

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA
UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD – OPŠTI DEO**

BEOGRAD, 25. septembar 2025. godine

SADRŽAJ:

1. UVOD	3
2. PREDUGOVORNA FAZA	5
3. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA	6
4. POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE	10
5. ODGOVORNOST UGOVORNIH STRANA	11
6. SREDSTVA OBEZBEĐENJA	11
1. Opšte odredbe	11
2. Vrste sredstava obezbeđenja	12
3. Uslovi za aktiviranje sredstava obezbeđenja	12
4. Založena potraživanja	12
7. PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA	12
8. BANKARSKE USLUGE	13
1. RAČUNI	13
2. DEPOZIT	14
3. KREDIT	15
4. MENJAČKI POSLOVI I KUPOPRODAJA DEVIZA	16
5. NAPLATA I DISKONT MENICA	16
6. BANKARSKA GARANCIJA	17
6.1. Opšte odredbe	17
6.2. Posebne odredbe	17
7. SEF	18
8. POSLOVI SA FINANSIJSKIM INSTRUMENTIMA	18
8.1. Opšte odredbe	18
8.2. Čuvanje finansijskih instrumenata i sličnih instrumenata	18
9. APLICIRANJE ZA BANKARSKE PROIZVODE, USLUGE I SERVIS PREKO ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA I SAJTA BANKE ZA FIZIČKA LICA UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd	19
10. ZAVRŠNE ODREDBE	19
PRILOG 1. – KATALOG PROIZVODA BANKE ZA FIZIČKA LICA, KATALOG PROIZVODA BANKE ZA PREDUZETNIKE, KATALOG PROIZVODA BANKE ZA POLJOPRIVREDNIKE	20

U skladu sa članom 73. stav 1. tačkom 5 Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010, 14/2015, 19/25), i u skladu sa članom 9. Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 19/25), kao i na osnovu člana 23. stav 1. tačka 5. Statuta UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke, na sednici održanoj dana 25. septembra 2025. godine, usvojio je:

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA
SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA
UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd – OPŠTI DEO**

1. UVOD

1. Opšte odredbe

- 1.1 Opšti uslovi poslovanja Banke – Opšti deo (u daljem tekstu: OUP - Opšti deo) predstavljaju standardne uslove poslovanja Banke koji se primenjuju u poslovanju sa Klijentima, uslove za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između Klijenta i Banke, kao i uslove za obavljanje transakcija između Klijenta i Banke. Ovim dokumentom Banka obezbeđuje primenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu kao i fer odnos prema Klijentu.
- 1.2 Sastavni deo ovih OUP - Opšti deo je:
Prilog 1. - Katalog proizvoda Banke za fizička lica, Katalog proizvoda Banke za preduzetnike i Katalog proizvoda Banke za poljoprivrednike (u daljem tekstu: **Katalog**).
- 1.3 Ovim OUP - Opšti deo smatra se da je Klijent Banke svako domaće i strano fizičko lice koje koristi ili je koristilo usluge Banke ili se obratilo Banci radi korišćenja tih usluga, i koje je Banka kao takvo identifikovala, a koje navedene platne i finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti (u daljem tekstu: Klijent). Ovim OUP - Opšti deo smatra se da je Klijent Banke svako poslovno sposobno fizičko lice sa registrovanom privrednom delatnošću kod nadležnog organa - preduzetnik, koji obavlja delatnost u cilju ostvarivanja prihoda i koji koristi ili je koristio usluge Banke, ili se obratio Banci radi korišćenja tih usluga, i koje je Banka kao takvo identifikovala (u daljem tekstu: Klijent). Ovim OUP - Opšti deo smatra se da je Klijent Banke poljoprivrednik: 1) nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, odnosno fizičko lice - poljoprivrednik i preduzetnik koji obavlja poljoprivrednu proizvodnju, i upisan je u Registar poljoprivrednih gazdinstava, kao nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivredu i ruralni razvoj i 2) član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom (u daljem tekstu: Klijent).
- 1.4 Osnova svih poslovnih odnosa između Banke i njenih Klijenata je uzajamno poverenje.
- 1.5 Svrha OUP - Opšti deo je uspostavljanje jasnih i obaveznih osnova za Klijente i Banku u pogledu obavljanja svih poslovnih transakcija.
- 1.6 Pored ovih OUP - Opšti deo, zajedno sa ostalim aktima koji čine Opšte uslove poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima, na poslovne odnose Banke i Klijenta primenjuju se važeći zakoni i podzakonska akta, kao i opšte prihvaćena pravila domaće i međunarodne bankarske prakse, poslovnih običaja i fer odnosa prema Klijentu.
- 1.7 Banka je dužna da u svojim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke na vidnom mestu istakne primerak ovih OUP - Opšti deo, zajedno sa ostalim aktima koji čine Opšte uslove poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima da se upoznaju sa uslovima poslovanja sa Bankom.
- 1.8 Banka će najkasnije 30 dana pre početka primene izmenjenih OUP - Opšti deo obezbediti da Klijent može da se upozna sa opštim uslovima poslovanja u njegovoj ekspozituri, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije, kao i da mu na njegov zahtev na trajnom nosaču podataka dostavi nove opšte uslove poslovanja.
- 1.9 Trajni nosač podataka označava papir i svako drugo sredstvo (npr. optički disk, memorijske kartice, hard disk računara i elektronsku poštu) 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.
- 1.10 Pisana forma označava tekst, odnosno dokument sačinjen na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, uključujući i elektronski dokument.
- 1.11 Opšte uslove poslovanja Banka će objaviti na svojoj internet stranici najkasnije 30 dana pre dana početka njihove primene, kao i obavesti Klijenta na ugovoren način i da mu te izmene učini dostupnim.
- 1.12 Banka je dužna da Klijentu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu OUP – Opšti deo u vezi sa određenom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove bez odlaganja.

2. Bankarske usluge i proizvodi

- 2.1 Banka Klijentima stavlja na raspolaganje čitavu lepezu svojih bankarskih usluga i to: otvaranje i vođenje računa, platni promet u zemlji i inostranstvu, razne vrste kredita, izdavanje garancija, akreditiva (za preduzetnike), eskont menica (za preduzetnike), obavezujuće i neobavezujuće pismo o namerama (za poljoprivrednike), čekove građana, kastodi usluge, investicione usluge, platne kartice, usluge elektronskog bankarstva, usluge mobilnog bankarstva, dinarski i devizni oročeni depozit, depozite po viđenju, kupoprodaju valuta, escrow račune, kao i druge bankarske i finansijske usluge saglasno važećim zakonskim propisima, kao i iznajmljivanje sefova postojećim klijentima Banke koji imaju uspostavljen aktivan

poslovni odnos sa Bankom i istoriju pozitivnih transakcija duže od godinu dana.

3. Bankarska tajna i zaštita podataka o ličnosti

- 3.1 Banka će striktno štititi tajnost transakcija i usluga koje pruža, kao i podatke o Klijentu, i sa njim povezanim licima, u skladu sa važećim zakonima, međunarodnom praksom i drugim propisima.
- 3.2 Klijent potpisivanjem ugovora daje izričitu saglasnost Banci da u skladu sa Zakonom o bankama, ima pravo da podatke iz zahteva, ponude i ugovora, podatke o Klijentu, njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini kreditni dosije uz ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u centralnu bazu podataka UniCredit Grupe, članovima UniCredit Grupe, članovima svojih organa, svojim akcionarima, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, Narodnoj banci Srbije, na zahtev suda i/ili drugih ovlašćenih državnih organa, nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih, multilateralnih sporazuma, pisama o namerama za zaključenje istih ili preporučenih smernica za postupanje finansijskih institucija sa teritorije Republike Srbije, kao i drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim informacijama u skladu sa propisima Republike Srbije, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima.
- 3.3 Banka obrađuje podatke o ličnosti klijenta na zakonit, pošten i transparentan način u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.
- 3.4 Klijent je obavešten o načinu na koji Banka obrađuje podatke o ličnosti putem Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti koje mu je uručeno i koje je dostupno na zvaničnom sajtu banke, a u skladu sa članom 23. i 24. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

4. Ovlašćena lica

- 4.1 Klijent može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor sa Bankom, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet ovlašćenog lica i zaključuje ugovor na osnovu ovlašćenja koje je overio nadležni organ i koje ne može biti starije od 6 meseci.
- 4.2 Ovlašćena lica istupaju u ime i za račun Vlasnika računa, kao vlastodavca, u granicama i na osnovu izdatog urednog ovlašćenja na obrascu Banke ili ovlašćenja overenog od strane nadležnog organa, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih dokumenata.
- 4.3 Ovlašćeno lice iz prethodne tačke nije ovlašćeno da izdaje nova ili povlači postojeća ovlašćenja. Ista ovlašćenja kao i vlasnik računa fizičko lice, može imati ovlašćeno lice samo u slučaju smrti vlasnika, a na osnovu pravnosnažnog rešenja o nasleđivanju i specijalnog punomoćja overenog od strane nadležnog organa.
- 4.4 Deponovani potpisi ovlašćenih lica su važeći sve do opoziva istih u pisanoj formi zadovoljavajućoj za Banku.
- 4.5 Deponovani potpisi ovlašćenih lica - preduzetnika su važeći sve do opoziva istih u pisanoj formi zadovoljavajućoj za Banku, čak i u slučaju kada je izmena u pogledu ovlašćenja za upravljanje računom objavljena u odgovarajućem registru ili na drugi način.
- 4.6 Izmene i dopune podataka će biti pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispeća istih u vidu pisanog obaveštenja u prostorije Banke.

