

ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА

Део други – Услови за физичка лица, предузетнике и пољопривреднике

У.О. бр. 993 од 10.03.2015.

Датум примене 27.03.2015.

УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Корисник финансијских услуга је физичко лице, које користи или је користило финансијске услуге Српске банке а.д. Београд (у даљем тексту: Банке) или се обратило Банци ради коришћења тих услуга и то:

1. физичко лице које ове услуге користи, користило је или намерава да користи у сврху које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности,
2. предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва,
3. пољопривредник, као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој (у даљем тексту: Клијент).

Ови Општи услови пословања (Део други) се примењују у односима са физичким лицима, предузетницима и пољопривредницима као корисницима финансијских услуга у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга, а одредбе из Општих услова пословања - Основне одредбе (Део први) се примењују и на Клијенте физичка лица, предузетнике и пољопривреднике уколико овим Другим делом Општих услова пословања нису другачије регулисани.

Примена Општих услова пословања (Део други), између Банке и Клијента произилази на основу:

- уговорног односа,
- другог писаног документа потписаног од стране Клијента у складу са актима Банке која изражавају међусобно усаглашену вољу обе стране приликом успостављања пословног односа и у току трајања тог пословног односа,
- других облика пословне сарадње између Банке и Клијента у складу са важећом законском и интерном регулативом Банке, без заснивања писаног уговорног односа.

Ови Општи услови пословања се примењују на све успостављене односе са Клијентом, осим уколико није другачије предвиђено конкретним уговором закљученим између Клијента и Банке.

Банка је у обавези да истакне Опште услове пословања на видном месту у својим пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима, као и на својој званичној Интернет презентацији и то најкасније 15 дана пре почетка примене.

Банка је дужна да у циљу потпуне информисаности Клијента учини доступним и следећа документа:

- важећу курсну листу,
- преглед каматних стопа по врстама производа,
- обавештење о висини уговорених променљивих елемената каматне стопе и накнаде на дневном нивоу,
- тарифу накнада и провизија по којима наплаћује своје услуге,
- акта Банке или њихове изводе од значаја за остваривање пословног односа.

Доступност наведених аката Банка, обезбеђује истицањем на видном месту у пословним просторијама у којима нуде услуге Клијентима и на својој званичној Интернет презентацији.

Банка своје производе и услуге оглашава на јасан и разумљив начин, тако да на репрезентативном примеру наводи:

- врсту депозита /кредита,
- висину и променљивост номиналне каматне стопе,
- ефективну каматну стопу (при чему је ЕКС уочљивији од осталих елемената),
- валуту у којој се уговара депозит/кредит,
- период на који се уговара депозит/кредит,
- критеријуме за индексирање депозита/кредита,
- укупан износ депозита/кредита,
- све трошкове који падају на терет Клијента.

Предговорна фаза

У предговорној фази Банка Клијенту уручује понуду за закључивање уговора, на прописаном обрасцу, којом му пружа информације о битним карактеристикама производа као и условима коришћења производа. На захтев Клијента, Банка без накнаде Клијенту уручује нацрт текста Уговора којим су прецизирана права и обавезе Клијента и Банке. У предговорној фази Клијент је у обавези да достави Банци документацију у оригиналу или фотокопију оверену од стране надлежног органа, прописану важећим законским прописима и актима Банке.

Пре закључења уговора о кредиту, дозвољеном прекорачењу и издавању и коришћењу кредитне картице, односно ако се кредитно задужење Клијента повећава, Банка је дужна да кредитну способност Клијента процени на основу података које је он доставио и увида у базу података о задужености Клијента на основу његове потписане сагласности. Ако је захтев за кредит, дозвољено прекорачење и издавање и коришћење кредитне картице одбијен на основу увида у базу података о задужености, Банка је дужна да Клијента без накнаде одмах писмено обавести о подацима из те базе.

Закључење уговора

Потписом уговора од стране Клијента сматра се да је Клијент упознат и прихвата права и обавезе садржане у Уговору. Уз уговор Банка Клијенту уручује Преглед обавезних елемената уговора на прописаном обрасцу, а код орочених депозита/кредита и План исплате депозита/отплате кредита. Банка копију уговора о кредиту, са Планом отплате и Прегледом обавезних елемената кредита, односно копију уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна са Прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна доставља и лицу које је дало средство обезбеђења (давалац средстава обезбеђења).

