

**DIREKTNA BANKA AD  
Kragujevac  
UPRAVNI ODBOR**

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
DIREKTNE BANKE AD Kragujevac**

**Kragujevac, 28.09. 2018. godine**

Na osnovu člana 73. Stav 3. Tačka 4. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS“, br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015), i člana 19. Statuta, Upravni odbor Banke na sednici održanoj dana 28.09.2018. godine donosi

## **OPŠTE USLOVE POSLOVANJA**

### **1. OPŠTE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja (u daljem tekstu Opšti uslovi) Direktne Banke a.d. Kralja Petra I 26, Kragujevac (u daljem tekstu Banka), uređuju i sadrže standardne uslove poslovanja u cilju uspostavljanja i održavanja odnosa, postupak komunikacije između Klijenata i Banke.

#### **1.1. Nadležnost za donošenje i izmenu Opštih uslova poslovanja Banke**

Ove Opšte uslove kao i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor Banke.

#### **1.2. Primena Opštih uslova poslovanja Banke**

Banka je dužna da na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na svojoj Internet stranici obezbedi da se klijent upozna sa Opštim uslovima na srpskom jeziku i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene.

Banka je dužna da korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o platnim uslugama i Zakonom o deviznom poslovanju, kao i da mu, na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove bez odlaganja i bez naknade.

Sa stanovišta Zakona o platnim uslugama, Banka ima status Pružaoca platnih usluga i za obavljanje tog posla, poseduje dozvolu Narodne banke Srbije.

#### **1.3. Pojam klijenta**

Klijent Banke - korisnik platnih usluga, je pravno ili fizičko lice koje koristi ili je koristilo platne usluge Banake u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se obratilo Banci - pružaocu platnih usluga radi korišćenja tih usluga i koje je Banka kao takvo identifikovala.

Klijent Banke – korisnik bankarskih usluga je fizičko lice pod kojim podrazumevamo:

- a) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,
- b) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,
- c) poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj (u daljem tekstu: fizičko lice).

Ako nije drugačije određeno ovim opštim uslovima, reč “klijent” zajednički je naziv za pravno i fizičko lice – klijenta Banke, korisnika platnih i bankarskih usluga..

#### **1.4. Odnos Banke i klijenta**

Opštim uslovima Banka kao pružalac bankarskih, odnosno platnih usluga, dužna je da obezbedi primenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uslova s propisima.

### **2. KOMUNIKACIJA SA KLIJENTOM**

U smislu ovih Opštih uslova poslovanja, komunikacija Banke i Klijentata, obavlja se preko informativnog i reklamnog materijala, dostupnog na šalterima Banke, telefonskog kontakta, pošte, internet prezentacije i to u pisanoj formi, elektronskim putem (uključujući ali se ne ograničavajući na sms, elektronsku poštu, društvene mreže) kao i neposrednom komunikacijom u poslovnim prostorijama Banke.

Komunikacija sa Klijentima uključuje i različite oblike marketinških aktivnosti i reklamna oglašavanja, i omogućava Klijentu da sve poruke kojima se oglašavaju određeni proizvodi, odnosno usluge budu jasni i razumljivi u skladu sa Zakonom o bankama, Zakonom o zaštiti konkurencije, Zakonom o zaštiti podataka ličnosti, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o platnim uslugama i ovim Opštim uslovima poslovanja.

Ukoliko se Ugovor na zahtev korisnika zaključi na jeziku koji nije srpski, i komunikacija se može ugovoriti na tom jeziku.

Korisnik platnih usluga ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa na njegov zahtev dostavi kopija Ugovora i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

### **3. BANKARSKA TAJNA**

Banka će se u svom poslovanju pridržavati obaveze čuvanja bankarske tajne u meri u kojoj je to definisano zakonom.

Bankarska tajna je poslovna tajna pod kojom se smatraju:

- podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije kao i na vlasništvo ili poslovne veze Klijenta teove ili druge banke;
- podaci o stanju i prometu na individualnim računima;
- drugi podaci do kojih banka dođe u poslovanju sa Klijentima, u skladu sa zakonom.

Banka zadržava pravo da podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu učini dostupnim u slučaju:

1. Ako je to zahtevano odlukom suda, organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, kao i drugog organa koji je zakonski ovlašćen da zahteva tu informaciju;
2. Ako je to prosleđeno trećim licima kojima je povereno obavljanje poslova, a ova informacija je neophodna za obavljanje istih, a u skladu sa zakonom.

Banka može poveriti obavljanje preuzetih poslova trećem licu, pod uslovom da je to dozvoljeno zakonom, a u skladu sa odgovarajućim internim dokumentima i politikama. U ovim slučajevima, Banka će preduzeti sve mere predostrožnosti, u odabiru pouzdanog partnera u obavljanju poslova, da osigura adekvatno prihvatanje i poštovanje Opštih uslova poslovanja kao i praćenje njihove adekvatne primene.

U slučaju navedenom u prethodnom stavu, lica kojima je informacija učinjena dostupnom, će dostaviti prethodnu pisanu izjavu o obavezi čuvanja bankarske tajne.

Banka će posvetiti pažnju na aktivnosti i postupke svojih zaposlenih.

Banka ne odgovara za štetu koja nastupi delovanjem više sile, nemira (demonstracija ili javnih manifestacija, terorističkog ili drugog oblika nasilja), rata, vanrednog stanja, prirodne nepogode, štrajka i dr. na koje ona nema uticaja. Ovo važi i u slučaju da Banka obustavi ili ograniči svoju poslovnu delatnost u određene dane ili na određeno vreme ili ukoliko su ove smetnje prouzrokovane sličnim vrstama problema nastalih delovanjem trećih lica.

#### **4. OGLAŠAVANJE**

U slučaju da je utvrđena obaveza Banke da korisniku platnih usluga – fizičkom licu pruži određene informacije njihovim dostavljanjem, Banka je dužna da ih dostavi na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga (npr. poštom ili e-mailom). Pisana korespondencija između Banke i klijenta biće upućena na poslednju poznatu adresu prijavljenu od strane klijenta. Kada je utvrđena obaveza Banke da korisniku platnih usluga pruži određene informacije tako da mu ih učini dostupnim, Banka to čini na unapred utvrđeni, odnosno ugovoreni način koji može zahtevati dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga (npr. dostupnost na oglasnim tablama ili šalterskim mestima u prostorijama Banke). U slučaju spora po osnovu pružanja informacija, teret dokazivanja ispunjenosti obaveza Banke - na strani je pružaoca platnih usluga.

Ukoliko je korisnik platnih usluga pravno lice, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi Banka će izvršavati elektronskim putem, kada god postoje uslovi za to, po potrebi i putem telefona.

Banka je dužna da bankarske usluge oglašava na jasan i razumljiv način, a oglašavanje ne može sadržati netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi ove usluge.

Banka je dužna da, pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primeru navedu:

- vrstu depozita/kredita/;
- visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- efektivnu kamatnu stopu;
- valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit/;
- period na koji se ugovara depozit/kredit/;
- kriterijume za indeksiranje depozita/kredita/;

- ukupan iznos depozita/kredita;
- sve troškove koji padaju na teret korisnika.

Pri oglašavanju iznos efektivne kamatne stope treba da bude naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

Oglašavanjem se smatra oglašavanje u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje - oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, u prostorijama Banke (brošure, reklamni leci i dr.), odnosno na Internet stranici Banke.

Pri oglašavanju Banka neće koristiti izraze kojima se kredit, dozvoljeno prekoračenje računa, kreditna kartica označavaju besplatnim ili slične izraze ako je odobrenje tog kredita/dozvoljenog prekoračenja računa/kreditne kartice uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čim što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu.

Banka ima pravo da na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa slobodno izvrši izbor klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključenje ugovora, odnosno pružanje usluge klijentu.

Banka i Klijent zadržavaju pravo da se u bilo kom trenutku pre zaključenja Ugovora povuku iz nameravanog zaključenja poslovnog odnosa, bez obaveze dostavljanja dodatnog objašnjenja bilo koje strane.

## **5. OBAVEZE I PRAVA BANKE I KLIJENTA**

Banka je u obavezi da postupa u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike, potpuno i tačno informišu o uslovima korišćenja usluga.

### **5.1. OBAVEZE BANKE U POSLOVNOM ODNOSU SA KLIJENTOM**

#### **5.1.1. Osnovna značenja pojedinih pojmova**

**Korisnik platnih usluga** je fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca ili primaoca plaćanja, ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga.

**Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava

**Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije

**Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršenje platne transakcije

**Platni instrument** predstavlja svako personalizovano sredstvo, ili niz postupaka ugovorenih između korisnika i pružaoca platnih usluga, a koje korisnik upotrebljava za izdavanje naloga

**Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platni račun, fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog.

**Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstva koja su predmet platne transakcije

**Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti

**Poslovni dan** označava deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga. Kada je u pitanju izvršenje instantnoga transfera odobrenja, povodom kojeg transakcija može biti inicirana elektronskim putem poslovnim danom se smatra bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini.

