

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS“, br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015), člana 9. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 36/2011 i 139/2014) i člana 24. stav 1. tačka 4. Statuta AGROINDUSTRIJSKO KOMERCIJALNE BANKE „AIK BANKA“ a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke na pisanoj sednici dana 30.06.2017. godine utvrđuje:

## **OPŠTE USLOVE POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA**

### **I UVODNE ODREDBE**

Ovim Opštim uslovima poslovanja utvrđuju se uslovi poslovanja koje Banka primenjuje na korisnike njenih usluga - fizička lica (u daljem tekstu: Korisnik), uslovi za uspostavljanje odnosa između Korisnika i Banke i postupak komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje poslovanja između Korisnika i Banke.

Pod Korisnikom, u smislu ovih Opštih uslova poslovanja, se podrazumeva fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge, ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga i to:

- 1) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,
- 2) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,
- 3) poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

Pod Preduzetnikom se podrazumeva poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost u cilju ostvarivanja prihoda i koje je kao takvo registrovano u skladu sa zakonom o registraciji, kao i fizička lica upisana u posebne registre, koji obavljaju delatnost slobodne profesije uređene posebnim propisom.

Pod Poljoprivrednikom<sup>1</sup> se podrazumeva fizičko lice koje kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva na poljoprivrednom gazdinstvu zajedno sa članovima svog domaćinstva obavlja poljoprivrednu proizvodnju a koje je upisano u registar poljoprivrednih gazdinstava.

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na odnose između Banke i Korisnika nastale po osnovu:

- 1) pisanog ugovora između Banke i Korisnika,
- 2) pristupnice ili drugog dokumenta koji je potpisan od strane Korisnika,
- 3) drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Korisnika koji su nastali u skladu sa važećim propisima, bez zasnivanja pisanog ugovornog odnosa.

Opšti uslovi poslovanja se neposredno primenjuju na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i Korisnika koji nisu određeni ugovorom.

Na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i Korisnika koji nisu definisani zaključenim ugovorom, primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja. U slučaju neusklađenosti jedne ili više odredaba ugovora

---

<sup>1</sup> Na poljoprivredna gazdinstva na kojima privredno društvo, zemljoradnička zadruga, ustanova ili drugo pravno lice obavlja poljoprivrednu proizvodnju primenjuju se Opšti uslovi poslovanja AIK Banke a.d. Beograd sa pravnim licima.

koje Banka zaključuje sa Korisnikom i ovih Opštih uslova poslovanja, za Banku i Korisnika su obavezujuće odredbe zaključenog ugovora.

Banka Opšte uslove poslovanja (na srpskom jeziku) ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na internet stranici [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs), i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene, kako bi omogućila Korisnicima da se upoznaju sa njima.

Banka je dužna da korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove bez odlaganja.

Pod trajnim nosačem podataka, u smislu ovih Opštih uslova poslovanja, podrazumeva se sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja.

Opšti uslovi poslovanja obuhvataju i Politiku naknada za usluge „AIK BANKE“ a.d. Beograd, a kojom se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima (u daljem tekstu: Politika naknada). Politika naknada nalazi se u Prilogu ovih Opštih uslova poslovanja i čini njihov sastavni deo.

Za usluge koje nisu predviđene Politikom naknada a koje se pojave u poslovanju Banke, naknada se može utvrditi ugovorom između Banke i Korisnika.

## **II OBAVEZE I PRAVA BANKE**

### **1. Obaveze Banke**

Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Korisnikom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku, kao i usklađenost ovih uslova sa pozitivno-pravnim propisima Republike Srbije.

Banka je u obavezi da postupi po pisanim nalogima i instrukcijama dobijenim od Korisnika ako su iste u skladu sa važećim propisima, Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke.

Banka je dužna da oglašava svoje usluge na jasan i razumljiv način, a oglašavanje ne može da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima Korisnik koristi ove usluge.

Banka je dužna da, na svojoj internet prezentaciji odnosno na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge, osim Opštih uslova poslovanja i Politiku naknada istakne i sledeća akta kao i njihove izmene i dopune:

- a) važeću kursnu listu;
- b) obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata novčane ugovorne obaveze (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) na dnevnom nivou;
- c) obaveštenje na srpskom i engleskom jeziku u vezi sa obavljanjem menjačkih poslova, tzv. „Važno obaveštenje“
- d) Obaveštenje o osiguranju depozita fizičkih lica saglasno zakonskim propisima.