Банка Клијенту нуди производ/услугу у динарима, а на његов захтев му омогућава да производ/услугу уговори у динарима са валутном клаузулом (исплатом у динарској противвредности), уз указивање на ризике које Клијент тиме преузима.

Уговор се сачињава у писаној форми и садржи услове из понуде и њиме се обезбеђује равноправни однос Клијента са Банком, одређеност (одредивост) уговорне обавезе као и заштита права и обавеза обе стране. Банка у досијеу Клијента чува уговор и уговорну документацију која се односи на Клијента (понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемената, план отплате/исплате, анекс уговора са новим планом отплате, обавештења, опомене и др.).

Банка обавештава Клијента о намери да измени неки од обавезних елемената уговора у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга, за шта је потребна сагласност Клијента. У случају да се фиксна каматна стопа или фиксни елемент променљиве каматне стопе, односно висна накнаде и провизије мења у корист Клијента, те се измене могу применити одмах и без претходне сагласности Клијента, о чему Банка обавештава Клијента уз навођење датума од када се примењују измене.

Банка обавештава благовремено Клијента о промени података који нису обавезни елементи уговора, уз навођење датума од када се примењују измене.

ПРАВО НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА

Клијент има право на одустанак од закљученог уговора о кредитном производу (кредиту, кредитној картици и дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну) у року од 14 дана од дана закључења Уговора, без навођења разлога за одустанак. Клијент о томе писаним путем обавештава Банку при чему се датум пријема обавештења сматра даном одустанка.

Код уговора обезбеђених хипотеком одустанак је могућ уколико Клијент није почео да користи кредит.

У случају одустанка Клијент враћа Банци главницу и камату за време коришћења кредита у року од 30 дана од одустанка. Банка нема право на друге накнаде, осим накнаде и трошкова насталих код надлежног органа, а код кредита који је обезбеђен хипотеком као и код уговора чији је предмет куповина односно финансирање куповине непокретности, има право и на накнаду стварних трошкова које је имала поводом закључења уговора о кредиту о којим трошковима ће Клијент бити упознат пре закључења уговорног односа.

ПРАВО НА ПРИГОВОР

Клијент, односно давалац средства обезбеђења (у даљем тексту: подносилац приговора) има право да поднесе писани приговор ако сматра да се Банка не придржава обавеза из закљученог уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања. Подносилац приговора има право на приговор у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса. Банка је дужна да спроведе поступак по поднетом приговору и да подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у наведеном року тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести подносиоца приговора у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.

У случају да подносилац приговора није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, НБС – Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга поднети притужбу у писменој форми, у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за давање одговора. НБС ће од Банке затражити изјашњење на притужбу и доставу одговарајућих доказа везаних за притужбу. НБС обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од 3 месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише 3 месеца, о чему НБС обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу НБС указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа са Банком у поступку посредовања пред НБС или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

Банка не може подносиоцу приговора наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору. Банка је дужна да у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на званичној Интернет презентацији обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се Клијент и давалац средства обезбеђења упознају са начином подношења приговора и начином поступања по приговору.

КАМАТЕ И НАКНАДЕ

Банка уговара, обрачунава, плаћа и наплаћује камате у складу са Одлуком о висини номиналних каматних стопа Српске банке а.д. Београд.

Каматне стопе се исказују на месечном и годишњем нивоу. Каматна стопа се дефинише уговором између Банке и Клијента. Приликом обрачуна камате примењује се конформни, односно пропорционални метод. Номиналне каматне стопе се исказују у процентима са два децимална места на годишњем или месечном нивоу. Годишња каматна стопа подразумева период од 365/366 календарских дана, а месечна период од календарског броја дана у месецу за који се обрачунава камата.

Номинална каматна стопа коју Банка примењује може бити фиксна или променљива, а Банка је дефинише уговором са Клијентом. Променљива каматна стопа састоји се од променљивог референтног елемента (референтна каматна стопа НБС, EURIBOR, BELIBOR и др.) који се званично објављује и фиксне марже. Усклађивање променљивог елемента Банка врши у складу са Уговором.

