

ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД СА ПРАВНИМ ЛИЦИМА

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд са правним лицима
Тип документа:	Остало
Издање документа:	4.0.
Ознака документа:	СБ-ОСТ-004
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 3.4.) и одлуком Народне банке Србије којом се регулише право на подношење приговора и притужбе клијената правних лица (тачка 6.). Такође су прецизирани услови за престанак пословног односа између клијента и Банке (тачка 3.6.) 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. - 14.06.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.8.2015
1.1.	15.6.2017. - 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 ПРАВНА ЛИЦА.....	5
3.1. Примена Општих услова пословања.....	5
3.2. Обавезе, одговорности и права Банке.....	5
3.3. Обавеза чувања банкарске тајне.....	6
3.4. Заштита података о личности	7
3.5. Обавезе, одговорности и права Клијента.....	8
3.6. Престанак пословних односа	9
3.7. Остали стандардни услови пословања.....	11
4. БАНКАРСКЕ УСЛУГЕ.....	11
4.1. Депозити	11
4.2. Пласмани.....	12
4.3. Остале банкарске услуге.....	14
4.4. Камате и накнаде.....	15
5. КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ КЛИЈЕНТА И БАНКЕ.....	16
6. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР.....	18
7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	19

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. Београд са правним лицима;
- 1.3. **Акти Банке** – сви документи и одлуке које 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, Термински план итд.);
- 1.4. **Клијент**- правно лице, привредно друштво, јавна институција и други облик организовања чије је оснивање регистровано код надлежног органа или је основано законом;
- 1.5. **Уговор** – Уговор је писани споразум којим се регулише пословни однос у складу са законом, другим прописима и Актима Банке;
- 1.6. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за правна лица.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

- 2.1. Општим условима пословања утврђују се:
 - општи услови за успостављање односа између Клијента и Банке,
 - стандардни услови пословања Банке, који се примењују на Клијенте Банке,
 - поступци комуникације између Клијента и Банке.

Сврха Општих услова пословања је упознавање Клијента 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 правно лице - резидент и нерезидент, које користи или је користило услуге Банке, или лице које се обратило Банци ради коришћења услуга и које је Банка као такво идентификовала.

- 2.2. Банка је посебним актима утврдила посебне 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.
- 2.3. Ови општи услови пословања се примењују на све успостављене односе са Клијентом. У случају неусклађености између одредби Уговора који је закључен са Клијентом, Општих услова пословања и Аката Банке, примењују се одредбе Уговора, затим Акта Банке и на крају Општи услови пословања.

3. СТАНДАРДНИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА БАНКЕ КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ НА ПРАВНА ЛИЦА

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 који изражава 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. Обавезе, одговорности и права Банке

- 3.2.1. Банка у испуњавању обавеза које проистичу из њеног пословања поступа са дужном пажњом у складу са прописима, Актима Банке и Уговором.

Банка, редовним извештавањем, као и на захтев Клијента, обезбеђује информације о

стању његовог кредита, односно депозитног рачуна, као и друге информације из пословног односа између Клијента и Банке.

3.2.2. 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.

3.2.3. Банка има обавезу да у складу са релевантним законом спроводи принудно извршење на 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.

3.3. Обавеза чувања банкарске тајне

3.3.1. Банка се у свом пословању придржава обавезе чувања банкарске тајне у складу са законом и Актима Банке.

Банкарска тајна је пословна тајна под којом се сматра нарочито:

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

3.3.2. Банка може податке о клијенту који се сматрају банкарском тајном саопштити трећим лицима само уз писмено одобрење тог клијента, осим 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 истражном судији, јавном тужиоцу и судовима, односно другим органима који врше јавноправна овлашћења искључиво ради заштите својих права, у складу са законом.

3.4. Заштита података о личности

3.4.1. 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 одређених 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.

3.4.2. 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.

3.5. Обавезе, одговорности и права Клијента

3.5.1. 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.

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

Клијент је обавезан да без одлагања обавести Банку и о промени других елемената који су битни за измирење његових обавеза према Банци.

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.