Banka je da dužna da štiti tajnost Korisnikovih ličnih podataka, podatke o transakcijama i uslugama koje pruža Korisniku, a u skladu sa pozitivno-pravnim propisima.

## 2. Prava Banke

Banka ima pravo da slobodno odlučuje o izboru Korisnika sa kojim će zaključiti poslovni odnos, što podrazumeva i diskreciono pravo Banke da odbije zaključenje poslovnog odnosa, odnosno pružanje usluge Korisniku. Banka nema obavezu da Korisniku obrazloži ovakvu svoju odluku.

Banka ima pravo da pre, u toku i nakon vršenja transakcije ili uspostavljanja poslovnog odnosa sa Korisnikom preduzima zakonom propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući i radnje i mere poznavanja i praćenja poslovanja Korisnika, pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

Banka ima pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa, kao i izvršenje transakcije ako nije u mogućnosti da pribavi propisane podatke i dokumentaciju, odnosno nije u mogućnosti da preduzme propisane radnje i mere poznavanja i praćenja poslovanja Korisnika, u skladu sa utvrđenim stepenom rizika, i druge propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, a ako je poslovni odnos sa Korisnikom već uspostavljen Banka će ga raskinuti bez saglasnosti Korisnika.

Banka ima pravo da, iz razloga preduzimanja zakonom propisanih radnji i mera za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma, odloži ili odbije pružanje usluga i/ili proizvoda, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili za račun Korisnika.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika prestane da pruža jednu ili više usluga i/ili korišćenje proizvoda, u celosti ili delimično, (i) iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma odnosno u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama izrečenim prema određenim zemljama, (ii) u skladu sa važećim propisima, politikom, standardima i drugim aktima Banke, odnosno (iii) iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajevne zloupotrebe računa, platne kartice i u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom.

Banka ima pravo da na osnovu prethodne saglasnosti Korisnika koristi sve neophodne informacije i podatke koje se odnose na Korisnika (ime i prezime, datum rođenja, adresa, JMBG, broj lične karte i/ili pasoša, kontakt telefon, e-mail adresa itd.) i njegov poslovni odnos sa Bankom, dostavi Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou, spoljnjim revizorima Banke, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri PKS, licima kojima je po zakonu dužna da dostavi podatke kao i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji i ugovore o poverljivosti informacija koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika.

Banka ima pravo da vrši obradu podataka u smislu člana 3. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.

Banka ima pravo da podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona i telefaks uređaja, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg akta, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, sms i elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Banka ima pravo da, bez posebne pisane saglasnosti ili naloga Korisnika, raspolaže sredstvima na svim računima Korisnika koji se vode kod Banke radi naplate dospelih neizmirenih obaveza Korisnika prema Banci, radi sprovođenja izvršnih sudskih odluka i izvršnih akata drugih državnih organa, kao i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

Banka ima pravo da bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika stornira knjiženja na račun Korisnika izvršena greškom.

Banka obezbeđuje da Korisnik bude obavešten o vrsti, sadržini i načinu podnošenja dokumenata (original, kopija i sl.) kao i starosti dokumenata koja podnosi Banci, načinu overe i ostalim bitnim elementima koje mora da sadrži dokumentacija čije je podnošenje obavezno prema propisima koji uređuju sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Banka neće Korisniku otvoriti anonimni ili šifrovani račun kao ni štednju knjižicu na donosioca niti će pružiti Korisniku bilo koju uslugu kojom se Korisniku omogućava prikrivanje identiteta.

### 3. Odgovornosti Banke

U poslovnom odnosu između Banke i Korisnika, Banka ne odgovara Korisniku za štetu:

- 1) koja nastupi kao posledica radnji koje je preuzeo Korisnik ne pridržavajući se ovih Opštih uslova poslovanja, ugovora koji je zaključen sa Bankom, naloga/instrukcija Banke i sl.;
- 2) koja nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka i dr.;
- 3) koja nastupi usled okolnosti na koju Banka nije imala uticaj i koje nije mogla da predvidi ili spreči ili izbegne;
- 4) koja nastupi kao posledica postupanja nadležnih državnih organa;
- 5) koja nastupi usled obustave rada Banke, usled postupaka preduzetih prema Banci od strane nadležnih državnih organa ili kao posledica ometanja njenog poslovanja a koje Banka nije mogla sprečiti ili izbeći;
- 6) koja nastupi kao posledica poslovnih poteza Korisnika, učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj Banka nije nedvosmisleno preuzela obavezu/rizik sa Korisnikom;
- 7) koja je nastala usled toga što je Banka peduzimala radnje u skladu sa pozitivnim propisima na snazi;
- 8) koja je nastala usled materijalnih (kvalitativnih i kvantitativnih) i pravnih nedostataka stvari/usluga čija se kupovina kreditira;
- 9) prouzrokovanu Korisniku ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih i/ili nejasnih i/ili na drugi način nepreciznih instrukcija (npr. pogrešan broj računa i sl.) dobijenih od Korisnika i/ili trećih ovlašćenih lica.

