može da koristi usluge elektronskog bankarstva isertifikat mora da bude obnovljen. Sertifikat je moguće obnoviti 15 dana pre isteka i 15 dana nakon isteka važnosti digitalnog sertifikata. Klijent koji koristi usluge internet bankarstva obnovu sertifikata sprovodi samostalno putem interneta i aplikacije za obnovu sertifikata, Enrollment Wizard ili podnošenjem zahteva za obnovu sertifikata u Banci, a sve u zavisnosti od odabranog provajdera. Klijent se pri popunjavanju zahteva odlučuje da li želi kvalifikovani ili nekvalifikovani digitalni sertifikat. Nakon obnove sertifikata, filijala Banke u kojoj je klijent podneo zahtev za korišćenje usluge elektronskog bankarstva, će obavestiti klijenta o produženju sertifikata i preuzimanju USB ključa ili pametne kartice sa novim sertifikatom.

Ukoliko klijent ne podnese zahtev za obnovu sertifikata u roku od 3 meseca nakon isteka sertifikata, Banka će otkazati korišćenje usluga elektronskog bankarstva, a klijent je u obavezi da bezbednosnu opremu (pametnu karticu i USB ključ) vrati Banci. U slučaju da klijent ne obnovi digitalni sertifikat u predviđenom roku, snosiće posledice koje usled toga mogu nastati do momenta vraćanja bezbednosne opreme, a u skladu sa važećom regulativom i odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

Radi bezbednosti obavljanja transakcija klijent je u obavezi da bezbednosnu opremu (USB ključ ili pametnu karticu) koristi na način propisan Uputstvom za korišćenje te opreme i da je čuva od oštećenja i neovlašćenog korišćenja.

Plani 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.

Banka će naloge klijenta preduzetnika za obavljanje platnog prometa sa inostranstvom realizovati tek nakon što klijent prethodno lično, poštom, e-mailom ili faksom dostavi dokumentaciju koja predstavlja dokaz o dopuštenosti njihovog pravnog osnova, a u smislu važećih propisa koji regulišu devizno poslovanje. Klijent putem elektronskog bankarstva može raspolagati sredstvima na računu otvorenom kod Banke i sredstvima dozvoljenog prekoračenja, odobrenih po tom računu. Korišćenje usluge provere stanja na računu može se koristiti za sve vrste računa (dinarske i devizne) klijenta otvorene u Banci.

Banka neće snositi odgovornost za povračaj 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.

Banka za pružanje usluga elektronskog bankarstva klijentu naplaćuje naknade određene važećim Cenovnikom. Klijent će u okviru izabranog paketa usluga elektronskog bankarstva snositi naknade zavisno od provajdera kojeg izabere prilikom potpisivanja pristupnice. Naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva se automatski naplaćuju zaduženjem računa klijenta početkom meseca za prethodni mesec. Obračunavanje naknada za korišćenje usluga elektronskog bankarstva počinje od dana izrade sertifikata ili ukoliko je u pitanju aktiviranje usluga za koji se sertifikat ne izrađuje (npr. SMS ili WAP kanal) od dana aktivacije usluge.

Ukoliko klijent koji se bavi pružanjem knjigovodstvenih usluga odabere opciju da plaća mesečne naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva svojih klijenata, on time daje saglasnost Banci da za iznos tih naknada zaduži račun knjigovodstvene agencije.

Ukoliko klijent ne obnovi sertifikat nakon isteka perioda od 3 godine od momenta izrade sertifikata, istom će se zaračunavati naknada definisana Cenovnikom sve do otkaza korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

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 privrednika i da čuva tajnost svih lozinki koje koristi i bezbednosne opreme, a ukoliko neovlašćeno lice na bilo koji način zloupotrebi lozinku ili bezbednosnu opremu, klijent odgovara za nastalu štetu u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta. Klijent je obavezan da odmah prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu sigurnosnog uređaja Banke i dužan je da u roku od dva dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu. Sigurnosni uređaj pronađen posle prijave ne sme se koristiti i mora se vratiti Banci.

