

**OPŠTI
USLOVI POSLOVANJA**

NLB Komercijalne banke AD Beograd

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

UPRAVNI ODBOR

Broj: 79/8.4-1

Beograd, 20.12.2024. godine

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA NLB KOMERCIJALNE BANKE AD BEOGRAD

Deo prvi OPŠTE ODREDBE

I UVOD

Predmet

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se standardni uslovi poslovanja koje NLB Komercijalna banka AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na sve klijente Banke, opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između klijenata i Banke, postupak komunikacije između klijenata i Banke, kao i opšti uslovi za obavljanje poslovanja i transakcija između klijenata i Banke.

Opštim uslovima Banka obezbeđuje primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema klijentima, kao i usklađenost Opštih uslova sa važećim propisima.

Informacije o Banci

Član 2.

NLB Komercijalna banka AD Beograd
11070 Beograd (Novi Beograd), ul. Bulevar
Mihajla Pupina165/V
PIB: SR 100001931
Matični broj: 07737068
Šifra delatnosti: 6419
Broj računa: 908-20501-70
BIC (SWIFT): KOBBSBG

REUTERS dealing code KOMB
Internet stranica Banke: www.nlbkb.rs
E-mail adresa za komunikaciju:
kontakt.centar@nlbkb.rs
Telefon: +381 11/20 18 600
Fax: +381 11/34 410 335

Spisak regiona i ekspozitura Banke sa adresama objavljen je na internet stranici Banke.

Banka je pružalac bankarskih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem NBJ O.br. 206 od 03.07.1991. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br. 12.

Pojam klijenta

Član 3.

Klijent Banke u smislu ovih opštih uslova je lice koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga i to:

- fizičko lice (potrošač) koje usluge Banke koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,
- preduzetnik, kao poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva,

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

- poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj,
- pravno lice i ostali subjekti registrovani i osnovani u skladu sa zakonom.

(u daljem tekstu zajedno: klijent, a pojedinačno: fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice)

Pojam ugovora

Član 4.

Ugovor u smislu ovih opštih uslova podrazumeva:

- ugovor o finansijskoj usluzi čija je obavezna sadržina propisana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga,
- ugovor o platnim uslugama, koji se zaključuje kao okvirni ugovor ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, čija je obavezna sadržina propisana Zakonom o platnim uslugama,
- svaki drugi ugovor ili drugi dokument o saradnji između klijenta i Banke u skladu sa Zakonom o bankama, Zakonom o obligacionim odnosima i drugim zakonima i propisima i/ili u skladu sa pravilima međunarodne bankarske prakse, kojima se potvrđuje saglasnost volja klijenta i Banke i koji se zasnivaju na obostranom interesu i opštim načelima bankarskog poslovanja.

Pojam bankarske usluge

Član 5.

Bankarske usluge u smislu ovih opštih uslova podrazumevaju sve usluge koje Banka pruža klijentima, i to:

- finansijske usluge u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga,
- platne usluge u smislu Zakona o platnim uslugama,
- kao i druge usluge i poslove koje Banka obavlja u skladu sa Zakonom o bankama, Zakonom o obligacionim odnosima i drugim propisima.

(u daljem tekstu zajedno: bankarske usluge, a pojedinačno: finansijske usluge, platne usluge ili druge bankarske usluge).

Za klijente fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike, posebno se u delu drugom ovih opštih uslova preciziraju uslovi poslovanja, prava i obaveze po osnovu pružanja finansijskih usluga u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Za sve klijente Banke iz člana 3. ovih opštih uslova posebno se u delu četvrtom ovih opštih uslova preciziraju uslovi poslovanja, prava i obaveze po osnovu pružanja platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Primena Opštih uslova

Član 6.

Ovi opšti uslovi se primenjuju na odnose između Banke i klijenta prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, u postupku informisanja i komunikacije i po osnovu zaključenog ugovora, i to na sledeći način:

- Deo prvi sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje svih bankarskih usluga svim klijentima,
- Deo drugi sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje bankarskih usluga, osim platnih usluga, klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (finansijske usluge),
- Deo treći sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje bankarskih usluga, osim platnih usluga, klijentima pravnim licima i ostalim subjektima registrovanim i osnovanim u skladu sa zakonom,

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

- Deo četvrti sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje platnih usluga svim klijentima, uz napomenu da je pružanje platnih usluga detaljno uređeno pojedinačnim opštim uslovima pružanja platnih usluga iz člana 51. ovih opštih uslova,
- Deo peti sadrži odredbe koje se primenjuju na pružanje drugih bankarskih usluga koje nisu navedene u prethodnim tačkama svim klijentima.

Član 7.

Ove opšte uslove, kao i njihove izmene i dopune, Banka ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi bankarske usluge i na Internet stranici, najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene.

Opšti uslovi se objavljuju na srpskom jeziku, a na Internet stranici i na engleskom jeziku.

Član 8.

Zajedno sa Opštim uslovima, na način i u rokovima koji važe za te uslove, Banka obezbeđuje dostupnost i primenu tarife naknada koja sadrži detaljno navedene vrste i visinu naknada i troškova koje Banka naplaćuje po osnovu pružanja bankarskih usluga klijentima.

U poslovnim prostorijama u kojima nudi bankarske usluge i na Internet stranici, Banka je dužna da drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata od kojih zavisi visina novčane ugovorne obaveze na dnevnom nivou (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

II ZAKLJUČIVANJE UGOVORA I KOMUNIKACIJA

Zaključivanje ugovora

Član 9.

Ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka i svaka ugovorna strana dobija primerak zaključenog ugovora. Klijent ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa zahteva od Banke dostavljanje primerka zaključenog ugovora.

Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:

- Svojeručnog potpisa na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke koji ima dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata
- Kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
- Svojeručnog elektronskog potpisa na tabletu i sl. uređaju, čije je prikupljanje i čuvanje propisano domaćim i međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke,
- Davanja saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije, kod ugovaranja na daljinu u vrednosti do 600.000 dinara
- i drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima

(u daljem tekstu potpisivanje).

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Odredbe prethodnog stava primenjuju se i na potpisivanje druge dokumentacije u vezi sa uspostavljanjem i izvršavanjem prava i obaveza iz ugovornog odnosa, kada je propisana obaveza potpisivanja iste.

Komunikacija

Član 10.

Komunikacija između klijenata i Banke vrši se putem sredstava komunikacije na daljinu, odnosno direktnom usmenom komunikacijom sa klijentom u poslovnim prostorijama Banke, prostorijama klijenta pravnog lica i preduzetnika, preko Kontakt centra Banke ili preko digitalne ekspoziture Banke, činjenjem dostupnim, uručivanjem i dostavljanjem informacija u papirnom ili elektronskom obliku u skladu sa propisanim obavezama.

Sredstva komunikacije na daljinu (internet, telefon, pošta, elektronska pošta) se mogu koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva zaposlenih Banke i klijenta.

Komunikacija između klijenta i Banke vrši se po pravilu pisanim putem, uručivanjem informacija neposredno klijentu ili dostavljanjem istih poštom ili elektronskim putem na drugom trajnom nosaču podataka.

Trajni nosač podataka je svako sredstvo koje klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta).

Banka može koristiti automatizovane sisteme pozivanja (automatsko pozivanje ili slanje elektronske pošte) kao sredstva komunikacije na daljinu sa klijentom fizičkim licem, preduzetnikom i poljoprivrednikom samo ako je klijent dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje. Sva ostala sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju sa klijentom fizičkim licem, preduzetnikom i poljoprivrednikom mogu biti upotrebljena samo ako je klijent dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje ili se izričito ne protivi njihovom korišćenju. Sredstva komunikacije na daljinu se ne mogu koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove za klijenta fizičko lice, preduzetnika i poljoprivrednika.