Kao datum kada je Banka primila instrukcije/naloga, smatra se datum kada je Banka u pisanoj formi primila jasne, izričite instrukcije i/ili naloga, sa svim potrebnim informacijama i/ili dokumentima, u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i propisima (zakonima i podzakonskim aktima) koji se primenjuju na konkretan poslovni odnos, s tim što se pečat ili potpis Banke na nalogu i/ili instrukciji smatra potvrdom prijema a ne da je Banka prihvatila da izvrši konkretan nalog i/ili instrukciju.

Banka zadržava pravo da obaveze po poslovima zaključenim sa Korisnikom, ukoliko padaju na neradni dan (dani vikenda, praznik) započne da izvršava prvog narednog radnog dana, o čemu će Korisnik biti upoznat na odgovarajući način.

Pored obaveze i odgovornosti koje su regulisane ovim Opštim uslovima poslovanja, Banka može preuzeti i druge ukoliko je to utvrđeno važećim propisima ili aktima Banke, odnosno ako je to ugovoreno u pisanoj formi između Banke i Korisnika.

### III OBAVEZE I PRAVA KORISNIKA

#### 1. Obaveze Korisnika

Korisnik fizičko lice - rezident je u obavezi da za potrebe identifikacije pokaže važeću ličnu kartu ili pasoš, koji je izdat od strane Ministarstva unutrašnjih poslova Srbije, i kojim se, prema važećim propisima i aktima Banke, može utvrditi i proveriti identitet Korisnika. Korisnik fizičko lice - nerezident kome za prelazak državne granice Republike Srbije nije neophodan pasoš kao putna isprava, radi identifikacije dostavlja pasoš ili ličnu kartu - ispravu sa slikom kojom se prema zakonima te zemlje dokazuje identitet tog lica. U svim ostalim slučajevima, za strane državljane je obavezan pasoš kao identifikacioni dokument. Banka zadržava diskreciono pravo da zatraži dodatni dokument.

Korisnik je u obavezi da bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana nastanka promene, u pismenoj formi obavesti Banku o svakoj promeni ličnog i porodičnog imena, adrese prebivališta/boraviša, promeni statusa rezidentnosti, promeni adrese i naziva poslodavca, o promeni ili gubitku posla, smanjenju prihoda, kao i o promeni drugih elemenata koji su od značaja za njegovu komunikaciju i poslovni odnos sa Bankom i za izmirivanje njegovih obaveza prema Banci.

Korisnici iz Odeljka I, stav 2. i 3. ovih Opštih uslova poslovanja su dužni da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana nastanka promene obavesti Banku o promeni sedišta i naziva, pretežne delatnosti, sprovedenim statusnim i drugim promenama koje se registruju kod nadležnog organa, o promenama lica koja se nalaze na kartonu deponovanih potpisa kao i o svim drugim promenama od značaja za poslovni odnos Banke sa Korisnikom.

Kada se radi o promenama koje se registruju kod Agencije za privredne registre, odnosno u Registru poljoprivrednih gazdinstava Korisnik je dužan da Banci dostavi rešenje o upisu te promene najkasnije narednog dana od dana kada je primio ovo rešenje.

Banka ne snosi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja nastane ili može nastati za Korisnika ili treća lica zbog propuštanja Korisnika da o navedenim promenama na način i u roku predviđenim u prethodnom stavu obavesti Banku.

Banka ne snosi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što je Korisnik propustio da joj dostavi ove podatke na način i u roku određenim ovom tačkom. U slučaju da Korisniku podnesak Banke ne bude uručen zbog promenjene adrese ili ličnog imena, smatraće se da mu je isti uručen, ako je upućen na poslednju adresu i na lično ime o kome je Korisnik obavestio Banku.

Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i po naknadnim zahtevima Banke u toku trajanja poslovnog odnosa, Korisnik je dužan da dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave i drugo, propisano važećim zakonima, Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke.