#### **Platne usluge obuhvataju:**

1. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje računa;
2. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca;
3. usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa na drugi platni račun i to:
  - transferom odobrenja;
  - direktnim zaduženjem uključujući i jednokratno direktno zaduženje;
  - korišćenjem platne kartice;
4. usluge izvršavanja platnih transakcija gde su novčana sredstva obezbeđena kreditom;
5. usluge izdavanja platnih instrumenata, ili primanje platnih instrumenata na osnovu kojih se omogućava izvršenje platne transakcije;
6. usluge izvršavanja novčanih doznaka bez obaveze otvaranja platnog računa platioca ili primaoca plaćanja;
7. usluge izvršavanja platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili drugog informaciono-tehnološkog uređaja i plaćanje se vrši operateru telekomunikacione, digitalne ili druge mreže, koji deluje samo kao posrednik između korisnika platnih usluga i prodavca ili pružaoca usluga.

#### **5.1.2. Uslovi za izvršavanje platnih usluga**

Za izvršavanje platnih usluga i otvaranje, vođenje i gašenje platnih i drugih računa, Banka i korisnik sklapaju Okvirni ugovor kojim se regulišu prava i obaveze obeju strana.

Banka za pružanje platnih usluga naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifama naknada koje predstavljaju sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Banka na zatev platioca, pre izvršenja pojedinačne transakcije koju platilac inicira, dostavlja precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknade koja će mu biti naplaćena. Ako se usluga naplaćuje zbirno banka će informisati platioca o visini svake pojedinačne naknade.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija Banka nije dužna da klijentu dostavi informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije i naknadama banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku iniciranja takve platne transakcije sa sigurnošću ne raspolaže takvim

informacijama, već je dužna da pruži informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije i o okvirnoj očekivanoj naknadi izvršenja platne transakcije u skladu sa dosadašnjim iskustvom i radnom praksom za tu vrstu transakcije.

U međunarodnim platnim transakcijama Banka će odobriti sredstva na računu primaoca plaćanja, odmah nakon dobijanja obaveštenja da je odobren račun Banke i izjave primaoca plaćanja o osnovu naplate, ukoliko je propisano propisima o deviznom poslovanju.

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje. Ako platilac nije dao saglasnost za izvršenje platne transakcije - smatra se da platna transakcija nije odobrena.

Prilikom davanja saglasnosti za izvršenje platnog naloga korisnik je dužan da navede tačan broj računa kao jedinstvenu oznaku koja omogućava pravilno izvršenje platnog naloga.

Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisivanjem naloga, potpisivanjem slipa, unosom dodeljene jedinstvene personalizovane oznake (PIN, TAN, CVV2, 3D secure kod i slično), prinošenjem platnog instrumenta aparatu za beskontaktno plaćanje, odnosno na način uslovljen uređajem za davanje saglasnosti, pri korišćenju platnih instrumenata.

Banka prima naloge za prenos, naloge za uplatu i naloge za isplatu. Pravilno popunjen nalog Klijent dostavlja Banci u papirnoj formi u ekspozituri (gotovinske i bezgotovinske) ili elektronskim putem (bezgotovinske). Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i drugih posebnih ugovora i odredbama Opštih uslova poslovanja.

Platna transakcija je određena platnim nalogom klijenta. Nalozi klijenta Banci moraju biti ispravni, čitki, jasni i autorizovani od strane klijenta na ugovoreni način. Klijent odgovara za potpunost i ispravnost podataka navedenih na platnom nalogu i dužan je da pre davanja saglasnosti (autorizacije naloga) obavezno proveri sadržaj platnog naloga kojim inicira određenu platnu transakciju. Klijent snosi odgovornost za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu. Narodna banka Srbije propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima. Raspoloživim sredstvima na tekućem računu smatra se stanje sredstava na tekućem računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv i rezervisana sredstava do momenta izvršenja naloga.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je na ispravan platni nalog za plaćanje data saglasnost na ugovoreni način;
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade, odnosno ako klijent preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naknade u slučaju kada Klijent vrši uplatu gotovine na platni račun;
- ako je, u skladu sa pravilima deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, uz platni nalog predata i potrebna dokumentacija.

Ako nisu ispunjeni navedeni uslovi, Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, o čemu će obavestiti Klijenta. Ukoliko je moguće, Banka će obavestiti Klijenta i o mogućnostima i postupcima za ispravku, najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije. Klijent ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog računa

u ekspozituri ili na bankomatima Banke, kao i da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog računa podigne odmah posle evidentiranog priliva sredstava.

Izuzetno od prethodnog stava, ako klijent podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000,00 dinara ili devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od 600.000,00 dinara, Banka će mu ta sredstva isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana, bez naknade.

Platne naloge u iznosu do 300.000,00 dinara za koje je klijent prilikom popunjavanja naloga za domaću platnu transakciju u dinarima odabrao opciju za instant-hitno plaćanje putem elektronskih servisa ili uneo oznaku za hitno plaćanje na nalogu podnetom u ekspozituri Banke, Banka će izvršiti kroz IPS (Instant Payment System) platni sistem Narodne banke Srbije, u cilju trenutnog, odnosno, skoro pa trenutnog izvršavanja na ovaj način iniciranih platnih transakcija. Instant transfer odobrenja je domaća platna transakcija u dinarima koju klijent, kao platilac, može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini, a čiji prenos se izvršava u najkraćem periodu kroz IPS platni sistem.

Ukoliko pružalac platnih usluga primaoca plaćanja nije učesnik IPS sistema, Banka neće izvršiti platni nalog za koji je klijent odabrao instant plaćanje kroz IPS sistem i o tome će obavestiti klijenta pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije. U tom slučaju, kao i kada postoje objektivne smetnje u funkcionisanju IPS sistema, klijent može Banci dati saglasnost za izvršenje naloga koji neće biti realizovan kroz IPS sistem.

Ukoliko je Banka primila obaveštenje da je izvršenje naloga za instant transfer odbijeno o tome će obavestiti klijenta lično ukoliko je nalog dat u papirnom obliku u ekspozituri Banke, odnosno u elektronskom obliku u okviru elektronskog servisa koji klijent koristio za iniciranje IPS transakcija i nalog neće biti izvršen.

Platilac može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga. Platilac opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija može se povući tako da se bilo koja buduća transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - Platilac ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja istog ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Izuzetno, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati platni nalog do kraju poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenim za zaduženje platiočevog računa.

Po isteku rokova, nastupa neopozivost i korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom. Okvirnim Ugovorom može se utvrditi da Banka može korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za opoziv platnog naloga po isteku rokova.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima Banka je dužna da obezbedi da sredstva budu odobrena na računu primaoca istog poslovnog dana kad je primila nalog.

Krajnje vreme za prijem i realizaciju platnih transakcija definisano je Terminskim planom koji je sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Kod platnih transakcija koje nisu obuhvaćene gore navedenim primenjuju se rokovi utvrđeni Zakonom o platnim uslugama, odnosno drugim propisima.



Banka je ovlašćena da pristupi realizaciji naplate i zaduži račun klijenta zbog zahtevanih troškova, bez njegove pismene saglasnosti ili naloga u postupku prinudne naplate, po izvršnim odlukama suda i drugih regulatornih organa kao i u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti klijenta obustavi već započeti poslovni odnos, određenu uslugu ili izvršenje transakcije, ukoliko na osnovu odredbi relevantnog zakona, utvrdi da postoje jasne indicije koje ukazuju na pranje novca i/ili finansiranja terorizma.

## **5.2. OBAVEZE I PRAVA KLIJENTA U POSLOVNOM ODNOSU SA BANKOM**

### **5.2.1. Obaveze klijenta u poslovnom odnosu sa Bankom**

Klijent Banke – pravno lice i fizičko lice koje obavlja delatnost, koje je imalo statusnu i drugu promenu dužano je da obavesti Banku u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene. Klijent – fizičko lice dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 dana, obavesti Banku o svim promenama ličnih identifikacionih podataka, a naročito ličnog i porodičnog imena, adrese, statusa rezidentnosti, poslodavca, promenama sedišta poslodavca, promenama broja telefona, e-mail adrese, kao i drugih podataka bitnih za nesmetano dostavljanje obaveštenja od strane Banke.

Kada Banka uspostavlja poslovni odnos sa klijentom, i u toku trajanja poslovnog odnosa, klijent je obavezan da Banci dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom i Opštim uslovima.

Ukoliko Klijent promeni podatke o e-mail adresi odnosno broju telefona, a o toj promeni ne obavesti odmah Banku, kao dan dostave se uzima dan kada je Banka prvi put pokušala dostavu na osnovu poslednjeg podatka koji je Klijent dao Banci za dostavu.

Ukoliko Klijent ne želi ili nema mogućnosti da mu se dostava obaveštenja vrši na način utvrđen u stavu 3. ovog člana, Banka će dostavu obaveštenja izvršiti na šalteru Banke u organizacionom delu u kom je Klijent zaključio Ugovor sa Bankom, a Klijent je u obavezi da obaveštenja preuzme lično na način naveden u ovom stavu. Obaveštenje dostavljeno na ovaj način smatra se uredno dostavljenim obaveštenjem.

