



## Opšti uslovi poslovanja Opportunity banke a.d. Novi Sad koji se primenjuju u poslovanju sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima

### 1. OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovim poslovanja Opportunity banka a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka), obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja i fer odnosa prema korisniku, utvrđuje minimum uslova pod kojima odobrava proizvode, pruža usluge i komunicira sa korisnicima. Opštim uslovima poslovanja uređuje se i način uspostavljanja i održavanja odnosa sa korisnikom, kao i način obračuna i objavljivanja troškova, kamata i naknada bankarskih usluga.

Pod korisnikom – fizičkim licem podrazumeva se svako lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se banci obratilo radi korišćenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Pod korisnikom – preduzetnikom podrazumeva se fizičko lice koje samostalno obavlja delatnost radi sticanja dobiti. Za obavljanje samostalne delatnosti, preduzetnik osniva radnju, odnosno odgovarajući oblik poslovanja (radionica, kancelarija, biro, servis, agencija, studio, apoteka, ordinacija i sl.).

Pod korisnikom – poljoprivrednik, podrazumeva se nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj, i koje je upisano u registar poljoprivrednih gazdinstava.

Banka je dužna da prilikom uspostavljanja poslovne saradnje sa korisnikom omogući korisniku da se upozna sa Opštim uslovima poslovanja i Tarifom naknada, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove. Takođe, Banka je dužna da u predugovornoj fazi potencijalnom korisniku da informacije o dokumentaciji koju je neophodno da podnese uz pisani zahtev za korišćenje konkretne bankarske usluge.

Tarifom naknada su detaljnije određene naknade i provizije za pojedinačne proizvode i usluge Banke u poslovanju sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima. Tarife naknada predstavljaju sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Banka objavljuje Opšte uslove poslovanja i Tarifu naknada u svojim poslovnim prostorijama, kao i na svojoj internet stranici, najkasnije 15 dana pre početka njihove primene.

#### 1.1 Uspostavljanje poslovnog odnosa sa korisnikom

Poslovni odnos između korisnika i Banke uspostavlja se zaključivanjem ugovora. Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, internim aktima Banke i dobrim poslovnim običajima.

Banka pre zaključivanja ugovora sa korisnikom dostavlja korisniku Ponudu za zaključenje ugovora. Banka će obavestiti korisnika i da na njegov zahtev može, bez naknade, dobiti nacrt ugovora na koji se ponuda odnosi.

Banka ima diskreciono pravo da na osnovu procene nadležnih službi i organa Banke izvrši izbor korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa korisnikom.

Banka može izmeniti obavezne elemente ugovora, samo uz prethodnu pismenu saglasnost korisnika. Obavezni elementi ugovora određeni su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. U slučaju da korisnik nije saglasan sa izmenama ugovora, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti, raskinuti ili otkazati ugovor.

Izuzetno, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist korisnika - te izmene se mogu primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti korisnika. U tom slučaju, Banka će o izmenama obavestiti korisnika u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču uz navođenje datuma od kada se izmene primenjuju. Ako je u korist korisnika promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, korisniku će uz obaveštenje biti dostavljen i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita.

U slučaju promene elemenata ugovora koji nisu određeni kao obavezni, Banka će o izmenama obavestiti korisnika na način predviđen ugovorom.

U cilju zaključivanja ugovora sa korisnikom, Banka ima pravo i obavezu da od korisnika zatraži podatke potrebne u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa ili raskine postojeći poslovni odnos sa korisnikom ukoliko korisnik ne dostavi tražene podatke.

U cilju uspostavljanja poslovnog odnosa sa korisnikom, Banka ima pravo da od korisnika zatraži broj mobilnog telefona.

U cilju zaključivanja ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnih računa kao i pružanja platnih usluga, Banka ima pravo da od korisnika zatraži E-mail adresu.

U cilju uspostavljanja poslovnog odnosa sa korisnicima, kao i za vreme trajanja poslovnog odnosa, Banka, uz pismenu saglasnost korisnika, može pribavljati izveštaje od Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije o načinu korišćenja finansijskih usluga tog korisnika kod banaka i drugih finansijskih institucija na teritoriji Republike Srbije.

#### 1.2 Zaštita podataka o ličnosti

U cilju postizanja što većeg nivoa transparentnosti u vezi sa obradom podataka o ličnosti, Opportunity banka a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 2a, e-mail: [office@obs.rs](mailto:office@obs.rs), tel: 021/530-111, 021/530-024, kao rukovalac podacima o ličnosti, pruža korisnicima finansijskih usluga sledeće informacije:

##### I Kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti

U vezi sa obradom i zaštitom podataka o ličnosti, kao i ostvarivanjem prava zagaranovanih Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, lice na koje se podaci odnose može se obratiti licu za zaštitu podataka o ličnosti putem e-mail adrese [zastitapodataka@obs.rs](mailto:zastitapodataka@obs.rs), na broj telefona: 021/48-93-145, kao i poštom na adresu Opportunity banka a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 2a, 21000 Novi Sad, sa naznakom za: „Lice za zaštitu podataka o ličnosti”.