5. Kamata

- 5.1 Banka po bankarskim poslovima odnosno kreditima, kreditnim karticama, dozvoljenom prekoračenju po računu i depozitima ugovara, obračunava, plaća i naplaćuje kamate u skladu sa Katalogom, ugovorom i ovim OUP – Opšti deo.
- 5.2 Kamatna stopa može biti izražena na godišnjem, mesečnom ili dnevnom nivou.
- 5.3 Obračun kamate vrši se uz primenu proporcionalne metode.
- 5.4 Pri obračunu kamate, Banka primenjuje stvaran broj dana u mesecu u odnosu na godinu od 360 dana.
- 5.5 Nominalna kamatna stopa (u daljem tekstu: NKS) koju primenjuje Banka može biti fiksna ili promenljiva.
- 5.6 Banka Ugovorom reguliše metod obračuna i vrstu NKS.
- 5.7 Visina promenljive NKS može zavisiti od ugovorenih promenljivih elemenata, ili od promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju, i to:
 - i. referentna kamatna stopa,
 - ii. indeks potrošačkih cena i dr.
- 5.8 Banka je obavezna da u svojim poslovnim prostorijama, na internet stranici Banke, kao i na trajnom nosaču podataka u okviru elektronskih usluga drži istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata navedenih u prethodnoj tački.
- 5.9 Kamata se pripisuje u istoj valuti u kojoj je položen depozit, odnosno pušten kredit u tečaj.
- 5.10 Banka je obavezna da o svakoj promeni ugovorene promenljive NKS obavesti Klijenta, u pisanoj formi, odnosno da mu dostavi izmenjeni plan otplate kredita / depozita, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmenjena kamatna stopa primenjuje.
- 5.11 Banka je u obavezi da na zahtev Klijenta učini dostupnim planove otplate, navedene u prethodnoj tački, za sve vreme trajanja ugovorenog odnosa.
- 5.12 Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS) kod ugovora o kreditnim uslugama (usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o kreditnoj kartici, ugovora o

dozvoljenom prekoračenju) predstavlja ukupnu cenu kojom su obuhvaćene kamatne stope, naknade i troškovi za pruženu bankarsku uslugu, odnosno kod ugovora o depozitu predstavlja ukupni prihod od usluga po osnovu ugovora o depozitu nakon odbitka poreza i drugih troškova, izraženo u odnosu na iznos depozita kao procenat na godišnjem nivou, u skladu sa propisima koji isto regulišu.

5.13 Banka je u obavezi da EKS obračunava na jedinstven, propisani način i da o tome obavesti Klijenta u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

5.14 Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospelu a neizmirenu obavezu, Banka primenjuje stopu zatezne kamate u skladu zakonom koji reguliše visinu stope zatezne kamate, a ukoliko je ona niža od ugovorene, onda se primenjuje ugovorena. Za klijente, fizička lica, visinu zatezne kamatne stope reguliše Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a u slučaju poljoprivrednika i preduzetnika primenjuje se Zakon o zateznoj kamati.

6. Naknade i troškovi

6.1 Banka obračunava i naplaćuje naknadu za uslugu izvršenu Klijentu.

6.2 Naknade i troškovi koje Banka naplaćuje mogu biti fiksne i promenljive. Visina troškova i naknade, način i rokovi naplate, period i razlozi promenljivosti su utvrđeni Tarifnikom/Ugovorom za konkretnu bankarsku uslugu.

6.3 Banka je obavezna da o svakoj promeni ugovorene naknade, kao i troškova, obavesti Klijenta na način i u rokovima propisanim zakonom. U slučaju platnih usluga Banka može u skladu sa Zakonom o platnim uslugama primeniti prečutnu saglasnost, dok kod ostalih bankarskih usluga neophodno je sa klijentom zaključiti Aneks.

6.4 Banka zadržava pravo da, u skladu sa svojim internim aktima, sa klijentima ugovori povoljnije kamate, naknade i troškove, u vezi sa proizvodima i uslugama Banke, a što će biti precizirano ugovorom koji Banka zaključuje sa klijentom.

2. PREDUGOVORNA FAZA

1. Oglašavanje

1.1 Banka svoje proizvode oglašava na jasan i razumljiv način putem reklame u novinama, na televiziji i drugim sredstvima javnog informisanja u skladu sa zakonom i OUP - Opšti deo.

1.2 Pri oglašavanju o depozitima i kreditima iz svoje ponude putem reklamnog oglašavanja, kao i u svojim prostorijama i na svojoj Internet stranici, Banka će jasno navesti:

- i. poslovno ime ili drugu oznaku Banke
- ii. vrstu depozita/kredita,
- iii. Iznos depozita/kredita
- iv. visinu i vrstu nominalne kamatne stope (fiksnu, promenljivu ili obe ako je primenljivo), zajedno sa svim naknadama uključenim u ukupnu cenu kredita/depozita za Klijenta
- v. efektivnu kamatnu stopu,
- vi. valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit,
- vii. način indeksiranja kredita
- viii. rok otplate kredita, odnosno rok isplate depozita
- ix. ukupnu cenu kredita za Klijenta
- x. sve troškove koji padaju na teret Klijenta
- xi. ukupan iznos koji Klijent plaća na osnovu ugovora o kreditu/revolving kreditu, broj rata i visinu pojedinačne rate, a kod ugovora o depozitu ukupan iznos (iznos depozita i kamata) koji je banka dužna da isplati
- xii. sredstva obezbeđenja
- xiii. tamo gde je primenljivo - upozorenje da promena kursnih razlika može dovesti do promene u ukupnom iznosu koji korisnik plaća po osnovu ugovora o kreditu/revolving kreditu
- xiv. upozorenje o postojanju rizika koji je specifičan za konkretan ugovor o kreditu/revolving kreditu, ako je primenljivo

2. Informisanje Klijenta u predugovornoj fazi

2.1 Klijent ima pravo da od Banke, u bilo kom trenutku, u pisanoj formi, na način za koji se Klijent opredelio, dobije jasne i razumljive informacije o finansijskim uslugama koje Banka nudi. Banka je dužna da Klijentu pruži jasne i razumljive informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu, kreditu, o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i na ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (u daljem tekstu: Ponuda), na način koji će Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji i koji Klijenta nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

2.2 Banka je dužna da Klijentu najpre da ponudu u dinarima, a na zahtev Klijenta, i ukoliko ima u svojoj ponudi, dužna je da mu omogući da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti u skladu sa propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

2.3 Ako se kredit ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti - Banka je obavezna da Klijentu u pismenoj formi ukaže na rizike koje preuzima u tom slučaju

što Klijent potvrđuje svojim potpisom (na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka).

- 2.4 Banka Ponudu ispisuje na propisanom obrascu u pisanoj formi u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima NBS, i predaje je Klijentu i licu koje namerava da pruži sredstva obezbeđenja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i čuva u dosijeu Klijenta.
- 2.5 Potencijalnim korisnicima koji su zainteresovani za podnošenje zahteva za stambeni kredit u Banci, kao i preduzetnicima zainteresovanim za investicione kredite za poslovni prostor, za mašine i opremu, biće uručen spisak neophodne dokumentacije koju je potrebno prikupiti kao preduslov za podnošenje istog, u pisanoj formi.
- 2.6 Banka će Klijentu koji namerava sa njom da zaključi ugovor, a na njegov zahtev, dostaviti i tekst nacrtu ugovora, kao predlog za njegovo zaključivanje. Licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menica, administrativna zabrana i sl.) nacrt ugovora Banka može dostaviti uz ponudu. Prijem nacrtu ugovora Klijent i lice koje namerava da pruži sredstva obezbeđenja potvrđuju potpisom o preuzimanju koji Banka čuva u dosijeu Klijenta.

3. Procena kreditne sposobnosti Klijenta

- 3.1 Pre davanja ponude i potpisivanja ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, a za preduzetnike i ugovora o izdavanju garancija, ugovora o izdavanju akreditiva i ugovora o eskontu menica, Banka je u obavezi da proceni kreditnu sposobnost Klijenta. Procena kreditne sposobnosti se sprovodi na osnovu pokazatelja i podataka koje Banka pribavlja iz relevantnih i pouzdanih izvora kojima se može dokazati njihova verodostojnost, od Klijenta, kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta. Banka je dužna da na odgovarajući način proveriti pokazatelje i podatke, uključujući i upotrebu dokumentacije koja se može nezavisno proveriti (poput izvoda iz javno dostupnih registara i sl.). Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Klijenta poveća, Banka vrši ponovno procenjivanje njegove kreditne sposobnosti.
- 3.2 Banka zaključuje ugovor o kreditnim uslugama samo ako rezultat procene kreditne sposobnosti ukazuje na to da je verovatno da će Klijent ispunjavati obaveze iz ugovora na način i u rokovima predviđenim tim ugovorom.
- 3.3 Banka je dužna da odluči o zahtevu Klijenta za korišćenje kreditne usluge, odnosno da omogući Klijentu da zaključi ugovor u roku od 15 radnih dana od dana kada je Klijent dostavio sve tražene podatke, informacije i dokumentaciju. U slučaju stambenog kredita, odnosno kredita obezbeđenog hipotekom - banka može produžiti rok za 10 radnih dana, ali je dužna da obavesti Klijenta o tom produženju roka.
- 3.4 Ukoliko je Banka zahtev za kredit odbila, dužna je da o istom obavesti Klijenta, a ukoliko je odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o stanju zaduženosti Klijenta, dužna je da Klijenta bez naknade odmah pisanim putem obavesti o podacima iz te baze.

3. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

1. Pravo na odustanak

1. Odustanak od zaključenog ugovora sa Bankom
- 1.1.1 Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, a za preduzetnike i ugovora o izdavanju garancija, ugovora o izdavanju akreditiva i ugovora o eskontu menica, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.
- 1.1.2 Kod ugovora o stambenom kreditu, odnosno ugovoru o kreditu koji je obezbeđen hipotekom - Klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.,
- 1.1.3 Klijent je dužan da pre isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, a za preduzetnike i ugovora o izdavanju garancija, ugovora o izdavanju akreditiva i ugovora o eskontu menica, Banci dostavi Obaveštenje u pisanoj formi.
- 1.1.4 Klijent je dužan da ima dokaz o dostavljanju Obaveštenja Banci.
- 1.1.5 Datum prijema Obaveštenja od strane Banke, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Klijenta.
- 1.1.6 Kod ugovaranja na daljinu, Klijent ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Klijent je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi Banci u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad Banka primi izjavu.
- 1.1.7 Klijent koji odustane od zaključenog ugovora je dužan da u roku od 30 (trideset) dana od dana slanja obaveštenja vrati Banci glavnici i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita, a kod ugovora o stambenom kreditu odnosno ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom Klijent je dužan i da plati naknadu stvarnih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja tog ugovora.
- 1.1.8 Ukoliko Klijent odustane od zaključenog ugovora, uz koji mu je pružena i sporedna usluga, Klijenta više neće obavezivati ugovor o sporednim uslugama.
2. Odustanak od zaključenog ugovora – povezani ugovor o kreditu
- 1.2.1 Kod povezanih ugovora o kreditu koji se zaključuju radi kupovine određene robe gde je predviđena mogućnost povrata robe i celokupnog plaćenog iznosa u roku koji je duži od

14 dana - Klijent ima pravo da u tom roku odustane od ugovora o finansijskoj usluzi.