Banka će svoje obaveze koje se odnose na dostavu Plana otplate/isplate Klijentu, obavljati u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a na način i u rokovima definisanim u Ugovoru.

Banka može za pojedine proizvode, u skladu sa odlukom nadležnih organa Banke i kada je to ugovoreno, obavestavati Klijenta i putem dostavljanja pisanih obaveštenja na adresu koju je Klijent naveo Banci kao adresu za dostavljanje.

U smislu prethodnog stava, ukoliko Klijent nije primio obaveštenje Banke zato što je promenio adresu za dostavu, a o toj promeni nije obavestio Banku, kao dan dostave se uzima dan kada je fizičko ili pravno lice ovlašćeno/specijalizovano za poslove dostave potvrdio da je prvi put pokušao uručenje dostave obaveštenja na zvaničnu adresu koju je Klijent prezentovao Banci.

Klijent sva obaveštenja, zahteve ili odobrenja upućuje organizacionom delu Banke u kome je zaključen Ugovor između Klijenta i Banke za određeni bankarski proizvod.

Isprave i obaveštenja koje Klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavljaju se u overenom prevodu na srpski jezik.

Klijent snosi zakonsku odgovornost i štetu koja nastane nepridržavanjem njegove obaveze obaveštavanja Banke, u smislu ovog člana.

Klijent je obavezan da Banci daje jasne i precizne naloge u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima.

Banka ne odgovara za štetu koja nastane u izvršenju poslova, ako je šteta prouzrokovana usled nedovoljno preciznih naloga Klijenta.

Klijent ima obavezu da proveriti tačnost i potpunost izvoda po tekućem ili drugom računu, kao i svih drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke.

U slučaju eventualnih prigovora na dokumenta koja je primio od Banke, Klijent može da uloži prigovor. Banka će razmotriti prigovor i odgovoriti Klijentu u roku od 7 dana.

Ukoliko, saglasno ugovornom odnosu, Klijent ne primi dokumenata od Banke u predviđenom roku (izvod po tekućem ili drugom računu, razne obračune i slično), dužan je da o tome obavesti Banku.

Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka njenog dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavestena, ili ukoliko je kašnjenje izazvano razlozima na koje Banka nije mogla da utiče.

Klijent ima i druge obaveze u skladu sa ugovorom zaključenim sa Bankom i ovim Opštim uslovima.

### **5.2.2. Prava klijenta –fizičkog lica u poslovnom odnosu sa Bankom**

Klijent ima pravo na:

1. pravo na ravnopravan odnos s davaocem finansijske usluge,
2. pravo na zaštitu od diskriminacije,
3. pravo na informisanje,
4. pravo na određenost ili odredivost ugovorne obaveze,
5. pravo na zaštitu prava i interesa.

Klijent ima pravo da bez naknade od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dobije informacije, podatke i instrukcije, koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom na način i u rokovima utvrđenim u Ugovoru zaključenim između Klijenta i Banke i to naročito o:

- 1) Stanju i promenama na računu
- 2) Stanju kredita
- 3) Visini kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla

Klijent ima i druge prava u skladu sa ugovorom zaključenim sa Bankom i ovim Opštim uslovima.

## **6. PLATNE USLUGE**

### **6.1. PREDUGOVORNA FAZA - DOSTAVLJANJE INFORMACIJA KORISNIKU PLATNIH USLUGA**

Banka je dužna da korisniku platnih usluga – fizičkom licu, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi ugovora (o otvaranju, vođenju i gašenju računa) i to na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Ove informacije Banka dostavlja korisniku na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Informacije iz stava 1. ovog člana se dostavljaju i na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka može korisniku platnih usluga dostaviti ove informacije dostavljanjem putem nacрта okvirnog ugovora.

Korisniku platnih usluga – pravnom licu banka će informacije u predugovornoj fazi dostavljati elektronskim putem ili putem telefona.

### **6.2. UGOVOR O PLATNIM USLUGAMA**

Ugovorom o platnim uslugama pružalac platnih usluga obavezuje se da će korisniku platnih usluga, pružati određene platne usluge, a korisnik platnih usluga obavezuje se da mu, ako je tako ugovoreno, za to plati određenu naknadu.

Na sva pitanja iz ugovora o platnim uslugama koja nisu uređena Zakonom o platnim uslugama i ovim Opštim uslovima poslovanja, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

#### **6.2.1. Vrste ugovora o platnim uslugama**

Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: okvirni ugovor) ili kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Ako korisnik platnih usluga otvara platni račun kod pružaoca platnih usluga, okvirnim ugovorom uređuju se i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom.

### **6.2.2. Zaključivanje ugovora**

Ugovor između Banke i klijenta sačinjava se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži uslove iz ponude koju je klijent prihvatio.

Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za klijenta, a predmet obaveza klijenta mora biti određen, odnosno odrediv.

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

- Banka sa klijentima zaključuje ugovore o otvaranju i vođenju računa u dinarima ili stranoj valuti na osnovu podnetog zahteva.
- Klijent je dužan da prilikom otvaranja računa Banci dostavi dokumentaciju koju Banka zahteva u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima.
- Banka od klijenata naplaćuje naknade po tarifi utvrđenoj aktima Banke.

Prilikom zaključenja ugovora i otvaranja računa sa fizičkim licem, njegovim zakonskim zastupnikom ili punomoćnikom, Banka utvrđuje identitet Klijenta uvidom u važeća lična dokumenta, lica čija se identifikacija vrši i u skladu sa zakonom i poslovnom politikom Banke.

Banka zadržava kopiju lične isprave na osnovu koje je izvršila identifikaciju Klijenta ili overena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način.

Prilikom otvaranja računa, jedan primerak Ugovora, Banka uručuje Klijentu.

Banka Klijentu rezidentu uz Ugovor o tekućem računu u RSD, izdaje klasičnu identifikacionu karticu i na zahtev klijenta debitnu platnu karticu koja sadrži tajni, lični identifikacioni broj (PIN).

Kod tekućih računa u stranoj valuti, Banka izdaje klasičnu identifikacionu karticu.

Prilikom zaključenja ugovora i otvaranja računa sa pravnim licem i preduzetnikom, uz podnošenje zahteva za otvaranje računa, Klijent je u obavezi da dostavi Banci i drugu dokumentaciju u cilju utvrđivanja identitet lica:

- rešenje ili izvod iz Registra Agencije za privredne registre,
- overa potpisa lica ovlašćenih za zastupanje (OP obrazac),
- karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima (obrazac Banke),
- dokumentacija za utvrđivanje stvarnog vlasnika i
- druga dokumentacija u skladu sa internim aktima.

### **6.2.4. Izmene i dopune okvirnog ugovora na predlog Banke i obaveštavanje korisnika platnih usluga**

Pravila za izmene i dopune okvirnog ugovora navedena u stavovima ispod odnose se na korisnike platnih usluga – fizička lica.

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, dužna je da korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema ovog predloga, korisnik platnih usluga može se saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene, ukoliko mu je to ponuđeno.

Okvirnim ugovorom može se utvrditi da će se smatrati da se korisnik platnih usluga saglasio sa dostavljenim predlogom ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti korisnika platnih usluga istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

U slučaju iz prethodnog stava, Banka je dužna da korisnika platnih usluga, istovremeno s dostavljanjem predloga iz tog stava, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Banka je dužna da korisniku platnih usluga predlog izmena i dopuna okvirnog ugovora dostavi u pismenoj formi.

U poslovanju sa pravnim licima, ukoliko Banka uveća iznad ugovorenog iznosa, naknade i druge troškove koji padaju na teret klijenta po ugovoru o otvaranju i vođenju računa, dužna je da o tome obavesti klijenta – pravno lice najkasnije 15 dana pre početka primene.

#### **6.2.5. Promene kamatne stope i kursa zamene valuta**

Promene kamatne stope i kursa zamene valuta u odnosu na korisnika platnih usluga – fizičko lice, vršiće se po pravilima navedenim u stavovima ispod.

Okvirnim ugovorom može se utvrditi da se promene kamatne stope i kursa zamene valuta mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja korisnika platnih usluga, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa.

Ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist korisnika platnih usluga, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja korisnika platnih usluga.

Banka je dužna da o promenama kamatne stope pismeno obavesti korisnika platnih usluga bez odlaganja, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, osim ako okvirnim ugovorom nisu utvrđeni drukčiji rokovi i način ovog obaveštavanja.

Banka je dužna da obezbedi jednak tretman korisnika platnih usluga kod obračunavanja i primene promena kamatne stope i kursa zamene valuta

Korisnik platnih usluga – pravno lice o promenama kamatne stope i kursa zamene valuta biće obavešten objavljivanjem informacije na zvaničnoj internet stranici Direktne banke ad.

#### **6.2.6. Raskid, odnosno ništavost okvirnog ugovora koje zahteva korisnik platnih usluga**

Klijent ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor bez otkaznog roka, osim ako je okvirnim ugovorom utvrđen otkazni rok, koji ne može biti duži od mesec dana.

Klijent ima pravo da raskine okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ako klijent raskine okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka klijentu neće naplatiti naknadu za raskid okvirnog ugovora. Klijent može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, utvrde ništavim.

