

**ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД
СА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА И ПРЕДУЗЕТНИЦИМА**

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд са физичким лицима и предузетницима
Тип документа:	Остало
Издање документа:	4.0.
Ознака документа:	СБ-ОСТ-007
Датум примене:	30.01.2020. године
Усвојио/одобрио:	Управни одбор
Број одлуке:	У.О. бр. 567
Датум одобрења:	30.12.2019. године

Кратак опис интерног акта, односно измене:

Ново издање Општих услова пословања се доноси у циљу усклађивања са Законом о заштити података о личности (тачка 3.7.) и одлуком Народне банке Србије којом се регулише право на подношење приговора и притужбе корисника финансијских услуга (тачка 6.). Такође су прецизирани услови за престанак пословног односа између клијента и Банке (тачка 3.11.) и извршене друге правно техничке корекције.

Документ доставити:

Руководиоцима организационих делова Банке
Објавити на интернет презентацији Банке

Историја измена од октобра 2015. године:

Број издања	Период важења претходног издања	Напомене (број одлуке и др.)
1.0.	01.10.2015. - 12.01.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.8.2015
1.1.	13.01.17. - 14.06.2017.	У.О. бр. 93 од 29.12.2016
1.2.	10.8.2017. - 16.10.2018.	У.О. бр. 180 од 31.5.2017
2.0.	17.10.2018. - 24.02.2019.	У.О. бр. 366 од 27.9.2018.
3.0.	25.02.2019. - 29.01.2020.	У.О. бр. 429 од 07.02.2019.
4.0.	30.01.2020. -	У.О. бр. 567 од 30.12.2019.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	4
3. СТАНДАРДНИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА БАНКЕ КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ НА ФИЗИЧКА ЛИЦА И ПРЕДУЗЕТНИКЕ	5
3.1. Примена Општих услова пословања.....	5
3.2. Информисање Клијената	6
3.3. Предговорна фаза.....	6
3.4. Закључење Уговора	7
3.5. Обавезе, одговорности и права Банке	7
3.6. Обавеза чувања банкарске тајне	8
3.7. Заштита података о личности	9
3.8. Обавезе, одговорности и права Клијента.....	10
3.9. Право на одустанак од Уговора.....	11
3.10. Камате и накнаде.....	11
3.11. Престанак пословних односа	13
3.12. Остали стандардни услови пословања.....	14
4. БАНКАРСКИ ПРОИЗВОДИ	14
4.1. Депозити	14
4.2. Трансакциони рачуни	15
4.3. Кредитни производи.....	15
4.4. Инструменти обезбеђења по кредитима.....	16
4.5. Превремена отплата кредита.....	17
4.6. Уступање потраживања.....	17
4.7. Остале банкарске услуге и активности.....	18
5. КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ КЛИЈЕНТА И БАНКЕ.....	18
6. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР.....	19
7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	21

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

- 1.1. **Банка** – доносилац ових Општих услова пословања је Српска банка а.д., Београд, Савска 25, 11000 Београд, ПИБ 100000387, МБ 07092288, рачун број 908-29501-36, SWIFT: SRBNRSBG, интернет адреса: www.srpskabanka.rs, e-mail: banka@srpskabanka.rs;
- 1.2. **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. са физичким лицима и предузетницима;
- 1.3. **Акти Банке** – сви документи и одлуке које по прописаној процедури доносе надлежни органи Банке и који су Клијенту доступни у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке, а уређују права и обавезе Клијента и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада итд.);
- 1.4. **Клијент** – Физичко лице, Предузетник и Пољопривредник;
- 1.5. **Физичко лице** - лице које користи, користило је или намерава да користи финансијске услуге у сврху које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- 1.6. **Пољопривредник** - носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој;
- 1.7. **Предузетник** – предузетник означава физичко лице које није потрошач, односно пословно способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода, у складу са законом којим се уређују привредна друштва и другим законима;
- 1.8. **Уговор** – Уговор је писани споразум којим се регулише пословни однос у складу са законом, другим прописима и Актима Банке;
- 1.9. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за предузетнике и Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за физичка лица.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

- 2.1. Општим условима пословања Српске банке а.д. Београд са физичким лицима и предузетницима утврђују се:
 - општи услови за успостављање односа између Клијента и Банке,
 - стандардни услови пословања Банке који се примењују на Клијенте,
 - поступци комуникације између Клијента и Банке.