Ефективна каматна стопа (ЕКС) је дисконтна стопа исказана на годишњој основи која изједначава садашњу вредност свих новчаних токова, односно садашње вредности свих новчаних издатака по основу коришћења финансијске услуге, а који су познати у моменту израчунавања ове стопе. Банка ЕКС израчунава на начин прописан Одлуком НБС. Банка је дужна да ЕКС обрачуна на јединствен прописан начин, ради поређења истоверних понуда других банака.

Накнаде су променљиве и Банка ће исте усклађивати у складу са Тарифама накнада за вршење банкарских услуга у Српској банци а.д. Београд, у зависности од кретања инфлације изражене кроз стопу раста потрошачких цена која се званично објављује. Банка ће накнаде наплаћивати у висини и роковима утврђеним Тарифом накнада Банке и уговором са Клијентом.

Ако је уговорена променљива каматна стопа Банка је дужна да о измени те стопе обавести Клијента пре почетка примене измењене стопе и у том обавештењу наведе датум од када се измењена стопа примењује. У обавештење код уговора о кредиту доставља Клијенту и измењени план отплате кредита. Обавеза обавештавања постоји и у случају измене променљивих елемената накнаде.

Банка истиче вредности променљивог елемента номиналне каматне стопе и накнаде у својим пословним просторијама и на званичној Интернет презентацији на дневном нивоу.

БАНКАРСКИ ПРОИЗВОДИ

1. ДЕПОЗИТИ

Под депозитима се подразумевају новчана средства које Клијент депонују на основу Уговора.

Депозит може бити:

- Депозит у динарима и депозит у девизама,
- Трансакциони депозит, депозит по виђењу и орочени депозит.

Орочени депозит може бити краткорочни и дугорочни, орочени депозит са посебном наменом и без намене.

Депозити на штедњу које је Банка примила од Клијената пре објављивања ових Општих услова пословања се реализују под условима који су утврђени закљученим уговорима.

Након објављивања ових Општих услова пословања Банка неће примати од Клијената нове орочене динарске и девизне штедне депозите, те у складу са тиме неће отварати нове рачуне за орочене штедне депозите.

У циљу прикупљања депозитних средстава Банка физичким лицима отвара динарске и девизне текуће рачуне, динарске и девизне депозитне рачуне. Рачуни могу бити са посебном наменом и без намене.

Банка са Клијентом закључује уговор о отварању и вођењу текућих рачуна, односно депозитних штедних улога и других рачуна са одређеном наменом у складу са важећим законским прописима и актима Банке. Права и обавезе Клијента и Банке регулисана су Уговором.

Банка води и гаси динарске и девизне текуће, депозитне и друге рачуне у складу са важећим законским прописима и актима Банке. Гашење рачуна може иницирати Клијент – власник рачуна.

Банка може иницирати гашење рачуна физичком лицу услед дуже неактивности, немогућности контакта са Клијентом, повреде процедура које се спровode у циљу спречавања прања новца и финансирања тероризма и кршења обавеза које је Клијент прихватио Уговором.

1.1 ТРАНСАКЦИОНИ РАЧУНИ

- **Текући рачун за уплату зарада/пензија** је посебан динарски рачун намењен за уплату редовних месечних примања и других врста прилива. Клијентима власницима овог рачуна могу се под прописаним условима одобравати чекови, односно обезбедити могућност плаћања редовних месечних обавеза путем трајног налога. Плаћање рачуна трајним налогом могуће је привредним друштвима са којима Банка има склопљен уговор. Осим плаћања рачуна, Банка може по налогу Клијента на основу трајног налога вршити периодични пренос средстава са рачуна другим учесницима платног промета. Закључивањем посебног уговора Клијенту се даје право на дозвољено прекорачење по рачуну (дозвољени минус), као и услуга електронског банкарства за физичка лица (безготовинско плаћање обавеза са рачуна путем интернета). Средствима на рачуну Клијент располаже до висине покрића, односно до висине расположивог стања уколико му је одобрено дозвољено прекорачење. Приликом отварања рачуна Клијенту се без накнаде уручује национална дебитна платна картица (DINA CARD) и уколико се Клијент определи интернационална дебитна платна картица из система VISA. Клијент у зависности од врсте картице може да исте користи у земљи и иностранству у складу са уговором о отварању рачуна, односно уговором о издавању картице које Клијент потписује приликом отварања рачуна. На средства по текућем динарском рачуну за уплату зарада Банка не обрачунава камату, осим у случајевима када је то изричито уговорено.