Klijent sva obaveštenja u vezi sa izvršenjem međusobnih obaveza iz ugovornog odnosa, dostavlja Banci u pisanoj formi (slanjem poštom, putem e-maila ili elektronskog/mobilnog bankarstva, ličnom dostavom ekspozituri Banke ili na drugi ugovoren način).

Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom elektronskim putem, dužan je da obezbedi e-mail adresu, kao i da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte koji podrazumevaju mogućnost pristupa i reprodukovanja svih obaveštenja dostavljenih od strane Banke na ovaj način.

Ukoliko klijent komunicira sa Bankom putem elektronskog/mobilnog bankarstva dužan je da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje konkretne aplikacije (posedovanje računara/mobilnog telefona, adekvatan operativni sistem, hardversku osnovu koja podržava konkretnu aplikaciju i internet pretraživač).

Informacije koje Banka dostavlja klijentu će se smatrati dostavljenim ukoliko su poslate na ugovoren način na poslednju adresu koju je klijent prijavio Banci (prebivalište/boravište/sedište, e-mail), odnosno broj telefona

Način i sredstva komunikacije i slanja informacija zavise od vrste informacija i načina i sredstva komunikacije ugovorenog sa klijentom.

U toku trajanja ugovornog odnosa klijent fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik može da promeni sredstvo komunikacije na daljinu, ako to nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Prava i obaveze Banke

Član 11.

Banka ima pravo da slobodno odlučuje o izboru klijenta.

Banka ima pravo da za pružanje usluga klijentu naplati naknadu.

Banka može odbiti uspostavljanje poslovne saradnje odnosno, bez saglasnosti klijenta, obustaviti mogućnost korišćenja svih ili određenih proizvoda i usluga, izvršenja transakcija i/ili raskinuti već uspostavljenu poslovnu saradnju u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i internim aktima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, i/ili politikom NLB Grupe, odnosno ukoliko klijent postupa suprotno zakonima i drugim propisima.

Banka može odbiti uspostavljanje poslovne saradnje odnosno raskinuti već uspostavljenu poslovnu saradnju ukoliko klijent na zahtev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju u skladu sa Zakonom o potvrđivanju sporazuma između Vlade Republike Srbije i Vlade Sjedinjenih Američkih Država sa ciljem poboljšanja usaglašenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i primene FATKA propisa.

Banka može koristiti podatke o klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg akta, i na koje je dao saglasnost da sa istim Banka može raspolagati, radi zaključivanja ugovora na daljinu, dostavljanja klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Banka raspolaže sredstvima na računima klijenta i bez platnog naloga, u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i/ili drugog državnog organa, po nalogima izvršitelja, radi naplate dospelih naknada za usluge i dospelih potraživanja u skladu sa zaključenim ugovorima, kao i u drugim slučajevima propisanim zakonom i drugim propisima.

Banka može ustupiti svoja potraživanja u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima, o čemu obaveštava klijenta na odgovarajući način.

Banka ima pravo kontrole namenskog korišćenja sredstava koja je odobrila klijentu i urednosti klijenta u sprovođenju ostalih obaveza iz ugovora, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, aktima Banke i ugovorom zaključenim sa klijentom.

Ukoliko je dato ovlašćenje klijenta, Banka može za naplatu dospelih potraživanja iz ugovornog odnosa sa klijentom, koristiti sva sredstva klijenta koja se vode na dinarskim i deviznim računima kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa.

Banka ima pravo da predloži izmene ili dopune zaključenog ugovora, odnosno da izmeni ugovorene uslove ili jednostrano raskine ugovor u skladu i na način predviđen odredbama zakona i/ili samog ugovora koji je zaključila sa klijentom.

Banka ima i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima, kao i u skladu sa ugovorom koji je zaključila sa klijentom.

Član 12.

Banka može, ukoliko je tako ugovoreno, proglasiti sve obaveze klijenta prema Banci dospelim ako klijent dostavi Banci netačne podatke, nenamenski koristi sredstva kredita, ne izmiruje na vreme obaveze po osnovu glavnice, kamata, naknada i drugih ugovorenih obaveza, ne ispuni zahtev Banke za pružanjem ili povećanjem sredstava obezbeđenja, ne dostavi ili odbije da dostavi dopunske podatke ili dokumentaciju koji su ili mogu biti od uticaja na poslovni odnos Banke i klijenta pravnog lica, kao i ukoliko

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

zloupotrebi korišćenje bankarskih usluga u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma ili ne ispuni druge ugovorom predviđene obaveze.

Pravne posledice proglašenja dospelim nastupaju danom koji je u obaveštenju o proglašenju dospelim označen kao dan dospelosti, u svemu u skladu sa ugovorom i ako nije drugačije regulisano.

Ukoliko redovnim praćenjem poslovanja klijenta pravnog lica utvrdi da pokazatelji finansijskog poslovanja imaju negativnu tendenciju u odnosu na pokazatelje na osnovu kojih je Banka odobrila plasman i/ili da je Izveštaj ovlašćenog revizora sa negativnim mišljenjem i/ili ukoliko se protiv klijenta i/ili njegovih osnivača i/ili lica za zastupanje pokrene bilo koji sudski i/ili upravni postupak ili nastupi događaj koji prema proceni Banke može imati uticaj na sposobnost klijenta da izvršava i poštuje obaveze iz ugovora i/ili ukoliko se utvrdi da je klijent postao kreditno nesposoban po oceni Banke, a posebno ukoliko nastupi nesposobnost za plaćanje klijenta koja ne mora biti utvrđena odlukom suda ili upravnog ili bilo kog drugog državnog organa, Banka može proglasiti sve obaveze dospelim ukoliko je tako ugovoreno.

Član 13.

Banka je obavezna da u poslovnim odnosima sa klijentima postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Banke i u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom praksom kao i načelom savesnosti i poštenja.

Banka je dužna da klijentu pruža usluge na ugovoreni način, da postupi po pisanim nalogima i instrukcijama dobijenim od klijenta, ako su isti u skladu sa zakonom i drugim propisima.

Banka odgovara za propuste svojih zaposlenih i drugih lica koja angažuje radi izvršenja ugovornih obaveza prema klijentu, osim ukoliko su ti propusti nastali usled dejstva više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije, prekid telekomunikacionih veza i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke.

Banka ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, kao i u skladu sa ugovorom koji je zaključila sa klijentom.

Obaveze klijenta

Član 14.

Klijent je obavezan da koristi usluge Banke u skladu sa zakonima i drugim propisima.

Klijent je u obavezi da dostavi Banci istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Klijent je obavezan da dostavlja Banci odgovarajuće informacije i dokumentaciju u skladu sa zaključenim ugovorom, kao i obaveštenja o svim drugim promenama koje utiču ili bi mogle uticati na izvršenje ugovornog odnosa.

Klijent snosi svu štetu koja nastane usled nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih podataka ili instrukcija datih Banci, kao i usled nepridržavanja obaveza obaveštavanja Banke u skladu sa ugovorom i Opštim uslovima.

Klijent ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, drugim propisima, kao i u skladu sa ugovorom koji je zaključio sa Bankom.

III INSTRUMENTI OBEZBEĐENJA

Član 15.