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 sigurnosnog uređaja (pametne kartice, USB ključa i/ili PIN-a),
- u slučaju da klijent opozove ovlašćenja za korišćenje sigurnosnog uređaja (USB ključa ili pametne kartice),

- ukoliko na bilo koji način Banka dođe do saznanja o neovlašćenom raspolaganju podacima sa sigurnosnog uređaja ili 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 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. Banka će klijentu ponovo omogućiti korišćenje elektronskog bankarstva kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

Deblokadu elektronskog servisa Banka realizuje tako što klijentu ponovo omogući pristup, izdavanjem novog sigurnosnog paketa (pametne kartice ili USB ključa) ili aktiviranjem postojećeg, a u zavisnosti od razloga blokade. Klijent može da zatraži privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga elektronskog bankarstva predajom pisanog zahteva neposredno u svojoj matičnoj filijali.

Klijent može u bilo kom momentu da otkaze korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Otkaz ovih usluga je moguće obaviti u bilo kojoj filijali Banke, u pisanoj formi. Pri predaji pisanog zahteva za prestanak korišćenja ove usluge, klijent je obavezan da vrati bezbednosnu opremu koju je koristio. 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 usluge elektronskog bankarstva 3 meseca, odnosno ne preuzme paket za elektronsko bankarstvo u roku od 3 meseca od dana prijema obaveštenja Banke o preuzimanju istog.

Ukoliko u slučaju otkaza ili gašenja paketa elektronskog bankarstva na drugi način, klijent ne vrati Banci bezbednosnu opremu ili je vrati oštećenu, dužan je da plati naknadu u skladu sa važećim Cenovnikom.

U slučaju otkaza ili gašenja paketa elektronskog bankarstva na drugi način, klijent je dužan da Banci plati sve dospele mesečne naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, održavanje paketa elektronskog bankarstva i sve ostale nakande 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.

## 9. Platna kartica

Klijent koji ima otvoren platni račun kod Banke, može koristiti VISA Business Electron platnu karticu, kao platni instrument. VISA Business Electron je debitna kartica (u daljem tekstu: kartica) namenjena klijentima preduzetnicima (u daljem tekstu: nosilac), koji imaju otvoren tekući račun kod Banke. Kartica se izdaje i zaposlenima kod nosioca (u daljem tekstu: korisnici) i to na zahtev klijenta u kom se imenuju korisnici kartica. Po jednom nosiocu može biti izdato najviše dvadeset kartica.

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 i overen zahtev za izdavanje kartice na odgovarajućem obrascu Banke, i pečatom i potpisom ovlašćenog lica potvrđuje da su date informacije tačne i potpune i odgovoran je za njihovu istinitost i potpunost. Banka zadržava



pravo da bez obrazloženja ne odobri zahtev za izdavanje kartice. Banka je u obavezi da o odbijanju zahteva obavesti klijenta.

Banka ne zahteva sredstva obezbeđenja za izdavanje kartice i za korišćenje kartice ne naplaćuje kamatu. 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 koja se nalaze na svim njegovim platnim računima koji se vode kod Banke, osim sredstava koja su izuzeta sudskom odlukom ili odlukom nadležnog organa.

Svaka kartica je isključivo vlasništvo Banke. Banka može zahtevati povraćaj kartice/-a od nosioca ili od bilo kog korisnika. Nosilac/korisnik ne sme dati karticu kao zalog ili sredstvo obezbeđenja.

Kartica se preuzima neposredno u poslovnim prostorijama Banke. Banka u momentu izdavanja kartice, nosiocu/korisniku predaje kod za definisanje PIN-a (personalni identifikacioni broj), a u skladu sa internim pravilima Banke. Pre prve upotrebe kartice, nosilac/korisnik je dužan da pomoću koda definiše PIN na bilo kom bankomatu Banke i to ličnim izborom bilo koja 4 (četiri) broja. Na isti način, nosilac/korisnik može definisati i iPIN broj (Internet personalni identifikacioni broj) i to ličnim izborom bilo kojih 6 (šest) brojeva. Upotreba PIN-a i/ili iPIN-a, prilikom vršenja svake pojedinačne transakcije, se smatra potpisom nosioca/korisnika, odnosno njegovim odobrenjem za izvršenjem predmetne transakcije. Banka je klijentu omogućila promenu i definisanje željenog PIN broja i iPIN broja, a sve u cilju lakšeg pamćenja, s tim da Banka posebno naglašava da se prilikom promene PIN i/ili iPIN 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.