2. Obaveštavanje Klijenta u toku trajanja ugovornog odnosa

1. Klijent ima pravo da od Banke, u pisanoj formi, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa davaocem, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

3. Izmena obaveznih i drugih elemenata ugovora

1. Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da na način predviđen zakonom pribavi njegov pristanak pre primene te izmene. U slučaju da Klijent nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati. Izuzetno, u slučaju izmena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova, a koje su u korist Klijenta, Banka te izmene može primeniti odmah. U tom slučaju Banka je dužna da o navedenim izmenama bez odlaganja obavesti Klijenta u pisanoj formi i da u tom obaveštenju navede datum od kada se primenjuju izmenjeni uslovi. Ukoliko je u korist Klijenta promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, uz prethodno obaveštenje Klijentu se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita.
2. U slučaju promene odredbi koji nisu obavezni elementi ugovora, Banka je dužna da Klijenta blagovremeno obavesti na ugovoreni način.

4. Obaveštavanje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi, stanju duga i prekoračenju računa

1. Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, Banka je dužna da o izmeni te stope Klijenta obavesti u pisanoj formi, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.
2. Uz obaveštenje Banka kod ugovora o kreditu/depozitu u pisanoj formi dostavlja Klijentu i izmenjeni plan otplate kredita / isplate depozita.
3. Banka je dužna da, na zahtev Klijenta/davaoca sredstva obezbeđenja, plan otplate kredita/isplate depozita učini dostupnim za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade jednom mesečno.
4. Obaveza obaveštavanja postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.
5. Banka je dužna da, u roku od 15 dana od dana unošenja podataka o docnji Klijenta u bazu podataka o zaduženosti, Klijentu bez naknade dostavi obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu.
6. U slučaju dozvoljenog prekoračenja po računu, Banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi Klijentu bez naknade, u pisanoj formi, obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev Klijenta dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa Tarifnikom.
7. Obaveštenje obavezno sadrži sledeće podatke:
 - i. broj računa,
 - ii. period na koji se odnosi izvod,
 - iii. datum promene, opis promene, kao i iznos i vrstu promene (odobrenje ili zaduženje računa),
 - iv. prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda,
 - v. primenjenu nominalnu kamatnu stopu,
 - vi. sve zaračunate naknade i troškove,
 - vii. Ako postoji, minimalni iznos koji Klijent mora da plati.
8. U slučaju prekoračenja po računu u iznosu većem od raspoloživih sredstava Banka je dužna da odmah i bez odlaganja, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavesti Klijenta za iznos koji je doveo do korišćenja prekoračenja
 - i. iznosu prekoračenja,
 - ii. kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja,
 - iii. drugim eventualnim troškovima i ugovornim kaznama
 - iv. datumu do kojeg Klijent mora izvršiti isplatu dugovanog iznosa

5. Obaveštenje o izmirenju obaveza po ugovoru

Banka je dužna da Klijenta, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je Klijent izmirio sve svoje obaveze prema Banci po određenom ugovoru - u roku od 15 dana od dana izmirenja tih obaveza. Navedeno obaveštenje sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmirenih obaveza i potpis odgovornog lica.

6. Prava u vezi sa preuzimanjem neiskorišćenih sredstava obezbeđenja

- 6.1. Klijent, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza Klijenta prema Banci po određenom ugovoru, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

- 6.2. Ako je sredstvo obezbeđenja iz stava 6.1 ovog člana menica – pravo korisnika, odnosno davaoca tog sredstva obezbeđenja (izdavalac menice) da preuzme neiskorišćenu menicu prestaje nakon godinu dana od dana izmirenja obaveza po ugovoru u vezi s kojim je ta menica izdata. Nakon isteka tog roka, Banka je dužna da uništi predmetne menice, o čemu sačinjava zapisnik, koji dostavlja korisniku i izdavaocu menice.
- 6.3. Ako ne može da omogući izdavaocu menice da preuzme menicu (izgubljena ili uništena menica u trenutku kada je korisnik izmirio sve svoje obaveze), Banka je dužna da korisniku, odnosno izdavaocu menice uz obaveštenje o izmirenju obaveza po ugovoru dostavi i potvrdu da je menica izgubljena, odnosno uništena, u kom slučaju je dužna da izdavaocu menice isplati iznos troškova koje je korisnik snosio u vezi s meničnim blanketom, i to sa zakonskom zateznom kamatom od dana izmirivanja obaveza po konkretnom ugovoru do dana isplate tih troškova izdavaocu.
- 6.4. Ako menica iz stava 6.2. ovog člana bude naplaćena, odnosno zloupotrebljena – Banka je dužna da izdavaocu te menice nadoknadi stvarnu štetu, sa zakonskom zateznom kamatom od dana naplate menice do isplate te naknade.
- 6.5. Ako je sredstvo obezbeđenja hipoteka upisana u korist davaoca kredita ili pokretna stvar nad kojom je uspostavljena zaloga upisom založnog prava u odgovarajući registar, Banka je dužna da odmah nakon otplate kredita preduzme odgovarajuće aktivnosti radi brisanja hipoteke, odnosno založnog prava iz tog registra i da bez odlaganja obavesti korisnika o tome, kao i o njihovom brisanju, izuzev u slučaju brisanja hipoteke, a o kojoj činjenici brisanja korisnika kredita i davaoca sredstva obezbeđenja obaveštava nadležni registar dostavljanjem rešenja. Banka ne može za sprovođenje navedenih aktivnosti naplatiti naknadu bez obzira na postojanje stvarnih troškova.

7. Docnja

- 7.1 Ako Klijent svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospelu a neizmirenu obavezu, Banka primenjuje stopu zatezne kamate u skladu zakonom koji reguliše visinu stope zatezne kamate-, a ukoliko je ona niža od ugovorene, onda se primenjuje ugovorena. Za klijente fizička lica visinu zatezne kamatne stope reguliše Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a u slučaju poljoprivrednika i preduzetnika primenjuje se Zakon o zateznoj kamati.
- 7.2 Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje Klijenta dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje Klijenta ne može da utiče, Banka mora primeniti razumne mere kojima će Klijentu olakšati otplatu dugovanog iznosa pre pokretanja izvršnog postupka, pri čemu će se posebno uzeti u obzir lične okolnosti Klijenta.
- 7.3 Banka nije dužna da primenjuje mere iz stava 7.2 prema Klijentu prema kome je te mere već primenila, nakon čega je taj Klijent ponovo zapao u docnju, odnosno nije dužna da primeni te mere ako Klijent ne odgovori na ponudu Banke u roku koji mu Banka ostavi, a koji ne može biti kraći od deset dana.

8. Posebna prava Klijenta

8.1 Prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu

- 8.1.1 Klijent može na uobičajeni način, bez naknade i u svakom momentu, osim ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mesec dana, da otkáže ugovor o revolving kreditu.
- 8.1.2 Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu Klijenta obavestiti u pisanoj formi, najkasnije dva meseca ranije.
- 8.1.3 Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti Klijenta i dr.) uskratiti Klijentu pravo na povlačenje sredstava, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.

8.2 Pravo na primenu istog tipa kursa

- 8.2.1 Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti i pri otplati tog kredita primenjuje zvanični srednji kurs dinara prema valuti u kojoj je taj kredit indeksiran..

8.3 Pravo na isti metod obračuna kamate

- 8.3.1 Ako Klijent ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatnom stopom radi dobijanja kredita, ima pravo na primenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita, a Banka je dužna da mu omogući ostvarivanje tog prava.

8.4 Prevremena otplata

- 8.4.1 Klijent 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 svih drugih naknada koje se naplaćuju u korist Banke za preostali period trajanja tog ugovora.
- 8.4.2 Pri obračunu umanjenja iz stava 8.4.1 ukupna cena kredita umanjuje se i za srazmerni iznos naknada koje su jednokratno naplaćene u korist Banke za celokupan period otplate, a u slučaju potpune prevremene otplate može se umanjiti i za srazmerni iznos naknada naplaćenih u korist trećih lica.
- 8.4.3 Kada Klijent zahteva otplatu kredita, Banka je dužna da mu odmah po prijemu tog zahteva u pisanoj formi dostavi sve podatke potrebne za razumevanje posledica te odluke, kao što su iznos umanjenja ukupne cene kredita za iznos kamate i naknada, uključujući iznos umanjenja za srazmeran iznos jednokratno naplaćene naknade, kao i iznos naknade za prevremenu otplatu koju je Klijent dužan da plati Banci.

- 8.4.4 Banka je dužna da u roku od tri radna dana od dana podnošenja zahteva iz stava 8.4.3 omogući Klijentu da izvrši prevremenu otplatu, s tim da se kao dan prevremene otplate uzima dan kada je Klijent obezbedio sredstva na računu kod Banke za izvršenje prevremene otplate
- 8.4.5 Banka može da ugovori naknadu za prevremenu otplatu kredita ako je za period prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, a kod stambenih kredita i kredita čiji je namena kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promenljiva nominalna kamatna stopa
- 8.4.6 Naknada iz stava 8.4.5 može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine, a ako je ovaj period kraći, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita. Banka može tražiti naknadu pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od 1.200.000 dinara.
- 8.4.7 Naknade za prevremenu otplatu su bliže definisane u Katalogu.
- 8.4.8 Banka ne može zahtevati naknadu za prevremenu otplatu kredita u sledećim slučajevima:
- ukoliko se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđenje otplate,
 - u slučaju dozvoljenog prekoračenja po računu ili kreditne kartice,
 - ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod stambenih kredita.