Korisnik je u obavezi da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke prilikom uspostavljanja odnosa sa Bankom, na adresu sedišta Banke i/ili njenih organizacionih delova, u skladu sa instrukcijama koje Banka dostavlja Korisniku.

Korisnik je u obavezi da Banci daje jasne i nedvosmislene naloge u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Nalozi i instrukcije će se smatrati punovažnim i valjano datim Banci tek pošto Korisnik dostavi Banci sve zahtevane informacije i dokumenta. U slučaju da Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u razumnom roku, obavestiće o tome Korisnika bez odlaganja. Korisnik snosi svu štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga, kao i propuštanjem da istakne prigovor na određeni podatak dobijen od Banke.

Korisnik je u obavezi da bez odlaganja proveriti tačnost i potpunost izvoda tekućeg ili drugih računa, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke. U slučaju da na iste ima primedbu, Korisnik mora najkasnije u roku od 15 dana po prijemu dostavljenog dokumenta da uloži prigovor koji mora biti precizno specifikovan i dostavljen. Ukoliko Korisnik ne dostavi prigovor Banci u napred navedenom roku, protek roka za ulaganje prigovora tumačiće se kao prihvatanje dokumenta koji je Banka dostavila.

## 2. Prava Korisnika

Korisnik ima pravo na ravnopravan odnos sa Bankom.

Korisnik ima pravo na zaštitu od diskriminacije.

Korisnik ima pravo na zaštitu prava i interesa.

Korisnik ima pravo na informisanje što podrazumeva pravo da od Banke, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom, a naročito informacije o stanju i promenama na računu, stanju duga po kreditu odnosno kreditnoj kartici, visinu kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla, uslove za realizaciju određenog bankarskog proizvoda, dokumentaciju koju je neophodno dostaviti Banci, kao i druge informacije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja ili na konkretan poslovni odnos između Banke i Korisnika.

Korisnik ima pravo na određenost ili odredivost ugovorne obaveze.

Novčana ugovorna obaveza je određiva što se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva, ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospeva.

Elementi odredivosti novčane ugovorne obaveze moraju biti takve prirode da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Kod ugovora o kreditu i ugovora o depozitu - kamata, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisi od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku i druge akte Banke kada su u pitanju oni elementi koji su, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, predviđeni kao obavezni elementi ugovora.

Korisnik ima i sledeća prava:

- a) pravo na primenu istog tipa kursa
- b) pravo na primenu istog metoda obračuna kamate
- c) prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu
- d) prava u vezi s računom
- e) prava u vezi s platnom karticom.

#### IV OGLAŠAVANJE

Banka je dužna da finansijske usluge oglašava na jasan i razumljiv način, a oglašavanje ne može sadržati netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima Korisnik koristi ove usluge.

Banka je dužna da pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga, kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primeru navede:

- 1) vrstu depozita/kredita;
- 2) visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- 3) efektivnu kamatnu stopu;
- 4) valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit;
- 5) period na koji se ugovara depozit/kredit;
- 6) kriterijume za indeksiranje depozita/kredita;
- 7) ukupan iznos depozita/kredita;
- 8) sve troškove koji padaju na teret Korisnika.

Pri oglašavanju iznos efektivne kamatne stope treba da bude naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

Oglašavanjem se smatra oglašavanje u smislu propisa kojim se uređuje oglašavanje - oglašavanje u sredstvima javnog informisanja i u prostorijama Banke, u formi brošura, reklamnih letaka i sličnih materijala, odnosno na Internet stranici Banke.

Ako je za zaključenje ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice obavezno i zaključenje ugovora o sporednim uslugama (naročito ugovora o osiguranju), a pri tom se cena sporedne usluge ne može odrediti unapred, Banka je dužna da postojanje takve obaveze iskazuje jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope.

Ako se oglašava kredit, dozvoljeno prekoračenje računa ili kreditna kartica čija je nominalna kamatna stopa 0%, Banka je dužna da naznači i sve uslove pod kojima se odobravaju taj kredit/dozvoljeno prekoračenje računa/kreditna kartica.

Pri oglašavanju, Banka neće koristiti izraze kojima se kredit, dozvoljeno prekoračenje računa ili kreditna kartica označavaju besplatnim ili slične izraze, ako je odobrenje tog kredita, dozvoljenog prekoračenja računa/kreditne kartice uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čim što predstavlja trošak za Korisnika ili stvara drugu obavezu.