3.5.3. Клијент није дужан да употребљава печат за оверу докумената који је дужан да достави Банци у складу са овим општим условима, осим уколико на писани захтав 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 обавештава Банку подношењем писаног Захтева за неупотребу/употребу печата.

3.5.4. 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.

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.

3.5.5. У случају да Банка има потраживања према Клијенту из било ког уговорног односа са Банком, Клијент је прихватањем ових општих услова сагласан да Банка у случају да Клијент не испуни обавезе из било ког уговореног односа наплати доспели износ увећан за износ затезне камате са свих Клијентових рачуна у Банци, односно из свих средстава Клијента.

Ако Банка врши наплату са Рачуна Клијента сагласно претходном ставу, а на Рачуну нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на Рачуну Клијента у складу с Актима Банке.

3.6. Престанак пословних односа

3.6.1. Клијент и Банка, као уговорне стране, могу 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.

3.6.2. 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 обавезан да претходно измири све обавезе из пословног односа према Банци до истека отказног рока.

3.6.3. Банка је дужна да једнострано раскине 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 у противправне сврхе,
- уколико је Клијент при закључењу Уговора Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне 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 уговорни однос 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 у року који је дефинисан обавештењем Банке о отказу, који се рачуна од дана уручења писаног обавештења на адресу Клијента која је Банци позната, односно од дана покушаја уручења у случају немогућности уручења обавештења на последњу адресу која је Банци позната због промене адресе Клијента.

Наведене одредбе које се примењују на раскид пословног односа између Банке и Клијента сходно се примењују и на делимичан раскид пословног односа између Банке и Клијента.

3.6.4. 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.

3.7. Остали стандардни услови пословања

- 3.7.1. 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.
- 3.7.2. Посебни услови и правила се примењују на специфичне врсте банкарских послова, нпр. за регулисање 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. БАНКАРСКЕ УСЛУГЕ

4.1. Депозити

- 4.1.1. Новчани депозит је износ новчаних средстава која Клијент на основу уговора депонује код Банке на одређени период за који Банка на та средства обрачунава камату по уговореној стопи, ако је камата Уговором предвиђена.

4.1.2. Врсте депозита:

- депозити у динарима, депозити у динарима са валутном клаузулом и депозити у девизама,
- трансакциони, по виђењу и орочени депозити.

Орочени депозити могу бити краткорочни и дугорочни, са отказним роком и без отказног рока, депозити са наменом и без намене.

Банка задржава право, да у складу са Актима Банке прописује минималне износе ороченог депозита, каматне стопе, периоде орочавања и остале услове.

Услови депоновања новчаних средстава, међусобна права и обавезе Клијента и Банке уређују се уговором о депозиту. Банка може, у зависности од статуса Клијента, врсте, намене, висине депозита и рока уговорати различите услове депоновања новчаних средстава.

Трајање ороченог депозита, тј. датум почетка и престанка, одређује се Уговором.

- 4.1.3. **Располагање депозитом** - Клијент нема право располагања депонованим средствима током трајања орочења депозита.

Орочени депозит престаје истеком периода орочења или на захтев Клијента за раскидом Уговора, а у складу са одредбама уговора о депоновању новчаних средстава.

Клијент може повући средства депозита делимично или у потпуности и пре истека рока орочења, уколико је то Уговором предвиђено, уз писмени захтев поднет у уговореном року пре повлачења средстава, при чему се начин обрачуна камате у том случају регулише у складу са Уговором.

Клијент може, приликом закључења уговора о ороченом депозиту, изабрати опцију аутоматског продужавања депозита, што значи да ће Банка на дан истека орочења депозита, исти аутоматски продужити на исти период. Услови аутоматског продужења депозита регулишу се уговором о депоновању новчаних средстава.

- 4.1.4. **Осигурање депозита** – Банка врши осигурање депозита Клијента, код Агенције за осигурање депозита, а у складу са Законом о осигурању депозита.

4.2. Пласмани

- 4.2.1. Под пласманима Банке сматрају се кредити, издавање гаранција, авала и других облика јемстава, акредитиви, есконт хартија од вредности, факторинг послови (откуп потраживања), пласмани у хартије од вредности и други послови са клијентима, на основу Уговора закључених у складу са законом и Акатима Банке.