Сврха Општих услова пословања је упознавање Клијента Банке са стандардним условима пословања Банке и успостављање јасних обавезујућих права и обавеза Клијента и Банке приликом ступања у пословни однос и током трајања истог.

Клијент је корисник финансијских услуга (Физичко лице, Пољопривредник и Предузетник) који користи или је користио финансијске услуге Банке или се обратио Банци ради коришћења тих услуга.

- 2.2. Банка је посебним актима утврдила Опште услове пословања за пружање појединачних платних услуга Клијентима, Термински план за извршавање платних услуга у Српској банци а.д. и Тарифу накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д., који представљају саставни део Општих услова пословања.

Ови општи услови пословања се примењују на све успостављене односе са Клијентом. У случају сукоба између одредби Уговора који је закључен са Клијентом, Општих услова пословања и Аката Банке, примењују се одредбе Уговора, затим Акти Банке и на крају Општи услови пословања.

3. СТАНДАРДНИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА БАНКЕ КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ НА ФИЗИЧКА ЛИЦА И ПРЕДУЗЕТНИКЕ

3.1. Примена Општих услова пословања

- 3.1.1. Примена Општих услова пословања између Банке и Клијената произилази на основу:
- закљученог Уговора којим се регулише пословни однос у складу са законом, другим прописима и Актима Банке,
 - 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.
- 3.1.2. Банка има право на слободан избор Клијената. Банка има право да не прихвати закључење Уговора и/или пружање услуге Клијенту у складу са Актима Банке, на основу оцене стручних служби Банке.
- 3.1.3. Банка је дужна да Клијента упозна са Општим условима пословања, као и да му пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену тих општих услова пословања у вези са одређеном финансијском услугом и да му на његов захтев достави те услове без одлагања.
- 3.1.4. Банка доставља Клијенту најмање један примерак закљученог Уговора којим се регулише пословни однос. Клијент има право да му током трајања пословног односа Банка, на његов захтев, достави копију Уговора у папирном облику или на другом трајном носачу података.
- Уговор који је закључен између Клијента и Банке садржи клаузулу да је Клијент упознат и да прихвата Опште услове пословања. Банка ће омогућити Клијенту увид у Опште услове пословања уручивањем истих или упућивањем Клијента да се упозна са Општим условима пословања који су објављени на видном месту у пословним просторијама Банке у којима се нуде услуге Клијентима и званичној интернет презентацији Банке.
- 3.1.5. Банка има право да без сагласности Клијента обустави могућност коришћења одређених услуга и/или производа, уколико Клијент не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента у складу са прописима из области спречавања прања новца и финансирања тероризма, као и у складу са својим интерним актима. Банка је дужна да обавести Клијента о намери блокаде одређених услуга и/или производа и о разлозима те блокаде, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено.

3.2. Информисање Клијената

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

- важећу курсну листу Банке,
- преглед каматних стопа по врстама производа,
- обавештење о висини уговорених променљивих елемената каматне стопе и накнаде на дневном нивоу,
- тарифу накнада 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 званичној интернет презентацији Банке.

3.2.2. 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.

3.3. Предуговорна фаза

3.3.1. У предуговорној фази Банка Клијенту уручује понуду за закључивање уговора, на прописаном обрасцу, којом му пружа информације о битним карактеристикама производа као и условима коришћења производа.

Банка у писаној форми Клијенту пружа информације о документацији коју Клијент треба да достави заједно са захтевом за коришћење кредитног производа. На захтев Клијента, односно даваоца средства обезбеђења Банка без накнаде Клијенту односно даваоцу средстава обезбеђења уручује нацрт текста Уговора којим су прецизирана права и обавезе Клијента и Банке. У предуговорној 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.

3.3.2. Банка након пријема захтева Клијента за одобравање кредита са прописаном документацијом, без одлагања обавештава Клијента о комплетности документације у писаној форми (пошта, SMS порука, e mail), као и о року за одлучивање о поднетом захтеву за одобравање кредита. Банка доноси одлуку о уредним захтевима за одобравање кредита у року од 15 дана од дана пријема комплетне, потпуне и исправне документације. У случају достављања некомплетног захтева, Банка обавештава Клијента о обавези достављања комплетне, односно потпуне и исправне документације.

3.3.3. 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.

3.4. Закључење Уговора

3.4.1. Потписом уговора од стране Клијента сматра се да је Клијент упознат и прихвата права и обавезе садржане у Уговору. Уз примерак Уговора 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 - Физичком лицу нуди кредитни производ у динарима са фискном каматном стопом.