Banka sa klijentom ugovara instrumente obezbeđenja potraživanja, koji mogu biti:

- namenski depozit;
- menica;
- garancija - jemstvo druge banke, jemstvo pravnog lica/fizičkog lica/poljoprivrednika;
- garancija - jemstvo države, fondova ili drugih institucija;
- zaloga na pokretnim stvarima i pravima;
- zaloga na udelima;
- zaloga na hartijama od vrednosti;
- zaloga na nepokretnosti (hipoteka);
- zaloga na pravima intelektualne svojine;
- ustupanje i zalaganje potraživanja i prava;
- osiguranje plasmana;
- druge vrste obezbeđenja prihvatljive za Banku u skladu sa odlukom nadležnog organa Banke.

Vrednost pokretne i nepokretne imovine koja se zalaže kao instrument obezbeđenja mora biti procenjena od strane ovlašćenog procenitelja koji ima zaključen ugovor sa Bankom, odnosno od strane drugog ovlašćenog procenitelja prihvatljivog za Banku na osnovu odluke nadležnog organa ili utvrđena na osnovu drugog dokumenta prihvatljivog za Banku.

Banka ugovorom definiše osiguranje pokretne i nepokretne imovine na kojoj se uspostavljaju instrumenti obezbeđenja i osiguranje klijenata fizičkih lica korisnika kredita, uz to da prava iz ugovora o osiguranju moraju biti vinkulirana u korist Banke.

Ukoliko se pre izmirenja svih obaveza po ugovoru, promene zakoni ili drugi propisi koji regulišu instrumente obezbeđenja potraživanja, odnosno ukoliko iz bilo kog razloga dostavljeni instrumenti obezbeđenja postanu nevažeći, odnosno Banka nije u mogućnosti da ih realizuje (iskoristi) ili Banka iskoristi ugovorene i dostavljene instrumente, klijent se obavezuje da u roku od 3 (tri) dana dostavi Banci nove instrumente obezbeđenja naplate potraživanja Banke.

Banka može zahtevati od klijenta pravnog lica da dostavi nove instrumente obezbeđenja u ugovorenom roku, ukoliko pre izmirenja svih obaveza klijenta po ugovoru o plasmanu, utvrdi da pokazatelji finansijskog poslovanja imaju negativnu tendenciju u odnosu na pokazatelje na osnovu kojih je Banka odobrila plasman, i/ili da je Izveštaj ovlašćenog revizora sa negativnim mišljenjem, odnosno da je došlo do smanjenja tržišne vrednosti dostavljenih instrumenata obezbeđenja u odnosu na tržišnu vrednost instrumenata obezbeđenja u trenutku odobravanja plasmana i/ili aktiviranjem istih Banka nije u mogućnosti da izvrši naplatu potraživanja.

Klijent pravno lice je u obavezi da dostavi nove odnosno dodatne instrumente obezbeđenja, na zahtev Banke, koji su prihvatljivi za Banku ili da smanji svoj dug tako da uspostavljeni instrumenti obezbeđenja budu dovoljni za obezbeđenje potraživanja Banke po ugovoru ukoliko postojeći instrumenti obezbeđenja postanu nevažeći, neadekvatni odnosno nedovoljni za obezbeđenje potraživanja po ugovoru.

U slučaju da klijent u ostavljenom roku ne postupi po zahtevu Banke iz prethodna tri stava ovog člana, Banka ima pravo da predmetno potraživanje proglasi dospelim i izvrši njegovu prinudnu naplatu, kao i da aktivira sve instrumente obezbeđenja, predate Banci u skladu sa ugovorom, osim za klijente fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike .

Zamena/izmena instrumenata obezbeđenja može se izvršiti na osnovu pisanog zahteva klijenta i odluke nadležnog organa Banke o usvajanju zahteva, a u skladu sa aktima Banke.

IV BANKARSKA TAJNA

Član 16.

U poslovnom odnosu sa klijentom Banka poštuje tajnost podataka o klijentu u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Bankarska tajna je poslovna tajna.

Bankarskom tajnom smatraju se:

- podaci do kojih je Banka došla u toku poslovanja a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije klijenata, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenta, ove ili druge banke;
- podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima klijenata;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet klijenta;
- podaci o akcionarima Banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima sa učešćem u Banci i podaci o tom učešću, bez obzira na to da li su oni klijenti Banke;
- podaci koji se odnose na urednost ispunjenja obaveza klijenta prema Banci.

Banka, članovi njenih organa i zaposlena ili angažovana lica kod nje, kao i druga lica koja zbog prirode posla imaju pristup podacima (u daljem tekstu: obveznik čuvanja bankarske tajne) koji predstavljaju bankarsku tajnu ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti te podatke niti im omogućiti pristup tim podacima.

Izuzetno, obveznik čuvanja bankarske tajne može trećim licima saopštiti i dostaviti podatke ili omogućiti pristup podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu:

- ako je lice na koje se ti podaci odnose prethodno dalo pisani pristanak;
- ako radi vršenja nadzora to zahteva organ koji vrši nadzor nad Bankom;
- na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu sa propisima;
- za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu sa propisima;
- u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
- u vezi sa postupkom izvršenja i obezbeđenja na imovini klijenta, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
- za potrebe strukovnog udruženja koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o iznosu, vrsti i ažurnosti ispunjavanja obaveza klijenata prema Banci;
- za potrebe stranog regulatornog tela pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog tela i Narodne banke Srbije
- na zahtev organizacije za osiguranje depozita, u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;

Banka ima pravo da podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu saopšti odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja isključivo radi zaštite svojih prava u skladu sa zakonom.

Banka ima pravo da, u skladu sa ugovornim odnosima svojih zavisnih društava, koristi podatke o klijentu i njegovim povezanim licima koji svoju poslovnu delatnost obavljaju na teritoriji članica bankarske NLB Grupe, u skladu sa propisima i internim aktima članica NLB Grupe.

Potpisivanjem ugovora Klijent daje izričitu saglasnost da Banka ima pravo da saglasno odredbama Zakona o bankama podatke o klijentu, njegovim povezanim licima, dokumentaciji koja čini dosije klijenta, kao i druge podatke koji se smatraju poslovnim, odnosno bankarskom tajnom dostavi Kreditnom birou

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

pri Udruženju banaka Srbije, spoljnim revizorima Banke, nadležnim telima za sprečavanje prevara, članicama NLB bankarske grupe, zatim procesorima platnih kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore, nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih, multilateralnih sporazuma, pisma o namerama za zaključenje istih ili preporučenih smernica za postupanje finansijskih institucija sa teritorije Republike Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju određenog poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i klijenta.

V ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 17.

Banka obrađuje podatke o ličnosti klijenata, punomoćnika i zakonskih zastupnika klijenata, stvarnih vlasnika pravnih lica, potencijalnih klijenata i drugih lica u okviru pružanja svojih proizvoda i usluga, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta, odnosno svaki podatak koji lice usmeno ili pismeno saopšti Banci prilikom komunikacije sa Bankom (uključujući telefonsku komunikaciju, komunikaciju elektronskim putem, lično u prostorijama Banke ili preko internet prezentacije Banke) koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda, koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom, koji se prikuplja prilikom učestvovanja tog fizičkog lica u istraživanju zadovoljstva klijenata, za koje Banka sazna na osnovu toga što klijentu pruža bankarske usluge i sa njima povezane usluge, odnosno koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

Obrada podataka o ličnosti je svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Banka je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit, pošten i transparentan način. Podaci o ličnosti mogu se prikupljati u svrhu koja je konkretno određena, izričita, opravdana i zakonita i dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Podaci o ličnosti moraju da budu primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade, da budu tačni kao i ažurirani. Banka će preduzeti sve razumne mere kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave.