Nosilac/korisnik je dužan da odmah po prijemu kartice, preduzme sve potrebne mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata, odnosno da PIN i/ili iPIN broj ne otkriva bilo kom trećem licu i zaštiti sve druge podatke o kartici, kao i samu karticu. Ukoliko ne postupi na navedeni način, nosilac/korisnik snosi odgovornost za navedene radnje i odgovoran je za nastalu štetu u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

Prilikom prijema kartice nosilac/korisnik je obavezan da istu potpiše, a u suprotnom će se kartica smatrati nevažećom. Kartica glasi isključivo na nosioca/korisnika i nije prenosiva. Nosilac će snositi sve troškove izdavanja kartice/-a prema važećim Cenovniku Banke.

Kartica se odobrava sa rokom trajanja od tri godine i može koristiti samo u roku važenja koji je naznačen na samoj kartici. U slučaju da nosilac ne otkáže korišćenje kartice/-a najkasnije u roku od 45 dana pre isteka roka važnosti koji je naznačen na kartici, sve važeće kartice se automatski obnavljaju, sa novim rokom važenja od tri godine. Kartica se neće automatski obnoviti ukoliko je 45 dana pre isteka roka važnosti ista blokirana Banka zadržava diskreciono pravo da odluči da li će klijentu automatski obnoviti karticu ili ne.

Karticom se može plaćati i/ili podizati gotovina u zemlji i inostranstvu isključivo u okviru raspoloživih sredstava na računu nosioca, sa kojim je kartica povezana i/ili limita potrošnje po platnoj kartici koji je određen za svakog pojedinačnog korisnika na dnevnom, nedeljnom ili mesečnom nivou. Nosilac može izvršiti promenu limita za svakog pojedinačnog korisnika u bilo koje vreme, tako što će Banku o tome obavestiti pisanim putem. Gotovinske isplate u zemlji i inostranstvu su ograničene u skladu sa limitom potrošnje.

Banka ne snosi odgovornost za prekoračenje raspoloživog stanja i/ili limita potrošnje, u slučaju kada se plaćanja vrše bez prethodne provere (autorizacije Banke), a posledice u tom smislu snosi nosilac. Karticom se, takođe, može izvršiti uplata novca na bankomatima Banke koji podržavaju ovu vrstu usluge.

Banka će potraživanja po osnovu korišćenja kartice u zemlji i u inostranstvu naplaćivati u dinarima, zaduženjem dinarskog tekućeg računa nosioca. 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 valutu EUR, a za transakcije u ostalim valutama koje su definisane kursnom listom, vlasnik Visa licence obavlja konverziju transakcije u valutu EUR ili USD, prema Visa 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). Eventualna materijalna šteta koju nosilac/korisnik pričinu Banci u inostranstvu biće predmet naknade u toj valuti, pri čemu će se uplata izvršiti u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu.

Nosilac/korisnik može upotrebom kartice na način predviđen Opštim uslovima poslovanja, plaćati robu i usluge putem POS terminala. Plaćanje robe i usluga upotrebom kartice je moguće i putem interneta ili na drugi sličan način, s tim da Banka posebno naglašava da platne transakcije inicirane korišćenjem kartice na način koji isključuje lično prisustvo nosioca/korisnika (putem Interneta, kataloške prodaje, poručivanja poštom/telefonom, pretplata i sl.) predstavljaju rizične platne transakcije i nosilac/korisnik ih vrši na sopstvenu 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 nosioca/korisnika radi provere legitimnosti platnih transakcija, a u cilju zaštite klijenta od moguće zloupotrebe.