Уговор се сачињава у писаној форми или на другом трајном носачу података 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.

3.4.2. Банка обавештава Клијента о намери да измени неки од обавезних елемената уговора у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга, за шта је потребна писмена сагласност Клијента.

У случају да се фиксна каматна стопа, односно висина накнаде 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. Уз наведено обавештење Банка код уговора о кредиту доставља Клијенту и измењени план отплате кредита.

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

3.5. Обавезе, одговорности и права Банке

3.5.1. Банка у испуњавању обавеза које проистичу из њеног пословања поступа са дужном пажњом у складу са прописима, својим општим Актима и Уговором.

Банка, поред редовног извештавања које је регулисано Уговором, на захтев Клијента, обезбеђује информације о стању његовог кредита, односно депозитног рачуна, као и друге информације из пословног односа између Клијента и Банке.

3.5.2. Банка не одговара за штету која је последица више силе, немира (демонстрација или јавних манифестација, терористичког или другог облика насиља), оружаних сукоба, ванредног стања, природне непогоде, штрајка, прекида струје или прекида у средствима везе или опреми или софтверу Банке или трећих лица и других околности на које Банка нема утицај.

Ограничења одговорности Банке наведена у претходном ставу важе и у случају да Банка из оправданих разлога у одређене дане или на одређено време обустави или ограничи своју пословну делатност.

3.5.3. Банка има обавезу да у складу са релевантним законом спроводи принудно извршење средствима са рачуна Клијента у поступку принудне наплате, плаћањима по извршним одлукама судова и других регулаторних тела и у другим законом прописаним случајевима.

Банка има и друга права у складу са законом, другим прописима и Актима Банке, као и у складу са Уговором који је Банка закључила са Клијентом.

3.6. Обавеза чувања банкарске тајне

3.6.1. Банка се у свом пословању придржава обавезе чувања банкарске тајне у складу са законом и својим општим актима.

Банкарска тајна је пословна тајна под којом се сматрају:

- 1) подаци који су познати банци а односе се на личне податке, финансијско стање и трансакције, као и на власништво или пословне везе клијената те или друге банке;
- 2) подаци о стању и промету на индивидуалним депозитним рачунима;
- 3) други подаци до којих банка дође у пословању с клијентима.

Банкарском тајном не сматрају се:

- 1) јавни подаци и подаци који су заинтересованим лицима са оправданим интересом доступни из других извора;
- 2) консолидовани подаци на основу којих се не открива идентитет појединачног клијента;
- 3) подаци о акционарима банке и висини њиховог учешћа у акционарском капиталу банке, као и подаци о другим лицима са учешћем у банци и подаци о том учешћу, без обзира на то да ли су они клијенти банке;
- 4) подаци који се односе на уредност испуњавања обавеза клијента према банци.

Банка и чланови њених органа, акционари и запослени у банци, као и спољни ревизор банке и друга лица која због природе посла који обављају имају приступ подацима који представљају банкарску тајну не могу те податке саопштавати трећим лицима ни користити их противно интересу банке и њених клијената, нити могу трећим лицима омогућити приступ тим подацима.

3.6.2. Банка може податке о клијенту који се сматрају банкарском тајном саопштити трећим лицима само уз писмено одобрење тог клијента, осим ако законом није друкчије прописано.

Обавеза чувања банкарске тајне не постоји ако се подаци саопштавају:

- 1) на основу одлуке или захтева надлежног суда;
- 2) за потребе министарства надлежног за унутрашње послове, органа надлежног за борбу против организованог криминала и органа надлежног за спречавање прања новца, у складу с прописима;
- 3) у вези са имовинским поступком, а на основу захтева стараоца имовине или конзуларних представништава страних држава, после подношења писмених докумената којима се доказује оправдани интерес ових лица;

- 4) у вези са извршењем надлежног органа на имовини клијента банке;
- 5) регулаторним телима у Републици Србији ради обављања послова из њихове надлежности;
- 6) лицу које су банке основале ради прикупљања података о укупном износу, врсти и ажурности у испуњавању обавеза физичких и правних лица клијената банака;
- 7) надлежном органу у вези с вршењем контроле обављања платног промета код правних и физичких лица која обављају делатност, у складу с прописима којима се уређује платни промет;
- 8) пореској управи, у складу с прописима којима се уређују послови из њене надлежности;
- 9) органу надлежном за контролу девизног пословања;
- 10) на захтев организације за осигурање депозита, у складу са законом којим се уређује осигурање депозита;
- 11) страном регулаторном телу под условима предвиђеним споразумом о сарадњи закљученим између тог тела и Народне банке Србије.