Текући рачун за уплату зарада/пензија Клијент може да отвори у оквиру одређеног пакета услуга.

На средства по текућем динарском рачуну за уплату зарада/пензија отвореног у оквиру одређеног пакета услуга, Банка не обрачунава и не плаћа камату.

- **Текући рачун без посебне намене** је динарски рачун намењен физичким лицима за уплату динарских средстава по било ком основу, изузев уплата редовних месечних примања. Исплата средстава по овом рачуну се врши до висине расположивих средстава односно покрића на рачуну, а средства се могу користити и за безготовинска плаћања обавеза насталих коришћењем платних картица као и плаћања обавеза Клијента коришћењем услуга електронског банкарства путем интернета. На средства по овим рачунима Банка не обрачунава и не плаћа пасивну камату. Клијенту се на захтев може издати дебитна платна картица из понуде VISA.

Текући рачун без посебне намене је рачун без права на издавање чекова и Клијент може да га отвори и у оквиру одређеног пакета услуга.

- **Наменски текући динарски рачун** намењен је за полагање депозита по виђењу са посебном наменом. Намена може бити: трговање хартијама од вредности, обављање пословања физичких лица власника регистрованих пољопривредних газдинстава. По овим рачунима Банка не обрачунава и не плаћа камату.
- **Девизни текући рачун** има третман девизног депозита по виђењу без посебне намене и намењен је резидентима и нерезидентима за обављање текућих трансакција.

Клијент има право да **без наплате посебне накнаде** подигне у готовини средства са свог динарског или девизног рачуна одмах после евидентираног прилива. **Износ већи од 600.000,00 динара** Банка ће исплатити **у року од наредна два радна дана**. Исти рок примениће се и за исплату девизних средстава чији је износ већи од 600.000,00 динара исказан у динарској противвредности по званичном средњем курсу НБС.

1.2. ШТЕДНИ ДЕПОЗИТИ - по виђењу и орочени

Депозити на штедњу које је Банка примила од Клијената пре објављивања ових Општих услова пословања се реализују под условима који су утврђени закљученим уговорима. Након објављивања ових Општих услова пословања Банка неће примати од Клијената нове орочене депозите на штедњу.

Временски период на који Банка прима штедне улоге одређује се уговором. **Штедни улози по виђењу** су депозити без временског одређења, док Банка неће примати нове **орочене депозите**.

Депозитом по виђењу Клијент располаже неограничено до износа депозита.

Уговором о ороченом депозиту Клијент се обавезује да на рачун код Банке положи уговорени износ средстава на одређени период, за које време Банка на та средства обрачунава и плаћа камату Клијенту по уговореној стопи, за изабрану врсту депозита.

По уговорима закљученим пре ступања на снагу ових Општих услова пословања, уколико Клијент у уговореном року не подигне орочени депозит, а уговором је предвиђена могућност продужења орочења, Банка ће исти аутоматски продужити на исти период, под условима (каматна стопа) који важе на дан истека уговореног рока. О висини каматне стопе која важи на

дан продужења орочења (реорочења) Клијент ће писаним путем бити обавештен од стране Банке, најмање 15 дана пре рока доспећа ороченог депозита, а о истом се може упознати увидом у преглед каматних стопа истакнут и доступан у пословним просторијама у којима се нуде услуге Клијентима и на званичној Интернет презентацији Банке.

Наменски орочени депозити орочени су са посебном наменом и у директној вези су са правним послом по коме се ово орочавање врши (инструмент обезбеђења). Посебна намена може бити обезбеђење извршења обавеза насталих коришћењем револвинг кредитне картице, депоновање средстава као услов одобравања кредита/издавања гаранције физичком лицу, односно обезбеђење измирења дуга насталог по одобреном кредиту или издатој гаранцији правном лицу или предузетнику. Код наменских орочених депозита рок зависи од намене депозита и њима Клијент не може располагати до испуњења обавезе за коју је наменски депозит положен. На износ положеног гарантног депозита Банка не одобрава камату, осим у случајевима када је то изричито уговорено. Депозит се прима у валути RSD, EUR, USD и CHF.

Каматна стопа (карактер и висина) на депозите се дефинише уговором између Банке и Клијента. Приликом обрачуна камате примењује се конформни, односно пропорционални метод.