**V USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA****1. Ponuda Banke za zaključivanje ugovornog odnosa sa Korisnikom**

Banka je dužna da Korisniku, davanjem odgovarajuće ponude u pismenoj formi, pruži odgovarajuća objašnjenja i informacije o uslovima koji se odnose na zaključenje ugovora o depozitu, o kreditu, o dozvoljenom prekoračenju računa, o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice, i to na način koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji ali koji Korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Ponuda se izrađuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i podzakonskim propisima. Banka je dužna da i u vezi sa pružanjem drugih usluga ili prilikom zaključenja drugih ugovora sa Korisnikom, pre pružanja usluge, na jasan i razumljiv način obavesti Korisnika o uslovima pod kojima Banka pruža te usluge, uz obavezno obaveštavanje Korisnika o visini svih naknada i troškova koji padaju na teret Korisnika.

Banka je dužna da Korisniku uslugu ponudi prvenstveno u dinarima, a na zahtev Korisnika je dužna da mu omogući da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute.

Ako se kredit ugovara u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti - Banka je dužna da Korisniku ukaže na rizike koje preuzima u tom slučaju, odnosno da mu ukaže da promena kursa strane valute može uticati na njegovu sposobnost izmirivanja obaveza prema Banci i na njegovo lično finansijsko stanje.

Banka će potencijalnim korisnicima u predugovornoj fazi dati u pisanoj ili u elektronskoj formi informacije o dokumentaciji koji su korisnici dužni da podnesu uz pisani zahtev za korišćenje bankarske usluge, kako bi se obezbedilo brže i efikasnije postupanje i odlučivanje Banke o podnetom zahtevu.

Zahtev za kredit Korisnik podnosi na propisanom obrascu Banke. Korisnik je dužan da uz zahtev Banci dostavi i propisanu kompletnu dokumentaciju. Pod kompletnom dokumentacijom se podrazumeva dostava svih dokumenata propisanih internim aktima Banke za konkretnu vrstu kredita u propisanoj formi (original / fotokopija / overena fotokopija) ne starija od utvrđenih rokova, koja sadrži sve predviđene podatke/pečate/potpise, i to: dokumentacija na osnovu koje Banka procenjuje kreditnu sposobnost Korisnika i/ili kreditnu sposobnost ostalih učesnika u kreditu, dokumentacija u vezi instrumenata obezbeđenja, dokumentacija u vezi namene kredita, kao i ostala propisana dokumentacija u zavisnosti od vrste kredita odnosno konkretnog kreditnog zahteva. Na osnovu zahteva stručnih službi Banke, u toku obrade kreditnog zahteva, Banka može od korisnika zahtevati dodatnu dokumentaciju.

Banka određuje koliko može biti starost svakog pojedinačnog dokumenta, o čemu Korisnika informiše na način definisan u stavu 5 ovog člana.

Zahtev za kredit smatra se uredno primljenim kada Korisnik dostavi Banci kompletnu dokumentaciju. Banka je dužna da po prijemu urednog kreditnog zahteva bez odlaganja obavesti Korisnika u pisanoj formi ili elektronskim putem o tome da li je podneta kompletna dokumentacija Datum dostavljanja kompletne dokumentacije smatraće se kao dan predaje urednog zahteva od kada teče rok za odlučivanje korisnika za odobrenje kredita.

Korisnik je dužan da Banci dostavi urednu (tačnu, potpunu, istinitu) dokumentaciju. Organi Banke u postupku obrade zahteva i primljene dokumentacije procenjuju pravnu i formalnu validnost dokumentacije.



Ukoliko Banka utvrdi razlike u dokumentaciji u odnosu na njoj dostupne podatke i podatke iz Kreditnog biroa, odnosno kreditnog registra u inostranstvu i ostalih javnih registra, kao i u odnosu na druge izvore koje koristi, pozvaće Korisnika da bez odlaganja otkloni iste, a u protivnom će se smatrati da je korisnik odustao od zahteva za odobravanje kredita.

Ako na osnovu dostavljene dokumentacije nije moguće utvrditi sve činjenice značajne za odlučivanje o zahtevu za odobravanje kredita, kao i u slučaju utvrđivanja povećanog rizika, i dr, Banka može pozvati Korisnika i tražiti da bez odlaganja dostavi i drugu dokumentaciju za koju oceni da joj je potrebna za odlučivanje o kreditnom zahtevu, a ukoliko Korisnik ne dostavi dokumentaciju, smatraće se da je Korisnik odustao od zahteva.