9 Ustupanje potraživanja

- 9.1 U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa, drugoj banci 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 korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.
- 9.2 Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo drugoj banci.
- 9.3 Banka je dužna da bez odlaganja obavesti korisnika o ustupanju potraživanja.
- 9.4 Banka može dospelo potraživanje od preduzetnika i poljoprivrednika da ustupi drugoj banci, a izuzetno i drugom pravnom licu, u skladu sa propisima kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

10 Pravo Klijenta na prigovor i obaveštenje o prigovoru

- 10.1 Klijent ima pravo na prigovor Banci u pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja i/ili obaveza iz ugovora zaključenog s Klijentom u roku od šest meseci, od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju, pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava.
- 10.2 Klijentom iz prethodnog stava 10.1, smatra se i davalac sredstava obezbeđenja. Ako Klijent podnosi prigovor po isteku navedenog roka, Banka će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.
- 10.3 Klijent prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:
- u poslovnim prostorijama banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
 - dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Bank Srbija a.d.
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata
Rajićeva 27-29
11000 Beograd
 - putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
 - putem internet stranice Banke
 - putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva
- 10.4 Neophodno je da prigovor sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosioc prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje istog.
- 10.5 Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik/zakonski zastupnik klijenta, ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji predstavljaju bankarsku tajnu, u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.
- 10.6 Za pismene prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, putem internet stranice Banke, odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, Banka će imejlom potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van

utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.

- 10.7 Banka će u pismenoj formi, podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, i da u tom odgovoru podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.
- 10.8 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 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.
- 10.9 Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

11 Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

- 11.1 Ako je Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Klijent može, pre pokretanja sudskog postupka, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili obaveza ugovora zaključenog s Klijentom, i to poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet stranice: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba/.
- 11.2 Klijent može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava 11.1.

12 Vansudsko rešavanje spornog odnosa

- 12.1 Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili isti nije primio u predviđenom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene ovaj postupak, ne može se podnositi pritužba NBS, s tim što rok za njeno podnošenje ne teče dok traje postupak posredovanja.
- 12.2 Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatile druga strana. Ovaj predlog, koji dostavlja Narodnoj banci Srbije, obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga.
- 12.3 Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.
- 13 Svako fizičko lice, uključujući poljoprivrednika i preduzetnika, koje nije klijent u smislu ovih Opštih uslova poslovanja, a koje smatra da se Banka ne pridržava obaveza utvrđenih zakonom i drugim propisima i obaveza iz zaključenog ugovora, može podneti prigovor na postupak Banke nadležnoj organizacionoj jedinici na jedan od načina utvrđenih pod tačkom 10.3. poglavlja 3. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA. Banka je dužna da podnosiocu prigovora odgovori u razumnom roku.

4. POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE

1. Dokumenta, obaveštenja, instrukcije dostavljene Banci od strane Klijenta

- 1.1 Klijent je u obavezi da sva obaveštenja u vezi sa izvršenjem međusobnih obaveza iz/ili ugovornog odnosa, dostavlja Banci u pisanoj formi i to na bilo koji od navedenih načina:
- preporučenim pismom sa povratnicom, upućenom na adresu sedišta Banke navedenoj u Ugovoru,
 - ličnom dostavom, u ekspozituri Banke,
 - i na drugi način koji je ugovoren između Banke i Klijenta (što podrazumeva, pored ostalog, i dostavu putem ugovorenih elektronskih kanala)
- 1.2 Banka može zahtevati da klijent određene isprave i obaveštenja dostavi na sledeći način:
- u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe od strane ovlašćenog organa da je fotokopija verna originalu;
 - sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
 - sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave), a u zavisnosti od prirode posla i u skladu sa važećim propisima i zaključenim ugovorima.

2. Dokumenta poslata od strane Banke

- 2.1 Korespondencija i obaveštenja od strane Banke prema Klijentu će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu uključujući elektronsku adresu, brojeve faks i/ili telefonski broj, ukoliko postoje prijavljeni i ugovoreni s Bankom od strane Klijenta i smatraće se primljenim od strane Klijenta momentom upućivanja na istu i to:
- ako je poslata poštom, na dan predaje pisma u pošti ukoliko je u pitanju preporučena pošiljka, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom Klijenta predatoj Banci u tom smislu, što se dokazuje adekvatnim dokumentom Pošte (prijemna lista, povratnica, dostavnica, potražnica i dr.)
 - ako je poslata putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe o uručenju ili pokušaju uručenja,
 - ako je poslata putem faksa, na dan kada je faks poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o slanju sa faks mašine,
 - ako je poslata elektronskom poštom, na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje poslatom elektronskom porukom koja sadrži podatke o datumu i vremenu slanja kao i o primaocu,

- v. ako je poslata putem SMS poruke - na dan kada je SMS poruka poslata što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
- vi. ako je poslata putem elektronskog/mobilnog bankarstva – dostavom obaveštenja na registrovani nalog Klijenta u aplikaciji elektronskog/mobilnog bankarstva.

3. Način ugovaranja proizvoda i usluga

- 3.1 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:
 - i. Svojeručnog potpisa na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka,
 - ii. Kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
 - iii. Svojeručnog elektronskog potpisa, čije je prikupljanje i čuvanje propisano međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke,
 - iv. 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 ograničenjima propisanim Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i Katalogom proizvoda za fizička lica
 - v. I drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima.
- 3.2 Banka je u obavezi da preduzme sve mere da obezbedi digitalnu arhivu namenjenu za čuvanje originalnih elektronskih dokumenata, što podrazumeva primenu svih organizacionih, fizičkih i tehničkih/logičkih mera u procesima unosa, čuvanja, manipulacije i uništavanja.

5. ODGOVORNOST UGOVORNIH STRANA

1. Odgovornost Banke za štetu

- 1.1 Banka ne može biti odgovorna za bilo koju vrstu štete koju pretrpi Klijent, ili njegovo povezano lice, a koja je nastala kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu, ili kao posledica ometanja njenog poslovanja, i to:
 - i. koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i dr. ili usled okolnosti na koju nije imala uticaj i koje nije mogla da predvidi ili spreči ili izbegne;
 - ii. usled obustave rada koji je nastao kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu prema Banci, ili kao posledica ometanja njenog poslovanja, a koje Banka nije mogla da spreči ili izbegne;
 - iii. nastalu iz poslovnih poteza Klijenta učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj Banka nije nedvosmisleno preuzela obavezu/rizik sa Klijentom.
- 1.2 Isključivanje odgovornosti Banke se takođe primenjuje u slučaju da Banka, iz važnih razloga, potpuno ili delimično obustavi ili ograniči svoje poslovanje u određenim danima ili za određeni vremenski period.

2. Odgovornost Klijenta

- 2.1 Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usled činjenice da Banka nije obaveštena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom, odnosno poslovnom sposobnošću Klijenta, odnosno drugih ovlašćenih lica.
- 2.2 Klijent je odgovoran u smislu naknade svih troškova i gubitaka koji mogu biti prouzrokovani kao posledica falsifikata, nepotpunosti, pravnih nedostataka ili pogrešnog tumačenja i/ili prevoda dokumenata koje je dostavio Banci u poslovima koje obavlja sa Bankom.

6. SREDSTVA OBEZBEĐENJA

1. Opšte odredbe

- 1.1 Banka ima pravo da zahteva od Klijenta, za sve postojeće obaveze koje ima prema Banci, da obezbedi instrumente obezbeđenja, u obliku i sa sadržinom zadovoljavajućom za Banku ukoliko je to predviđeno ugovorom i ukoliko su se za to stekli uslovi.
- 1.2 Na zahtev Klijenta ili Banke, sredstva obezbeđenja mogu biti zamenjena tokom perioda trajanja ugovorne obaveze Klijenta prema Banci.
- 1.3 Troškovi koje Klijent može imati po osnovu zamene sredstava obezbeđenja su definisani u Ugovoru.
- 1.4 Svako sredstvo obezbeđenja koje je Klijent pružio u korist Banke, u vezi sa bilo kojom transakcijom, neće prestati, biti pod ograničenjem ili na bilo koji drugi način ograničeno usled Klijentovog prigovora već, upravo obrnuto, nastaviće da proizvodi pravno dejstvo i biće na raspolaganju Banci u svojoj potpunosti sve dok se poslovni odnosi između Banke i Klijenta ne završi na način zadovoljavajući za Banku.
- 1.5 Imovina data Banci u zalogu, kao i imovina i/ili prava preneti na Banku na ime obezbeđenja, služiće kao sredstvo obezbeđenja urednog izmirenja potraživanja koje Banka ima od Klijenta.