Банка има право да податке који представљају банкарску тајну саопшти јавном тужиоцу и судовима, односно другим органима који врше јавноправна овлашћења искључиво ради заштите својих права, у складу са законом.

3.7. Заштита података о личности

3.7.1. У складу са Законом о заштити података о личности, Српска банка а.д. приликом прикупљања и обраде података о личности примењује поступке који обезбеђују заштиту основних права и слобода физичких лица, а посебно њиховог права на заштиту података о личности. Податак о личности је сваки податак који се односи на физичко лице чији је идентитет одређен или одредив, непосредно или посредно, посебно на основу ознаке идентитета, као што је име или идентификациони број или једног односно више обележја његовог идентитета.

Банка пре прикупљања података о личности уручује Клијентима информације о обради података о личности, као и о начину оставаривању права у складу са Законом о заштити података о личности, те их упознаје са Политиком заштите података о личности која је доступна у експозитури и на интернет презентацији Банке.

Политика заштите података о личности Српске банке а.д. Београд утврђује основна начела обраде података о личности које примењује Банка, правила прикупљања, обраде и заштите података о личности, као и начин остваривања права лица на које се подаци односе, у складу са Законом о заштити података о личности, другим прописима, најбољом праксом и међународно прихваћеним стандардима.

Политика се примењује на све обраде података о личности физичких лица и то клијената, законских заступника и других овлашћених лица пословних партнера и других лица са којима Банка остварује пословну сарадњу, односно чије податке о личности прикупља.

Како би Банка била у могућности да пружи услугу или да обезбеди остваривање права, потребно је да у складу са законским прописима, прикупи и обрађује минималну количину података неопходну за квалитетно пружање појединих услуга или остваривање права. Из наведених разлога, уколико лице одбије да достави тражене

податке, Банка неће бити у могућности да пружи тражену услугу или омогући остваривање одређеног права.

Податаке о личности, податке о задужености код Банке и уредности измирења тих обавеза, као и друге податке који се сматрају банкарском тајном, Банка може доставити својим органима управљања, акционарима и запосленима у Банци, спољном ревизору Банке, Народној банци Србије, Кредитном бироу Удружења банака Србије, другим надлежним органима којима је Банка у складу са прописима дужна да достави те податке, као и трећим лицима којима је поверено вршење активности у име и за рачун Банке и када је то неопходно у циљу реализације пословних односа у ком случају се са тим лицима закључује споразум о поверљивости.

3.7.2. У складу са природом, обимом и сврхом обраде, као и вероватноћом наступања ризика и ниво ризика за права и слободе физичких лица који произилазе из обраде, Банка примењује одговарајуће техничке, организационе и кадровске мере које нарочито обухватају:

- способност обезбеђивања трајне поверљивости, интегритета, расположивости и отпорности система и услуга обраде;
- примену неопходних механизма заштите у току обраде, како би се испунили услови за обраду прописани законом и заштитила права и слободе лица на која се подаци односе,
- поступак редовног тестирања, оцењивања и процењивања делотворности техничких, организационих и кадровских мера безбедности обраде.

3.8. Обавезе, одговорности и права Клијента

3.8.1. Клијент је обавезан да, пре закључења уговора са Банком, пажљиво прочита Опште услове пословања, услове Уговора или анекса уговора којим се регулише пословни однос.

Клијент има право на информације о стању његовог рачуна, задужењу, депозиту и друге информације који се тичу пословног односа са Банком.

3.8.2. Клијент је обавезан да у року од 3 дана у складу са прописима, писмено обавести Банку и достави документацију о свим статусним променама, променама имена, назива, седишта, адресе, броја телефона, е mail-а, о издавању новог личног документа Клијента, о промени печата (само у случају да се Клијент Предузетник определио да користи печат за оверу документације), прекида обављања пословних активности, о губитку, уништењу или оштећењу имовине која представља инструменат обезбеђења и сл.

Клијент је обавезан да у року од 3 дана, у складу са прописима без одлагања обавести Банку и о промени других елемената који су битни за измирење његових обавеза према Банци, као што су промена запослења, губитак запослења, смањење или губитак прихода и др.

У супротном Клијент сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Клијенту могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке. Уколико обавештење Банке не буде уручено због промене адресе, сматраће се да је уредно уручено, ако је упућено на последњу адресу коју је Клијент доставио Банци.