U slučajevima kada Banka traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana podnošenja ispravljene / dodatne tražene dokumentacije.

Banka odlučuje o urednim zahtevima korisnika za odobrenje kredita :

- Za podnosioc zahteva fizička lica najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja urednog zahteva, osim ukoliko se radi o zahtevu Korisnika za odobravanje kredita koji se obezbeđuje hipotekom i zalogom na pokretnim stvarima i pravima, u kom slučaju Banka odlučuje o podnetom zahtevu najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja urednog zahteva.
- Za podnosioc zahteva preduzetnike i poljoprivrednike najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja urednog zahteva.

U slučajevima kada Banka traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana podnošenja ispravljene / dodatne tražene dokumentacije.

Kod modela stambenih kredita sa osiguranjem kod Nacionalne korporacije za osiguranje stambenih kredita, pored odluke Banke o kreditnom zahtevu, odluku o prihvatanju kredita u osiguranje treba da donese i Nacionalna korporacija. Nacionalna korporacija odlučuje u okviru rokova definisanih svojim pravilima. Po dobijanju odluke Nacionalne korporacije za dopunom dokumentacije, Banka će odmah obavestiti klijenta i po potrebi zatražiti dodatna dokumenta.

Banka je dužna da Korisnika koji namerava da s njom zaključi ugovor obavesti da, na svoj zahtev, može dobiti bez naknade nacrt tog ugovora kao predlog za njegovo zaključenje.

Pre zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da proceni kreditnu sposobnost Korisnika na osnovu podataka koje je Korisnik dostavio, a koje Korisnik dostavlja na njen zahtev u skladu sa propisima kojima se utvrđuje neophodna dokumentacija, kao i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog Korisnika (Kreditni biro) na osnovu njegove potpisane saglasnosti.

Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje Korisnika poveća, Banka je dužna da ponovo proceni kreditnu sposobnost tog Korisnika.

Korisnik je dužan, nakon što ga Banka obavesti o odobrenju kredita, zaključiti s Bankom ugovor o kreditu najkasnije u roku od 30 dana od dana obaveštavanja od strane Banke o odobrenju kredita, koje obaveštenje može biti dato usmenim ili pisanim putem, izuzev ako nije ovaj rok drugacije definisan odlukom nadležnog nivou odlučivanja ili nekim drugim aktom U protivnom smatra se da je Korisnik odustao od kredita. Zahtevanje potpisivanja ugovora o kreditu nakon navedenog roka smatra se ponovnim zahtevom za kredit, u kom slučaju se ponovo sprovodi procena kreditne sposobnosti Korisnika.

Kredit se može koristiti nakon zaključenja ugovora o kreditu i dostavljanja svih ugovorenih instrumenata obezbeđenja, te u zavisnosti od mogućnosti Banke i po ispunjenju svih ostalih uslova za korišćenje kredita, osim ukoliko u trenutku korišćenja kredita postoje okolnosti koje bi onemogućile korišćenje kredita zbog primene prinudnih propisa ili zbog primene druge odluke nadležnog organa.

Ako je zahtev za kredit, odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika, Banka je dužna da Korisnika bez naknade odmah pismeno obavesti o podacima iz te baze.

## **2. Zaključivanje ugovora između Banke i Korisnika**

Poslovanje između Banke i Korisnika se obavlja na osnovu zaključenog ugovora, kao i pružanjem usluga Korisniku od strane Banke bez zaključenja ugovora, ali uz potpisivanje i/ili razmenu odgovarajućih dokumenata, naloga, obaveštenja koja su sastavni deo i/ili potvrda o usluzi/transakciji koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu Korisnika ili u njegovu korist.

Ugovor između Banke i Korisnika se sačinjava u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Svaka ugovorna strana dobija ugovoreni broj primeraka zaključenog ugovora. Primerak potpisane ponude Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za Korisnika, a predmet obaveza mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se Korisnik u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavestiti u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti njegova obaveza, odnosno drugi ugovoreni uslovi.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se Korisnik odriče prava koja su mu garantovana zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Ugovori o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, izdavanju i korišćenju platne kartice, depozitu i otvaranju i vođenju računa, sadrže obavezne elemente utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, dok ostali bankarski poslovi, uključujući ali ne ograničavajući se na ugovore o izdavanju bankarskih garancija, ugovore o sefu, ostavi, avalu itd., sadrže elemente propisane drugim relevantnim propisima.