- 1.6 Klijent je dužan da se sam stara o održavanju i zaštiti prava i imovine kao i o naplati potraživanja koja je pružio Banci kao sredstvo obezbeđenja svojih obaveza i dužan je da blagovremeno obaveštava Banku o svim promenama u materijalnom i pravnom statusu tih sredstava.
- 1.7 Banka može u interesu efikasnije naplate svog potraživanja, a bez obzira na to što se u njenom posedu nalaze određena sredstva obezbeđenja, prethodno pokušati namirenje svojih potraživanja dogovorom sa Klijentom ili zaključenjem odgovarajućeg poravnjanja.
- 2. Vrste sredstava obezbeđenja**
- 2.1 Banka prihvata sledeća sredstva obezbeđenja:
- administrativnu zabranu (samo za fizička lica),
 - menicu i menično ovlašćenje/sporazum o ispunjavanju blanko potpisanih menica za preduzetnike,
 - ovlašćenje direktnog zaduženja za preduzetnike,
 - hipoteku na nepokretnosti,
 - gotovinski depozit,
 - bankarsku garanciju,
 - zalogu nad pokretnom imovinom, akcijama, udelima i pravima,
 - solidarno jemstvo pravnog lica (menice, sporazum o ispunjavanju blanko potpisanih menica i ovlašćenje direktnog zaduženja),
 - solidarno jemstvo fizičkog lica (menice, administrativne zabrane),
 - osiguranje kredita,
 - osiguranje imovine, životno osiguranje, kasko osiguranje,
 - osiguranje poljoprivrede i
 - drugi instrument obezbeđenja u zavisnosti od prirode posla i važeće regulative.
- 3. Uslovi za aktiviranje sredstava obezbeđenja**
- 3.1 Banka je ovlašćena da aktivira sredstva obezbeđenja pod sledećim uslovima:
- Klijent ne izmiri dospelu obavezu u roku 30 (trideset) dana od kada od Banke primi pisano obaveštenje,
 - Klijent u slučaju raskida Ugovora, ne isplati svoja dugovanja u celosti u roku 30 (trideset) dana od kada primi pisano obaveštenje o otkazu Ugovora od Banke.
- 3.2 Banka koristi svoje pravo naplate potraživanja iz obezbeđenja datih Banci isključivo na način i pod uslovima predviđenim važećim zakonima.
- 3.3 U slučaju da je izmirenje određenog potraživanja obezbeđeno sa više sredstava obezbeđenja pruženih od strane Klijenta ili trećih lica, Banka je ovlašćena da prilikom realizacije vrši izbor u smislu redosleda, osim u slučaju kad je redosled predviđen nekim od važećih zakona.
- 3.4 Banka se može po sopstvenoj diskreciji odreći zaloge koju ne smatra potrebnom ili odgovarajućom u smislu obezbeđenja njenih potraživanja od Klijenta.
- 4. Založena potraživanja**
- 4.1 Ako založeno potraživanje daje pravo na kamate ili kakva druga povremena potraživanja, Banka je dužna da ih naplati, s tim što će se tako naplaćeni iznosi prebiti sa potraživanjem Banke prema Klijentu.
- 4.2 U slučaju dospeća založenog potraživanja Banka će takvo potraživanje naplatiti i iz naplaćenog potraživanja namiriti svoje potraživanje prema Klijentu.
- 7. PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA**
- 1. Načini prestanka ugovornog odnosa**
- 1.1 Ugovorni odnos između Klijenta i Banke može prestati iz sledećih razloga:
- ispunjenjem,
 - istekom roka na koji je ugovor zaključen,
 - usled smrti Klijenta,
 - jednostranim i sporazumnim raskidom.
- 2. Postupak raskida ugovornog odnosa**
- 2.1 Osim kada je drugačije ugovoreno, odnosno predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima, i Klijent i Banka mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kojem momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, s tim da je svaka strana dužna da vrati drugoj strani ono što joj duguje.
- 2.2 Pravno dejstvo raskida nastupa odmah osim ako je drugačije ugovoreno između Klijenta i Banke ili predviđeno ovim OUP - Opšti deo ili relevantnim zakonima i drugim propisima.
- 2.3 Na dan raskida Ugovora celokupan iznos kredita, automatski dospeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim sporednim potraživanjima.

- 2.4 Raskidom ugovora Banka zadržava pravo da sva dospelja potraživanja može naplatiti direktnim zaduženjem računa klijenta koji se vode kod Banke, do potpunog namirenja.
- 2.5 Banka zadržava pravo da u slučaju neispunjenja nenovčane ugovorene obaveze od strane Klijenta, može da izvrši raskid ugovora ili primeni pravila o ugovornoj kazni, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, što se bliže određuje Ugovorom.
- 2.6 U slučaju kada je tako ugovoreno između Banke i Klijenta, Banka može u bilo kojem momentu, iz važnih razloga, raskinuti poslovne odnose i to posebno u sledećim slučajevima:
- ako je Klijent Banci pružio netačne podatke,
 - ako Klijent ne ispunji zahtev Banke za pružanjem ili povećanjem sredstava obezbeđenja,
 - u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta na štetu Banke,
 - u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Klijenta.
- 2.7 Ovde sadržane odredbe koje se primenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i Klijenta shodno se primenjuju i na delimičan raskid poslovnih transakcija između Banke i Klijenta.
- 2.8 Nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Klijenta i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta prema Banci, preostala sredstva na bilo kojem računu Klijenta biće mu stavljena na raspolaganje.
- 2.9 Banka će pisano obaveštenje o raskidu ugovora dostaviti Klijentu na važeću adresu u skladu sa ugovorom. odnosno naknadno pisanim putem dostavljenu adresu.
- 2.10 Ugovor se smatra raskinutim danom prijema pisanog obaveštenja o raskidu od strane Klijenta, odnosno Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Klijent nije primio obaveštenje zato što je promenio adresuprebivališta/boravišta, a o promeni nije blagovremeno obavestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem, odnosno ukoliko Banka nije uspeła da dostavi obaveštenja o raskidu preporučenom pošiljkom na adresu definisanu ugovorom, u kom slučaju će se kao dan raskida Ugovora smatrati dan kada je služba za dostavljanje potvrdila da je pokušala uručenje obaveštenja o raskidu ugovora.

8. BANKARSKE USLUGE

1. RAČUNI

1.1. Vrste računa:

1.1.1. Banka otvara Klijentu na njegov zahtev sledeće vrste računa:

- tekući dinarski račun,
- tekući račun za poljoprivrednike
- devizni račun (jedan ili više u istim ili različitim valutama),
- račun kreditne kartice,
- račun oročenog depozita,
- namenski računi za trgovanje hartijama od vrednosti,
- račun garantnog depozita,
- štedni dinarski račun,
- štedni devizni račun,
- namenski račun za humanitarnu pomoć (samo za fizička lica) i
- drugi računi definisani pozitivnim propisima.

1.1.2. Osnovu svakog paket računa čini tekući dinarski račun (osim računa za kreditnu karticu i paket računa namenjenih za štednju), a sve ostale usluge okviru paket računa se aktiviraju u skladu sa zahtevom Klijenta.

1.1.3. Štedni računi, namenski računi i drugi računi definisani pozitivnim propisima, otvaraju se na osnovu zahteva Klijenta i odgovarajuće dokumentacije u zavisnosti od namene računa. Period na koji se otvaraju ovi računi kao i uslovi korišćenja i gašenja istih su precizirani ugovorima na osnovu kojih se ova vrsta računa otvara.

1.2. Režim u slučaju posedovanja više računa i kompenzaciono ovlašćenje

1.2.1. U slučaju kada Klijent poseduje kod Banke jedan ili više računa, Banka je ovlašćena da u svakom momentu, u skladu sa relevantnim propisima, izvrši prebijanje bilo kojeg potraživanja od Klijenta sa obavezama koje ima prema njemu.

1.2.2. Klijent je ovlašćen da izvrši prebijanje svojih dugova prema Banci sa potraživanjima koja ima od Banke pod sledećim uslovima:

- kada je njegovo potraživanje izričito i u pisanoj formi priznato od strane Banke,
- kada je potraživanje Klijenta u istoj valuti kao i njegova obaveza prema Banci koju na ovaj način prebija i
- kada ukupna postojeća potraživanja Klijenta od Banke prevazilaze iznos ukupnih postojećih i potencijalnih obaveza Klijenta prema Banci.

- 1.2.3. Prilikom zaduženja računa po osnovu naknade, kamate i drugih troškova, Banka može bez izričite saglasnosti Klijenta, da odredi redosled zaduženja računa Klijenta.
- 1.2.4. Banka je ovlašćena da ističe potraživanje protiv svakog pojedinog računa Klijenta odvojeno i nezavisno od drugih računa.
- 1.3. Revizija računa preduzetnika
 - 1.3.1. Banka vrši reviziju stanja na računima najmanje jednom godišnje ili toliko često koliko je predviđeno relevantnim zakonima i propisima i sačinjava odgovarajuće izvode, po pravilu, krajem godine.
 - 1.3.2. Banka zadržava pravo da vrši revizije računa i u drugim vremenskim intervalima.
- 1.4. Ostali bankarski poslovi
Banka obavlja i menjačke poslove, poslove sa POS terminalima, poslove sa hartijama od vrednosti, poslove sa finansijskim instrumentima, kastodi poslove, faktoring poslove, poslove zastupanja u osiguranju, kao i druge poslove iz svoje registrovane delatnosti. Uslovi i način obavljanja navedenih poslova detaljnije se definišu Opštim uslovima.
- 1.5. Ugovaranje na daljinu za fizička lica
 - 1.5.1. Klijent može inicirati otvaranje računa na daljinu gde se identifikacija klijenta vrši putem video poziva. Ugovorna dokumentacija za otvaranje računa se takođe može potpisati na daljinu, u zavisnosti od tehnički raspoloživih uslova, uz ograničenja definisana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Mogućnost otvaranja računa na daljinu važi isključivo za fizička lica.