Podaci o ličnosti će se čuvati u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe čuvanja. Obrada podataka o ličnosti vršiće se na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu podataka o ličnosti uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Banka će podatke o ličnosti obrađivati u svrhu i na način koji je neophodan i celishodan u obavljanju svoje delatnosti.

Obrada je zakonita ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- lice na koje se podaci o ličnosti odnose je pristalo na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha (obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka);

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

- obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora;
- obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Banke;
- obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose, a koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ukoliko je lice na koje se podaci odnose maloletno lice.

Banka upoznaje Klijenta sa osnovnim informacijama u vezi sa obradom podataka o ličnosti, zaštitom podataka o ličnosti i njegovim pravima koja se tiču obrade podataka o ličnosti putem posebnog obaveštenja o obradi podataka o ličnosti u pismenom obliku koje je dostupno na internet stranici Banke <http://www.nlbkb.rs> kao i u svim ekspoziturama Banke.

VI ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA (PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU)

Prigovor klijenta fizičkog lica, preduzetnika, poljoprivrednika i davaoca sredstva obezbeđenja

Član 18.

Klijent i davalac sredstava obezbeđenja ima pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Klijent i davalac sredstava obezbeđenja ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa i to u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mailom na adresu prigovori@nlbkb.rs) ili putem elektronskih aplikacija za mobilno ili internet bankarstvo.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na klijenta, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je klijent i davalac sredstava obezbeđenja podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor klijentu i davaocu sredstva obezbeđenja najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana o čemu će Banka obavestiti klijenta i davaoca sredstva obezbeđenja u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Odgovor Banke na prigovor klijenta i davaoca sredstva obezbeđenja, treba da bude potpun i razumljiv za klijenta i davaoca sredstva obezbeđenja, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće klijenta i davaoca sredstva obezbeđenja o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko klijent i davalac sredstva obezbeđenja nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije ili kod drugog organa ili lica ovlašćenog za posredovanje. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strane.

Postupak posredovanja pred NBS je poverljiv i hitan i besplatan za strane u postupku s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo sa posla itd.).

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj Banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili e mail-om na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji.

Ako je klijent i davalac sredstva obezbeđenja nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Banka bila dužna da mu odgovori na prigovor.

Prigovor klijenta pravnog lica

Član 19.

Klijent ima pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, objavljenih opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom pravnim licem. Klijent koje koristi usluge banke koje banka pruža po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i druge usluge koje banke pruža u skladu sa zakonom ima pravo na prigovor na rad Banke u roku od 60 (šezdeset) dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kada je ta povreda učinjena i to u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mailom na adresu prigovori@nlbkb.rs) ili putem elektronskih aplikacija za mobilno ili internet bankarstvo.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik klijenta ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun klijenta podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na klijenta a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Klijent korisnik platnih usluga u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge ima pravo na prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa i to u pismenoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mail-om) ili putem elektronskih aplikacija za mobilno ili internet bankarstvo.

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor klijentu najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana o čemu će Banka obavestiti klijenta obezbeđenja u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Odgovor Banka na prigovor klijenta treba da bude potpun i razumljiv za klijenta da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko klijent korisnik platnih usluga nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije ili kod drugog organa ili lica ovlašćenog za posredovanje. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Postupak posredovanja pred NBS je poverljiv i hitan i besplatan za strane u postupku s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo sa posla itd.).

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj Banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili e mail-om na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji.

Ako klijent korisnik platnih usluga nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, objavljenih opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom.

Pravo na pritužbu nema klijent koji koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu, i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove kao i na poslove izdavanja garancije, avala i drugih oblika jemstva.

Rok za podnošenje pritužbe od strane klijenta korisnika platnih usluga je 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Način rešavanja spornih situacija

Član 20.

Ukoliko u poslovnom odnosu između Banke i klijenta dođe do sporne situacije ili različitih stavova po nekom pitanju, Banka će nastojati da samostalno reši nesporazum u dogovoru sa klijentom, ili će pokušati da nesporazum reši putem posrednika, a sve uz uvažavanje obostranih interesa klijenta i Banke.

U slučaju da postupanje iz prethodnog stava ovog člana nije moguće, sporna situacija rešavaće se pred nadležnim sudom i po pravu Republike Srbije, ako ugovorom nije drugačije određeno.

Deo drugi

**PRUŽANJE BANKARSKIH USLUGA KLIJENTIMA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I
POLJOPIVREDNICIMA**

I FINANSIJSKE USLUGE

Član 21.

Odredbe ovog dela opštih uslova primenjuju se na poslovni odnos Banke sa klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i poljopivrednicima (u daljem tekstu u okviru ovog dela: Klijent) u pogledu pružanja bankarskih usluga po osnovu:

- ugovora o kreditu;
- ugovora o oročenom depozitu;
- ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu;
- ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice
- i drugih usluga, osim platnih usluga, koje Banka pruža klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima u skladu sa propisima.

(u daljem tekstu u okviru ovog dela: finansijske usluge).

II INFORMISANJE KLIJENATA

Član 22.

Informisanje klijenata vrši se pružanjem i dostavljanjem informacija u skladu sa propisima, putem sredstava komunikacije na daljinu, informativnog materijala dostupnog u ekspoziturama Banke, sredstava javnog informisanja, Internet prezentacije i od strane zaposlenih Banke.

Prilikom pružanja informacija i obaveštavanja klijenata Banka postupa savesno, s pažnjom dobrog privrednika i u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, poštujući ličnost i integritet klijenta, kao i njegova prava i interese.

Oglašavanje

Član 23.

Finansijske usluge Banka oglašava na jasan i lako razumljiv način u skladu sa propisima. Oglašavanje ne može sadržati netačne informacije niti informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga.

Banka je u obavezi da klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije u vezi sa uslovima i načinom pružanja određene finansijske usluge, od strane za to profesionalno osposobljenih zaposlenih, kao i da klijentu, na njegov zahtev, dostavi te uslove bez odlaganja, u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Član 24.

Banka je dužna da pri oglašavanju finansijskih usluga i to depozitnih i kreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, obezbedi reprezentativni primer sa elementima u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odlukom o oglašavanju finansijskih usluga i to:

- vrstu depozita, odnosno kredita,
- visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope,
- efektivnu kamatnu stopu,
- valutu u kojoj se prima oročen depozit, odnosno odobrava kredit,
- period na koji se ugovara oročen depozit, odnosno kredit,
- kriterijume za indeksiranje oročenog depozita, odnosno kredita,

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

- ukupan iznos oročenog depozita/kredita,
- sve troškove koji padaju na teret klijenta.

Član 25.

Banka je dužna da prilikom oglašavanja finansijskih usluga jasno, sažeto i na vidljiv način naznači obavezu zaključenja i ugovora o sporednim uslugama (osiguranje) zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope, u slučajevima kada je to uslov za zaključenje ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Informisanje u predugovornoj fazi

Član 26.

Banka je dužna da, u predugovornoj fazi, klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja u vezi sa finansijskim uslugama na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca tih usluga i proceni da li ponuđeni uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Član 27.

Informisanje klijenata obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka je obavezna da finansijsku uslugu ponudi u dinarima sa fiksnom nominalnom kamatnom stopom odnosno da, u slučaju da takvu ponudu nema, klijentu uslugu ponudi u dinarima sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom. Ukoliko klijent zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute odnosno u stranoj valuti i/ili sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom Banka je u obavezi da uz uručivanje ponude, klijenta u pisanoj formi obavesti o rizicima zaduživanja.