Klijent – pravno lice može zahtevati raskid okvirnog ugovora pisanim putem uz otkazni rok predviđen ugovorom, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Banci po drugim ugovorima zaključenim sa Bankom, ukoliko takvi postoje.

### **6.2.7. Pravo Banke na raskid okvirnog ugovora**

Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od dva meseca.

Banka može raskinuti okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka će obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostaviti klijentu u pisanoj formi.

Ukoliko Banka raskine okvirni ugovor, dužna je da klijentu naplati naknadu samo za period trajanja ugovora. Ako je takva naknada plaćena unapred, obaveza Banke je da klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka može raskinuti okvirni ugovor sa klijentom – pravim licem dostavljanjem pisanog obaveštenja o raskidu ugovora, pri čemu će se ugovor smatrati raskinutim nakon proteka roka od 8 dana, od dana dostavljanja pisanog obaveštenja klijentu. Obaveštenjem će se tražiti da klijent pisanim putem obavesti Banku o broju tekućeg računa na koji će Banka prebaciti sredstva sa računa koji se gasi, ukoliko ista postoje na računu.

Banka može jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa klijentom i ugasiti račun klijenta bez ostavljanja otkaznog roka, dostavljanjem pisanog obaveštenja klijentu, u sledećim slučajevima:

- u slučaju da klijent krši odredbe ugovora zaključenog sa Bankom, uključujući, ali ne ograničavajući se na neizmirivanje/neuredno izmirivanje novčanih obaveza;
- ako se ustanovi da bilo koja izjava klijenta, kao i dokumentacija i podaci dostavljeni Banci pod ovom ugovora o platnim uslugama ili drugog poslovnog odnosa klijenta i Banke, nisu potpuni, istiniti, ažurni;
- u slučaju nepoštovanja odredbi definisanih Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- ;
- ukoliko se klijent ne pridržava dobrih poslovnih običaja;
- ukoliko postoje osnovi sumnje da klijent koristi račun u nedopuštene svrhe, u vezi sa izvršenjem prevarnih radnji i krivičnih dela ili u cilju bilo koje druge zloupotrebe prava.

### **6.2.8. Blokiranje i gašenje računa**

Ukoliko je korisnik platnih usluga fizičko lice, blokiranje i gašenje računa Banka će sprovesti na sledeći način:

Banka će ograničiti sve isplate sa računa, po dobijanju obaveštenja o smrti vlasnika, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice, platne kartice, kao i na osnovu rešenja suda, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banke.

Banka će po nalogu nadležnog organa, odbiti da izvrši bilo kakvu transakciju sa računa.

Banka gasi račun u skladu sa važećim zakonskim propisima i odredbama Ugovora:

- na lični ili pisani zahtev Klijenta ukoliko ugovorne strane nemaju neizmirenih međusobnih obaveza, ili na lični i pisani zahtev zakonskog zastupnika ili punomoćnika sa posebnim ovlašćenjem za gašenje računa,
- na osnovu rešenja suda.

Postupak gašenja računa po zahtevu klijenta sprovodi ekspozitura u kojoj je klijent otvorio račun. Zatečena sredstva se prenose na račun koji je klijent naveo u svom zahtevu za gašenje računa ili se isplaćuju klijentu.

Račun može biti ugašen i na predlog nadležne službe Banke, u skladu sa poslovnom politikom Banke, a poštujući odredbe zakona i Ugovora zaključenog sa Klijentom.

Banka zadržava pravo da račune na kojima nije bilo promena iniciranih od strane Klijenta u poslednjih godinu dana proglasi neaktivnim.

Banka ima pravo da ugasi neaktivne račune. Sredstva koja su zatečena na računu biće isplaćena klijentu u skladu sa poslatim obaveštenjem o gašenju računa.

Ukoliko je korisnik platnih usluga pravno lice, blokiranje i gašenje računa sprovodiće se na sledeći način:

Banka će ograničiti sve isplate sa računa na osnovu rešenja suda, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banke.

Gašenje računa pravnom licu i preduzetniku sprovodi se na osnovu pismenog zahteva za gašenje računa ili na osnovu okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tih računa, a novčana sredstva prenosi na račun naveden u tom zahtevu, odnosno ugovoru i gasi račune tog pravnog lica i preduzetnika.

Zahtev za gašenje računa sadrži broj računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava.

Banka gasi račune i ako pravno lice ili preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekt:

- 1) na osnovu zakona ili drugog propisa;
- 2) zbog stečaja, likvidacije ili brisanja iz registra privrednih subjekata;
- 3) zbog nastalih statusnih promena.

Ukoliko se račun gasi na osnovu zakona, Banka novčana sredstva sa računa pravnog lica i preduzetnika prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račune tog pravnog lica i preduzetnika.

Ako nije određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose – novčana sredstva sa računa pravnog lica i preduzetnika banka prenosi na račun otvoren kod banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račune tog pravnog lica i preduzetnika.

Banka gasi račun pravnom licu na osnovu zahteva za gašenje računa koji podnosi stečajni upravnik, a sredstva zatečena na ovom računu prenosi na račun naveden u tom zahtevu. Račun se gasi i nakon okončanja postupka likvidacije, kao i u slučaju kada je pravnom licu koje je prestalo da postoji kao pravni subjekt usled nastalih statusnih promena.

### **6.2.9. Usluge elektronskog bankarstva**

Banka klijentima omogućava korišćenje usluga elektronskog bankarstva putem računara, mobilnih telefona i drugih sličnih uređaja. Korisnik platnih usluga ugovara uslugu elektronskog bankarstva popunjavanjem pristupnice/zahteva i zaključenjem ugovora.

Banka se obavezuje da Korisniku platnih usluga preda sve neophodne podatke (na primer lozinka, instalacioni kod, uputstvo za korišćenje i slično) i opremu (na primer čitač smart kartica i slično) neophodnu za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise u vezi sa korišćenjem usluga elektronskog bankarstva, o čemu klijenta obaveštava putem Interneta, pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, objavom na govornom automatu ili drugim kanalom komunikacije.

Za svaku uslugu elektronskog bankarstva Banka je obavezna da omogući klijentu uvid u informacije, kao i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u pristupnici/zahtevu i korisničkim uputstvima.

Klijent je dužan da kao tajnu čuva sve lozinke koje koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva. Eventualnu štetu nastalu nepoštovanjem ove odredbe snosi klijent.

Banka ima pravo da bez saglasnosti klijenta delimično ili u potpunosti blokira mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva, u celini ili pojedinačno:

- ako posumnja da klijent ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- ako se klijent ne pridržava važećih propisa, ugovornih odredaba, Opštih uslova poslovanja i eventualnih drugih pojedinačnih akata Banke;
- ako klijent ne koristi uslugu u vremenskom periodu dužem od tri meseca;
- ako je klijent u međuvremenu postao visoko rizičan sa aspekta upravljanja rizikom pranja novca;
- iz drugih razloga koji su protivni svrsi korišćenja elektronskog bankarstva.

Banka je dužna da klijenta obavesti o izvršenoj blokadi korišćenja usluga elektronskim putem.

### **6.3. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA**

Korisnik platnih usluga dužan je da koristi platni instrument u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta. Korisnik je dužan da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata npr PIN, PAN, CVV2 kod. Korisnik platnih usluga dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku ili korisnički centar.



Banka može ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu. Banka može blokirati platni instrument ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju ili korišćenju radi prevare, ili ako postoji povećanje rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja, u slučaju kad su sredstva povezana sa odobrenjem kredita /dozvoljenog prekoračenja.

Banka je dužna da obavesti platioca o nameri blokade i o razlozima blokade pre ili neposredno nakon izvršenja blokade. Izuzetno, Banka nije dužna da obavesti platioca ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje odgovarajući bezbedonosni razlozi.

Banka će omogućiti ponovno korišćenje platnog instrumenta ili ga zameniti novim—kad prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000,00 dinara, ako su izvršene usled korišćenja:

1. izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
2. platnog instrumenta, koji je bio zloupotrebljen jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove sigurnosne elemente.

Platilac snosi sve gubitke, koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja obaveze zaštitnih mera usled njegove namere ili nepažnje.

Platilac neće snositi gubitke ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku o tome, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Banka je dužna da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije ako ga korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje transakcije i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje/zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako korisniku platnih usluga, nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa zakonom – Banka je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, ako ga korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji.

Banka i korisnik koji nije potrošač mogu ugovoriti primenu drukčijih rokova od gore navedenih.

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija). Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, kao i povraćaj pripadajućih naknada i kamata, odnosno dovede račun u stanje pre izvršenja te transakcije.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac, Banka odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. U tom slučaju je Banka dužna da sprovede gore navedene radnje.

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u navedenom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju.

Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa navedenim dužan je da korisniku izvrši povraćaj svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom transakcijom.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik platnih usluga dostavio Banci, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju.

U ovom slučaju, korisnik platnih usluga ima pravo da od svog pružaoca platnih usluga zahteva da preduzme sve razumne mere, t.j. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

Ako se tako utvrdi ugovorom, za preduzimanje ovih mera može se naplatiti naknada.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, pružalac platnih usluga dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku.