2. DEPOZIT

- 2.1. Opšte odredbe
 - 2.1.1. Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom.
 - 2.1.2. Banka prima sledeće vrste depozita:
 - i. depoziti po viđenju (sredstva položena na tekući i/ili štedni račun kod Banke kojima deponenti mogu raspolagati bez ikakvih ograničenja u svako doba i bez prethodnog otkazivanja), i
 - ii. oročeni depoziti (sredstva položena na račun kod Banke na fiksno ugovoren rok).
 - 2.1.3. Banka prima depozite po viđenju i oročene depozite u valutama definisanim u Katalogu.
 - 2.1.4. Na sredstva na dinarskim i/ili deviznim, tekućim i/ili štednim računima i/ili oročenim depozitima, Klijenta kod Banke, Banka Klijentu obračunava i isplaćuje kamatu u visini bliže određenoj u Katalogu koja je prikazana na godišnjem nivou. Kamata se pripisuje u istoj valuti u kojoj je položen i depozit na koji je kamata obračunata.
 - 2.1.5. Banka može primiti depozite i formirati kamatnu stopu i u drugim valutama definisanim važećom Odlukom NBS koje se kupuju i prodaju na deviznom tržištu, a koje nisu definisane Katalogom na izričit zahtev Klijenta.
 - 2.1.6. Kamatna stopa na štednju po viđenju i oročenu štednju se obračunava na dnevnom nivou, a pripisuje računu na ugovoren način.
 - 2.1.7. Iznos osiguranog depozita za čiju isplatu garantuje Republika Srbija u skladu sa odredbama Zakona o osiguranju depozita iznosi 50.000 EUR po Deponentu i u protivvrednosti druge valute i primenjuje se u situaciji ukoliko Narodna banka Srbije oduzme licencu za rad Banci i donese rešenje o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka.
- 2.2. Depoziti po viđenju
 - 2.2.1. Depozitima po viđenju se smatraju sredstva položena na tekući i/ili štedni račun kod Banke kojima deponenti mogu raspolagati bez ikakvih ograničenja.
 - 2.2.2. Kamatna stopa je definisana tačkom 5, Odeljak I (Uvod) ovog OUP - Opšti deo i Katalogom proizvoda.
 - 2.2.3. Banka ne propisuje minimum koji će Klijent uplatiti kao depozit po viđenju na dinarski, odnosno devizni tekući i/ili štedni račun, niti propisuje minimum koji mora ostati na istom računu kao osnovni ulog.
- 2.3. Oročeni depoziti
 - 2.3.1. Pod oročenim depozitima se smatraju sredstva položena na račun kod Banke sa rokom koji je unapred utvrđen (fiksno ugovoren rok) ili sa ugovorenim otkaznim rokom. Klijent može odabrati i opciju automatskog produženja roka oročenja što podrazumeva da će Banka na dan isteka prethodnog roka isti automatski produžiti za identičan period – bez posebnog zaključenja aneksa ugovora. Ukoliko Klijent ne odabere opciju automatskog produženja oročenja, istekom perioda oročenja sredstva Klijenta prerastaju u depozit po viđenju.
 - 2.3.2. Kamatna stopa koja se ugovara za oročene depozite definiše se kao fiksna nominalna kamatna stopa. Na sredstva na računima oročenih depozita kamatna stopa definisana konkretnim ugovorom neće se menjati tokom trajanja prvobitno ugovorenog perioda.
 - 2.3.3. Za oročene depozite sa ugovorenim automatskim produženjem roka, Banka za svaki novi rok oročenja, obračunava kamatu po nominalnoj kamatnoj stopi koja je u odnosu na rok, iznos i valutu propisana Katalogom važećim na dan kreiranja novog perioda oročenja.

- 2.3.4. U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita – Banka je dužna da, najkasnije 30 dana pre isteka roka oročenja, Klijenta obavesti o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a Klijent ima pravo da ugovor raskine u bilo kom trenutku nakon prijema obaveštenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period ako je ugovor raskinuo najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obaveštenja.
- 2.3.5. U skladu sa stavom iz 2.3.4, Banka je dužna da mu omogući prenos novčanih sredstava u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju platne usluge koje se odnose na uslugu promene platnog računa, a koja usluga je definisana Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima.
- 2.3.6. Klijent može raspolagati sredstvima oročenog depozita i pre isteka ugovorenog roka oročenja, pod uslovom da uputi Banci pisani zahtev za raskid oročenog depozita. U tom slučaju, Banka će obračunavati kamatnu stopu koja se primenjuje na sredstva na tekućem i/ili štednom računu, u zavisnosti od toga sa kog računa su sredstva inicijalno bila prebačena na račun oročenja, za period trajanja oročenja, odnosno ugovorenu kamatnu stopu u skladu sa konkretnim ugovorom.
- 2.3.7. U zavisnosti od vrste oročenja koja su definisana Katalogom naknadu za prevremeno razoročenje Banka ne može naplatiti više od 5% od iznosa položene glavnice, a maksimalno do iznosa obračunate i unapred isplaćene kamate.
- 2.3.8. Banka prima oročene depozite na rokove oročenja definisane u Katalogu.
- 2.3.9. Na zahtev Klijenta, Banka može primiti oročene depozite i formirati kamatnu stopu i za rokove koji nisu definisani Katalogom, a koji će bliže biti definisani samim ugovorom sa Klijentom.
- 2.3.10. Banka propisuje minimum koji će Klijent uplatiti kao oročeni depozit u dinarima odnosno devizama, a koji je definisan u Katalogu.
- 2.3.11. Pri zaključivanju ugovora o depozitu Banka uz ugovor dostavlja Klijentu jedan primerak plana isplate depozita, kao i pregled obaveznih elemenata ugovora koji sadrži osnovne podatke o depozitu, na obrascima propisanim relevantnim Uputstvima NBS.
- 2.3.12. Klijent može inicirati ugovaranje oročenog depozita na daljinu u vrednosti do 2.400.000,00 dinara. Ugovor se može zaključiti i bez upotrebe kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora data korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, a u skladu sa relevantnim zakonima kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija, kao i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. Ova usluga je omogućena isključivo klijentima fizičkim licima.

3. KREDIT

3.1. Opšte odredbe

3.1.1. Banka Klijentima fizičkim licima odobrava sledeće vrste kredita:

- a. Dozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu
- b. Gotovinske (keš) kredite
- c. Potrošačke kredite
- d. Auto kredite
- e. Stambene kredite (uključujući i kredite za rekonstrukciju i adaptaciju)
- f. Kreditne kartice

3.1.2. Banka Klijentima preduzetnicima odobrava sledeće vrste kredita: dozvoljeno prekoračenje po dinarskom tekućem računu, kreditne kartice, kredite za obrtna sredstva i investicione kredite, a koji su bliže određeni Katalogom.

3.1.3. Banka nosiocima poljoprivrednog gazdinstva odobrava sledeće vrste kredita: poljoprivredne kredite za obrtna sredstva, poljoprivredne kredite za osnovna sredstva, kredite za kupovinu, izgradnju i dogradnju poljoprivrednih objekata i kredite za kupovinu poljoprivrednog zemljišta

3.1.4. Ugovor o revolving kreditu je ugovor o kreditu koji korisniku 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 otplate tog kredita.

3.1.5. Banka kredite koji su indeksirani u EUR odobrava po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan puštanja kredita u tečaj, i naplata mesečnih anuiteta obračunava se po srednjem kursu Narodne banke Srbije važećem na dan dospeća obaveze, odnosno na dan izmirenja obaveze, a što se bliže određuje samim ugovorom između Klijenta i Banke.

3.1.6. Pri zaključivanju ugovora o kreditu Banka uz ugovor dostavlja Klijentu jedan primerak plana otplate kredita, kao i pregled obaveznih elemenata ugovora koji sadrži osnovne podatke o kreditu, na obrascima propisanim relevantnim Uputstvima NBS. Posle zaključenja ugovora o kreditu Banka davaocu sredstva obezbeđenja dostavlja kopiju ugovora o kreditu s planom otplate kredita, kao i pregled obaveznih elemenata ugovora.

3.1.7. Ukoliko na dan dospeća anuiteta Korisnik kredita ne obezbedi dovoljno sredstava na svom dinarskom računu kod Banke, Banka će radi naplate dospelog potraživanja

iskoristiti sredstva dozvoljenog prekoračenja koje Korisnik kredita ima **po osnovu ugovora zaključenog sa Bankom.**

- 3.2. Kamatne stope i način obračuna kamate
 - 3.2.1. Na odobrene kredite Banka Klijentu obračunava i naplaćuje kamatu u visini bliže određenoj u Katalogu i tački 5, Odeljak I (Uvod) ovih OUP - Opšti deo.
- 3.3. Naknade i troškovi Banke
 - 3.3.1. Banka na kredite obračunava naknade koje su bliže definisane u Katalogu, a za kredite koji su indeksirani u EUR po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan izmirenja obaveza.
 - 3.3.2. Banka na kredite obračunava naknade i troškove koji se uključuju u obračun efektivne kamatne stope koji padaju na teret korisnika
- 3.4. Prevremena otplata
 - 3.4.1. Klijent ima pravo da izvrši prevremenu otplatu kredita u potpunosti ili delimično,. Troškovi prevremene, delimične ili potpune otplate kredita su definisani ovim OUP - Opšti deo u Odeljku III Član 8, stav 8.4., Katalogom i Ugovorom zaključenim između Banke i Klijenta.
 - 3.4.2. Prilikom prevremene otplate kredita (bilo delimične ili u potpunosti) ukoliko je klijent platio naknadu za obradu zahteva za kredit Banka vraća klijentu neamortizovani deo navedene naknade u slučaju da klijentu već nije vraćena.
- 3.5. Ugovaranje na daljinu za fizička lica
 - 3.5.1. Klijent može podneti zahtev za kredit na daljinu. Ugovorna dokumentacija za kredit se takođe može potpisati na daljinu, u zavisnosti od tehničkih uslova, uz ograničenja definisana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu i Katalogom proizvoda za fizička lica. Mogućnost podnošenja zahteva za kredit na daljinu važi isključivo za fizička lica.

4. MENJAČKI POSLOVI I KUPOPRODAJA DEVIZA

- 4.1. Banka izvršava naloge za kupoprodaju deviznih sredstava u skladu sa relevantnim zakonima u oblasti deviznog poslovanja i drugim propisima Narodne banke Srbije i drugih nadležnih institucija.
- 4.2. U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije u oblasti deviznog poslovanja, gotovinske transakcije u stranim valutama kojima se trguje na deviznom tržištu obavljaju se uz primenu odgovarajućih Bančinih kurseva valuta.
- 4.3. Važeći kursevi valuta biće jasno istaknuti u prostorijama Banke.
- 4.4. U skladu sa relevantnom zakonskom regulativom Republike Srbije u oblasti deviznog poslovanja, Banka primenjuje sopstvene kurseve i sopstvene kamatne stope važeće na dan izvršenja transakcije, što se odnosi i na terminske devizne transakcije.
- 4.5. Ukoliko izvrši terminsku kupovinu deviza od Klijenta, Banka ima pravo da zahteva od Klijenta da, najkasnije dva radna dana pre datuma dospelosti ugovora, obezbedi potvrdu o primljenim deviznim sredstvima.
- 4.6. Ukoliko izvrši terminsku prodaju deviza Klijentu, Banka ima pravo da zahteva od Klijenta da, najkasnije dva radna dana pre datuma dospelosti ugovora, obezbedi potvrdu o prijemu pokrića.
- 4.7. Ukoliko Klijent nije u mogućnosti da Banci obezbedi zahtevanu potvrdu ili iz bilo kog razloga nije u mogućnosti da ispuní svoje obaveze iz terminskog ugovora, Banka može, po sopstvenom izboru i to po kursu koji smatra za sebe povoljnijim, izvršiti predmetnu transakciju ili po zvaničnom kursu važećem na dan izvršenja ili po tržišnom kursu.
- 4.8. Za sve eventualne kursne razlike biće zadužen odnosno odobren račun Klijenta.
- 4.9. Teret svih naknada i troškova, prouzrokovanih tim povodom, snosi Klijent.