##### II kategorije podataka o ličnosti koje se obrađuju

U zavisnosti od svrhe obrade Banka obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti:

1. Identifikacione podatke (podaci iz ličnih dokumenata, poslovne dokumentacije, izjave lica i sl.);
2. Podatke o poslovnoj aktivnosti;
3. Podatke o imovini, prihodima, finansijskom stanju i kreditnoj sposobnosti;



4. Podaci o transakcijama;
5. Podaci o povezanim licima u smislu Zakona o bankama;
6. Kontakt podaci (adresa, e-mail adresa, broj telefona).

### **III Svrha nameravane obrade i pravni osnov za obradu podataka**

Podaci o ličnosti prikupljaju se i obrađuju u cilju: uspostavljanja poslovnog odnosa sa bankom i pružanja finansijskih usluga u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o platnim uslugama i Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma; u svrhu sprovođenja obavezne identifikacije (stranke, punomoćnika ili zastupnika stranke) poznavanja i praćenje stranke u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma; u svrhu procena finansijskog stanja i kreditne sposobnosti za zaključenje ugovora o kreditu i ugovora o jemstvu i praćenje plasmana na nivou korisnika kredita i pružaoca obezbeđenja, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Odlukom o upravljanju rizicima banke i Odlukom o klasifikaciji bilansne aktive i vanbilansnih stavki banke; u svrhu ostvarivanja ugovorenih prava i urednog izvršenja ugovorenih obaveza korisnika finansijskih usluga, jemaca i banke; u svrhu osiguranja korisnika kredita namenjenih penzionerima i zaposlenim licima; u svrhe rešavanja prigovora i pritužbi korisnika finansijskih usluga i davanja sredstava obezbeđenja; u svrhu marketinških aktivnosti koje se ogledaju u pružanju informacija o novim i postojećim proizvodima i uslugama iz ponude banke, odnosno promociji ili prezentaciji proizvoda i usluga, obaveštavanju o konkursima i događajima u organizaciji banke i pozivanju korisnika da se prijavi i učestvuje na istima, obaveštavanju o besplatnim edukacijama, anketiranju sa ciljem ispitivanja zadovoljstva, unapređenja kvaliteta pružanja usluga, proširenja ponude proizvoda banke, a na osnovu pristanka korisnika; u svrhe sprovođenja kontrola i izveštavanja propisanih zakonom; u svrhu vršenja obaveznih revizija propisanih zakonima; u svrhu postizanja bezbednosti informacionog sistema banke i zaštita banke i korisnika finansijskih usluga od zloupotreba i prevarnih radnji u skladu sa legitimnim interesom Banke; u svrhu sprovođenja administrativnih poslova, potrebe izveštavanja i donošenja poslovnih odluka u okviru banke i lica povezanih sa bankom u skladu sa legitimnim interesom banke; u cilju sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vazi sa platnim uslugama na osnovu Zakona o platnim uslugama; u svrhu postupanja po zahtevima organa vlasti; u cilju izveštavanja Evropskog investicionog Fonda (EIF) radi procene uspešnosti i socijalnog uticaja EaSi programa u okviru kojeg se odobravaju Mikro biznis krediti u evrima „Sam svoj gazda”, a na osnovu pristanka korisnika tog kredita.

### **IV Informacije o postojanju legitimnog interesa**

Kada je u pitanju prikupljanje i obrada podataka o ličnosti, legitimni interes banke postoji u slučajevima vršenja marketinških aktivnosti opisanih u prethodnoj tački. Pored prethodno navedenog, legitimni interes banke ogleda se i u potrebi banke da osigura bezbednost informacionog sistema banke, zaštitu banke i klijenata od zloupotreba i prevarnih radnji. Legitimni interes postoji i u slučaju izvršenja administrativnih poslova, potrebe izveštavanja i donošenja poslovnih odluka, u okviru banke i lica povezanih sa bankom.