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1. Ako Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog – pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke koja je grešku učinila, dužan je da mu ta sredstva bez odlaganja vrati.
2. Ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa transakcije utvrđenog u nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može u odgovarajućem roku, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika za pravilnim izvršenjem transakcije.
3. Ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen, platiočev pružalac platnih usluga može u odgovarajućem roku pravilno izvršiti transakciju i bez zahteva korisnika za pravilnim izvršenjem transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva dužan je da na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva vrati bez odlaganja platiočevom pružaocu platnih usluga. Ovaj povraćaj ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

Banka odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije. U ovom slučaju Banka ima pravo regresa prema posredniku u iznosu koji je isplaćen korisniku. Pravo regresa ne isključuje pravo Banke da od posrednika zahteva naknadu nastale štete.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Banka je dužna da bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava i korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima pravo da od Banke u skladu sa Zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

Ove odredbe se ne primenjuju na odgovornost Banke i korisnika u vezi s izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz Zakona.

Banka je dužna da platiocu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1. da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
2. da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njenih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka može zahtevati da platilac obezbedi dokaze koji se odnose na ispunjenost navedenih uslova. Platilac se ne može pozivati na uslov iz tačke 2. Ako je viši iznos posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Zahtev za gore navedeni povraćaj platilac može podneti u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka je dužna da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva u roku od 10 dana od dana prijema zahteva, kao i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga.

Posebnim odredbama ugovora može se utvrditi zahtev za povraćaj i ako gore navedeni uslovi nisu ispunjeni.

Takođe, okvirnim ugovorom se može utvrditi da platilac nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1. da je platilac neposredno dao Banci saglasnost za izvršenje transakcije
2. da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

## **7. BANKARSKE USLUGE**

### **7.1. PREDUGOVORNA FAZA - DOSTAVLJANJE INFORMACIJA KORISNIKU BANKARSKIH USLUGA**

Klijent ima pravo da u predugovornoj fazi od Banke zahteva sve relevantne informacije i dobije odgovarajuće obaveštenje i instrukcije koje se odnose na bankarsku uslugu, uključujući i pravo na Ponudu Banke datu na propisanom obrascu Narodne banke Srbije na način kojim klijenta ne dovodi u zabludu, kao i da mu pruži informacije o uslovima za prijem depozita, odobravanje kredita i odobravanje dozvoljenog prekoračenja, izdavanje i korišćenje platnih kartica ili za korišćenje drugog proizvoda Banke.

Banka je obavezna da korisniku u predugovornoj fazi dostavi u pisanoj formi informacije o dokumentaciji (Obrazac - Pregled potrebnih dokumenata -Pregled) koju su korisnici dužni da podnesu uz pisani zahtev za korišćenje konkretne bankarske usluge. Na Pregledu će biti naznačen rok od 30 dana u kom je Banka dužna da odluči po urednim zahtevima za odobravanje bankarskog proizvoda.

Smatra se da je zahtev uredan ukoliko sadrži svu ispravnu dokumentaciju podnetu u skladu sa Pregledom. Banka bez odlaganja obaveštava korisnika pisanim ili elektronskim putem da su priložena dokumenta ispravna i kompletna. Rok za odlučivanje po zahtevu teče od dana podnošenja kompletne dokumentacije.

Ovaj obrazac se može dobiti na šalteru Banke, kao i na prodajnom mestu.

Banka je dužna da klijentu – fizičkom licu:

- 1) Preda ponudu za zaključenje ugovora, na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih banaka i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama
- 2) Ponudi uslugu prvenstveno u dinarima, a na zahtev klijenta, da mu omogući da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute.

Ukoliko se kredit ugovara u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, Banka je dužna da klijentu ukaže na rizike koje preuzima.

Ponuda za ugovorni odnos se dostavlja na propisanom obrascu, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Klijent može, na svoj zahtev, bez naknade, dobiti tekst nacрта ugovora u vezi sa proizvodima i uslovima koji su predmet njegovog interesovanja.

Banka odobrava klijentima kredite, kreditne kartice, dozvoljena prekoračenja po tekućem računu, izdaje garancije, avale, otvara akreditive i sl.

U zavisnosti od roka otplate, krediti mogu biti kratkoročni (do 12 meseci) i dugoročni (preko 12 meseci), namenski i nenamenski.

Banka odobrava plasman klijentu koji ispunjava uslove kreditne sposobnosti, saglasno važećim propisima.

Na osnovu odluke nadležnog organa Banke o odobravanju i uslovima plasmana, sa klijentom se u pisanoj formi zaključuje ugovor kojim se definišu uslovi korišćenja odobrenog plasmana.

## **7.2. PROCENA KREDITNE SPOSOBNOSTI KLIJENTA – FIZIČKOG LICA**

Pre zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice Banka vrši procenu kreditne sposobnosti klijenta na osnovu podataka koje im je on dostavio, kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika. Klijent je prethodno dao saglasnost za obradu podataka od strane Kreditnog biroa.

Ako je zahtev za kredit, dozvoljeno prekoračenje računa, izdavanje kreditne kartice odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava 1. ove og člana tačke – Banka je dužna da klijenta bez naknade, odmah pismeno ili elektronskim putem obavesti o podacima iz te baze.

Baza podataka iz stava 1. sadrži podatke o njegovoj zaduženosti kod finansijskih institucija i urednosti izmirivanja obaveza po osnovu korišćenja finansijskih usluga.

Banka je dužna da, radi obezbeđivanja pouzdanosti baze podataka iz stava 1, redovno dostavlja i ažurira podatke koji se vode u toj bazi, a odgovara i za tačnost tih podataka.

Nezavisno od rezultata upita u ovu bazu podataka, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost klijenta u skladu sa regulativom i internim procedurama koje propisuju pravila za procenu kreditnog rizika.

## **7.3. UGOVOR O BANKARSKIM USLUGAMA**

Bankarske usluge su usluge koje banka pruža korisnicima po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge usluge u skladu sa zakonom. Sve odredbe definisane u delu 7.3.1. – 7.3.13. odnose se na klijenta – fizičko lice u skladu sa definicijom datom u tački 1.3. stav 2.

U zavisnosti od vrste bankarskog proizvoda/usluge, sledeći elementi su obavezni elementi ugovora:

- vrsta proizvoda

- odobreni/ primljeni iznos
- period korišćenja
- visina i vrsta nominalne kamatne stope, visina efektivne kamatne stope, kao i način obračuna kamate, kamatna stopa u slučaju docnje
- posledice u slučaju neizmirenja obaveza, raskid ugovora, ustupanje potraživanja
- vrsta i visina naknada
- sredstva obezbeđenja i mogućnost zamene/dopune
- prevremena otplata, odustanak od kredita
- pravo na prigovor

Kod ugovora o kreditu i dozvoljenom prekoračenju - kamatna stopa, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, ugovor o sefu i ugovori o drugim bankarskim uslugama sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika.

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Pri zaključivanju ugovora o dozvoljenom prekoračenju, Banka uz ugovor uručuje korisniku jedan primerak pregleda obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa. Drugi primerak ovog pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Nakon zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja (u daljem tekstu: davalac sredstva obezbeđenja) dostavi kopiju tog ugovora s planom otplate i pregledom obaveznih elemenata, osim ako je korisnik tog kredita istovremeno i davalac obezbeđenja ili će postati vlasnik stvari koja je predmet hipoteke ili drugog založnog prava na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju su odobrena sredstva tog kredita.

Kod ugovora o depozitu - naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na njihovu vrednost ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje jedan primerak plana isplate depozita, kao i pregleda obaveznih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita - Banka je dužna da, najkasnije 15 dana pre isteka roka oročenja, korisnika obavesti o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a korisnik ima pravo da ugovor raskine najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obaveštenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

### **7.3.1. Odredivost novčane ugovorne obaveze**

Ugovorom između Banke i klijenta definisana novčana ugovorna obaveza je određiva što se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva.

Elementi moraju biti takve prirode da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na svojoj Internet stranici drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata na dnevnom nivou.

Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na Opšte uslove, poslovnu politiku i druge akte Banke, kad su u pitanju oni elementi koji su Zakonom propisani kao obavezni elementi ugovora, kao ni odredbe kojima se klijent odriče prava koja su mu garantovana Zakonom.

### **7.3.2. Pravo na odustanak**

Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice - u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Pri odustanku od ugovora iz stava 1. ove tačke, a pre isteka roka iz tog stava, klijent je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obaveštenje dostavlja se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Klijent koji odustane od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3. ovog člana, vrati banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Banka nema pravo na druge naknade, osim naknada iz stava 4. ove tačke i troškova nastalih kod nadležnih organa, a u slučaju iz stava 2. ove tačke Banka ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu, a klijent mora biti upoznat sa ovim stvarnim troškovima pre zaključenja ugovora o kreditu.