Клијент је дужан да током трајања свог пословног односа са Банком по било ком основу, доставља Банци, у складу са Уговором или на писани захтев Банке, у уговором утврђеном или дописом остављеном року, допунске податке и документацију који су од значаја или могу бити од утицаја на пословни однос.

3.8.3. Клијент Предузетник није дужан да употребљава печат за оверу докумената који је дужан да достави Банци у складу са овим општим условима, осим уколико на писмени захтев Клијента није изричито уговорено да је Банка дужна да одбије достављени документ који није оверен печатом. Уколико Клијент жели да накнадно промени првобитно уговорен начин неупотребе/употребе печата, клијент о томе Банку обавештава подношењем писаног Захтева за неупотребу/употребу печата.

3.8.4. Клијент у складу са релевантним законима, у зависности од природе посла, Аката Банке и закљученог Уговора, доставља Банци документацију:

- у оригиналу или фотокопији, са или без овере од стране надлежног органа да је фотокопија верна оригиналу,
- са овереним преводом на српски језик који је извршен од стране овлашћеног судског тумача (за исправе и обавештења на страном језику),
- са овером „APOSTILLE“ или другом потврдом о валидности исте у случају да се ради о страном језику, у зависности од земље порекла достављене исправе.

3.9. Право на одустанак од Уговора

3.9.1. Клијент има право на одустанак од закљученог уговора о кредитном производу (кредиту, кредитној картици и дозвољеном прекорачењу по динарском платном 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.

3.9.2. У случају одустанка Клијент враћа Банци главницу и камату за време коришћења кредита најкасније 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 чему ће Клијент бити упознат пре закључења уговорног односа.

3.10. Камате и накнаде

3.10.1. Банка уговара, обрачунава, плаћа и наплаћује камате у складу са Актима Банке.

Каматне стопе се исказују на месечном и годишњем нивоу. Каматна стопа се дефинише Уговором између Банке и Клијента. Приликом обрачуна камате може се применити 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 истоврсних понуда других банака.

- 3.10.2. 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. Уз обавештење код уговора о кредиту доставља Клијенту и измењени план отплате кредита. Обавеза обавештавања постоји и у случају измене променљивих елемената накнаде.

Накнаде за пружање услуга су утврђене Тарифом накнада, које су саставни део Општих услова. Тарифа накнада се објављују на видном месту у пословним просторијама у којима се нуде услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке.

- 3.10.3. Накнаде могу бити фиксне или променљиве, у складу са Тарифом накнада. Банка ће накнаде наплаћивати у висини и роковима утврђеним Тарифом накнада Банке и Уговором са Клијентом.

Банка обавештава Клијента о промени номиналне каматне стопе, критеријума за индексирање/ревалоризацију, накнада и других трошкова, који су уговорени као променљиви најкасније у року од 15 дана пре почетка њихове примене. Банка обавештава Клијента о датуму почетка примене промене и разлоге који су довели до те промене.

За обавештавање Клијента, Банка користи податке које је Клијент навео код заснивања уговорног односа, односно у току пословне сарадње. Клијент је одговоран за тачност свих података датих Банци и обавезан је да пријави сваку промену тих података.

Обавештавање се врши на најмање један од следећих начина: писаним обавештењем путем поште на адресу Клијента, e-mail-a, SMS поруке.

Поред наведених начина, Банка обавештавање врши и на својој званичној интернет презентацији и оглашавањем у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Клијентима.

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

3.11. Престанак пословних односа

3.11.1. Клијент и Банка, као уговорне стране, могу независно у било ком моменту раскинути међусобни пословни однос, осим када је другачије уговорено, односно предвиђено прописима.

Правно дејство раскида наступа одмах, осим ако је другачије уговорено између Клијента и Банке или предвиђено овим Општим условима пословања или релевантним законима и другим прописима.

3.11.2. Клијент може у сваком тренутку једнострано раскинути пословни однос, подношењем захтева за раскид у писаној форми, са отказним роком од 30 дана, од дана пријема захтева од стране Банке, осим ако Уговором није одређен краћи отказни рок. Клијент је дужан да претходно измири све обавезе из пословног односа према Банци до истека отказног рока.

3.11.3. Банка може једнострано раскинути уговор без отказног рока, у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма и другим законима, у следећим случајевима:

- уколико Клијент банкарске производе користи за недозвољене послове или у циљу било које друге злоупотребе,
- уколико је Клијент при склапању Уговора Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне за правилно и законито отварање и вођење рачуна, односно за правилно и законито пружање услуге,
- уколико Клијент на захтев Банке не достави податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента, односно уколико се утврди да се Клијент налази на званичним санкционим листама Републике Србије (Листа означених лица) и међународних организација.