### **V Primaoci podataka o ličnosti**

Podatke o ličnosti korisnika finansijskih usluga, banka može dostaviti ili staviti na uvid Narodnoj banci Srbije i drugim državnim organima, kao i javim registrima, kako na njihov zahtev, tako i u cilju ispunjavanja svojih pravnih obaveza ili zaštite i ostvarivanja svojih prava. Pored navedenog, banka podatke o ličnosti može dostaviti svojim pravnim zastupnicima, osiguravajućim kućama sa kojima ima zaključen ugovor o osiguranju korisnika kredita, osiguravajućim kućama koje osiguravaju predmet hipoteke, proceniteljima koji vrše procenu predmeta hipoteke, revizorskim kućama koje vrše godišnju reviziju finansijskih izveštaja, reviziju bezbednosti informacionog sistema kao i ostale obavezne revizije, licima povezanim sa bankom, privrednim subjektima koji omogućavaju nesmetano odvijanje platnog prometa, privrednim subjektima koji omogućavaju nesmetan rad sistema banke,

subjektima kojima je banka poverila određene aktivnosti u smislu Odluke o upravljanju rizicima banke, trećim licima koja su neophodna za realizaciju poslovne saradnje između klijenta i Banke, Kreditnom birou udruženja banaka, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima koji je osnovan i radi u okviru Odbora za bankarstvo i osiguranje Privredne komore Srbije, kao i Evropskom investicionom fondu u vidu redovnog izveštavanja o klijentima koji koriste Mikro biznis kredit u evrima „Sam svoj gazda”.

### **VI Iznošenje podataka u druge države ili međunarodne organizacije**

Podaci o ličnosti mogu biti izneti u drugu državu u slučaju obavljanja međunarodnih transakcija, u skladu sa nalogom korisnika finansijske usluge. Takođe, uz pristanak lica čiji se podaci obrađuju, podaci mogu biti dostavljeni Evropskom investicionom fondu sa sedištem u Luksemburgu radi procene uspešnosti i socijalnog uticaja EaSi programa u okviru kojeg se odobravaju Mikro biznis krediti u evrima „Sam svoj gazda”.

### **VII Rok čuvanja podataka o ličnost**

Banka podatke o ličnosti čuva najmanje 10 godina od okončanja poslovnog odnosa, a u slučaju potrebe ispunjavanja drugih pravnih obaveza, zaštite ili ostvarivanja svojih prava i interesa i nakon tog roka, sve dok konkretno pravo ili obaveza banke ne budu ispunjene. U slučaju da zahtev za korišćenje određene finansijske usluge ne bude odobren, podaci o ličnosti će se čuvati onoliko dugo koliko je neophodno da bi se moglo nesmetano postupiti po eventualnom prigovoru ili pritužbi korisnika finansijske usluge u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i odlukama Narodne banke Srbije. Podatke koji se obrađuju isključivo na osnovu pristanka Banke će obrađivati i čuvati dok se ne ostvari svrha obrade, odnosno do opoziva.

### **VIII Prava lica čiji se podaci obrađuju**

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, lice na koje se podaci odnose ima pravo da od banke zahteva informaciju o tome da li obrađuje njegove podatke o ličnosti, pravo na pristup tim podacima, pravo da se podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave, pravo da se nepotpuni podaci dopune, pravo na brisanje podataka o ličnosti, pravo da se obrada podataka o ličnosti ograniči od strane banke, kao i pravo na prenosivost podataka. Prethodno navedena prava ostvaruju se u skladu sa uslovima i u situacijama propisanim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Ukoliko lice na koje se podaci odnose smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, u pisanom obliku, neposredno ili putem pošte.

### **IX Pravo na prigovor**

Lice na koje se podaci odnose ima pravo na prigovor ukoliko se podaci o ličnosti obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje ako je povezano sa takvim direktnim oglašavanjem. Pored navedenog, lice prigovor može podneti i u odnosu na obradu koja se vrši u cilju ostvarenja drugih legitimnih interesa banke, kao i u odnosu na obradu koja se vrši u cilju ostvarenja zakonom propisanih ovlašćenja banke, uključujući i profilisanje koje se zasniva na tim obradama. Prigovor može biti podnet u pisanoj formi u poslovnim prostorijama banke, poštom na adresu banke, preko internet prezentacije banke ili na e-mail adresu [prigovori@obs.rs](mailto:prigovori@obs.rs).

### **X Obaveznost davanja podataka o ličnosti**

Davanje podataka o ličnosti predstavlja pre svega zakonsku, obavezu, a ujedno je i neophodan uslov za zaključenje i izvršenje ugovora na osnovu kojeg banka korisniku pruža finansijsku uslugu. Davanje podataka o ličnosti jemca je neophodan uslov za zaključenje i eventualno izvršenje ugovora o jemstvu kao i ispunjenje pravnih obaveza banke. Davanje pristanka za obradu podataka o ličnosti u svrhu prethodno opisanih marketinških aktivnosti i slanja izveštaja Evropskom investicionom fondu je dobrovoljno.



## **XI Posledice u slučaju nedavanja podataka**

U slučaju da korisnik banci ne dostavi podatke obavezne zakonom i drugim propisima ili podatke koji su neophodni za zaključenje i izvršenje ugovornog odnosa, banka neće biti u mogućnosti da uspostavi poslovni odnos.