Ako Banka na osnovu zaključenog ugovora pruža i sporedne usluge u vezi s finansijskim uslugama iz st. 1. i 2. ove tačke, klijenta više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama ako klijent koristi svoje pravo na odustanak od osnovnog ugovora u skladu sa Zakonom i

odredbama ove tačke.

### **7.3.3. Izmene i dopune ugovora o bankarskim uslugama na predlog Banke i obaveštavanje klijenata –fizičkog lica**

Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost klijenta pre primene te izmene. U slučaju da klijent nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Izuzetno od stava 1. ove tačke ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist korisnika - te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

U slučaju iz stava 2. ove tačke Banka je dužna da o izmenama iz tog stava bez odlaganja obavesti klijenta u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navedu datum od kada se primenjuju ove izmene.

Ako je u korist klijenta promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, uz obaveštenje iz stava 3 ove tačke klijentu se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita.

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa - Banka je dužna da o izmeni te stope obavesti klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmenjena stopa primenjuje. Kod ugovora o kreditu Banka uz ovo obaveštenje u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja klijentu i izmenjeni plan otplate kredita. Banka je dužna da klijentu, na njegov zahtev, učini dostupnim planove otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Obaveza obaveštavanja iz prethodnog stava postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

Banka je dužna da najmanje dvaput godišnje dostavi klijentu bez naknade obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu, odnosno kreditnoj kartici.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi klijentu bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev klijenta dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa tarifom Banke. Ovo obaveštenje obavezno sadrži podatke propisane Zakonom.

U slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog meseca - banka je dužna da bez odlaganja, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavesti klijenta o:

1. iznosu prekoračenja;
2. kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja;
3. drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama.



Ugovor između Banke i klijenta može se izmeniti ili dopuniti na predlog Banke u slučaju kada posle zaključenja ugovora nastanu promene uslova koji su važili u momentu njegovog zaključivanja.

Pod promenama uslova iz stava 1. ove tačke smatra se naročito promene tržišnih uslova koji na bilo koji način značajno utiču na poslovanje Banke, a posebno na njeno depozitno ili kreditno poslovanje.

#### **7.3.4. Sredstva obezbeđenja**

Radi obezbeđenja uredne otplate novčanih obaveza prema Banci, Banka ima pravo da zahteva sredstva obezbeđenja u skladu sa važećim propisima: menice, ovlašćenja, jemstva, deposit, zalogu na potraživanjima, osiguranje života za korisnika kredita isl.

#### **7.3.5. Dopuna ili zamena sredstava obezbeđenja naplate**

Banka ima pravo da od klijenta zatraži da u određenom roku dopuni ili zameni sredstva obezbeđenja naplate potraživanja predate Banci ili zasnovane u korist Banke po određenom ugovoru, ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa između Banke i klijenta podneta sredstva postanu neadekvatna, tj. nedovoljna da obezbede naplatu potraživanja Banke, odnosno Banka oceni da je kreditna sposobnost klijenta ugrožena.

U slučaju da klijent u ostavljenom roku ne postupi po zahtevu, Banka ima pravo da predmetno potraživanje proglasi dospelim i izvrši njegovu prinudnu naplatu, kao i da po ovom osnovu aktivira svako ili sva sredstva predata Banci.

#### **7.3.6. Kontrola namenskog korišćenja**

Banka ima pravo kontrole namenskog korišćenja sredstava koja je odobrila klijentu i urednosti klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora.

#### **7.3.7. Pravo klijenta - pravnog lica na prevremenu otplatu kredita**

Ako drugačije nije ugovoreno, klijent ima pravo da vrati kredit u celosti i pre roka dospeća pod uslovom da o toj nameri pisanim putem obavesti Banku pre prevremene otplate uz plaćanje naknade u ugovorenoj visini.

#### **7.3.8. Pravo klijenta - fizičkog lica na prevremenu otplatu kredita**

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prevremena otplata).

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

Naknada iz stava 2. ove tačke može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između

prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine; ako je ovaj period kraći, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita.

Banka može tražiti naknadu iz stava 2. ove tačke pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od 1.000.000 dinara.

Naknada iz stava 2. Ove tačke ne može se zahtevati:

- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđivanje otplate;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa ili kreditne kartice;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti.

Naknada iz ove tačke ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

Pod štetom iz ovog člana podrazumeva se razlika između kamate ugovorene s korisnikom i tržišne kamate po kojoj banka može da plasira iznos dobijen prevremenom otplatom u momentu ove otplate, uključujući i administrativne troškove.

### **7.3.7. Prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu**

Klijent može na uobičajeni način, bez naknade i u svakom momentu, osim ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mesec dana, da raskine ugovor o revolving kreditu.

Ako je to ugovoreno, Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu klijenta obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca ranije.

Ako je to ugovoreno, Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti korisnika i dr.), uskratiti klijentu pravo na povlačenje sredstava, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.

### **7.3.8. Dozvoljeno prekoračenje**

Banka može odobriti ili produžiti dozvoljeno prekoračenje na računu klijenta, na osnovu zahteva vlasnika tog računa, a u skladu sa uslovima propisanim zakonom i Opštim uslovima. Klijent dozvoljeno prekoračenje u svakom trenutku može da prevremeno otplati bez naknade.

Klijenti koji imaju račun kod Banke imaju pravo raspolaganja sredstvima u visini pokrića na svojim računima.

### **7.3.9. Pravo na primenu istog tipa kursa**

Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje i pri otplati kredita.

Odredba stava 1. ove tačke se primenjuje na ugovor o depozitu.

### **7.3.10. Pravo na isti metod obračuna kamate**

Ako klijent ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, ima pravo na primenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita, a Banka je dužna da mu omogući ostvarenje tog prava.

### **7.3.11. Pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja**

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

Banka je dužna da klijenta, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je klijent izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru - u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza.

Obaveštenje iz stava 2. ove tačke člana sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

### **7.3.12. Način raskida ugovora o kreditu između Banke i klijenta**

Klijent i Banka mogu raskinuti zaključeni ugovor:

- sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi;
- jednostrano - pismenom izjavom jedne od ugovornih strana.

Banka i klijent mogu u pisanoj formi sporazumno raskinuti ugovorni odnos, zaključivanjem aneksa postojećeg ugovora ili posebnog ugovora ili sporazuma kojim će se neopozivo saglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoje sporni odnosi.

Banka ima pravo jednostranog raskida ugovora, u slučajevima utvrđenim ugovorom zaključenim između Banke i klijenta i ovim Opštim uslovima ako:

- Korisnik kredita ne plaća obaveze u rokovima i na način predviđen Ugovorom,
- Banka po izvršenoj kontroli namenskog korišćenja Kredita utvrdi da Korisnik kredita odobrena sredstva nije iskoristio za ugovorenu namenu,
- Korisnik kredita ne izvrši bilo koju obavezu predviđenu Ugovorom,
- utvrdi da je Korisnik kredita prilikom zaključenja Ugovora dao netačne podatke i izjave,
- utvrdi da je tekući račun Korisnika kredita u blokadi zbog neizmirenih obaveza prema drugim poveriocima,
- proceni da je znatno pogoršano finansijsko i imovinsko stanje Korisnika kredita čime može biti ugroženo potraživanje Banke po Ugovoru,

- Korisnik kredita iskaže pokazatelje finansijskog poslovanja koji imaju negativnu tendenciju u odnosu na pokazatelje na osnovu kojih je Banka odobrila Kredit, a koje je Banka utvrdila redovnim praćenjem poslovanja Korisnika kredita,
- utvrdi da je Korisnik kredita izložio Banku reputacionom riziku i riziku integriteta, kao i zloupotrebi korišćenja kredita u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma,
- protiv Korisnika kredita i/ili njegovih osnivača i/ili lica za zastupanje pokrene bilo koji sudski i/ili upravni postupak ili nastupi događaj koji prema proceni Banke može imati uticaj na sposobnost Korisnika kredita da izvršava i poštuje obaveze iz ovog ugovora,
- na zahtev Banke, ne dostavi ili odbije da dostavi dodatne podatke, odn. dokumentaciju koja je od bitnog značaja za izmirenje ugovornih obaveza i koja je relevantna za kreditnu sposobnost Korisnika kredita, kao i dodatna sredstva obezbeđenja na zahtev Banke, ukoliko iz bilo kog razloga neki od predatih instrumenata obezbeđenja promene svoju vrednost i/ili pravnu valjanost, tako da ista više ne pružaju dovoljno obezbeđenje za obaveze Korisnika kredita;
- u drugim slučajevima predviđenim Zakonom.

### **7.3.13. Pravne posledice raskida ugovornog odnosa**

Banka obaveštava Korisnika kredita o prevremenom dospeću Kredita prosleđivanjem odgovarajućeg Obaveštenja, preporučenim pismom sa povratnicom, upućenom na adresu Korisnika kredita iz ugovora, ili na poslednju adresu Korisnika kredita koju je dostavio Banci.