- 4.2.2. Банка одобрава пласмане Клијентима на основу њиховог писаног захтева, уз доследну примену банкарских стандарда и добре пословне праксе. У циљу процене кредитне способности, Клијент је у обавези да достави Банци и документацију прописану законом и Актима Банке при иницијалном подношењу захтева као да и током целог периода коришћења кредита и других пласмана обезбеди ажурне податке.

Услови одобравања (износ кредита, начин отплате, одређивање висине номиналне каматне стопе и метод обрачуна камате, висина накнада и других трошкова, висина камате која се примењује у периоду доцње и други услови и критеријуми) код кредита које Банка одобрава из међународних кредитних линија или у заједничким пословима кредитирања са другим банкама, правним лицима или државним институцијама, дефинишу се у складу са уговором који је Банка потписала са другим учесницима у кредитном послу.

- 4.2.3. Банка отвара акредитив/издаје гаранције на основу Клијентовог налога за отварање акредитива/издавање гаранције, који садржи печат (само у случају да се Клијент определио да кориснит печат за оверу документације) и потпис овлашћеног лица, а у складу са важећом законском регулативом и Актима Банке који регулишу отварање ностро акредитива/издавања ностро гаранција, уз доставу неопходне документације у складу са захтевом Банке. Банка врши авизирање лоро гаранција за своје Клијенте.

- 4.2.4. Податке о укупној задужености Клијента од Кредитног бироа Удружења банака Србије, Банка обезбеђује уз писмену сагласност Клијента ради процене реалне могућности Клијента да се даље задужује а да то не угрози његово финансијско стање.

- 4.2.5. Уговором о кредиту, односно о другом пласману, утврђују се услови коришћења и враћања кредита, односно других пласмана.

Банка може вршити контролу наменског коришћења одобреног кредита и спровођење осталих обавеза из Уговора од стране Клијента, на начин и по поступку утврђен прописима и Актима Банке.

4.2.6. Врсте кредита:

- кредит у динарима, кредит у динарима са валутном клаузулом (EUR и USD) и кредит у иностраној валути за плаћање увоза робе и услуга из иностранства,
- краткорочни кредит (са роком отплате до 12 месеци) и дугорочни кредит (са роком отплате преко 12 месеци),
- over draft кредит (дозвољено прекорачење).

Закључењем Уговора о кредиту уз испуњење услова предвиђених уговором, Банка се обавезује да на рачун Клијента пренесе или стави на располагање уговорени износ средстава на одређени период, за које време Банка на та средства обрачунава и наплаћује од Клијента камату по уговореној стопи.

Банка може, у зависности од претходне сарадње са Клијентом, статуса Клијента, врсте, намене, висине пласмана и рока, уговорати различите услове под којима одобрава пласмане.

Банка може у складу са Уговором о overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу) закљученим са Клијентом извршавати плаћања и када на рачуну платиоца нема довољно средстава. Банка може одобрити и ставити на располагање Клијенту у одређеном временском периоду новчана средства у износу сагласно својој пословној политици пласмана и оценом кредитне способности Клијента и другим подацима (промет рачуна и др.).

Банка ће Клијента на уговорени начин обавештавати о стању на рачуну о износима и доспећима дозвољеног прекорачења, каматама, накнадама и другим подацима како је то одређено посебним прописима, Уговором overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу) или другим Актима Банке.

Клијент не сме обављати трансакције и преузимати обавезе изнад укупног стања средстава на текућем рачуну и дозвољеног прекорачења. Такве платне трансакције Банка неће извршавати и предузеће мере које јој стоје на располагању у случају да је Корисник у недозвољеном прекорачењу (о року доспећа није обезбедио довољан износ средстава).

4.2.7. Валутна клаузула – Ради заштите вредности својих динарских пласмана у случају инфлаторних поремећаја на тржишту Банка примењује индексацију (валутну клаузулу).

За кредите који се Клијентима одобравају са валутном клаузулом, код пуштања и отплате кредита Банка сагласно уговорним одредбама примењује одговарајућу курсну листу (курсна листа Банке, курсна листа НБС).

Курсна листа Банке је доступна Клијентима у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке и она се примењује без предходног обавештавања Клијената.