U slučaju nedavanja pristanka za prethodno opisane marketinške aktivnosti i slanja izveštaja Evropskom investicionom fondu, lice na koje se podaci odnose neće snositi nikakve posledice.

## **XII Obaveštenje o automatizovanom donošenju odluka**

Automatizovano donošenje odluke koja za rezultat ima i određen nivo profilisanja, a kojom se odobrava zahtev za kredit, moguće je nakon procene finansijskog stanja i kreditne sposobnosti potencijalnih korisnika kredita za stanovništvo i poljoprivredna gazdinstva, kao i njihovih jemaca i povezanih lica. Procena finansijskog stanja radi se na delimično automatizovan način putem interno razvijenih modula koji procenu finansijskog stanja i kreditne sposobnosti vrše uz korišćenje odgovarajućih statističkih metoda i metodologija za procenu kreditnog rizika. Negativne posledice navedene obrade po navedena lica nisu identifikovane.

## **XIII Opoziv pristanka**

Ukoliko se obrada podataka zasniva na pristanku lica na koje se podaci odnose ima pravo da opozove pristanak u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva. Ukoliko je pristanak opozvan pre nego što je ostvarena svrha obrade podataka o ličnosti od koje korisnik može imati određenu korist, korisnik će biti uskraćen za tu korist. Opoziv pristanka se može izvršiti pisanim putem u prostorijama banke ili poštom na adresu banke, kao i slanjem opoziva na e-mail adresu [zastitapodataka@obs.rs](mailto:zastitapodataka@obs.rs).

## **XIV Odredbe sporazuma sa zajedničkim rukovaocima**

Zajedničko rukovanje podacima o ličnosti postoji u slučajevima osiguranja korisnika kredita za penzionere i zaposlena lica. Suština odredbi sporazuma o zajedničkom rukovanju koji banka zaključuje sa osiguravajućim kućama, jeste da je svaki od zajedničkih rukovalaca podataka o ličnosti pojedinačno, odgovoran za poštovanje obaveza propisanih Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, u odnosu na one podatke koje on neposredno prikuplja, obrađuje i čuva.

## **1.3 Komunikacija**

Banka i korisnik u okviru svoje poslovne saradnje mogu komunicirati usmeno i pisanim putem. Komunikacija između korisnika i Banke odvija se preko zvanične adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je korisnik dostavio Banci.

Komunikacija između korisnika i Banke vrši se i putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, internet prezentacije Banke, telefonskog kontakta, pošte, elektronskim putem, kao i direktnom usmenom komunikacijom u poslovnim prostorijama Banke ili prostorijama korisnika.

Komunikacija sa korisnicima uključuje i marketinške aktivnosti i reklamna oglašavanja u sredstvima javnog informisanja ili na drugi način. Poruke kojima se promoviraju određeni proizvod/usluga Banke, sadrže elemente koji na jasan i razumljiv način informišu korisnika, a u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Korisnik ima pravo da od Banke, u pismenoj formi i bez naknade, dobije informacije, podatke i instrukcije vezane za njegov ugovorni odnos sa Bankom, na način i u rokovima predviđenim ugovorom.

Banka će na zahtev korisnika dostaviti ove informacije i van rokova utvrđenih ugovorom, uz pravo na naknadu za takve zahteve, a u skladu sa ugovorom i Tarifom naknada.

## **1.4 Pravo korisnika na prigovor**

Ukoliko korisnik smatra da se Banka ne pridržava zakona, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenih ugovora, korisnik može u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava podneti Banci pismeni prigovor koji mora da sadrži lične podatke korisnika – podnosioca prigovora, kao i razloge podnošenja prigovora. U poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici, korisnik može detaljno da se upozna s načinom podnošenja i načinom postupanja po prigovoru. Banka je dužna da razmotri prigovor i podnosiocu prigovora odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko je korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili ukoliko Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor korisnik može Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 meseci od prijema odgovora ili protekom roka za odgovor. Uz navedenu pritužbu, korisnik Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je uputio Banci, odgovor Banke i drugu dokumentaciju iz koje se mogu ceniti navodi iz obaveštenja.

Pored gore navedenog, a ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, korisnik može podneti predlog za posredovanje Narodne Banke Srbije radi vansudskog rešavanja spornog odnosa.

Sve odredbe vezana za prava korisnika na prigovor odnose se i na davaoce sredstava obezbeđenja.

## **1.5 Bankarska tajna**

Bankarskom tajnom smatraju se podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze korisnika; podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima; drugi podaci do kojih banka dođe u poslovanju s korisnicima.