Бруто номинална каматна стопа на девизне депозите обухвата и порез на приход од камате, који у име и за рачун Клијента плаћа Банка уколико је исти предвиђен Законом о порезу на доходак грађана.

Клијент нема право располагања новчаним средствима са депозитног рачуна за време трајања орочења. Орочени депозит престаје истеком периода орочења или писаним захтевом за раскид ороченог депозита у складу са одредбама Уговора.

1.3. ОСИГУРАЊЕ ДЕПОЗИТА

Банка у складу са Законом о осигурању депозита, осигурава депозите Клијената и износ осигураног депозита је до 50.000 EUR по Клијенту. У случају покретања поступка стечаја или ликвидације над Банком, исплату осигураног износа гарантује Република Србија.

2. КРЕДИТИ

Банка одобрава физичком лицу кредите у динарима без валутне клаузуле и кредите у динарима са уговореном валутном клаузулом (EUR) и то:

- Готовинске кредите у динарима без валутне клаузуле и кредите у динарима са уговореном валутном клаузулом,
- Готовинске кредите у динарима без валутне клаузуле и кредите у динарима са уговореном валутном клаузулом са 100% положеним депозитом,
- Потрошачке кредите у динарима без валутне клаузуле и потрошачке кредите у динарима са уговореном валутном клаузулом),
- Кредите под условима који су дефинисани посебним Уговором који је Банка склопила са државним органима или органима локалне самоуправе.

За кредите који се физичким лицима одобравају са уговореном валутном клаузулом у EUR, динарска противвредност валутног износа се обрачунава по средњем курсу НБС за EUR, на дан пуштања кредита у коришћење и на дан плаћања уговорених обавеза.

На депозите који се уплаћују на депозитне рачуне као средство обезбеђења по кредитима, Банка плаћа камату по каматној стопи која је утврђена актима Банке. Валута у којој се депонују средства обезбеђења по кредитима је EUR.

Ако Клијент има обавезу полагања наменског депозита са уговореном каматом ради добијања кредита, Банка увек примењује исти метод обрачуна камате на тај депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита.

За све кредите који се одобравају са уговореном валутном клаузулом, обавезно је учешће у висини прописаној од стране регулаторног тела или актима Банке.

Закључењем уговора о кредиту Банка се обавезује да на рачун Клијента или на рачун по профактури/фактури пренесе уговорени износ средстава. На одобрена средства кредита Банка обрачунава и наплаћује од Клијента камату по уговореној стопи.

Банка може, у зависности од статуса Клијента, врсте, намене, висине кредита и рока, уговорати различите услове под којима одобрава кредите.

Банка са Клијентом уговара фиксну номиналну каматну стопу и променљиву номиналну каматну стопу.

У случају доцње по кредитима Банка примењује законску затезну камату, односно уговорену камату уколико је она већа од законске затезне камате.

Инструменти обезбеђења по кредитима

Клијент је дужан да, у складу са закљученим уговором, Банци достави један или више инструментата обезбеђења наплате потраживања Банке.

Банка пре исплате средстава, а у зависности од висине кредита и оцене кредитне способности Клијента, захтева неке од следећих инструмената обезбеђења:

1. Бланко сопствену меницу са меничним писмом – овлашћењем за попуну, потписану од стране Клијента,
2. Солидарно јемство кредитно способног физичког лица (давалац средстава обезбеђења) на бланко сопственој меници потписаној од стране Клијента и солидарног јемца, са меничним писмом – овлашћењем за попуну. У овом случају солидарни дужник (давалац средстава обезбеђења) је у потпуности одговоран као и Клијент, тако да Банка има право да наплати своја потраживања директно од солидарног дужника. Овај вид обезбеђења захтева се од Клијента у зависности од сваког појединачног случаја по процени Банке.
3. Бланко меницу правног лица – послодавца/садужника по кредиту са меничним писмом – овлашћењем за попуну, потписану од стране издаваоца,
4. Готовинско обезбеђење у виду девизног депозита који Клијент депонује код Банке,
5. Полису каско осигурања возила винкулирану у корист Банке,
6. Ручну залогу на покретној ствари,
7. Хипотеку на непокретности,
8. Друга обезбеђења прихватљива од стране Банке са становишта могућности реализације.