Ponuda i informacija o rizicima zaduživanja uz ugovaranje valutne klauzule / zaduživanje u stranoj valuti odnosno zaduživanje sa promenljivom kamatnom stopom uručuju se klijentu na propisanim obrascima koji sadrže sve propisane obavezne elemente i obaveštenja, a klijent može na zahtev i bez naknade dobiti i tekst nacrtu odgovarajućeg ugovora o finansijskoj usluzi. Ponuda, informacija o rizicima zaduživanja i tekst nacrtu odgovarajućeg ugovora o finansijskoj usluzi klijentu se uručuju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Ukoliko se ponuda odnosno zahtevani nacrt/predloženi tekst ugovora odnosi na kredit ili kreditnu karticu, Banka je dužna da iste dostavi i licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja.

Član 28

Banka je dužna da potencijalnom klijentu, zainteresovanom za kredit/dozvoljeno prekoračenje/kreditnu karticu, u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, pruži informacije o dokumentaciji koju je potrebno podneti uz zahtev za korišćenje konkretne usluge. Zahtev i potrebnu dokumentaciju potencijalni klijent može podneti na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Banka je dužna da bez odlaganja obavesti klijenta iz stava 1. ovog člana, na papiru li drugom trajnom nosaču podataka, da li je uz zahtev za korišćenje odgovarajuće usluge podneta kompletna dokumentacija.

U zavisnosti od vrste usluge na koju se zahtev odnosi, Banka će po zahtevu doneti odluku u roku od:

- 7 radnih dana - za kredite/dozvoljeno prekoračenje/kreditne kartice obezbeđene menicom i namenskim depozitom fizičkog lica, odnosno 20 radnih dana po zahtevu lica koja imaju povezana pravna lica ili su lica povezana sa Bankom,
- 60 dana - za kredite obezbeđene jemstvom, zalogom, hipotekom, osiguranjem, garancijom i/ili drugim prihvatljivim sredstvom obezbeđenja.

Rok za donošenje odluke se računa od dana podnošenja urednog zahteva za korišćenje odgovarajuće usluge.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Urednim se smatra zahtev koji je ispravno popunjen i uz koji je dostavljena potpuna, ispravna i validna dokumentacija koja je neophodna da se, u skladu sa propisima, izvrši adekvatna analiza konkretnog zahteva podnosioca i da se na bazi iste donese odluka o podnetom zahtevu. U slučaju dostavljanja neurednog zahteva, Banka će obavestiti klijenta o potrebi uređivanja, odnosno dopune ili dostavljanja ispravne i validne dokumentacije.

Posebne odredbe u vezi sa informisanjem pre zaključenja ugovora na daljinu

Član 29.

Informisanje klijenata o finansijskim uslugama pre zaključenja ugovora na daljinu obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Banka je dužna da klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, uz jasno isticanje njihove poslovne svrhe. Informacije se dostavljaju u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je klijentu na raspolaganju.

Kod zaključenja ugovora na daljinu, klijentu se bez naknade, a pre zaključenja ugovora na daljinu, dostavlja i predloženi tekst ugovora o finansijskoj usluzi.

Ukoliko je ugovor na daljinu na zahtev klijenta zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koji ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija korišćenjem tog sredstva i u predviđenim rokovima, Banka je u obavezi da tekst ugovora i informacije dostavi klijentu odmah nakon zaključenja ugovora.

Član 30.

Kod ugovaranja na daljinu, ne smatra se da je klijent prihvatio ponudu Banke ako na nju nije odgovorio u određenom roku, osim ukoliko je ugovoreno da će se smatrati da je klijent saglasan sa ponudom, odnosno predlogom izmene i/ili dopune ugovora na daljinu koji je već zaključen sa klijentom i kada nije odgovorio u određenom roku, ako je to predviđeno zakonom.

Obaveštavanje u toku trajanja ugovornog odnosa

Član 31.

U toku ugovornog odnosa, Banka je dužna da klijentu, u skladu sa propisima, blagovremeno pruža informacije na ugovoren način i obaveštava ih o izmenama uslova i načina pružanja finansijskih usluga.

Član 32.

Obaveštavanje u toku ugovornog odnosa po osnovu pružanja finansijskih usluga vrši se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ukoliko namerava da izmeni neki od obaveznih elemenata ugovora o finansijskoj usluzi, Banka je dužna da pribavi pisanu saglasnost klijenta pre primene te izmene na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ukoliko klijent nije saglasan sa predloženom izmenom, Banka ne može jednostrano izmeniti ugovorene uslove niti ugovor jednostrano raskinuti.

Banka može primenjivati izmene bez pisane saglasnosti klijenta ukoliko se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope ili visina naknada i drugih troškova menjaju u korist klijenta. U navedenim slučajevima, Banka će bez odlaganja u pisanoj formi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka obavestiti klijenta o izmenama i datumu početka primene istih, uz dostavljanje izmenjenog plana otplate kredita odnosno plana isplate depozita ukoliko se izmene odnose na visinu fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Ukoliko se radi o izmeni promenljive nominalne kamatne stope ili izmeni promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza, Banka je dužna da o toj izmeni i datumu početka njene primene obavesti klijenta u pisanoj formi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka pre početka primene izmene odnosno periodično u skladu sa ugovorom, uz dostavljanje izmenjenog plana otplate kredita kod ugovora o kreditu. Na zahtev klijenta, Banka je dužna da planove otplate kredita učini dostupnim klijentu za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, bez naknade.

O promenama podataka koji nisu obavezni elementi ugovora po Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka blagovremeno obaveštava klijenta na način koji je definisan ugovorom zaključenim sa konkretnim klijentom Banke.

Banka je dužna da, bez naknade, u pisanoj formi na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštava klijenta korisnika kredita i/ili dozvoljenog prekoračenja o stanju duga i prekoračenju računa tako što:

- šestomesečno dostavlja klijentu obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu, sa podacima o visini glavnice, kamata, naknada i drugim podacima, izraženim pojedinačno, kao i podacima ukupnom stanju duga na određeni dan;
- najmanje jedanput mesečno po ugovoru o dozvoljenom prekoračenju dostavlja klijentu obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev klijenta to obaveštenje dostavlja i bez odlaganja, uz pravo na naplatu naknade u skladu sa tarifama naknada;
- u slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog meseca, bez odlaganja obaveštava klijenta o iznosu prekoračenja, kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja i drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama.

III ZAKLJUČIVANJE UGOVORA

Član 33.

Ugovor koji Banka zaključuje sa klijentom mora da sadrži jasne i nedvosmislene odredbe razumljive za klijenta, tako da je klijent upoznat u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti visina njegove obaveze kao i drugi elementi ugovora.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se klijent odriče prava koja su mu garantovana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva. Novčana ugovorna obaveza je određiva što se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih odnosno promenljivih i fiksnih elemenata, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju i na koje se ne može jednostrano uticati voljom nijedne od ugovornih strana. Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva.

Potpisom ugovora sa Bankom u skladu sa članom 9. ovih opštih uslova, klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova.

Na sve što Ugovorom između Banke i klijenta nije izričito regulisano primenjivaće se Opšti uslovi i važeći zakoni i drugi propisi.

Član 34.

Obavezni elementi ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o oročenom depozitu, koji se zaključuju sa klijentom definisani su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa klijentom.

Obavezni elementi ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice propisani su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o platnim uslugama.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Pri zaključivanju ugovora o oročenom depozitu, ugovora o kreditu i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primerak pregleda obaveznih elemenata tog ugovora.