Banka i članovi njenih organa, akcionari i zaposleni u Banci, kao i spoljni revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Banke i njenih korisnika, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Banka može podatke o korisniku koji se smatraju bankarskom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog korisnika. Banka može podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu saopštiti bez pismene saglasnosti korisnika kada se ti podaci saopštavaju: 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 s propisima; u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes ovih lica; u vezi sa izvršenjem nadležnog organa na imovini korisnika banke; regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti; licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica korisnika banaka; nadležnom organu u vezi s vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa kod pravnih i fizičkih lica koja obavljaju delatnost, u skladu s propisima kojima se uređuje platni promet; poreskoj upravi, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti; organu nadležnom za kontrolu deviznog poslovanja; na zahtev organizacije za



osiguranje depozita, u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita; stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog tela i Narodne banke Srbije.

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

## **2. PLATNI RAČUNI I PLATNE USLUGE**

Sva pitanja vezana za otvaranje vođenja i gašenje platnih računa, kao i pružanje platnih usluga, regulisana su Opštim uslovima za otvaranje vođenja i gašenje računa i pružanje platnih usluga, koji su dostupni u svim filijalama Banke, kao i na internet stranici Banke [www.obs.rs](http://www.obs.rs)

## **3. DEPOZITI**

Depozit je dinarsko ili devizno novčano potraživanje prema Banci koje proizilazi iz novčanog depozita, uloga na štednju ili drugog novčanog iznosa i na osnovu koga nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava.

Banka, u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita, vrši osiguranje depozita u iznosu do 50.000 EUR po deponentu, koji se utvrđuje nakon prebijanja potraživanja između deponenta i Banke, u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita. Osigurani depozit ne obuhvata depozite fizičkih lica povezanih s Bankom u smislu Zakona o bankama.

### **3.1 Vrste depozita**

Depoziti koje Banka prima mogu biti po viđenju ili oročeni, sa određenom namenom ili bez namene.

Depoziti po viđenju mogu biti dinarski i devizni.

Oročeni depoziti mogu biti dinarski, devizni i dinarski sa deviznom klauzulom.

Period, valuta i iznos sredstava kod oročenih namenskih depozita koji služe kao obezbeđenje, uslovljeni su pravnim poslom za čije obezbeđenje su namenjeni.

Dinarski oročeni depozit za valutnom klauzulom indeksira se u valuti EUR po srednjem kursu NBS na dan oročenja, kao i na dan dospeća/razoročenja depozita.

Banka može primati i druge vrste depozite kada odluku o tome donesu nadležni organi Banke.

### **3.2 Kamatna stopa**

Banka na depozite obračunava fiksnu ili promenljivu nominalnu kamatnu stopu na godišnjem nivou.

Na oročene namenske depozite Banka ne obračunava kamatu, osim ukoliko nije drugačije predviđeno ugovorom o depozitu.

Fiksna nominalna kamatna stopa je kamatna stopa koja se ne menja tokom perioda oročenja.

Promenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i

fiksnih elemenata, s tim što promenljivi elementi mogu biti samo oni koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa NBS, BELIBOR, EURIBOR, indeks potrošačkih cena, stopa inflacije ili drugi promenljivi elementi koji se zvanično objavljuju).

Banka je dužna da u svojim poslovnim prostorijama i na internet stranici drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata nominalne kamatne stope.

Ukoliko je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, Banka će o izmenama kamatne stope obavestiti korisnika pismenim putem najkasnije 15 dana pre početka primene izmenjene stope, uz navođenje datuma od kada se izmenjena kamatna stopa primenjuje.

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 depozita, a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

U obračun efektivne kamatne stope uključuju se:

- sve uplate i isplate depozita;
- svi troškovi koje korisnik plaća (naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima;
- troškovi u vezi sa sporednim uslugama ukoliko ih ima (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica i dr.).

U obračun efektivne kamatne stope ne uključuju se troškovi nastali zbog nepoštovanja ugovornih odredaba.

Obračun i pripis kamate za depozite vrši se u rokovima predviđenim ugovorom o depozitu.

Na prihode po osnovu kamate, plaća se porez na prihod od kapitala, u skladu sa važećim propisima.

Banka, u ime i za račun korisnika – fizičkog lica, za svaki pojedinačno isplaćeni prihod po osnovu kamate, u momentu isplate obračunava porez po odbitku, isti obustavlja i uplaćuje na propisani račun nadležnog državnog organa, u skladu sa propisima koji važe na dan isplate prihoda.

### **3.3 Zaključivanje ugovora o depozitu**

Ugovor o depozitu između korisnika i Banke zaključuje se u pismenoj formi. Ugovor o depozitu mora sadržati sve elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je dužna da korisniku, pre zaključenja ugovora o depozitu, uruči ponudu sačinjenu na odgovarajućem obrascu. Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu Banka je dužna da, pored ugovora o depozitu, uruči korisniku sledeće obrasce: Obavezni elementi ugovora i Plan isplate depozita.