Nosilac/korisnik je dužan da na zahtev prodavca na prodajnom mestu pokaže identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš), kao i da na zahtev prodavca robe i usluga – akceptanta – preda karticu kojoj je uskraćeno pravo korišćenja.

Prilikom plaćanja/podizanja gotovine nosilac/korisnik je obavezan da potpiše račun – slip i da jednu kopiju zadrži za sebe.

Elektronski zapis sa bankomata predstavlja dokaz o izvršenoj platnoj transakciji.

Na zahtev nosioca, Banka dostavlja izveštaj o pregledu potrošnje po karticama.

Reklamacije vezane za zaduženje platnog računa nosioca po osnovu korišćenja kartice, ovlašćeno lice nosioca može podneti Banci, uz podnošenje odgovarajuće dokumentacije. Reklamacija ne odlaže zaduženje računa nosioca, a rok za reklamacije zavisi od tipa transakcije koja se reklamira, sve u skladu sa pravilima Visa International i važećim propisima. Banka nije odgovorna za kvalitet roba i usluga plaćenih karticom.

Za neosnovane reklamacije Banka naplaćuje naknadu od nosioca, prema važećem Cenovniku. Naknada troškova reklamacionog postupka se naplaćuje u slučaju nastanka troškova vezano za dostavljanje dokumentacije, slipova ili u slučaju nastanka troškova arbitraže u rešavanju reklamacionog spora.

Nosilac/korisnik je dužan da se pridržava pravila koja su definisana ovim Opštim uslovima poslovanja, kao i odredaba pojedinačnih ugovora. Nosilac/korisnik je dužan da postupava savsesno i sa pažnjom dobrog privrednika i da podatke koji se odnose na upotrebu predmetnom karticom čuva i ne predaje trećim licima. Nosilac/korisnik 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 raspolaganja istom. Nosilac/korisnik je upoznat i saglasan da svakodnevno, bez ograničenja, može vršiti proveru podataka o stanju i promenama po računu, korišćenjem usluga, kao što su internet, mobilno bankarstvo i slično i isti je dužan da pomenute usluge koristi. Ukoliko nosilac/korisnik ne postupi na navedeni način, odgovoran je za štetu koja je po tom osnovu nastala u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, nosilac/korisnik je obavezan da o tome odmah obavesti Banku, prijavom Info centru Banke (0 700 700 000 za pozive sa fiksnih telefona iz Republike Srbije ili +381 (0)11 20 57 000 za pozive iz inostranstva i sa mobilnih telefona) ili podnošenjem pisanog zahteva u bilo kojoj filijali Banke, a u slučaju krađe i nadležnim organima. Banka će po prijemu informacije o gubitku ili krađi, karticu oglasiti nevažećom kroz elektronske sisteme zaštite i kroz bilten nevažećih kartica, s tim da je klijent dužan da usmeno obaveštenje potvrdi pisanim putem u roku od 3 dana od dana kada je kartica izgubljena, ukradena, odnosno zloupotrebljena. U slučaju da nosilac/korisnik, posle prijave nestanka/krađe, pronađe karticu, ne sme je koristiti već je odmah mora poništiti, odnosno preseći, i vratiti Banci. Nosilac kartice snosi odgovornost za kartice izdate na njegovo ime, uključujući i sve kartice izdate korisnicima.

U slučaju gubitka, krađe, zloupotrebe ili oštećenja kartice kao i u slučaju promene ličnih podataka korisnika, nosilac može podneti zahtev za izdavanje nove kartice. Izdavanje nove kartice naplaćuje se u skladu sa važećim Cenovnikom.

Nosilac može otkazati korišćenje kartice, pisanim putem najmanje 45 dana pre isteka roka važenja kartice, u kom slučaju je dužan da sam uništi, odnosno preseče karticu nosioca i kartice svih korisnika. Nosilac/korisnik je dužan da to učini i po prijemu obaveštenja Banke o otkazu korišćenja kartice

Nosilac je dužan da na tekućem računu sa kojim je kartica povezana, obezbedi pokriće za sve obaveze nastale korišćenjem izdatih kartica. Nosilac je odgovoran za sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice i snosi sve eventualne prateće troškove.