Pri zaključivanju ugovora o oročenom depozitu i kreditu, pored pregleda obaveznih elemenata tog ugovora, Banka uručuje klijentu i plan isplate depozita odnosno plan otplate kredita.

Banka je dužna da obezbedi dostavu plana otplate kredita, bez naknade, za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, a po zahtevu klijenta.

Obaveza procene kreditne sposobnosti

Član 35.

Pre zaključenja ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, kao i u slučaju naknadnog povećanja kreditnog zaduženja klijenta, Banka je dužna da proceni kreditnu sposobnost klijenta na osnovu podataka koje joj dostavi klijent i uvida u bazu podataka o zaduženosti klijenta.

Za obradu podataka iz stava 1. ovog člana klijent prethodno daje pisanu saglasnost.

Ako je zahtev za kredit, dozvoljeno prekoračenje ili izdavanje kreditne kartice odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava 1. ovog člana, Banka je dužna da klijenta odmah, u pisanoj formi i bez naknade, obavesti o podacima iz te baze.

Pravo na odustanak od ugovora

Član 36.

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

Klijent je obavezan da o svojoj nameri da odustane od ugovora iz stava 1. ovog člana obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja. Obaveštenje se dostavlja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, a datum prijema obaveštenja se smatra datumom odustanka od ugovora.

Klijent koji odustane od ugovora iz stava 1. ovog člana dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Klijent ima pravo da odustane od ugovora o kreditu obezbeđenog hipotekom, kao i od ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Banka ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu obezbeđenih hipotekom od kojeg je klijent odustao, s tim da klijent mora biti upoznat sa tim troškovima pre zaključenja ugovora o kreditu.

Odustankom od osnovnog ugovora o kreditu, prestaje i ugovor o sporednim uslugama ukoliko je zaključen uz ugovor o kreditu od kojeg je klijent odustao.

Ukoliko klijent odustane od ugovora o kupovini robe odnosno pružanju usluga u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu zaključen sa Bankom, a Banka je dužna da otplaćeni iznos kredita, sa kamatom, koji je klijent otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vrati klijentu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je Banka obavestena o odustanku.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Posebna prava i obaveze u vezi sa ugovorima zaključenim na daljinu

Član 37.

Klijent ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak i bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora. Klijent je u tom slučaju dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je Banka stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku od ugovora na daljinu.

Klijent je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi Banci u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava o odustanku se smatra blagovremenom ako je otpremljena pre isteka roka iz prethodnog stava, a ugovor prestaje da važi u trenutku kada Banka primi izjavu o odustanku.

Ako je ugovor na daljinu na zahtev klijenta zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta nacrtu ugovora i propisanih informacija u primerenom roku i na predviđeni način pre zaključenja ovog ugovora, rok za odustanak od ugovora na daljinu počinje da teče od dana dostavljanja teksta zaključenog ugovora i propisanih informacija.

Vraćanje primljenih iznosa novčanih sredstava po osnovu ugovora na daljinu od kojeg je klijent odustao, vrši se od strane Banke odnosno klijenta bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema odnosno otpremanja izjave o odustanku.

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako klijent to izričito zahteva. Banka ne može zahtevati ispunjenje obaveze klijenta po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Klijent nema pravo na odustanak od ugovora na daljinu u slučaju zaključenja ugovora na daljinu čiji su predmet finansijske usluge čija cena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje pružalac usluge ne može da utiče, a do kojeg može doći u toku roka od 14 dana, ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili ugovora na daljinu o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca, ugovora na daljinu kod kojih su ugovorne strane na izričit zahtev klijenta izvršile svoje obaveze pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak i ugovora na daljinu o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i ugovora na daljinu čiji je predmet kupovina nepokretnosti, odnosno finansiranje takve kupovine, ako su klijentu preneti sredstva kredita, odnosno sredstva za ovo finansiranje.

Ako klijent odustane od ugovora na daljinu na propisan način, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je klijent zaključio sa Bankom ili trećim licem, na osnovu ili u vezi sa ugovorom na daljinu od kojeg je odustao.

Ukoliko Banka nije postupila u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, klijent ima pravo da jednostrano raskine ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili ugovornih kazni.

Banka ne pruža finansijske usluge bez zahteva i zaključenog ugovora na daljinu na propisan način, osim ukoliko nije ugovoreno prećutno produženje važenja ugovora na daljinu, ukoliko je mogućnost prećutnog produženja važenja ugovora o određenoj finansijskoj usluzi utvrđena zakonom.

Prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu

Član 38.

Ugovor o revolving kreditu je ugovor o kreditu koji klijentu omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, koristi više puta u visini neiskorišćenih ili vraćenih sredstava, s tim što se neiskorišćeni deo kredita povećava za visinu otplata tog kredita.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

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

Banka ima pravo da ukoliko je to ugovoreno, otkaže ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu obavestiti klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, najkasnije dva meseca ranije.

Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti klijenta i dr.) i ako je tako ugovoreno, uskratiti klijentu pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o revolving kreditu uz obavezu obaveštavanja klijenta pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka o razlozima uskraćivanja odmah ili u naredna tri dana, osim kada je to obaveštenje zabranjeno drugim propisom.

Banka može uskratiti klijentu pravo na povlačenje sredstava po ugovoru o revolving kreditu bez obaveze obaveštavanja klijenta pisanim putem o razlozima uskraćivanja i radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, posebno ukoliko:

- klijent, po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom, uključujući podatke o poreklu sredstava i prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke,
- se klijent nalazi na, ili je predmet restrikcija prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom i/ili politikom NLB Grupe,
- poslovni odnos sa klijentom predstavlja reputacioni rizik za Banku, u slučaju kršenja važećih propisa kao i standarda NLB Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.

Pravo na prevremenu otplatu

Član 39.

Klijent ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, prevremeno izvrši obaveze po ugovoru o kreditu, uz pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora. Banka naplaćuje naknadu za prevremenu otplatu klijentima u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Klijent ima pravo da u svakom trenutku bez naknade prevremeno otplati iznos dozvoljenog prekoračenja i duga po kreditnoj kartici.

Pravo na primenu istog tipa kursa i istog metoda obračuna kamate

Član 40.

Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje pri otplati kredita, uključujući i plaćanja po osnovu ugovora o depozitu.

Banka je dužna da primeni isti metod obračuna kamate na depozit i kredit, ukoliko klijent korisnik kredita ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita.

Ustupanje potraživanja

Član 41.

Banka ima pravo da ustupi potraživanje iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice drugoj banci, uz obaveštenje klijenta, pri čemu klijent zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema (prvoj) Banci, a druga banka ne može klijenta dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i klijent zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

Na ustupanje potraživanja Banke prema preduzetnicima i poljoprivrednicima primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

Posebna prava davaoca sredstva obezbeđenja

Član 42.

Posle zaključenja ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju ili izdavanju i korišćenju kreditne kartice Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa planom otplate i/ili pregledom obaveznih elemenata, osim ako je klijent korisnik tog kredita istovremeno i davalac obezbeđenja ili će postati vlasnik stvari koja je predmet hipoteke ili drugog založnog prava na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju su određena sredstva tog kredita.

Nakon potpunog izmirenja obaveza klijenta, davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po osnovu ugovora, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka će davaoca sredstva obezbeđenja pisanim putem obavestiti da je klijent izmirio sve svoje obaveze u roku od 30 (trideset) dana od dana izmirenja tih obaveza.

Prava u vezi sa oročenim depozitom

Član 43.