4.2.8. Инструменти обезбеђења – Клијент је дужан да, у складу са закљученим Уговором, Банци достави инструменте обезбеђења наплате потраживања Банке. Средство обезбеђења наплате потраживања Банке према Клијенту може обезбедити и треће лице (давалац средстава обезбеђења), у складу са закљученим Уговором.

Банка има право да од Клијента захтева да обезбеди додатне инструменте обезбеђења за све постојеће обавезе које има према Банци, а у облику и са садржином

задовољавајућом за Банку, уколико је то предвиђено Уговором и уколико су се за то стекли услови.

Уколико Клијент не испуни своје обавезе у уговореном року и/или не достави захтевано средство обезбеђења односно повећање/замену истог, Банка је овлашћена да приступи реализацији наплате из било којег средства обезбеђења у сагласности са релевантним законским прописима.

У случају да је измирење одређеног потраживања обезбеђено са више средстава обезбеђења пружених од стране Клијента или даваоца средства обезбеђења, Банка је овлашћена да приликом реализације врши избор у смислу редоследа.

Банка може у интересу ефикасније наплате својих потраживања, а без обзира на то што се у њеном поседу налазе одређена средства обезбеђења, претходно покушати намирење својих потраживања договором са Клијентом или закључењем одговарајућег поравнања.

У складу са релевантним законима и прописима, Банка није дужна да обавести Клијента, односно даваоца средстава обезбеђења о својој намери да приступи реализацији одређеног средства обезбеђења.

У случају неиспуњавања обавеза које проистичу из пословног односа између Клијента и Банке, а посебно у случају поступка ликвидације и/или стечајног поступка против Клијента, све обавезе Клијента ће се сматрати тренутно доспелим.

Све трошкове проистекле у вези са прибављањем, администрацијом и реализацијом средстава обезбеђења потраживања или трошкове настале услед наплате од дужника (нпр. трошкови процене, трошкови складишта, надзора, премије осигурања, трошкови мирења, правног поступка и сл.) сноси Клијент и исте ће Банка наплатити на терет рачуна Клијента.

Клијент, односно давалац средства 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 средства обезбеђења, не преузме средства обезбеђења (менице) у наведеном року Банка има право да изврши њихово уништавање у складу са интерним актима Банке.

4.2.9. **Превремена отплата** – Клијент може отплатити кредит пре истека рока отплате, у складу са Уговором.

4.3. Остале банкарске услуге

4.3.1. Услуге отварања, вођења и гашења рачуна Клијента код Банке су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за отварање, вођење и гашење платних рачуна правних лица.

Услуге извршења једнократних платних трансакција Клијента код Банке су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за извршење једнократних платних трансакција.

Услуге издавања платних картица су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за издавање и коришћење пословних дебитних платних картица за правна лица и предузетнике.

- 4.3.2. Банка обавља мењачке послове, послове издавања сефова и друге послове који су стандардни у банкарском пословању.
- 4.3.3. Банка као комисионар обавља комисионе послове, на основу претходно закљученог уговора о комисиону и закона који уређује облигационе односе.

4.4. Камате и накнаде

- 4.4.1. Банка по депозитним, кредитним и другим пословима са Клијентима уговара, обрачунава, плаћа и наплаћује камате и накнаде утврђене Актима Банке.

Висина, променљивост и период на који се односи цена услуга Банке, метод, динамика и рокови обрачуна као и динамика и рокови наплате камате и накнада утврђују се Уговором. Уговором се утврђује обрачун затезне камате за неблаговремено измирење обавеза и други трошкови као што је и валутна клаузула.

Обрачуната камата и накнаде доспевају за плаћање даном обрачуна, односно у року који је уговорен.

- 4.4.2. **Номинална каматна стопа:**

- може бити фиксна или променљива за период трајања уговореног пословног односа,
- обрачунава се конформним или пропорционалним методом обрачуна, који се дефинише Уговором,
- исказује се у процентима са два децимална места на годишњем или месечном нивоу. Годишња каматна стопа подразумева период од 360 или 365/366 календарских дана, а месечна период од календарског броја дана у месецу или период од 30 дана у месецу.