Posledice proglašenja Kredita dospelim stupaju na snagu na dan obaveštenja Korisnika kredita, i iste podrazumevaju:

- da svi iznosi Kredita, plativi po ovom ugovoru, uključujući kamate, eventualne zatezne kamate, naknade, troškove, kao i sve druge plative iznose, smatraju se automatski dospelim i plativim od strane Korisnika kredita;
- da iznos/i koji nije (nisu) povučeni od strane Korisnika kredita, neće moći da bude/u korišćen/i;
- da Banka obračunava i naplaćuje od Korisnika kredita zateznu kamatu ili kamatu po ugovorenoj kamatnoj stopi ukoliko je viša i obračunava se na sve neplaćene iznose koje Korisnik kredita duguje, a plativi su po Ugovoru, uključujući glavnice, kamatu, naknade i druge plative iznose za period od datuma proglašenja Kredita dospelim do datuma konačne isplate;
- da Banka ima pravo da po sopstvenom izboru aktivira pojedini/ili sva sredstva obezbeđenja, i iz istih naplati sva svoja potraživanja od Korisnika kredita, nastala po osnovu ovog ugovora, uključujući i sve ostale troškove nastale ostvarivanjem eventualnog sudskog postupka, kao i prinudne naplate sa pripadajućim kamatama, do konačne otplate.

### **7.3.14. Ustupanje potraživanja Banke prema klijentu - pravnom licu**

Banka može, po uslovima utvrđenim propisima, trećim licima ustupiti svoja potraživanja od klijenata, o čemu će dužnika obavestiti u skladu sa zakonom.

### **7.3.15. Ustupanje potraživanja Banke prema klijentu - fizičkom licu**

U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz ugovora o kreditu drugoj banci, klijent zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema Banci, a druga banka ne može klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji

bi imao da to potraživanje nije preneto i klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednoj banci.

Banka je dužna da obavesti klijenta o ustupanju potraživanja iz stava 1. ove tačke.

Odredbe ove tačke shodno se primenjuju na potraživanja iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa.

## **7.4. KARAKTERISTIKE POJEDINIH PROIZVODA**

### **7.4.1. Platne kartice - Vrste**

Banka vrši izdavanje platnih kartica Klijentima Banke.

Platne kartice mogu biti debitne i kreditne.

Platne kartice mogu biti nacionalne i međunarodno važeće.

Za izvršavanje domaćih platnih transakcija Banka izdaje Klijentu bez naknade platnu karticu (DINA ili druga) kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Platna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa, a kod koje se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz prethodnog stava ne obavljaju u Republici Srbiji, može biti izdata samo na poseban zahtev Klijenta kao korisnika platnih usluga dat u pisanoj formi, i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz prethodnog stava.

Prethodne odredbe shodno se primenjuju i na druge platne instrumente zasnovane na platnoj kartici.

Debitna kartica je namenjena klijentima i predstavlja instrument za obavljanje transakcija maksimalno do iznosa sredstava kojim Klijent raspolaže na računu.

Kreditna kartica je namenjena fizičkim licima i predstavlja instrument za obavljanje transakcija do visine odobrenog limita, gde se naplata dospelih obaveza Klijenta vrši mesečno na ugovoreni dan, a u ugovorenom procentu ostatka duga ili brojem ugovorenih rata.

Kreditne kartice mogu funkcionisati na principu revolving i instalment modela.

Način i postupak poslovanja sa platnim karticama regulisan je Ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke, aktima Banke i Opštim pravilima i uslovima izdavanja i korišćenja platnih kartica.

Osnovni elementi izdavanja i korišćenja kartica su:

- Otvoren tekući račun, otvoren namenski račun i/ili namenski račun u devizama;
- Korišćenje kartica na osnovu stanja sa računima vezanih za karticu ili odobrenih kreditnih limita, pri čemu se limiti definišu ugovorom;

- Korišćenje kartica na različitim uređajima (ATM, POS terminali) i korišćenje putem interneta;
- Opredeljenje Klijenta za debitnu ili kreditnu karticu;
- Plaćanje članarine u zavisnosti od vrste kartice;
- Mogućnost izdavanja dodatne/ih kartica;
- Ograničen rok važnosti kartice.

Banka će sa Klijentom, zaključiti Ugovor kojim se utvrđuju svi uslovi korišćenja kartice. Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i Zakona o međubankarskim naknadama.

#### **7.4.2. Način postupanja u slučaju gubitka/krađe ili zloupotrebe kartice**

Gubitak ili krađu platne kartice Korisnik je dužan da prijavi Banci u što kraćem roku. Prijava mora biti potvrđena u pisanoj formi, korišćenjem odgovarajućeg obrasca, najbližem organizacionom delu Banke – najkasnije u roku od 3 (tri) dana, od dana telefonske prijave Banci u skladu sa internim procedurama i uputstvima Banke.

Ako Klijent sumnja da mu je kartica ukradena dužan je da krađu prijavi najbližoj stanici policije. Eventualna materijalna šteta nastala pre prijave gubitka ili krađe platne kartice tereti u celosti Korisnika kartice. Sa druge strane, Banka će snositi materijalnu štetu nastalu nakon prijave gubitka ili krađe platne kartice. Banka će sa danom prijema obaveštenja o gubitku, krađi, ili drugoj zloupotrebi kartice, istu oglasiti nevažećom. U slučaju da Korisnik posle prijave karticu pronađe, istu ne sme koristiti već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

U slučaju neovlašćenog korišćenja platne kartice primenjuju se neposredno odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i odredbe Ugovora.

#### **7.4.3. Depoziti**

Depozit je dinarska ili devizna novčana obaveza Banke, koja proizilazi iz novčanog depozita, bankarskog tekućeg računa ili drugog novčanog računa i na osnovu koga nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava.

Depozit može biti transakcioni depozit, depozit po viđenju i oročeni depozit.

Oročeni depoziti mogu biti kratkoročni i dugoročni.

Oročeni depozit može biti oročeni depozit bez namene i oročeni depozit sa namenom, sa otkaznim rokom i bez otkaznog roka.

Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta, uređuju se Ugovorom.

Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka vrši osiguranje depozita kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

#### **7.4.4. Elektronsko bankarstvo**

Banka svojim Klijentima koji imaju otvoren dinarski i/ili devizni tekući račun može omogućiti obavljanje platnog prometa u Banci, kao i obavljanje elektronskog bankarstva, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

Uslovi i odgovornost svakog individualnog korisnika usluga elektronskog bankarstva utvrđuje se posebnim ugovorom zaključenim u pisanoj formi.

Poslovi elektronskog bankarstva odnose se na sledeće grupe usluga:

- usluge informativnog servisa Klijentima Banke i
- usluge platnog prometa koje se odnose na bezgotovinska plaćanja i ostale usluge elektronskog bankarstva.

### **8. OSTALI BANKARSKI POSLOVI**

Banka obavlja i/ili će obavljati sledeće poslove: menjačke poslove, poslove sa sefovima, poslove sa POS terminalima, poslove sa hartijama od vrednosti, brokersko dilerske poslove, kastodi poslove, faktoring poslove, poslove zastupanja u osiguranju, posreduje u pružanju prodajnih usluga investicionog fonda, kao i druge poslove iz svoje registrovane delatnosti.

### **9. KAMATE I NAKNADE**

#### **9.1. KAMATE**

##### **9.1.1. Efektivna kamatna stopa**

Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS), je diskontna stopa koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga (kredita i depozita) a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

Novčani tokovi iz stava 1. ove tačke uključuju sva novčana primanja i sve novčane izdatke klijenta koji nastaju povodom korišćenja kredita, odnosno polaganja depozita.

Banka je obavezna da EKS obračunava na jedinstven, propisani način radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.

##### **9.1.2. Način utvrđivanja kamatne stope**

Banka po depozitnim, kreditnim i drugim bankarskim poslovima sa Klijentima Banke ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamatu utvrđenu u odgovarajućim Ugovorima sa Klijentima, a u skladu sa aktima Banke i zakonskim propisima.

Kamatne stope na kredite i depozite se izražavaju na godišnjem nivou, a izuzetno mogu biti iskazane i na mesečnom ili na dnevnom nivou. Period u kom se kamatna stopa primenjuje, određen je Ugovorom i u slučajevima gde je to primenjivo, pratećim izjavama i/ili Planom isplate/otplate.

Kod kredita kamatna stopa može biti fiksna i promenljiva.

Promenljiva kamatna stopa kod dinarskih kredita i kredita sa valutnom klauzulom je kamatna stopa izražena kao zbir referentne kamatne stope (koja je promenljiva i zavisi od kretanja na međubankarskom tržištu) i marže. Način usklađivanja definiše se Ugovorom.

Banka će u pisanoj formi obavestiti Korisnika kredita o tim promenama i to 15 dana pre početka njihove primene uz navođenje i obrazloženje razloga koji su do te promene doveli, datuma kada počinje njena primena, i uz dostavljanje izmenjenog plana otplate, bez obaveze zaključenja posebnog aneksa Ugovora.

Ugovorena marža je fiksna.

Fiksna kamatna stopa kod dinarskih kredita i kredita sa valutnom klauzulom je izražena u nominalnom procentu.

U Ugovorima koje Banka zaključuje sa klijentima, uvek je uključena klauzula o vrsti kamatne stope.