Uslovi prijema depozita, raspolaganje depozitom kao i prava i obaveze Banke i klijenta uređuju se ugovorom o depozitu koji sadrži elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugim važećim propisima.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita Banka će, najkasnije 15 dana pre isteka roka oročenja, klijenta obavestiti o roku na koji se produžava ugovor o oročenom depozitu i o novoj kamatnoj stopi.

Klijent ima pravo da raskine ugovor o oročenom depozitu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja Banke iz stava 2 ovog člana o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

U skladu sa Zakonom o porezu na dohodak građana, Banka u ime i za račun klijenta fizičkog lica, obračunava i plaća porez na prihod od kapitala po osnovu ostvarene kamate na položene depozite.

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

IV KAMATE I NAKNADE

Član 44.

Nominalna kamatna stopa koja se primenjuje na ugovorne odnose sa klijentom označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promenljivi procenat koji se na godišnjem nivou primenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava odnosno primljeni depozit.

Promenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i na koje se ne može uticati jednostranom voljom nijedne od ugovornih strana.

Ukoliko je nominalna kamatna stopa izražena kroz dve komponente, referentnu kamatnu stopu i maržu, usklađivanje se vrši u skladu sa promenama referentne kamatne stope, a dinamika usklađivanja može

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

biti najmanje dnevno, u toku ili na kraju ugovorenog obračunskog perioda, što je regulisano ugovorom zaključenim sa klijentom.

Obračun kamate vrši se uz primenu konformne ili proporcionalne metode.

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

Visinu kamatne stope za konkretan kredit/depozit ili za konkretnog klijenta utvrđuje svojom odlukom nadležan odbor Banke. Vrsta i visina kamatne stope kao i metod obračuna, naknade i drugi troškovi moraju biti sadržani u svakom ugovoru koji Banka zaključuje sa klijentom.

Ukoliko klijent korisnik kredita ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, Banka je dužna da primeni isti metod obračuna kamate na depozit i kredit.

Član 45.

U slučaju docnje, Banka na dospele a neizmirene obaveze klijenta primenjuje pravila o kamati koja se primenjuju u slučaju dužničke docnje propisana Zakonom o obligacionim odnosima, odnosno primenjuje kamatu za docnju definisanu u svemu u skladu sa zakonom koji uređuje zateznu kamatu ili ugovorenu kamatnu stopu ukoliko je viša od stope zakonske zatezne kamate, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Ukoliko klijent ne izmiri kamatu u ugovorenom roku, Banka će na iznos neizmirenih obaveza obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa stavom 1. ovog člana.

Klijent ima pravo da, u slučaju nastupanja okolnosti koje ga dovode u teško imovinsko stanje, podnese zahtev Banci za proglašenje zastoja u otplati (moratorijum) za određeni period u kom periodu se ne obračunava zatezna kamata na dospelo a neizmireno potraživanje.

Član 46.

Naknada koju Banka ugovara za klijente može biti definisana kao fiksna ili promenljiva. Ukoliko je naknada definisana kao promenljiva, Banka definiše i periode kada će se naknada menjati. Kod ugovora o depozitu, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, zavise od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju.

Pored naknade za određene poslove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova, a koji se posebno preciziraju i ugovaraju.

Deo treći

PRUŽANJE BANKARSKIH USLUGA KLIJENTIMA PRAVNIM LICIMA

Član 47.

Odredbe ovog dela opštih uslova primenjuju se na poslovni odnos Banke sa klijentima pravnim licima i ostalim subjektima registrovanim i osnovanim u skladu sa zakonom (u daljem tekstu u okviru ovog dela: Klijent) u pogledu pružanja usluga prijema oročenih depozita, odobravanja različitih vrsta plasmana i obavljanja drugih bankarskih poslova, osim platnih usluga.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Član 48.

Pod oročenim novčanim depozitima podrazumevaju se novčana sredstva koja klijent deponuje kod Banke na osnovu ugovora ili na osnovu obaveze utvrđene zakonom.

Oročeni depoziti mogu biti dinarski, dinarski sa valutnom klauzulom i devizni, kratkoročni i dugoročni, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, sa posebnom namenom ili bez namene.

Uslovi prijema oročenih depozita, kao i prava i obaveze Banke i klijenta uređuju se ugovorom o depozitu u skladu sa zakonom.

Član 49.

Banka odobrava klijentima kredite, dozvoljeno prekoračenja računa (overdraft kredit), garancije, akreditive, faktoring poslove i ostale plasmane u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Banka odobrava dugoročne i kratkoročne plasmane u dinarima, dinarima sa valutnom klauzulom i devizama, za namene u skladu sa zakonom, drugim propisima i aktima Banke.

Uslovi odobravanja (iznos kredita, način otplate, određivanje visine nominalne kamatne stope i metod obračuna kamate, visina naknada i drugih troškova, visina kamate koja se primenjuje u periodu docnje i drugi uslovi i kriterijumi) kod kredita koje Banka odobrava iz stranih kreditnih linija ili u zajedničkim poslovima kreditiranja sa drugim bankama, pravnim licima ili državnim institucijama, definišu se u skladu sa ugovorom koji je Banka potpisala sa drugim učesnicima u kreditnom poslu.

Uslovi korišćenja odobrenog plasmana, kao i prava i obaveze Banke i klijenta uređuju se ugovorom.

Banka razmatra svaki uredno podneti zahtev klijenta i u primerenom roku obaveštava klijenta o donetoj odluci.

Banka ima bezuslovno i diskreciono pravo da otkáže dalje korišćenje neiskorišćenog okvirnog iznosa odnosno iznosa višenamenske linije, delimično ili u celosti, u bilo kom trenutku, nakon čega će o tome pisanim putem obavestiti klijenta.

Banka ima bezuslovno i diskreciono pravo da ne postupi po podnetom zahtevu klijenta za realizaciju/odobrenje pojedinačnih plasmana iz okvirnog iznosa za plasmane Banke/višenamenske linije, nakon čega će o tome pisanim putem obavestiti klijenta.

Banka ima diskreciono pravo da kredit/tranšu kredita neпусти u tečaj/ dozvoljeno prekoračenje računa kod Banke ne aktivira, kao i da otkáže neiskorišćeni iznos kredita/dozvoljenog prekoračenja u celosti, ukoliko utvrdi:

- da je nastupio bilo koji slučaj za proglašenje kredita dospelim pre roka koji je predviđen Ugovorom i/ili
- da klijent ima dospele, a neplaćene obaveze kod Banke po bilo kom pravnom poslu zaključenom sa Bankom i/ili ukoliko ima evidentiranu/neizmirenu obavezu kod Prinudne naplate u NBS ili ima evidentiranu Privremenu meru zabrane raspolaganja sredstvima sa tekućeg računa.

Banka može, bez saglasnosti klijenta, da obustavi korišćenje kredita i/ili okvira za odobravanje kredita i/ili garancija i/ili akreditiva u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i internim aktima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, i/ili politikom NLB Grupe, odnosno ukoliko klijent postupa suprotno zakonima i drugim propisima.

Banka prilikom odlučivanja o zahtevu klijenta za odobrenje plasmana vrši ocenu stepena rizika uticaja na zaštitu životne sredine i utvrđuje da li se delatnost odnosno projekat i/ili aktivnost klijenta nalazi na listi isključenih delatnosti u odnosu na etičke principe, zaštitu životne sredine i zaštitu na radu, kao i u odnosu na prihvatljivost rizika od pranja novca i finansiranja terorizma.

Ako drugačije nije ugovoreno, klijent ima pravo da vrati kredit delimično ili u celosti i pre roka dospeća pod uslovom da o toj nameri pisanim putem obavesti Banku u razumnom roku pre prevmene otplate

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

uz plaćanje naknade u visini utvrđenoj ugovorom, a Banka će obračunati kamatu za vreme od dana poslednjeg obračuna do dana prevremene otplate.