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

### **3.4 Raspolaganje depozitom**

Sredstvima kod depozita po viđenju korisnik može raspolagati u svakom trenutku do iznosa raspoloživih sredstava, s tim što raspolaganje sredstvima u iznosu većem od RSD 600.000, odnosno ekvivalentnom iznosu u EUR po srednjem kursu NBS, korisnik mora najaviti Banci najmanje 2 radna dana pre željenog datuma raspolaganja sredstvima.



Sredstvima kod oročenih depozita korisnik može raspolagati po isteku perioda oročenja. Sredstvima kod oročenih depozita korisnik može raspolagati i pre isteka perioda oročenja pod uslovima i na način predviđen ugovorom o depozitu.

#### **4. KREDITNI POSLOVI**

Kredit predstavlja ustupanje određene svote novčanih sredstava korisniku od strane Banke, uz obavezu da ih korisnik vrati u ugovorenom roku, uz plaćanje kamate na način i u rokovima predviđenim ugovorom o kreditu.

Pravo na kredit može ostvariti podnosilac zahteva za kredit koji uz zahtev podnese i svu neophodnu dokumentaciju u skladu sa propisima i internima aktima Banke, a u zavisnosti od vrste i namene kredita. Svaki potencijalni podnosilac zahteva će prethodno podnošenju zahteva biti obavešten o dokumentaciji koju je neophodno podneti uz zahtev za odobravanje kredita. Banka će po prijemu zahteva za kredit obavestiti korisnika da li je podneta dokumentacija kompletna. Na osnovu podnesene dokumentacije utvrđuje se kreditna sposobnost podnosioca zahteva. Kreditna sposobnost se utvrđuje za sve učesnike u kreditu (korisnik kredita, solidarni dužnik i/ili jamac). Banka zadržava pravo da odbije kreditni zahtev bez davanja obrazloženja korisniku. Ukoliko je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka Kreditnog biroa banka će pismenim putem bez naknade obavestiti podnosioca zahteva o podacima iz te baze.

##### **4.1 Vrste kredita**

Kreditni koje Banka odobrava mogu biti dugoročni i kratkoročni, sa određenom namenom ili bez namene.

Banka odobrava dinarske kredite i dinarske kredite indeksirane u valuti EUR. Ukoliko je kredit odobren kao dinarski, korisnik ga otplaćuje u dinarima na dan dospeća obaveza. Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, kredit se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita indeksiranih u valuti EUR se takođe vrši po srednjem kursu NBS važećem na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Banka može odobravati i druge vrste kredita kada odluku o tome donesu nadležni organi Banke.

##### **4.2 Kamatna stopa**

Banka obračunava fiksnu ili promenljivu nominalnu kamatnu stopu, na godišnjem nivou.

Fiksna kamatna stopa podrazumeva da Banka neće bez prethodne pismene saglasnosti korisnika menjati kamatnu stopu u periodu u kome je kamata ugovorena kao fiksna.

Izuzetno, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope menjaju u korist korisnika - te izmene se mogu primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti korisnika. U tom slučaju, Banka će o izmenama obavestiti korisnika u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču uz navođenje datuma od kada se izmene primenjuju. Ako je u korist korisnika promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, korisniku će uz obaveštenje biti dostavljen i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita.

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

(npr. referentna kamatna stopa NBS, BELIBOR, EURIBOR i drugi promenljivi elementi koji se zvanično objavljuju).

Banka je dužna da u svojim poslovnim prostorijama i na internet stranici drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata nominalne kamatne stope, na dnevno nivou.

Ukoliko je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, Banka će o izmenama kamatne stope obavestiti korisnika pismenim putem i to pre početka primene izmenjene stope, uz navođenje datuma od kada se izmenjena kamatna stopa primenjuje.

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 kredita, a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

U obračun efektivne kamatne stope uključuju se:

- sve otplate i isplate kredita;
- svi troškovi koje korisnik plaća, odnosno pogodnosti koje prima (kamate, naknade, porezi i sl.);
- troškovi u vezi sa sporednim uslugama ukoliko ih ima (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica i dr.).

U obračun efektivne kamatne stope ne uključuju se troškovi nastali zbog nepoštovanja ugovornih odredaba.

Sve kamatne stope su izražene na godišnjem nivou.

##### **4.3 Zaključivanje ugovora o kreditu**

Ugovor o kreditu između korisnika i Banke zaključuje se u pismenoj formi. Ugovor o kreditu mora sadržati sve elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je dužna da korisniku, pre zaključenja ugovora o kreditu, uruči ponudu sačinjenu na odgovarajućem obrascu. Prilikom zaključivanja ugovora o kreditu Banka je dužna da, pored ugovora o kreditu, uruči korisniku sledeće obrasce: Obavezni elementi ugovora i Plan otplate kredita.