Висина појединачних каматних стопа утврђује се Актима Банке.

Банка, у складу са прописима, исказује и ефективну каматну стопу (ЕКС).

- 4.4.3. **Накнаде и провизије** - Банка обрачунава и наплаћује накнаду за извршене услуге Клијенту у складу са Тарифом накнада Банке, која је саставни део Општих услова. Накнада је цена банкарске услуге утврђена у апсолутном износу, а провизија се утврђује у релативном износу у односу на основицу за обрачун.

Висина појединачних накнада и провизија утврђена је Тарифом накнада Банке, као и карактер (фиксна или променљива) и периоди и начин усклађивања у случају када је она дефинисана као променљива.

Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада Банке, на начин и у роковима који су прописани за измену ових општих услова пословања.

4.4.4. **Затезна камата** - На све доспеле а неизмирене обавеза по основу пласмана и потраживања Банка уговара, обрачунава и наплаћује законску затезну камату, односно уговорену камату уколико је она већа од законске затезне камате.

4.4.5. **Други трошкови** - Банка од Клијента може наплатити и стварне трошкове које је имала код обављања појединих услуга Клијенту.

Банка од Клијента наплаћује и порез на додату вредност, за услуге које су сагласно Закону о порезу на додату вредност опорезиве.

4.4.6. Банка обавештава Клијенте о променама Тарифе накнада Банке најкасније у року од 15 дана пре почетка њихове примене истицањем обавештења у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке, без обавезе обавештавања Клијената на други начин.

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.

5.2. Клијент и Банка у захтеву за успостављање пословног односа и Уговору одређују начин и средство међусобне комуникације (пошта, факс, e-mail, на папиру или другом трајном носачу података). Информације и обавештења од стране Банке према Клијенту се упућује на последњу познату адресу 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 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.

5.3. 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.

- 5.4. Банка може прихватити налог од Клијента посредством телефона, факса или електронске поште, а у складу са важећим прописима и закљученим 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 другим прописима.

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

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

- 5.7. 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.

- 5.8. Клијент ће бити обавезан и одговоран да обештети Банку за све обавезе и одговорности које наметну страни закони и обичаји, а које је Банка имала у извршавању Клијентових налога.

- 5.9. Банка није у обавези да прихвати презентацију докумената по акредитиву/гаранцији ван свог радног времена.

Банке послују са документима а не са робом, услугама или чинидбом на која се документа односе.

Банка није у обавези да пренесе акредитив, изузев у оној мери и на начин како се она изричито сагласи.

Сва документа предвиђена у гаранцији/акредитиву и поднета по гаранцији/акредитиву, укључујући и позив за плаћање по гаранцији, Банка је дужна да прегледа са разумном пажњом и у разумном року да би установила да ли су по свом изгледу у складу са условима гаранције/акредитива.

- 5.10. Клијент је сагласан да Банка може на његову адресу, телефон и е mail достављати обавештења о својим активностима, производима и услугама које нуди, у складу са прописима.

6. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР

- 6.1. Клијент има право да поднесе писани приговор Банци, ако сматра да се она не придржава обавеза из закљученог уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања.

Приговор на рад Банке може поднети:

- Клијент који користи платне услуге Банке или који је ималац електронског новца, у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса,
- Клијент који користи услуге које Банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, као и друге финансијске услуге које Банка пружа у складу са законом, у року од 60 дана од дана када је сазнао да је учињена повреда његовог права или правног интереса, а најкасније у року од три године од када је та повреда учињена.

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 финансијских 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 који користи платни услуге Банке или који је ималац електронског новца, у року од шест месеци од дана пријема одговора Банке или истека рока за давање одговора,

- Клијент који користи услуге које Банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, као и друге финансијске услуге које Банка пружа у складу са законом, у року од 3 месеци од дана пријема одговора Банке или истека рока за давање одговора.

Притужба треба да садржи податке који омогућавају идентификацију Клијента, утврђивање односа Клијента са Банком, као и разлоге за подношење притужбе.

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, без обавезе обавештавања Клијената 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, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца и финансирање 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 примењују се од 30.01.2020. године.