Kamate i naknade

Član 50.

Kamate na kredite i depozite se formiraju na osnovu: politike realno pozitivnih kamatnih stopa, tržišnih uslova, planiranog i ostvarenog obima i strukture izvora i plasmana u bilansu Banke, premije za rizik, eskontne stope NBS, stope inflacije, kretanja referentnih kamatnih stopa u odnosu na određene valute u zemlji i inostranstvu, kretanja kursa dinara, zakona, drugih propisa i drugih realnih osnova i uslova.

Kamate na kredite i depozite se ugovaraju na godišnjem, mesečnom ili dnevnom nivou, kao fiksne ili promenljive, a obračun kamate vrši se uz primenu konformne ili proporcionalne metode.

Kamatna stopa može biti izražena kao ukupna kamatna stopa ili kao zbir/razlika određene referentne kamatne stope i marže Banke. Banka zadržava pravo izmene visine kamatne stope koja je ugovorena kao ukupna u skladu sa ovim opštim uslovima.

Visina kamatne stope koja je ugovorena kao zbir/razlika određene referentne kamatne stope i marže Banke uslovljena je promenom utvrđene referentne kamatne stope. Banka može, u slučaju negativne vrednosti referentne kamatne stope, za obračun primeniti kamatnu stopu samo u visini ugovorom definisane marže, u skladu sa aktima Banke kojima se uređuju kamatne stope i ugovorom. Dinamika usklađivanja može biti najmanje dnevno, u toku ili na kraju ugovorenog obračunskog perioda, što se reguliše ugovorom zaključenim sa klijentom.

Efektivna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu cenu kojom su obuhvaćeni kamata, naknade i troškovi za plasman odnosno pruženu bankarsku uslugu, u skladu sa propisima.

U slučaju docnje, Banka na dospеле neizmirene obaveze klijenta primenjuje pravila o kamati za slučaj dužničke docnje propisane Zakonom o obligacionim odnosima, odnosno primenjuje kamatu za docnju definisanu u svemu u skladu sa zakonom koji uređuje zateznu kamatu ili ugovorenu kamatnu stopu ukoliko je viša od stope zakonske zatezne kamate, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Kamatna stopa za period docnje je promenljiva, u skladu sa promenom zakona u delu koji reguliše visinu stope zakonske zatezne kamate.

Ako klijent ne plati kamatu u ugovorenom roku, Banka će na iznos neizmirenih obaveza obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom koji reguliše obligacione odnose.

Banka utvrđuje i ugovara visinu naknada, način i period naplate, kao i visinu ostalih troškova u zavisnosti od tržišnih i makroekonomskih uslova, u skladu sa aktima Banke kojima se utvrđuju naknade Banke.

Pored naknade za određene poslove, Banka naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu izvršenjem tih poslova.

Banka od klijenta naplaćuje i porez na dodatu vrednost, takse i druge dažbine u skladu sa zakonom i drugim propisima.

Deo četvrti

PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Pojedinačni opšti uslovi pružanja platnih usluga

Član 51.

Odredbe ovog dela opštih uslova primenjuju se na poslovni odnos Banke sa svim klijentima u pogledu pružanja platnih usluga, pri čemu je pružanje ovih usluga detaljnije uređeno pojedinačnim opštim uslovima pružanja platnih usluga koji su sastavni deo ovih opštih uslova, i to:

- Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima;
- Opšti uslovi pružanja platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kreditnih kartica;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja Business kartica;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica;
- Opšti uslovi izvršavanja jednokratnih platnih transakcija;
- Opšti uslovi izdavanja i korišćenja kartica sa odloženim plaćanjem.

Klijent korisnik platnih usluga dobija odgovarajući izvod iz Opštih uslova pružanja platnih usluga iz stava 1. ovog člana u zavisnosti od vrste klijenta i platne usluge za koju se opredelio.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga iz stava 1. ovog člana predstavljaju sastavni deo ponude, odnosno deo ugovora o pružanju platnih usluga koji se zaključuju sa klijentima.

Pružanje platnih usluga i izvršavanje platnih transakcija

Član 52.

Banka pruža usluge obavljanja domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom odnosno pruža platne usluge koje za predmet imaju domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima i valutama trećih država, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i Zakonom o deviznom poslovanju.

Platne usluge obuhvataju usluge otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa i izvršavanje platnih transakcija preko tih računa (uplata gotovog novca na tekući račun, isplata gotovog novca sa tekućeg računa, prenos sredstava), usluge izdavanja i prihvatanja platnih instrumenata koje klijent koristi za izdavanje platnih naloga i druge usluge propisane Zakonom o platnim uslugama.

Ugovor o platnim uslugama se zaključuje kao okvirni ugovor kojim se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija ili ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga čine odgovarajući opšti uslovi pružanja platnih usluga, akta Banke koja sadrže Zakonom o platnim uslugama propisane informacije o naknadama, kamatnim stopama, utvrđenom vremenu za prijem i izvršenje platnih transakcija i kursu zamene valuta, kao i ugovor o konkretnoj platnoj usluzi zaključen između Banke i klijenta.

Opštim uslovima pružanja platnih usluga iz člana 51. ovih opštih uslova, utvrđuju se prava i obaveze Banke i klijenata po osnovu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa, uređuju se uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, odgovornost i zaštitne mere u vezi sa izvršavanjem transakcija, izdavanje i korišćenje platnih instrumenata, obaveze Banke vezane za informisanje klijenata, način i sredstva komunikacije, način ostvarivanja zaštite prava i interesa klijenata, uslovi za izmene i dopune, odnosno prestanak ugovornog odnosa.

Opšti uslovi poslovanja NLB Komercijalne banke AD Beograd

Deo peti

PRUŽANJE DRUGIH BANKARSKIH USLUGA

Član 53.

Banka obavlja i poslove investicionog bankarstva, menjačke i ostale devizno-valutne poslove, poslove sa finansijskim institucijama, depo poslove, poslove sa sefovima, poslove ovlašćene i kastodi banke, poslove zastupanja u osiguranju kao i druge poslove u skladu sa zakonom.

Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu aktima Banke i ugovorima zaključenim sa klijentima.

Deo šesti ZAVRŠNE ODREDBE

Član 54.

Opšti uslovi se primenjuju uz ugovore zaključene sa klijentima.

Potpisivanjem ugovora klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima i da ih prihvata u potpunosti.

Ovi opšti uslovi primenjuju se u slučaju pravne praznine, odnosno u slučaju da određeno pitanje nije regulisano ugovorom zaključenim sa klijentom. U slučaju nesaglasnosti između Opštih uslova poslovanja i ugovora primenjivaće se odredbe ugovora.

Ove opšte uslove Banka čini dostupnim klijentu u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.nlbkb.rs>

Član 55.

Na sve što nije uređeno ovim opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o potvrđivanju sporazuma između Vlade Republike Srbije i Vlade Sjedinjenih Američkih Država sa ciljem poboljšanja usaglašenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i primene FATKA propisa, Zakona o bankama, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Zakona o tržištu kapitala, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

U slučaju donošenja novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna zakonskih i podzakonskih akata koji se primenjuju na pružanje usluga Banke, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Banke i klijenta do donošenja i početka primene odgovarajućih izmena i dopuna Opštih uslova.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 06.05.2025. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja koji su u primeni od 01.05.2024. godine.

PREDSEDNIK UPRAVNOG ODBORA
Archibald Kremser