Банка може једнострано раскинути уговор када Клијент:

- не испуњава обавезе које представљају битан елемент појединачно закљученог Уговора за производ који је у понуди Банке, као и
- у другим случајевима предвиђеним позитивним прописима, на начин и под условима дефинисаним уговором.

У случају раскида пословног односа, Банка ће обавестити Клијента о раскиду, осим уколико је то забрањено прописима и то достављањем обавештења у писаној форми или другом трајном носачу података, на адресу Клијента која је наведена у Уговору, односно на адресу о којој је Клијент накнадно обавестио Банку у складу са обавезом из Уговора, а све обавезе Клијента по закљученом Уговору од овог тренутка сматраће се доспелим.

Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 1. ове тачке ступају на снагу моментом утврђивања једног од тих услова. Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 2. ове тачке ступају на снагу од дана уручења писаног обавештења на адресу Клијента која је Банци позната, односно од дана покушаја уручења на последњу адресу која је Банци позната у случају немогућности уручења обавештења због промене адресе Клијента.

Након раскида пословних односа између Банке и Клијента и под условом потпуног измирења свих обавеза Клијента према Банци, преостала средства на било ком рачуну

Клијента стављају се на располагање Клијенту, односно ако Клијент престане да постоји као правни субјект средства се преносе на рачун правног следбеника или на посебан рачун Банке за средства која се не користе, до добијања инструкције о рачуну на који ће се та средства пренети. У овом смислу, Клијент је нарочито у обавези да ослободи Банку од свих обавеза преузетих у његово име и/или за његов рачун или по његовим инструкцијама, а у мери у којој то није могуће, да пружи одговарајуће обезбеђење, у форми и садржају прихватљивим за Банку, на име уредног измирења тих обавеза

3.12. Остали стандардни услови пословања

- 3.12.1. Клијент је сагласан да је Банка овлашћена да, све неопходне информације које се односе на Клијента пружи НБС, спољном ревизору Банке, као и да се сви ти подаци могу достављати и чувати у Кредитном бироу Удружења банака Србије.
- 3.12.2. Посебни услови и правила се примењују на специфичне врсте банкарских послова, нпр. за реулисање односа приликом отварања документарних акредитива – Једнообразна правила и обичаји за документарне акредитиве Међународне трговинске коморе у Паризу, за наплате – Једнообразна правила за наплате, за одобравање кредита из међународних кредитних линија, итд.

4. БАНКАРСКИ ПРОИЗВОДИ

4.1. Депозити

- 4.1.1. Под депозитима се подразумевају новчана средстава која Клијент депонују на основу Уговора.

Депозит може бити у динарима и у девизама, а са становишта врсте депозита могу бити депозит по виђењу и орочени депозит.

- 4.1.2. **Депозити по виђењу и орочени депозити**

Временски период на који Банка прима депозите одређује се Уговором. Депозити по виђењу су депозити без временског одређења.

Депозитом по виђењу Клијент располаже неограничено до износа депозита.

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

Орочени депозити које је Банка примила од Клијената пре објављивања ових Општих услова пословања се реализују под условима који су утврђени закљученим Уговорима, до истека Уговора или раскида Уговора.

Банка може у складу са својом пословном политиком и Актима Банке, донети одлуку да не прима нове орочене депозите од Клијената Банке.

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.

У складу са Уговорима закљученим пре примене ових Општих услова пословања, уколико Клијент у уговореном року не подигне орочени депозит, а Уговором је предвиђена могућност аутоматског 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. Клијент има право да Уговор раскине у року од 30 дана од дана тог обавештења, и то без накнаде и уз камату уговорену за истекли орочени период.

- 4.1.4. 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 и USD.

- 4.1.5. Каматна стопа (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.

- 4.1.6. Банка у складу са Законом о осигурању депозита, осигурава депозите Клијената и износ осигураног депозита је до 50.000 EUR по Клијенту.

4.2. Трансакциони рачуни

- 4.2.1. Услуге отварања, вођења и гашења платног рачуна су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за отварање, вођење и гашење платних рачуна физичких лица.

4.3. Кредитни производи

- 4.3.1. Банка одобрава Клијенту – Предузетнику кредитне производе у складу са својом пословном политиком и Актима Банке. Услови коришћења кредитних производа регулишу се Уговором.