У случају да је измирење одређеног потраживања обезбеђено са више средстава обезбеђења примљених од стране Клијента или трећег лица (даваоца средстава обезбеђења), Банка је овлашћена да приликом наплате врши избор у смислу редоследа.

У складу са релевантним законима и прописима, Банка није дужна да обавести Клијента и/или даваоца средстава обезбеђења о својој намери да приступа реализацији одређеног средстава обезбеђења.

Превремена отплата кредита

Клијент може пре истека уговореног рока отплате кредита у целости или делимично отплатити кредит у ком случају Клијент има право на умањење укупне цене кредита за износ камате и трошкова за преостали период трајања уговора. Под условом да се ради о кредиту са фиксном каматном стопом Банка ће наплатити накнаду за претрпљену штету ако је износ превремене отплате у периоду од 12 месеци већи од 1.000.000,00 динара. Накнада износи 1% превремено отплаћеног кредита уколико је период између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту дужи од једне године, односно 0,5% уколико је овај период краћи.

Банка има право да једнострано раскине Уговор о кредиту и пре истека уговореног рока, уколико Клијент неуредно и неблаговремено испуњава своје уговорне обавезе, односно повреди било коју уговорну одредбу или је извесно да Клијент неће испунити своје уговорне обавезе.

3. ДОЗВОЉЕНО ПРЕКОРАЧЕЊЕ ПО ТЕКУЋЕМ РАЧУНУ

Банка одобрава Клијентима - физичким лицима дозвољено прекорачење по текућем рачуну на основу њиховог писменог захтева, након достављања прописане документације и оцене кредитне способности, утврђене у складу са законским прописима и интерним актима Банке.

Уговором о дозвољеном прекорачењу по динарском текућем рачуну утврђује се висина и услови коришћења дозвољеног прекорачења рачуна.

Највећи износ дозвољеног прекорачења који Банка може одобрити по једном текућем рачуну прописан је интерним актом, а могући износ креће се у висини просека прилива редовних месечних примања зарада/пензија на текући рачун. Дозвољено прекорачење по текућем рачуну одобрава се на период до 12 месеци.

Банка има право да једнострано раскине Уговор о дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну и пре истека уговореног рока, уколико Клијент неуредно и неблаговремено испуњава своје уговорне обавезе, уколико му престане уплата зарада на текући рачун у периоду три месеца заредом, односно повреди било коју уговорну одредбу или је извесно да Клијент неће испунити своје уговорне обавезе.

4. ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ

4.1. УСЛОВИ ИЗДАВАЊА

Банка издаје платне картице Клијентима са пребивалиштем, у Републици Србији на основу поднетог захтева и испуњења прописаних услова у складу са утврђеним правилима и условима, а према оперативним стандардима за сваку врсту картица у оквиру одговарајућег националног и интернационалног програма односно дефинисаног бренда.

Банка је власник издатих картица које даје Клијентима на коришћење, са роком важења до пет година, а картица важи до последњег дана у месецу године који је наведен на картици.

Права и обавезе између Банке и Клијента, у смислу услова издавања, коришћења, отказивања, престанка коришћења картице, осталих услова, ближе су дефинисани уговором о издавању и коришћењу картице.

4.2. НАЧИН И УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА

Платна картица је инструмент којим се врши плаћање роба и услуга, подизање готовог новца на исплатним местима или банкоматима банака у земљи/ иностранству.

Картице могу бити дебитне, charge и кредитне, националне и интернационалне.

Дебитна платна картица представља инструмент за електронско обављање трансакција, по којима се задужење рачуна клијента врши у моменту извршења трансакције, и то максимално до износа расположивих средстава које Клијент има на рачуну.

Кредитна платна картица представља инструмент за електронско обављање трансакција, по којој плаћање доспева на одређени датум, уговореног рока, максимално до износа кредитног лимита, који је одређен за конкретну врсту картице.

Картица је непреносива и може је користити само Клијент на кога картица гласи, осим поклон платних картица и одређених пословних картица, које не садрже име и презиме корисника и као такве могу се доделити трећем лицу.

Картице се могу користити на продајним местима и банкоматима у земљи и иностранству, који имају ознаку или лого картичарске организације.

Уз основну картицу могу се издати додатне картице. Клијент има право на две додатне картице.