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

- na platnom računu nema dovoljno sredstava za izvršenje platnog naloga,
- 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 dozvoljenog prekoračenja 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 i to u pisanoj formi. Banka će klijentu ponovo omogućiti korišćenje kartice ili će je zameniti novom kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

## 10. 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, klijenti mogu da koriste sledeće vrste usluga:

- Bankomati – za uplate i isplate u dinarima sa tekućeg računa u platnom prometu,
- Terminali za transakcije – za plaćanje računa, transfer između računa u stranoj valuti, bezgotovinsku kupovinu ili prodaju valute, plaćanje naknada Banci, izdavanje potvrda, storniranje naloga za prenos,

- Terminali za naloge za prenos – omogućava predaju papirnih naloga za prenos,
- Infoterminali – pružaju informacije o izvršenim transakcijama, kao i štampu i slanje na email 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,
- Depozitni sef – za uplate pazara u ukupnom iznosu iznad 300.000,00 RSD koji pruža mogućnost predaje velike količine sitnog novca ili kovanica koji se ne primaju na bankomatima.

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, odnosno fotosnimaka.

Klijent može obavljati transakcije na ATM uređajima Banke i drugih banaka u zemlji i u 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 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 samo u dinarima. 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 druge poslovne banke, u kom slučaju snosi troškove naknade za predmetnu međubankarsku transakciju.

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 nekog drugog razloga predviđenog važećim propisima. Takođe, Banka može privremeno ili trajno, bez prethodne najave klijentima, obustaviti 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 ukidanja rada ATM uređaja na ovaj način.

### Depozitni sef

Banka svojim klijentima pruža uslugu korišćenja depozitnog sefa Banke za uplatu pazara. Klijent može deponovati novac u sef korišćenjem odgovarajuće info terminal kartice ili Visa Business Elektron platne kartice.

Uslovi za korišćene depozitnog sefa za uplatu pazara su:

- potpisana izjava od strane Klijenta u odgovarajućoj formi;
- deponovani novac mora biti u valuti RSD;
- uz deponovani novac mora biti predat uz adekvatan nalog za uplatu, koji odgovara deponovanom iznosu;
- deponovani novac mora biti adekvatno upakovan, a prema instrukcijama Banke.

Brojanje novca i knjiženje priliva na račun Klijenta će se izvršiti

po deponovanju novca u sef, a najkasnije narednog radnog dana.

U slučaju da Banka prilikom brojanja novca i kontrole novčanica naiđe na falsifikovane novčanice, Banka će iste uz potvrdu oduzeti i poslati u propisanom roku na ekspertizu u Narodnu banku Srbije. Ukoliko Banka prilikom brojanja novca utvrdi razliku između iznosa deponovanog novca i iznosa označenog na nalogu za uplatu, ili ta razlika nastane zbog falsifikovane/-ih novčanice/-a predate/-ih od strane Klijenta, Klijent je dužan da odmah dostavi razliku u novcu ili novi odgovarajući nalog za uplatu, a prema iznosu koji je utvrđen od strane Banke nakon izvršenog brojanja i/ili oduzimanja falsifikovane/-ih novčanice/-a, kako bi Banka bila u mogućnosti da proknjiži uplatu na račun Klijenta.

Ukoliko Klijent ne ispuni jedan od napred navedenih uslova, Banka neće biti u mogućnosti da proknjiži uplatu i deponovani novac će se bez odlaganja vratiti Klijentu, pod uslovom da je moguće utvrditi tačan iznos i poreklo deponovanog novca, odnosno pripadnost tačno određenom Klijentu, u suprotnom isti će se uplatiti na namenski račun Banke za sredstava koja se ne koriste. Ukoliko se, na osnovu odgovarajućih dokaza, naknadno utvrdi tačan iznos i poreklo deponovanog novca, odnosno pripadnost tačno određenom Klijentu, deponovani novac će se bez odlaganja vratiti Klijentu.