Банка одобрава Клијенту - Физичком лицу кредитне производе у динарима без валутне

клаузуле и то:

- Краткорочне и дугорочне готовинске кредите;
- Краткорочне и дугорочне потрошачке кредите;
- Краткорочне и дугорочне кредите за рефинансирање;
- Дозвољено прекорачење по динарском платном рачуну;
- Кредитне картице.

4.3.2. На депозите који се уплаћују на депозитне рачуне као средство обезбеђења по кредитима, Банка не плаћа камату, осим уколико се дугачије не уговори. Валута у којој се депонују средства обезбеђења по кредитима је RSD и 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.

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 - Физичким лицем уговара фиксну номиналну каматну стопу. У случају доцње по кредитима Банка примењује законску затезну камату, односно уговорену камату уколико је она већа од законске затезне камате.

Банка је дужна да шестомосечно достави Клијенту обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту. Обавештење садржи податке о висини главнице, камата, накнада и др., изражених појединачно, као и податке о укупном стању дуга на одређен дан.

Банка је дужна да Клијента, односно даваоца средства обезбеђења писмено обавести о томе да је клијент измирио своје обавезе по одређеном уговору, у року од 30 дана од дана измирења те обавезе.

4.3.3. У случају дозвољеног прекорачења рачуна, Банка је дужна да најмање једном месечно достави Клијенту без накнаде, обавештење – извод о свим променама на његовом рачуну, а дужна је да то обавештење достави без одлагања на захтев корисника, уз право на накнаду.

У случају знатног недозвољеног прекорачења рачуна које траје дуже од месец дана, Банка је дужна да без одлагања, обавести Клијента о износу прекорачења, каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења, накнадама, трошковима и уговореним казнама.

4.4. Инструменти обезбеђења по кредитима

4.4.1. Клијент је дужан да, у складу са закљученим уговором, Банци достави један или више инструмената 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 Клијената 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 или динарског 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.

- 4.4.2. Клијент, односно давалац средстава обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза Клијента према Банци по одређеном уговору, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том Уговору, укључујући и средства обезбеђења која су уписана у одговарајући регистар, и то у року од 30 дана од достављања одговарајућег обавештења од стране Банке. Уколико клијент, односно давалац средстава обезбеђења, не преузме средства обезбеђења (менице) у наведеном року Банка има право да изврши њихово уништавање у складу са интерним актима Банке.

4.5. Превремена отплата кредита

- 4.5.1. 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.
- 4.5.2. 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.

4.6. Уступање потраживања

- 4.6.1. 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 другој банци.

- 4.6.2. У случају уступања потраживања Клијент задржава сва права која су уговорена, као и

право истицања приговора према другој банци које је имао и према Банци, а друга банка не може Клијента довести у неповољнији положај од положаја који би имао да то потраживање није пренето и Клијент због тога не може бити изложен додатним трошковима.

4.7. Остале банкарске услуге и активности

Банка обавља мењачке послове, послове издавања сефова и друге послове који су стандардни у банкарском пословању.

Банка као комисионар обавља комисионе послове, на основу претходно закљученог уговора о комисиону и закона који уређује облигационе односе.

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.

5. КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ КЛИЈЕНТА И БАНКЕ

- 5.1. Свака писана документација достављена Банци сматра се примљеном од датума евидентирања пријема на начин предвиђен актима Банке.

Клијент и Банка у захтеву за успостављање пословног односа и Уговору одређују начин и средство међусобне комуникације (пошта, факс, e-mail, SMS порука, на папиру или другом трајном носачу података). Информације и обавештења од стране Банке према Клијенту се упућује на последњу познату адресу пребивалшта, боравишта, седишта, односно телефонски број, факс и/или електронску адресу, пријављену Банци од стране Клијента у моменту успостављања пословног односа, односно у току пословне сарадње и сматрају се примљеном од стране Клијента моментом упућивања на исте и то:

- ако је послата путем факса - на дан када је факс послат Клијенту што се доказује потврдом о пријему са факс апарата,
- ако је послата електронском поштом - на дан када је електронска порука послата, што се доказује копијом послате електронске поште,
- ако је послата СМС порука – на дан када је СМС порука послата, што се доказује одговарајућим електронским записом,
- ако је послата путем курирске службе - по истеку уобичајеног времена неопходног за курирско достављање што се доказује потврдом курирске службе,
- ако је послата поштом - по истеку уобичајеног времена неопходног за приспеће пошиљке, укључујући и слање пошиљки на адресу трећег лица опуномоћеног за пријем кореспонденције у име Клијента, а у складу са изричитом писаном изјавом Клијента предатој Банци у том смислу, што се доказује уписом пошиљке у књигу излазне поште,
- други документ предвиђен релевантним прописима који регулишу начин достављања.