Metod za obračun kamate, osnovica za obračun kamate, način i rokovi obračuna kamate, rokovi i način plaćanja/stavljanja na raspolaganje obračunate kamate utvrđuju se Ugovorom u svakom pojedinačnom slučaju.

### **9.1.3. Obračun i naplata interkalarne kamate**

U zavisnosti od vrste kredita i ugovorenih uslova, Klijent je u obavezi da Banci o dospeću (u zavisnosti od izabranog datuma dospeća) plati interkalarnu kamatu obračunatu za period koji je protekao od datuma puštanja kredita u tečaj do datuma dospeća interkalarne kamate.

Obračun kamate detaljno je uređen Odlukom o kamatnim stopama Direktne banke ad.

### **9.1.4. Kamatne stop za fizička lica za depozite po viđenju i tekuće račune**

U poslovnom odnosu sa fizičkim licima kada su u pitanju depoziti po viđenju i tekući računi kamatna stopa se izražava u nominalnom procentu i fiksna je.

### **9.1.5. Kamatna stopa na dospela nenaplaćena potraživanja**

Na dospela nenaplaćena potraživanja Banka zaračunava zakonsku zateznu kamatu od momenta dospelosti, odnosno kamatu po ugovorenoj kamatnoj stopi, ukoliko je ova viša od stope zakonske zatezne kamate.

Ako klijent ne plati obračunatu kamatu u ugovorenom roku, Banka će mu na iznos neplaćenih kamata obračunati kamatu na dospela, nenaplaćena potraživanja, počev od prvog dana nakon isteka perioda za koji je izvršen obračun.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje klijenta – fizičko lice dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje korisnik ne može uticati -



banka, , na zahtev korisnika, proglasiti zastoj u otplati (moratorijum) za određeni period, u kome banka, ne obračunavaju zateznu kamatu na dospelo a neizmireno potraživanje.

## **9.2. NAKNADE**

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za izvršene usluge klijentima Banke.

Banka će od Klijenta naplati i stvarne troškove koje je imala u vezi sa obavljanjem pojedinih usluga, što se definiše Ugovorom.

Naknade i troškovi mogu biti fiksni i promenljivi i definisani su Ugovorom.

Banka zadržava pravo da naknade i troškove koji su određeni kao promenljivi, promeni na način i u rokovima definisanim u Ugovoru sa Klijentom.

Troškovi koje Klijent plaća trećim licima u okviru korišćenja bankarske usluge zavise od tarifnika trećih lica (na primer: osiguranje, naknada za Izveštaj Kreditnog biroa, menice isl).

## **10. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA**

Korisnik je saglasan da Banka može povući izveštaj iz Kreditnog biroa o njegovim postojećim obavezama prema drugim poveriocima, a takođe i da može dostaviti u Kreditni biro njegove podatke u vezi poslovnog odnosa zaključenog sa Bankom, kao i o eventualnom nepridržavanju ugovorenih rokova. Ukoliko postoji potreba za novim izveštajem iz Kreditnog biroa, Banka će isti pribaviti bez traženja nove saglasnosti Korisnika. Korisnik potvrđuje da je upoznat, da datu saglasnost može povući preko bilo koje banke, o čemu je dužan da pismenim putem obavesti Banku.

Banka pre prikupljanja podataka, obaveštava Klijenta da se podaci o njemu prikupljaju i obrađuju radi zasnivanja ugovornog odnosa (koji ne mora nužno biti zasnovan), da će se korišćenje podataka vršiti stavljanjem na uvid ili prosljeđivanjem prikupljenih podataka korisnicima poput: zaposlenima u Banci, regulatornim telima, organima i licima kojima je Banka dužna po zakonu da dostavi te podatke, obradivačima kao što je Forum za prevenciju prevara u kreditnim poslovima PKS i drugim licima koja zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, a sa kojima je Banka ugovorila odredbe o zaštiti poverljivosti. Klijent dostavlja svoje lične podatke, kao i pristanak za dalju obradu. Pristanak na obradu podataka se može opozvati, što u nekim slučajevima može izazvati raskid ugovornog odnosa i dospeće svih obaveza i potraživanja prema Banci. Klijent može uputiti žalbu Banci, a ukoliko je nezadovoljan dobijenim odgovorom, žalbu može uputiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. Obrada podataka podrazumeva i fotokopiranje ličnih dokumenata i druge dokumentacije predate uz zahtev, onih lica za koja postoji zakonski osnov i zakonska mogućnost za takvu aktivnost.

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira i koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Banka formira i vodi jedinstvenu bazu o klijentovim ličnim i adresnim podacima i svako ažuriranje podataka u toj bazi se automatski primenjuje na sve proizvode i usluge koje Klijent koristi kod Banke, bez potpisivanja naknadne saglasnosti za svaki pojedinačan proizvod ili uslugu.

Povlačenje saglasnosti za prikupljanje i obradu podataka o ličnosti, koji su neophodni za zasnivanje ugovornog odnosa, ali i izvršavanje obaveza Banke prema trećim licima, može imati za posledicu raskid ugovornog odnosa.

Banka obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti koje čuva u svojim bazama.

Banka lične podatke Klijenta, koje je dostavio prilikom zasnivanja poslovne saradnje, čuva i posle isteka roka ugovorenog posla, odnosno u slučaju raskida ugovornog odnosa, ili povlačenja saglasnosti, zbog ispunjenja relevantnih zakonskih obaveza.

U toku trajanja poslovnog odnosa sa Klijentom, Banka može lične podatke o Klijentu, koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaja, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice, koristiti radi dostavljanja obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Klijent takvu saglasnost može povući. Korišćenje ličnih podataka na ovaj način ne predstavlja kršenje bankarske tajne.

## **11. PRIGOVOR KLIJENTA**

### **11.1. Opšte odredbe**

Klijent ima pravo da Banci uputi prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba ovog zakona, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa korisnikom. Prigovor se podnosi u pismenoj formi.

Klijent bi pre upućivanja pisanog prigovora, prvo trebalo da se obrati organizacionom delu u kome je zaključio Ugovor o određenom bankarskom proizvodu, da iznese argumentovane/činjenične primedbe i pokuša da u saradnji/ dogovoru sa tim organizacionim delom prevaziđe predmetni sporni odnos/ nesporezum/ primedbu. U slučaju da se sporni odnos/ nesporezum/ primedba ne prevaziđe, Klijent postupa kao što je definisano u prethodnom stavu.

Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, bez izlaganja klijenta plaćanju naknade ili drugim troškovima za postupanje po prigovoru.

Klijent ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Klijentom se smatra i davalac sredstva obezbeđenja.

Izuzetno od stava 3 ove tačke, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je ovaj davalac dužan da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima i na svojoj Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se klijent ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

### **11.2. Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije**

Ako je klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u zakonskom roku - podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga Nemanjina 17, Beograd (u daljem tekstu NBS) podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba ovog zakona, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz stava 1. ove tačke.

Nakon prijema pritužbe, NBS će od Banke na koju se pritužba odnosi zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze - u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva.

NBS obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je NBS dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

U obaveštenju NBS ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s NBS u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu Zakonom.

### **11.3. Vansudsko rešavanje spornog odnosa**

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred NBS besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja NBS, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

#### **11.4. Pravo na sudsku zaštitu**

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između klijenta i Banke ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### **12. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

Banka ima pravo da od klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao što su ugovori, fakture i druga dokumentacija po osnovu koje se vrše plaćanja, odnosno prijem sredstava na račun klijenta.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa klijentom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun klijenta, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

### **13. ZAVRŠNE ODREDBE**

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čine Tarifa naknada u poslovanju sa fizičkim licima, preduzetnicima i pravnim licima i Terminski plan.

Sva ostala pitanja i odnosi u vezi sa sprovođenjem Opštih uslova poslovanja regulisaće se uputstvima nadležnih organa Banke i drugim aktima Banke, u skladu sa važećim zakonskim i drugim propisima.

Pojedinačni uslovi proizvoda se uređuju Katalogom proizvoda.

Interne procedure i uputstva Banke regulišu pitanja vezana za poslovne procese u vezi sa proizvodima kojima se bave Opšti uslovi poslovanja.

Banka može prihvatiti uslove koji nisu predviđeni Opštim uslovima poslovanja u izuzetnim slučajevima, kada je to u interesu Banke i Klijenta.

Banka će izmene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja objavljivati na uobičajeni način propisan zakonom – na internet strani Banke, kao i poslovnim prostorijama Banke.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja Upravnog odbora Banke, a primenjuju se 15 dana nakon usvajanja.

Danom primene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja koje je Upravni odbor Banke doneo 03.08.2018. godine.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja su Tarifa naknada i Terminski plan Direktne Banke ad.

Prilozi:

Tarifa naknada:

Tarifa naknada domaće i ino banke  
Tarifa naknada privreda FAMILY  
Tarifa naknada privreda FRIENDLY  
Tarifa naknada privreda STANDARD  
Tarifa naknada privreda VIP  
Tarifa naknada stanovništvo

Terminski plan:

Terminski plan –transakcije u dinarima  
Terminski plan –transakcije u devizama

**PRESEDNIK  
UPRAVNOG ODBORA BANKE**

**Zlatko Zdunić**