Banka klijentima odobrava gotovinski limit u vezi sa korišćenjem usluge depozitnog sefa Banke.

Gotovinski limit je mogućnost raspolaganja novčanim sredstvima, po računu klijenta koji se vodi kod Banke i to do tačno ugovorenog iznosa, a po osnovu deponovanja dnevnik uplata pazara putem depozitnog sefa.

Gotovinski limit je kreditni proizvod i svi posebni uslovi će biti predviđeni pojedinačnim ugovorom o gotovinskom limitu po tekućem računu. Ukoliko klijent ne ispuni svoje ugovorne obaveze, Banka ima pravo da naplati jednokratnu naknadu u visini koja je utvrđena važećim Cenovnikom Banke, a koja se obračunava na iznos koji čini razlika između iskorišćenog iznosa gotovinskog limita i iznosa deponovanih sredstava.

## **11. 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 koji je sastavni deo Opštih uslova poslovanja, zaduženjem svih njegovih platnih računa.

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 autorizacij, a naplaćuje u trenutku knjiženja obavele 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.

Vrste i visine svih naknada i drugih troškova datih u Cenovniku su promenljive i utvrđivaće se kvartalno uzimajući alternativno u obzir stopu rasta inflacije za više od 10%, stopu rasta indeksa potrošačkih cena za više od 10%, koji na svojoj internet prezentaciji zvanično objavljuje Republički zavod za statistiku, stopu obaveznih rezervi Banke kod Narodne banke Srbije za

više od 10%, promenu vrednosti domaće valute u odnosu na kurs evra za više od 10%, promenu visina domaćih i stranih referentnih kamatnih stopa za više od 0,50 procentnih poena, porast indikatora rizika EMBI (Emerging Markets Bond Index-Indeks obveznica tržišta u razvoju) za više od 100 bazičnih poena, sve posmatrano u odnosu na konkretne okolnosti, odnosno vrednosti navedenih kategorija, koje su važile u momentu zasnivanja poslovnog odnosa između Banke i klijenta, odnosno prilikom prethodne izmene Opštih uslova poslovanja i Cenovnika kao njihovog sastavnog dela. 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.

Svaka promena Cenovnika odnosi se i na već zaključene Ovršne 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.

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. 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, kako bi se upoznao sa vrstom i visinom naknada.

Svi tekući računi klijenata u dinarima, osim računa koji su povezani sa nenamenskim računima oročenih depozita za vreme trajanja oročenja podležu plaćanju mesečne naknade za održavanje računa u skladu sa Cenovnikom, ukoliko je na njima bilo platnih transakcija.

Naplata mesečnih naknada za održavanje svih računa za koje se plaća naknada automatski će se obavljati prvog radnog dana u mesecu za prethodni mesec, zaduživanjem svih tekućih računa klijenta, u svim valutama. Naplata naknada može se izvršiti i iz dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, a ukoliko klijent nema sredstava na računu niti ima odobreno dozvoljeno prekoračenje naknade mogu biti knjižene kao potraživanje prema klijentu. 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 nerealizovani nalozi na čekanju.

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.). Ako na klijentovom računu nema dovoljno sredstava, Banka ima pravo da klijentu naplati zakonsku zateznu kamatu za period kašnjenja.

Naknade i drugi troškovi navedeni u okviru Cenovnika, a koji se odnose pružanje platnih usluga izraženi su bez naknada drugih poslovnih 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.

## 12. Kurs

Za konverziju domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu Banka primjenjuje 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 njenoj internet stranici Banke [www.procreditbank.rs](http://www.procreditbank.rs) i u svakoj filijali Banke.

Za konverziju valuta, kao i pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta, primenjivaće 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.

## 14. Kamate na sredstva na tekućim računima klijenata

Na sredstva koja se nalaze na tekućim računima klijenata, Banka obračunava i plaća kamatu po promenljivoj godišnjoj kamatnoj stopi u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, odnosno Cenovnikom.