- 5.2. У случају да Клијент не пријави Банци промену адресу седишта, односно телефонски број, факс и/или електронску адресу, односно у другим случајевима који су изван оквира успостављених одредбама ове тачке Општих услова пословања, Банка неће сносити одговорност за неуручивање информација и обавештења Клијенту, штету,

губитке или било које друге последице које су Клијент или трећа страна тим поводом претрпели.

- 5.3. Банка може прихватити налог од Клијента посредством телефона, факса или електронске поште, а у складу са важећим законским прописима и Уговором.

Банка може пре поступања по таквом налогу, као меру предострожности, захтевати о трошку Клијента потврду посредством телефона, факса или електронске поште, а у зависности од природе случаја.

Банка неће сносити одговорност за губитке или штету нанету Клијенту или било којем трећем лицу проузроковане у вези са налогом примљеним посредством телефона, факса или електронске поште.

Налози дати посредством телефона, факса или електронске поште као и други облици комуникације примљени или послати од стране Банке морају накнадно бити потврђени и писменим путем уколико је то предвиђено релевантним законима и Уговором.

Чекове и менице, осим ако није другачије предвиђено Клијентовим инструкцијама, Банка ће слати неосигураном препорученом поштом.

Банка не преузима никакву обавезу или одговорност за грешке у превођењу или тумачењу техничких термина и могу пренети одредбе акредитива/гаранција без њиховог превођења.

Ако Банка користи услуге друге банке да би спровела инструкције Клијента (налогодавца) чини то за рачун и на ризик тог Клијента.

Банка не преузима никакву обавезу или одговорност у случају да инструкције које је пренела другој банци не буду спроведене, чак ако је сама преузела иницијативу у избору те друге банке.

Клијент (налогодавац) ће бити обавезан и одговоран да обештети Банку за све обавезе и одговорности које наметну страни закони и обичаји.

- 5.4. Клијент је сагасан да Банка може на његову адресу, телефон и е mail достављати обавештења о својим активностима, производима и услугама које нуди.

6. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР

- 6.1. Клијент 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.

Приговор на рад Банке може поднети Клијент, у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Приговор се подноси Банци у писаној форми – у пословним просторијама Банке, поштом, преко званичне интернет презентације Банке (на насловној страни, у делу „приговори“, путем форме за подношење приговора) или електронском поштом (на адресу: prigovori@srpskabanka.rs). Код услуга које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, Банка ће у складу са прописима Клијенту омогућити да

приговор поднесе на исти начин.

Приговор треба да садржи податке Клијента из којих се несумњиво може утврдити однос са Банком на коју се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора. Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим Клијент овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

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 Клијента у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.

- 6.2. У случају да Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије – Сектору за заштиту корисника финансијских услуга, у писаној форми и то поштом (на адресу: Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације Народне банке Србије (на почетној страни презентације).

Притужбу на рад Банке може поднети Клијент, у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за давање одговора.

Народна банка Србије 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 Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе.

Ако Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор постоји могућност да се спорни однос са Банком реши у поступку посредовања који се спроводи у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

- 6.3. Поред Клијента описана права на подношење приговора и притужбе има и давалац средстава обезбеђења.
- 6.4. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.
- 6.5. Банка је у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима, као и на званичној интернет презентацији Банке истакла обавештење о начину подношења приговора, поступању Банке по поднетом приговору и о могућности подношења притужбе Народној банци Србије.

7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

- 7.1. **Измене Општих услова пословања** - Банка задржава право да врши измену и допуну Општих услова пословања. Банка на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на својој званичној интернет презентацији објављује Опште услове пословања и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене, осим ако прописима није утврђено другачије, без обавезе обавештавања Клијента на други начин.
- 7.2. **Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Клијента и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Клијентом, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, спор ће решавати надлежни суд на чијем се подручију налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.
- 7.3. **Примена права** – На све односе који нису уређени овим општим условима примењују се одредбе закона који уређују платне услуге, заштиту корисника финансијских услуга, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије. За све евентуалне спорове између Клијента и Банке меродавно је право Републике Србије, осим ако се уговором другачије не одреди.
- 7.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 30.01.2020. године.