5. NAPLATA I DISKONT MENICA

- 5.1. Instrukcije za naplatu moraju biti dostavljene od strane Klijenta i primljene od strane Banke unapred kako bi Banka mogla da izvrši naplatu na uobičajen način, bez potrebe da pribegava bilo kojem posebnom načinu hitne komunikacije u tom cilju, u suprotnom slučaju Banka ne preuzima odgovornost za blagovremenu prezentaciju.
- 5.2. U slučaju kada Banka Klijentu rezidentu odobrava eskont, po osnovu menica i čekova, a sama izvrši naplatu tek po valuti dospeća istih, odgovornost Banke iz prethodnog stava se ne isključuje.
- 5.3. Banka će isplatiti sredstva po osnovu menica i čekova tek pošto sama izvrši naplatu po istima.
- 5.4. Ukoliko Banka, međutim, pre izvršene naplate, odobri račun Klijenta za sredstva po osnovu menica i čekova koji su joj prezentovani na naplatu, takvo odobrenje računa Klijenta je uslovljeno izvršenjem potpune naplate od strane Banke.
- 5.5. Banka ne snosi odgovornost za gubitak (prilikom transporta pošiljke ili gubitkom kod korespondenata koji su uključeni u realizaciju), krađu ili oštećenje menica prilikom transporta istih na naplatu kod ino banaka.

- 5.6. Banka ne preuzima odgovornost za blagovremenu prezentaciju, protest ili pribavljanje potvrde o prezentaciji hartije od vrednosti u slučajevima kada se isto vrši van banaka ili u inostranstvu kao niti kada su u pitanju menice i slični nalozi, kada isto treba izvršiti u zemlji, osim ukoliko isti ne budu dostavljeni Banci najmanje osam radnih dana pre njihove dospelosti, pod uslovom da je prezentovana potrebna dokumentacija u skladu sa domaćim propisima (punomoć, prevod menice od strane ovlašćenog sudskog tumača).
- 5.7. Kada su u pitanju menice domicilirane u inostranstvu, Banka isto tako ne preuzima odgovornost u smislu preduzimanja svih drugih radnji koje mogu biti propisane relevantnim zakonodavstvom o menici mesta takvog domicila.
- 5.8. U odsustvu instrukcija u suprotnom smislu, Banka može o dospeću izvršiti prezentaciju menica i drugih naloga koji joj nisu predati na naplatu, već povodom druge pravne transakcije, i u vezi sa tim može izvršiti i protest zbog neplaćanja (neakceptiranja).
- 5.9. Banka može, u ovom smislu, blagovremeno proslediti instrukcije radi preduzimanja tih radnji i u inostranstvu.
- 5.10. U skladu sa relevantnim zakonima i drugim propisima, Klijent je odgovoran prema Banci u smislu naplate menice ili čeka, po kojem je Banka odobrila račun Klijenta sa klauzulom "uslovljeno naplatom", sve do potpune naplate od strane Banke, naročito u okolnostima kada se dužnik po takvoj menici ili čeku nalazi u postupku prinudnog poravnjanja, likvidacije, stečaja ili sličnom postupku, odnosno ako je Banka došla do saznanja o poslovnim problemima dužnika koji mogu prouzrokovati, po Bančinom uverenju, probleme u naplati ili neizvesnost iste.
- 5.11. Ukoliko menice nisu naplaćene prilikom prezentacije ili je slobodno raspolaganje naplaćenim sredstvima ograničeno zakonom ili zvaničnim aktima ili takvi instrumenti ne mogu uopšte odnosno blagovremeno biti prezentovani zbog nepremostivih prepreka ili je proglašen moratorijum ili slične okolnosti postoje u zemlji gde su menice plativi, Banka može povratno da zaduži račun Klijenta za iznose odobrene po osnovu takvih menica čak i u slučajevima kada Banka ne može da raspolaze predmetnim menicama.
- 5.12. Ista pravila se primenjuju na diskontovane menice.
- 5.13. U svim slučajevima kada se zaduži račun Klijenta odobren po osnovu ovakvih menica i čekova, Banka zadržava svoj zahtev u pogledu takvih menica i čekova u odnosu prema Klijentu ili bilo kojoj drugoj osobi odgovornoj u tom slučaju, bivajući ovlašćena na naplatu punog iznosa takvih menica i čekova, uz dodatne zahteve, a do potpunog pokrića eventualnog minusa na računu.
- 5.14. Ukoliko su Banci vraćene menice plative u inostranstvu, koji nisu mogli biti naplaćeni zbog relevantnih odredaba merodavnog stranog zakona ili zbog sporazuma postignutog sa stranim bankama, a po osnovu kojih je Banka već odobrila sredstva, Banka je ovlašćena da adekvatno zaduži račun Klijenta.
- 5.15. Sredstvo obezbeđenja povodom hartije od vrednosti koju je Banka akceptirala ili u vezi s kojom je izdala garanciju za račun Klijenta, mora biti pravnosnažno i/ili u posedu Banke najmanje jedan radni dan pre dospelosti predmetne hartije.
- 5.16. U suprotnom slučaju, Banka će naplatiti posebnu naknadu ukoliko izvrši plaćanje po predmetnoj hartiji.
- 5.17. Naknada koju Banka naplaćuje u vezi sa davanjem akcepta pokriva jedino sam čin akceptiranja.
- 5.18. Naknada koju Banka naplaćuje u vezi sa izdavanjem garancije pokriva jedino sam čin preuzimanja garantne obaveze.
- 5.19. U skladu sa relevantnim zakonima i drugim propisima, Banka je dužna da izvrši plaćanje hartija od vrednosti plativim kod nje, jedino ukoliko su joj blagovremeno dostavljeni pisani nalog sa svim neophodnim podacima i odgovarajuće sredstvo obezbeđenja.
- 5.20. U slučaju diskontovanja hartija od vrednosti denominiranih u stranoj valuti, kursni rizik snosi lice koje je prezentovalo hartiju na diskont.

6. BANKARSKA GARANCIJA

6.1. Opšte odredbe

- 6.1.1 Banka izdaje garancije na osnovu Klijentovog naloga za izdavanje garancije/akreditiv za preduzetnike, a u skladu sa važećom zakonskom regulativom i usvojenom bankarskom procedurom za otvaranje nostro garancija/akreditiv za preduzetnike.
- 6.1.2 Ukoliko se banci prezentuje zahtev za plaćanje po garanciji koju je Banka izdala po nalogu, a za račun Klijenta, Banka je ovlašćena da izvrši plaćanje obaveze po garanciji na osnovu zahteva korisnika iste i to bez traženja prethodne saglasnosti od Klijenta, a u skladu sa relevantnim zakonima, propisima i praksom. Nakon izvršenog plaćanja po zahtevu Korisnika, Banka ima pravo da aktivira raspoložive instrumente obezbeđenja ili pokrene sudski postupak protiv klijenta u cilju izmirenja potraživanja od Klijenta po plaćenju garanciji.

6.2. Posebne odredbe

- 6.2.1. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za gubitke/štetu koji mogu da nastanu usled pogrešnih instrukcija Klijenta.
- 6.2.2. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za greške u prevođenju ili tumačenju tehničkih termina, koji se mogu preneti bez njihovog prevođenja.
- 6.2.3. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za formu, potpunost, tačnost, autentičnost, falsifikat ili pravno dejstvo ma kog dokumenta ni za opšte ili posebne uslove naznačene u dokumentu ili njemu pridodate, niti preuzima bilo koju obavezu ili odgovornost za opis, količinu, težinu, kvalitet, stanje, pakovanje, isporuku, vrednost ili postojanje robe, usluga ili druge činidbe opisane u bilo kom dokumentu ili za dobru veru ili radnje ili propuste, solventnost, izvršenje ili ugled pošiljaoca, prevoznika, špeditera, primaoca ili osiguratelja

robe ili bilo kog drugog lica.

- 6.2.4. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za posledice koje nastanu zbog kašnjenja i/ili gubitka u tranzitu bilo koje poruke, pisma, poziva za plaćanje ili dokumenta, ili za kašnjenje i druge greške koje nastanu u transmisiji bilo koje telekomunikacije.
- 6.2.5. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost za posledice koje nastanu zbog prekida njenog poslovanja zbog više sile, pobuna, građanskih nemira, ratova, dejstava terorizma ili bilo kojih štrajkova ili obustava rada ili drugih uzroka van njene kontrole.
- 6.2.6. Banka neće nakon ponovnog otpočinjanja njenog poslovanja, honorisati ili negocirati po akreditivu kojem je rok važnosti istekao za vreme prekida njenog poslovanja
- 6.2.7. Ako Banka koristi usluge druge banke da bi sprovela instrukcije Klijenta (nalogodavca) čini to za račun i na rizik tog Klijenta.
- 6.2.8. Banka ne preuzima nikakvu obavezu ili odgovornost u slučaju da instrukcije koje je prenela drugoj banci ne budu sprovedene, čak i ukoliko je sama preuzela inicijativu u izboru te druge banke.
- 6.2.9. Klijent (nalogodavac) će biti obavezan i odgovoran da obešteti banku za sve obaveze i odgovornosti koje nametnu strani zakoni i običaji.
- 6.2.10. Banka nije u obavezi da prihvati prezentaciju dokumenata po akreditivu/garanciji van svog radnog vremena.
- 6.2.11. Banke posluju sa dokumentima, a ne robom, uslugama ili činidbom na koja se dokumenta odnose.
- 6.2.12. Sva dokumenta predviđena u garanciji/akreditivu i podneta po garanciji/akreditivu, uključujući i poziv za plaćanje po garanciji/akreditivu, Banka je dužna da pregleda sa razumnom pažnjom da bi ustanovila da li su po svom izgledu u skladu sa uslovima garancije/akreditiva.
- 6.2.13. Na svaki dokumentarni akreditiv koji banka otvori primenjuju se Jednobrazna pravila i običaji za dokumentarne akreditive, Revizija 2007, Publikacija MTK br.600 (UCP).