## 15. Izmene, trajanje i prestanak Okvirnog ugovora

Izmene Okvirnog ugovora se vrše izmenama i dopunama Opštih uslova poslovanja uključujući i Cenovnik sa Terminskim planom, koji je njihov sastavni deo. O izmena i dopuna, Banka će obavesti klijenta najmanje dva meseca pre dana primene. Smatra se da je klijent obavešten danom kada je pisano obaveštenje sa izmenama i dopunama, predato pošti ili kurirskoj službi, poslato putem elektronske pošte ili na drugom trajnom nosaču podataka. 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 45 dana od dana izmene, dostavljanjem obaveštenja SMS porukom, putem email-a ili na drugi pogodan način predviđen za komunikaciju Banke i klijenta, uključujući i dostavljanje izvoda.

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 i to najranije 2 meseca od dana raskida, 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 dodatne naknade, u bilo kom trenutku, 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 unapred, 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 predugovornoj fazi, dostavljanjem nacrtu ugovora, utvrde ništavim.

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.

## 16. Završne odredbe

Odredbe ovog dela Opštih uslova poslovanja kojima se regulišu platne usluge, stupaju na snagu 01.10.2015. godine i primenjuju se na sve Okvirne ugovore zaključene do tog dana, počev od 01.09.2015. godine.

U odnosu na postojeće klijente Banke, korisnike platnih usluga, smatraće se da je zaključen Okvirni ugovor sa primenom od 01.10.2015. godine, kojim se vrši izmena i dopuna pojedinačnih ugovora o platnim uslugama koji su zaključeni do 01.09.2015. godine. Ako su odredbe pojedinačnih ugovora suprotne odredbama Opštih uslova poslovanja i odgovarajućih propisa, počev od 01.10.2015. godine primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja i važeća regulativa, s tim da u roku od tri meseca, postojeći klijenti Banke imaju pravo na raskid pojedinačnih ugovora o platnim uslugama.

## IX BANKARSKA TAJNA

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 sa 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, na način i pod uslovima definisanim važećom regulativom, osim u slučajevima kada je propisano da takva obaveza ne postoji.

Banka ima pravo da vrši obradu podataka o klijentu, u skladu sa zaključenim Ugovorom i važećim propisima, da sve podatke o klijentu koji su joj poznati (podaci o klijentu, zaključenom ugovoru, povezanim licima i drugo), kao i druge podatke koji proizlaze iz poslovnog odnosa između klijenta i Banke, dostavlja Centrali Banke ili drugim bankama iz ProCredit grupe, Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou, Nacionalnoj korporaciji za osiguranje stambenih kredita, spoljnim revizorima Banke, punomoćnicima za naplatu potraživanja, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, licima i organima kojima je po zakonu dužna da dostavi podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i klijenta.

Banka obrađuje podatke o klijentu (sve neophodne lične podatke, podatke za kontakt sa klijentom, finansijske podatke, podatke o poreklu sredstava klijenta i slično) u svrhu ispunjavanja obaveza predviđenih važećim propisima ili ugovornih obaveza, radi pružanja usluga klijentima ili posredovanja u pružanju usluga klijentima, za realizaciju i administriranje proizvoda i usluga pruženih klijentu, za realizaciju naplate potraživanja i radi zaštite od povrede prava Banke i u drugim sličnim okolnostima. Banka ima pravo da obrađuje lične podatke klijenta u periodu u kome lice ima status klijenta Banke, kao i nakon prestanka poslovnog odnosa sa Bankom u periodu određenom važećim propisima.

Banka, takođe obrađuje lične podatke klijenta i u svrhu sprovođenja statističkih istraživanja i analiza tržišnog udela grupa klijenata, proizvoda i usluga i ostalih finansijskih pokazatelja, kao i u cilju izveštavanja i upravljanja rizicima. Banka može koristiti podatke o klijentu radi istraživanja tržišta i zadovoljstva klijenata, kao i radi reklamiranja i ponude proizvoda i usluga Banke i povezanog lica, pravnog lica koje pripada istoj bankarskoj grupi ili ugovornog partnera. Klijent može, u bilo kom trenutku, odbiti korišćenje njegovih podataka u komercijalne svrhe, informišući o tome Banku u pisanoj formi.