Банка Клијенту, у складу са уговором, доставља извештај о промету насталим коришћењем картице доставом извода поштом или e-mail-ом.

Рачуни са POS терминала и банкомата (слипови) представљају доказ о извршеној трансакцији. Клијент приликом плаћања роба и услуга или подизања готовине потписује рачун или се идентификује уносом PIN-а чиме потврђује трансакцију и обавезно задржава једну копију рачуна за своју евиденцију. Потпис на слипу мора бити истоветан потпису на полеђини картице. Клијент својим потписом или уносом PIN-а гарантује да је износ тачан.

Дебитне картице се издају домаћим Клијентима са пребивалиштем у Републици Србији на основу поднетог захтева и испуњења прописаних услова, сходно пословној политици Банке.

Клијент може користити дебитне платне картице до висине расположивог стања на својим рачунима у тренутку коришћења картице, односно за подизање готовог новца до висине дневног лимита на банкоматима, чију висину Банка утврђује у складу са својом пословном политиком.

За обавезе које настану коришћењем картице у земљи и/или иностранству, Банка ће задужити текући динарски односно девизни рачун Клијента, а по том основу је прецизније дефинисано уговором са Клијентом.

У случају доспелих а неизмирених обавеза које су настале коришћењем картице, Банка је овлашћена кроз уговорни однос да се може наплатити из средстава са свих рачуна које Клијент има код Банке.

Кредитне картице банка одобрава пунолетним Клијентима са пребивалиштем у Републици Србији. Банка одобрава лимите потрошње по кредитним картицама на основу захтева, оцене кредитне способности и испуњавања прописаних услова, у складу са законским прописима и интерним актима Банке.

У случају да је Клијент положио гарантни девизни депозит ради издавања кредитне картице, одобрава му се кредитни лимит у висини динарске противвредности положеног гарантног депозита. Рок орочења депозита исти је као рок важења кредитне картице. Депозит се прима у валути, и то искључиво у EUR-има.

Банка уговара услове под којима одобрава кредитне картице, прописује начин њиховог функционисања, отплате обавеза, што се прецизира уговором између Клијента и Банке.

Кредитна картица је непреносива и може је користити само лице на чије име је издата картица.

Рок важности кредитне картице је 24 месеца. Уколико Клијент не откаже коришћење картице најкасније у року од 30 дана пре почетка месеца у коме истиче рок важности картице, а исту користи у складу са Уговором, Банка ће реиздати картицу. Картица се реиздаје са новим роком важности од 24 месеца, а по претходно извршеној провери кредитне способности и уредности измиривања обавеза према Банци у периоду коришћења претходне картице.

Банка једном месечно, обавештава Клијента о промету односно трансакцијама насталим коришћењем кредитне картице, висини обавеза Клијента према Банци, року измирења истих доставом извода поштом или e-mail-ом.

4.3. ОТКАЗИВАЊЕ И ПРЕСТАНАК КОРИШЋЕЊА КАРТИЦЕ

Отказивање коришћења картице од стране Клијента је могуће уз најаву, и то најкасније 30 дана пре почетка месеца у којем истиче рок важности картице (случај када Клијент не жели реиздавање картице по истеку рока важности).

Клијент може без накнаде отказати коришћење картице пре рока на који је издата. Отказ коришћења Клијент иницира писаним путем на прописаном обрасцу у Банци, и том приликом дужан је да измири све обавезе према Банци, настале у земљи, иностранству, коришћењем основних и додатних картица.

Банка задржава право да Клијенту који се на било који начин не придржава одредби уговора откаже даље коришћење картице и о томе га обавести писменим путем.

Сходно одредбама уговора, Банка може отказати уговор о кредитној картици, у случају повреде уговорених обавеза, тако што ће о отказу односно раскиду уговора клијента обавестити у писаној форми. Банка може у случају утврђених а оправданих разлога (неовлашћено коришћење картице, значајно погоршање кредитне способности и др.) ускратити Клијенту право на даље коришћење кредитне картице, с тим да је дужна да га о разлозима ускраћивања обавести у писаној форми, осим кад је пружање таквих обавештења забрањено другим прописима.

4.4. РЕКЛАМАЦИЈЕ ПО ПЛАТНИМ КАРТИЦАМА

За решавање рекламација у вези пословања са платним картицама надлежна је Банка. Све рекламације Клијенти подnose у писаној форми на одговарајућем обрасцу.