7. SEF

- 7.1. Uslugu mogu koristiti postojeći klijenti Banke koji imaju u korišćenju makar jedan proizvod banke duže od godinu dana.
- 7.2. Ugovorom o sefu Banka Klijentu omogućuje korišćenje sefa za određeni vremenski period, a Klijent se obavezuje da za to plati Banci naknadu u skladu sa Tarifnikom.
- 7.3. Banka je dužna da preduzme sve mere da obezbedi dobro stanje sefa i nadzor nad njim.
- 7.4. Pristup sefu može imati samo Klijent ili njegov punomoćnik.

8. POSLOVI SA FINANSIJSKIM INSTRUMENTIMA

8.1. Opšte odredbe

- 8.1.1 Banka obavlja sledeće poslove sa finansijskim instrumentima: posredovanje u trgovanju na regulisanim tržištima, multilateralna trgovačka platforma, organizovana trgovačka platforma i vanberzansko tržište, na primarnom i sekundarnom tržištu i ostale poslove sa finansijskim instrumentima, kao i poslove čuvanja i administriranja finansijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući čuvanje instrumenata i usluge u vezi sa tim, kao što je administriranje novčanim sredstvima i kolateralom i ostale poslove u skladu sa relevantnim zakonima i propisima.
- 8.1.2 Klijent Banke koji namerava da zaključi ugovor o pružanju investicionih i dodatnih investicionih usluga u vezi sa finansijskim instrumentima, dužan je da Banci dostavi dokumentaciju koja se odnosi na status, pravni subjektivitet i poslovanje u skladu sa relevantnim zakonima, propisima i pravilima poslovanja organizacione jedinice koja je obavlja investicione usluge i aktivnosti, u okviru UniCredit Bank Srbija a.d. (Pravila poslovanja).
- 8.1.3 Banka će izvršiti nalog Klijenta koji može biti dat telefonom, neposredno, poštom ili elektronskim putem. Nalog dostavljen telefonom Klijent obavezno potvrđuje u pisanoj formi.
- 8.1.4 Banka će odbiti da izvrši nalog Klijenta, ukoliko Klijent na računu finansijskih instrumenata ili novčanom računu nema dovoljno finansijskih instrumenata ili sredstava za obavljanje transakcije.
- 8.1.5 Banka će odbiti prijem naloga za kupovinu, odnosno prodaju finansijskih instrumenata ukoliko bi izvršenjem takvog naloga došlo do kršenja relevantnih zakona ili učinjeno neko po zakonu kažnjivo delo, odnosno ukoliko Banka nije u mogućnosti da izvrši takav nalog.
- 8.1.6 Banka će obustaviti izvršenje naloga na zahtev Klijenta, nadležnog regulatornog tela, suda ili ako nije ispunjen neki od uslova na osnovu kojih je primljen nalog.
- 8.1.7 Banka će obavestiti Klijenta ukoliko je nalog odbijen, a u skladu sa Pravilima poslovanja.
- 8.1.8 I Banci i Klijentu su zabranjene radnje koje podrazumevaju korišćenje insajderskih informacija i manipulaciju na tržištu.
- 8.1.9 Klijent će Banci nadoknaditi štetu u skladu sa zakonom, koja je posledica netačnih podataka, pogrešne dokumentacije, neizvršenja preuzetih obaveza, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

8.2. Čuvanje finansijskih instrumenata i sličnih instrumenata

- 8.2.1 Banka obavlja poslove čuvanja finansijskih instrumenata i sl. u skladu sa zakonom i ugovorom sa Klijentom.

8.2.2 Banka će obavljati poslove u skladu sa instrukcijama klijenata, a u cilju zaštite interesa klijenata i čuvanje poverljivih informacija, a naročito:

- i. Banka otvara i vodi račune FINANSIJSKIH INSTRUMENATA kod nadležnog registra u ime i za račun zakonitih imalaca – svojih klijenata (vlasnički račun),
- ii. otvara i vodi zbirne račune finansijskih instrumenata,
- iii. izvršava naloge za prenos prava iz FINANSIJSKIH INSTRUMENATA i naloge za upis prava trećih lica na FINANSIJSKE INSTRUMENTE i stara se o prenosu prava iz tih instrumenata,
- iv. naplaćuje potraživanja po osnovu dospelih FINANSIJSKIH INSTRUMENATA, kamata, dividendi za račun zakonitih imalaca tih FINANSIJSKIH INSTRUMENATA kao i o ostvarivanju drugih prava koja pripadaju zakonitim imalcima FINANSIJSKIH INSTRUMENATA – klijentima Banke,
- v. druge poslove u skladu sa zakonom i ovim Pravilima.

8.2.3 Klijent Banke je dužan da poštuje rokove definisane relevantnim zakonima i podzakonskim aktima, kao i rokove Banke. U suprotnom Banka neće biti u mogućnosti da izvrši uslugu, a Klijent je obavezan da plati eventualne troškove.

8.2.4 Banka će odbiti izvršenje naloga Klijenta u slučaju da je takvo izvršenje kažnjivo po zakonu, ili ako ne postoje mogućnosti za njegovo izvršenje, o čemu će Banka odmah obavestiti Klijenta o razlozima odbijanja.

8.2.5 Banka će u najkraćem roku izvršavati naplatu i prijem uplata u korist računa Klijenta po osnovu dividendi, prihoda, glavnice, transfera sredstava i drugih plaćanja u vezi sa trgovanjem finansijskim instrumentima.

8.2.6 Po prijemu finansijskih instrumenata, Banka će, na osnovu raspoloživih podataka, utvrditi da li su iste opterećene bilo kakvim zalozama, blokadama i drugim teretima.

8.2.7 U slučaju konverzije, povećanja ili smanjenja kapitala, pripajanja, vršenja ili realizacije prava na upis akcija, zahteva za uplatu akcija, konsolidacije, izmena, ponude razmene, zamene ili bilo kojih drugih mera od uticaja na hartije od vrednosti, Banka će nastojati da obavesti Klijenta u skladu sa važećim zakonskim propisima Republike Srbije ukoliko je tako predviđeno ugovorom sa Klijentom.

8.2.8 U slučaju bilo kakvih dvosmislenosti ili drugih nejasnoća, Banka će čekati posebne instrukcije Klijenta.

8.2.9 Banka, međutim, u skladu sa svojom diskrecionom ocenom, može odlučiti da postupi na osnovu postojećih instrukcija i u tom slučaju Banka ne odgovara za bilo kakvu eventualnu štetu koju Klijent ili treća lica mogu pretrpeti kao posledicu takvih instrukcija koje nisu jasne, precizne ili su na drugi način u suprotnosti sa ovim OUP - Opšti deo.

9. APLICIRANJE ZA BANKARSKE PROIZVODE, USLUGE I SERVICE PREKO ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA I SAJTA BANKE ZA FIZIČKA LICA UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd

9.1 Fizička lica koja su klijenti banke

Mogućnost apliciranja odnosno slanje upita za određene vrste proizvoda kao i potvrdu interesovanja za kreirane ponude iz trenutne ponude Banke putem elektronskog i mobilnog bankarstva i zvaničnog sajta Banke. Proizvodi UniCredit Banke su definisani zvaničnim Katalogima Banke, koji su sastavni deo Opštih uslova poslovanja Banke.

9.2 Fizička lica koja nisu klijenti banke

Mogućnost apliciranja odnosno slanje upita za određene vrste proizvoda iz trenutne ponude banke putem zvaničnog sajta Banke. Proizvodi UniCredit Banke su definisani zvaničnim Katalogima Banke, koji su sastavni deo Opštih uslova poslovanja Banke.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

10.1 Merodavno pravo / jurisdikcija

10.1.1 Osim ako nije drugačije izričito ugovoreno u pisanoj formi od strane Banke, na sve pravne odnose između Klijenta i Banke primenjuju se važeći propisi Republike Srbije.

10.1.2 Međunarodna pravila i običaji su takođe merodavni za uređenje bilo kojeg odnosa između Klijenta i Banke i to do obima do kojeg su takva pravila i običaji obavezujući za Banku i/ili Klijenta ili opšte prihvaćeni od strane međunarodne poslovne zajednice.

10.1.3 Ukoliko drugačije nije izričito predviđeno od strane Banke u pisanoj formi, bilo koji spor nastao iz ili u vezi sa odnosom između Banke i Klijenta, rešavaće se pred nadležnim sudom u Republici Srbiji.

10.2 Ništavost odredbi Opštih uslova

10.2.1 Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih OUP – Opšti deo postane nepunovažan ili neprimenjiv, punovažnost ostalih uslova i odredbi neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Klijenta i Banke će se tumačiti kao da ovi OUP – Opšti deo nisu sadržavali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe.

10.3 Stupanje na snagu

10.3.1 Ovi Opšti uslovi poslovanja – opšti deo počinju da se primenjuju od **25. oktobra 2025. godine**.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja - Opšti deo prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd usvojeni na sednici Upravnog odbora dana 21. jula 2025. godine.

10.3.2 Poslovanje karticama je regulisano Posebnim uslovima poslovanja platnim i kreditnim karticama UniCredit Bank Srbija a.d.

10.3.3 Uslovi upotrebe sistema za elektronsko bankarstvo regulisani su Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike.

PRILOG 1. – KATALOG PROIZVODA BANKE ZA FIZIČKA LICA, KATALOG PROIZVODA BANKE ZA PREDUZETNIKE, KATALOG PROIZVODA BANKE ZA POLJOPRIVREDNIKE