Klijent ima pravo da se informiše o podacima koje Banka vodi o njemu i ima pravo i obavezu da od Banke zahteva ispravku, dopunu i ažuriranje podataka koji se odnose na njega.

Banka podatke o klijentu može obrađivati na način da iste čuva u elektronskom obliku, štampanim kopijama, skeniranim dokumentima, kao i na svaki drugi pogodan i uobičajan način u poslovanju Banke.

Banka, prilikom pružanja usluga klijentu, može snimati telefonsku komunikaciju sa Klijentom u cilju dokumentovanja naloga, dogovora i slično, kao i radi obezbeđivanja adekvatne usluge klijentu.

Iz bezbednosnih razloga, Banka koristi uređaje za video nadzor u svojim prostorijama. Banka je obavezna da video zapise, u skladu sa važećim propisima, dostavi po zahtevu nadležnih državnih organa.

Podatke o klijentima mogu koristiti zaposleni u Banci, u napred navedene svrhe, kao i zaposleni kod drugih lica i/ili institucija kojima je Banka dostavlja podatke shodno zakonskim propisima ili ugovornim obavezama.

Klijent ima pravo da svoj ranije dat pristanak na obradu podataka, opozove. U slučaju da klijent želi da opozove svoj pristanak, dužan je da obaveštenje o tome dostavi Banci u pisanoj formi, kao i da Banci nadoknadi troškove i štetu koje/u Banka može pretrpeti. Banka je dužna da nakon primljenog obaveštenja klijenta o opozivu ranije datog odobrenja, podatke o klijentu, čuva na način definisan pozitivnopravnim propisima.

Odredbe navedene u prethodnom stavu ovih Opštih uslova poslovanja, a koje se odnose na naknadu troškova i štete koju Banka može pretrpeti u slučaju ranije datog opoziva klijenta, neće se primenjivati u slučaju da Banka vrši nedozvoljenu obradu podataka o klijentu. U slučaju nedozvoljene obrade podataka o ličnosti, klijent ima pravo da preduzme mere definisane pozitivnopravnim propisima.

Klijent je saglasan i izjavljuje da na osnovu ugovora koji je Banka zaključila sa njim, kao i na onovu odredbi ovih Opštih uslova poslovanja Banke, koji predstavljaju sastavni deo bilo kog

pojedinačno zaključenog ugovora između Banke i klijenta, Banka vrši obradu i druge radnje definisane i predviđene ovom tačkom Opštih uslova poslovanja. Saglasnost i izjava data na napred naveden način, predstavlja pravni osnov Banci za obradu i prikupljanje podataka o ličnosti klijenta, shodno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Klijent, korisnik kredita je saglasan da Narodna banka Srbije podatke iz Centralnog registra može proslediti drugim poslovnim bankama. Klijent je saglasan da Banka može pribaviti od drugih banaka, čije je usluge koristio, izveštaj sa podacima o njegovom dotadašnjem načinu korišćenja usluga.

## 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.

Osim razloga predviđenih relevantnim zakonskim i drugim propisima, odnosno odredbama bilo kog dela ovih Opštih uslova poslovanja i ugovora zaključenog između Banke i klijenta, Banka može jednostrano raskinuti poslovni odnos 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 velikog značaja za donošenje odluke Banke o odobravanju i isplati kredita ili druge usluge ili preduzimanju određene 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 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,
- 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 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 u pisanoj formi neposredno službeniku Banke u poslovnim prostorijama ili na e-mail [prigovor@procreditbank.rs](mailto:prigovor@procreditbank.rs), kao i putem web sajta Banke, [www.procreditbank.rs](http://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.

## **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 30.09.2016. godine

Važi od 01.12.2016. godine