Рок за подношење рекламација је 7 дана од дана пријема извода од Банке, а најкасније 45 дана од датума задужења рачуна по трансакцији.

Рекламације које нису достављене у наведеном року, Банка није у обавези да прихвати, а финансијске последице сноси Клијент.

У случају неоправдане рекламације, Банка ће за настале трошкове задужити рачун Клијента. У супротном, Клијент се ослобађа плаћања било каквих трошкова, а рекламирани износ трансакције ће се одобрити рачуну Клијента по окончању поступка.

Банка није одговорна за квалитет робе и услуга које Клијент плаћа картицом. Рекламације на квалитет робе и услуга плаћених картицом Клијент подноси искључиво продајном месту и дужан је да измири обавезе према Банци, без обзира на евентуални спор са продајним местом.

Банка није одговорна за штете настале употребом картице које настану као резултат околности на које Банка не може утицати, као што је одбијање или неисправно извршавање ауторизација услед нерегуларности у раду телекомуникационих линија, нестанка електричне енергије и квара банкомата у мрежи друге банке.

4.5. ГУБИТАК, КРАЂА ИЛИ ЗЛОУПОТРЕБА ПЛАТНИХ КАРТИЦА

Нестанак, губитак или крађу картице Клијент је дужан да пријави Банци у најкраћем року. Банка ће Клијенту одмах по пријави блокирати картицу и онемогућити даље коришћење картице.

Банка ће омогућити Клијентима да у сваком тренутку могу да пријаве губитак, крађу или злоупотребу картице.

Пријава мора бити потврђена и у писаној форми, уколико је извршена на неки други начин (телефоном, електронском поштом), коришћењем одговарајућег обрасца у Банци, у року од 2 дана од дана пријаве Банци.

По пријему писане пријаве о губитку или крађи картице, Банка клијенту на основу захтева може издати нову картицу. Трошак издавања нове картице сноси клијент.

Клијент може у случају губитка или крађе картице или било којег другог облика злоупотребе картице (крађа или неовлашћено коришћење и преузимање података са картице) да поднесе пријаву и надлежном државном органу тј. МУП-у.

У случају да Клијент после пријаве картицу пронађе, исту не сме користити.

У случају неовлашћеног коришћења (злоупотребе) картице, односно података са картице Клијент је дужан да одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 45 дана од дана задужења пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података са платне картице, у ком случају сноси губитак који је настао као последица неовлашћеног коришћења и то највише до износа који је одређен законом.

Клијент сноси све губитке у вези са сваком трансакцијом извршеном злоупотребом коју сам учини, као и губитке настале услед непридржавања својих обавеза које произилазе из уговорених односно прописаних услова о издавању и коришћењу платне картице.

Клијент је дужан да без одлагања обавести Банку о губитку, крађи или злоупотреби платне картице и да на адекватан начин чува свој лични идентификациони број (PIN).

Клијент не сноси губитке настале по основу трансакција извршених после пријаве губитка, крађе или неовлашћеног коришћења платне картице, односно података са платне картице, осим ако је сам извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао са намером преваре.

УСТУПАЊЕ ПОТРАЖИВАЊА

Банка може уступити потраживања која проистичу из склопљених Уговора Клијента са Банком, о чему ће обавестити Клијента достављањем писаног обавештења. Банка може уступити потраживање из одређеног Уговора само једној банци.

ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ

Банка информисе Клијенте о условима пословања који се примењују на њих, а у вези са одређеном финансијском услугом, путем званичне Интернет презентације Банке, на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима, односно на начин утврђен уговором.

Банка на основу уговора о пословној сарадњи (co branding) са другим привредним друштвима, о условима пословања Банке пристеклим из ових уговорних односа, Клијенте информисе путем званичне Интернет презентације – сајта Банке, односно на начин који је Банка уговорила са Клијентом.

ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Банка задржава право на слободан избор Клијената у складу са условима утврђеним актима Банке.

Општи услови пословања ступају на снагу даном доношења, а примењују се по истеку 15 дана од њиховог истицања у на видном месту у пословним просторијама Банке, и на званичној Интернет презентацији Банке.

У.О. бр. 993
Београд, 10.03.2015. године



ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА
Нада Поповић
Нада Поповић