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, korisnik može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka od 14 dana, korisnik je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obaveštenje dostavlja se u pisanoj formi.

Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja, vrati banci glavnice i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Banka u slučaju odustanka korisnika od kredita, pored glavnice i kamate ima pravo i na naknadu troškova nastalih kod nadležnih organa, a kod kredita obezbeđenih hipotekom ima pravo i na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu. Korisnik mora biti upoznat sa stvarnim troškovima pre zaključenja ugovora o kreditu.

##### **4.4 Sredstva obezbeđenja**



Banka, u skladu sa ugovorom o kreditu, može od korisnika tražiti adekvatne instrumente obezbeđenja otplate kredita, kao što su: administrativna zabrana, blanko sopstvena menica sa klauzulom "bez protesta" izdatu od strane korisnika i/ili žiranta, žirant/jemac, zaloga na pokretnim stvarima i/ili pravima, hipoteka na nepokretnostima, polisa osiguranja vinkulirana u korist Banke, namenski oročeni depozit i druge instrumente obezbeđenja.

Banka u periodu trajanja ugovora, odnosno do konačnog izmirenja svih ugovornih obaveza, a u skladu sa ugovorom o kreditu, može od korisnika tražiti da dostavi i druga sredstva obezbeđenja u slučaju da ugovorena sredstva obezbeđenja postanu neadekvatna, nedovoljna ili ne mogu biti izvršena ili se iz bilo kog razloga umanjuju njihova vrednost. Zamena instrumenata obezbeđenja može biti izvršena i na zahtev korisnika u skladu sa ugovorom o kreditu.

Nakon potpunog izmirenja obaveza prema Banci, korisnik kredita i davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da preuzme neiskorišćene instrumente obezbeđenja.

Banka je dužna da korisnika kredita i davaoca sredstava obezbeđenja pismeno obavesti o izmirenju obaveza po kreditu u roku od 30 dana od izmirenja obaveza.

#### **4.5 Obaveštenje o stanju duga po kreditu**

Banka korisniku najmanje dvaput godišnje dostavlja, bez naknade, obaveštenje o stanju duga po ugovoru o kreditu.

Banka će, van rokova predviđenih ugovorom i zakonom, uvek na zahtev korisnika dostaviti podatke o stanju duga uz naknadu predviđenu ugovorom i Tarifom naknada.

U slučaju promene plana otplate kredita, Banka dostavlja korisniku novi plan otplate kredita bez naknade.

#### **4.6 Preвременa otplata kredita**

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

Banka može da ugovori naknadu za preвременu otplatu kredita u slučaju kada je za period preвременe otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa i pod uslovom da je iznos preвременe otplate u periodu od 12 meseci veći od RSD 1.000.000. Naknada se može ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog preвременe otplate, a najviše do:

- 1% iznosa preвременo otplaćenog kredita ako je period između preвременe otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu duži od jedne godine;
- 0,5% iznosa preвременo otplaćenog kredita ako je period između preвременe otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu kraći od jedne godine.

Naknada za preвременu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio tokom perioda između preвременe otplate i roka ispunjenja obaveza predviđenog ugovorom o kreditu.

U ostalim slučajevima Banka ne naplaćuje naknadu za preвременu otplatu kredita.

#### **4.7 Otkaz ugovora o kreditu i uslovi za aktiviranje sredstava obezbeđenja**

Banka ima pravo da otkáže ugovor o kreditu pre isteka ugovorenog roka i aktivira bilo koji od instrumenata obezbeđenja, ukoliko korisnik neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorne obaveze ili je očigledno da korisnik neće ispuniti svoje ugovorne obaveze. Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovor o kreditu i u sledećim slučajevima: kada se ustanovi da bilo koja izjava korisnika data u ugovoru, kao i dostavljena dokumentacija i podaci, nisu potpuni, istiniti ili ažurni; ukoliko na hipotekovanoj nepokretnosti korisnika ili založnog dužnika koja je instrument obezbeđenja, bude pokrenut postupak izvršenja ili prinudnog izvršenja; ako iz bilo kog razloga, bilo koji instrument obezbeđenja predviđen ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da po proceni Banke više ne pruža dovoljno obezbeđenje za potraživanje Banke prema korisniku, a korisnik na poziv Banke to sredstvo obezbeđenja ne zameni drugim koje po proceni Banke u dovoljnoj meri obezbeđuje potraživanje Banke prema korisniku.

Izjavu o otkazu ugovora o kreditu Banka upućuje korisniku u pisanoj formi, na adresu korisnika koja je navedena u ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je korisnik naknadno obavestio banku.

Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati bilo koji, odnosno sve ugovorom predviđene instrumente obezbeđenja.

### **5. DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA**

#### **5.1 Zaključivanje ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa**

Banka može korisniku odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu (overdraft). Uslovi dozvoljenog prekoračenja računa (iznos, rok, kamata i drugi uslovi pod kojima se dozvoljava prekoračenje) utvrđuju se ugovorom o dozvoljenom prekoračenju računa.

Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa između korisnika i Banke zaključuje se u pisanoj formi. Ugovor mora sadržati sve elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je dužna da korisniku, pre zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa uruči ponudu sačinjenu na odgovarajućem obrascu. Prilikom zaključivanja ugovora Banka je dužna da, pored ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, uruči korisniku sledeće obrasce: Obavezni elementi ugovora.

Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju računa definiše se i u kojim slučajevima Banka može zahtevati od korisnika potpunu otplatu dozvoljenog prekoračenja, kao i pravo korisnika da u svakom trenutku može izvršiti preвременu otplatu bez naknade.

Visina odobrenog dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu zavisi od kreditne sposobnosti korisnika, kao i od ukupnog prometa koji korisnik obavlja preko tekućeg računa otvorenog u Banci.

Na kamatu i naknade za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja koje važe za kreditne poslove (tačka 4.2)

Odredbe Opštih uslova poslovanja koje se odnose na sredstva obezbeđenja i otkaz ugovora (tačka 4.4 i 4.7), primenjuju se i na dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu.

#### **5.2 Obaveštenje o stanju duga i prekoračenju računa**

Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi korisniku obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu.



Banka će ovakvo obaveštenje bez odlaganja dostaviti i na zahtev korisnika, uz pravo na naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Obaveštenje obavezno sadrži sledeće podatke:

- broj računa;
- period na koji se odnosi izvod;
- datum promene, opis promene, kao i iznos i vrstu promene (odobrenje ili zaduženje računa);
- prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda; - primenjenju nominalnu kamatnu stopu;
- sve zaračunate naknade i troškove.

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

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

## **6. BANKARSKA GARANCIJA**

Banka može na zahtev korisnika (nalogodavca) izdati bankarsku garanciju.

Bankarska garancija predstavlja instrument obezbeđenja kojim banka garant preuzima na sebe obavezu da na poziv korisnika garancije izvrši plaćanje do iznosa i pod uslovima predviđenim u garanciji, a kao obeštećenje za neizvršeno plaćanje ili činidbu od strane nalogodavca.

Banka izdaje bankarske garancije samo u korist rezidenata (nostro garancije).

Banka izdaje sledeće vrste garancija: tenderska garancija, garancija za dobro izvršenje posla, garancija za povraćaj avansa, garancija za plaćanje, carinska garancija.

Banka može odobravati i druge vrste garancija kada odluku o tome donesu nadležni organi Banke.

Garancija se izdaje korisniku na osnovu ugovora o garanciji zaključenog između korisnika i Banke, kojim se utvrđuju svi uslovi za izdavanje bankarske garancije.

Naknade, period njihove naplate, kao i visina ostalih troškova određuju se ugovorom o garanciji, a u skladu sa Tarifom naknada.

## **7. ELEKTRONSKO BANKARSTVO**

Korisnici – preduzetnici i korisnici - poljoprivrednici mogu koristiti usluge elektronskog bankarstva (e-Bank).

Usluge elektronskog bankarstva podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanje transakcija elektronskim putem, posredstvom interneta.

Banka realizuje naloge izdate korišćenjem usluga elektronskog bankarstva na način utvrđen važećim propisima i internim aktima Banke.

Za usluge elektronskog bankarstva Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Na usluge elektronskog bankarstva primenjuju se Opšti uslovi za pružanje usluge e-Bank, koji su dostupni u svim filijalama Banke, kao i na internet stranici Banke [www.obs.rs](http://www.obs.rs).

## **8. ZAVRŠNE ODREDBE**

Na sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim uslovima poslovanja primenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje banaka.

Banka zadržava pravo promene Opštih uslova poslovanja u skladu sa zakonskim propisima.

Banka izmenjene Opšte uslove poslovanja objavljuje u svojim poslovnim prostorijama, kao i na svojoj internet stranici, najkasnije 15 dana pre početka njihove primene.

Ovi Opšti uslovi poslovanja usvojeni su na sednici Upravnog odbora Banke održanoj 29.01.2020. godine, stupaju na snagu danom objavljivanja na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge korisnicima i na Internet stranici, a počinju da se primenjuju od 02.03.2020. godine.

Prethodni Opšti uslovi poslovanja koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora dana 31.07.2019. godine, a počeli da se primenjuju 21.08.2019. godine, prestaju da važe početkom primene ovih Opštih uslova poslovanja.