## **3. Pravo Korisnika na odustanak od zaključenog ugovora**

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, na način i pod uslovima definisanim ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, a sve u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

## **4. Obaveštavanje Korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa**

Korisnik ima pravo da od Banke, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

Korisnik ima pravo da od Banke, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, zahteva izdavanje potvrda i drugih obaveštenja, uz plaćanje naknade i pod uslovima definisanim Tarifama naknada za usluge AIK Banke.

#### 1) *Izmena obaveznih elemenata ugovora*

Ako Banka namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika pre primene te izmene. U slučaju da Korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Izuzetno, ukoliko 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 njegove prethodne saglasnosti, pri čemu je Banka dužna da o takvoj izmeni bez odlaganja obavesti Korisnika u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmena primenjuje.

Ukoliko je u korist Korisnika promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, uz obaveštenje o ovoj promeni, Korisniku se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita odnosno plan isplate depozita.

U slučaju automatskog produžavanja 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.

#### 2) *Izmena drugih elemenata ugovora*

Banka je dužna da Korisnika na ugovoreni način blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga propisani kao obavezni elementi ugovora.

#### 3) *Dostavljanje izmenjenih planova otplate*

Kod ugovora o kreditu Banka, uz obaveštenje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja Korisniku i izmenjeni plan otplate kredita.

Banka je dužna da Korisniku, na njegov zahtev, učini dostupnim planove otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez nakande.

#### 4) *Obaveštenje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi*

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa - Banka je dužna da o izmeni te stope obavesti Korisnika u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, 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. Kod ugovora o kreditu Banka uz ovo obaveštenje u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja Korisniku i izmenjeni plan otplate kredita. Obaveza obaveštavanja postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih baveza.

## VI KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI

### Kamate

Banka sa Korisnicima ugovara nominalne kamatne stope koje mogu biti fiksne ili promenljive ili kombinaciju fiksne i promenljive.

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

Nominalne kamatne stope se izražavaju na godišnjem, mesečnom ili dnevnom nivou.

Obračun kamate vrši se primenom konformne ili proporcionalne metode obračuna, u zavisnosti od toga kako je ugovoreno.

#### **Kamatna stopa u slučaju docnje**

Na dospelu nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Banka zaračunava zateznu kamatu saglasno važećim propisima, a ukoliko je stopa ugovorene kamate viša od stope zatezne kamate, Banka ima pravo da u docnji primenjuje stopu ugovorene kamate.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje Korisnika dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na Korisnik ne može uticati, Banka, na zahtev Korisnika, može proglašiti zastoje u otplati (moratorijum) za određeni period, u kom Banka, neće obračunavati zateznu kamatu na dospelo a neizmireno potraživanje.

Kriterijume za proglašenje zastoja u otplati (moratorijum) propisuje Banka svojim unutrašnjim aktima.

#### **Naknade**

Naknade koje Banka ugovara i naplaćuje od Korisnika mogu biti fiksne i promenljive. Naknade koje su promenljive moraju zavistiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovorenih strana.

Visina naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade za usluge koje Banka pruža Korisnicima, utvrđuju se ugovorom sa Korisnikom, a u skladu sa Tarifom naknada za usluge „AIK BANKE“ a.d. Beograd.

#### **Troškovi**

Banka od Korisnika naplaćuje stvarne troškove koji nastanu kao posledica pružanja usluga Korisniku i to:

- 1) troškove SWIFT-a;
- 2) proviziju i ostale troškove koje zaračunavaju inostrane banke;
- 3) naknade koje zaračunava Narodna banka Srbije;
- 4) troškove premije osiguranja koju Banka plati umesto Korisnika;
- 5) troškove procene vrednosti nekretnina kao i angažovanje drugih stručnih lica za vršenje određenih radnji kada to zahtevaju propisi i/ili interni akti Banke a Korisnik, na zahtev Banke, propusti da obezbedi procenu, odnosno da angažuje stručno lice;
- 6) troškove vezane za pribavljanje podataka od Kreditnog biroa;
- 7) ostale stvarne troškove koje Banka pretrpi.

O svim navedenim troškovima Banka mora Korisnika u pismenoj formi da obavesti, pri čemu svi troškovi moraju biti precizno izraženi i dokumentovani.

## VII OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA BANKARSKIH USLUGA

### 1. KREDITI

Banka Korisnicima odobrava kredite koji mogu biti dugoročni ili kratkoročni, u dinarima, u dinarskoj protivvrednosti strane valute (kreditni sa valutnom klauzulom) ili u stranoj valuti, namenski ili nenamenski.

Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje i pri otplati kredita.

Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži Banke i putem drugih distributivnih kanala Banke.

Banka zadržava pravo da odbije kreditni zahtev bez obaveze da svoju odluku obrazloži Korisniku.

Banka odobrava kredit Korisniku ukoliko Korisnik ispunjava uslove kreditne sposobnosti utvrđene aktima Banke i saglasno važećim propisima i ako joj Korisnik obezbedi adekvatne instrumente obezbeđenja.

Ukoliko Korisnik, radi dobijanja kredita, ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom, 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 ostvarenje tog prava.

Banka radi obezbeđenja svojih potraživanja može od Korisnika zahtevati jedan ili više sledećih instrumenata obezbeđenja:

- blanko potpisano menicu sa klauzulom „bez protesta“ uz istovremeno potpisivanje meničnog ovlašćenja;
- solidarno jemstvo drugog fizičkog ili pravnog lica;
- založno pravo na pokretnim stvarima upisano u registar zaloge;
- hipoteku na nepokretnoj imovini uspostavljenu pred sudom;
- izvršnu vansudsku hipoteku na nepokretnoj imovini, uključujući i na objektima u izgradnji, uspostavljenu u skladu sa odredbama Zakona o hipoteci;
- zalogu na akcijama akcionarskog društva;
- garantni depozit fizičkog ili pravnog lica;
- vinkulaciju polise osiguranja koja je izdata u vezi sa osiguranjem založene pokretne ili nepokretne imovine, kao i vinkulaciju polise životnog osiguranja;
- osiguranje stambenog kredita kod Nacionalne korporacije za osiguranje stambenih kredita;
- garanciju domaće ili strane banke;
- ustupanje potraživanje Banci;
- druge vrste obezbeđenja koja garantuju uredno izmirenje obaveza, a sa kojima se Banka saglasi.

Tokom perioda otplate kredita moguća je promena instrumenata obezbeđenja i to na osnovu pisanog zahteva Korisnika i saglasnosti Banke.

Korisnik je dužan da tokom trajanja kredita, na zahtev Banke o svom trošku dostavi Banci novu procenu vrednosti nepokretnosti na kojoj je kao instrument obezbeđenja zasnovana hipoteka u korist Banke, najmanje jednom u periodu od tri godine, kao i češće pri svakoj promeni vrednosti nekretnine usled značajnih promena cena na tržištu nepokretnosti ili usled promene fizičkog stanja nepokretnosti, a računajući od datuma poslednje procene vrednosti koju je Korisnik dostavio Banci. Procena vrednosti mora biti izvršena od strane ovlašćenog procenitelja, tj. sudskog veštaka odgovarajuće struke odnosno pravnog lica koje je osnovano za poslove veštačenja, ili organa koji je u skladu sa zakonom kojim se uređuje poreski postupak i poreska administracija nadležan za vođenje poreskog postupka. Ukoliko se novom procenom

vrednosti utvrdi da je vrednost založene nepokretnosti bitno smanjena, Banka ima pravo da zahteva od Korisnika jedan ili više dodatnih instrumenata obezbeđenja.

Ukoliko iz bilo kog razloga ugovoreni instrument obezbeđenja izgubi pravnu valjanost ili se instrumentu obezbeđenja smanji vrednost tako da Banci više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze Korisnika prema Banci ili Banka iskoristi instrument obezbeđenja, a Korisnik kredita na poziv Banke, u primerenom roku koji Banka odredi, taj instrument obezbeđenja ne zameni drugim, koji po proceni Banke u dovoljnoj meri obezbeđuje potraživanje Banke prema Korisniku, Banka ima pravo da na način predviđen ugovorom o kreditu proglasi kredit dospelim pre roka.

Pokretna i nepokretna imovina koja je predmet zaloge ustanovljene u korist Banke, mora biti osigurana protiv svih osnovnih rizika kod osiguravajućeg društva koje je prihvatljivo za Banku, a takva polisa osiguranja mora biti vinkulirana u korist Banke. Ukoliko postoji potreba da se izvrši osiguranje i od nastupanja nekog drugog, specifičnog rizika, Banka je dužna da to predoči Korisniku pre zaključenja ugovora o kreditu.

Troškove procene instrumenata obezbeđenja i njihovog osiguranja snosi Korisnik.

Banka je dužna da najmanje dvaput godišnje dostavi Korisniku, bez naknade, obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu.

Povezani ugovor o kreditu, pored obaveznih elemenata propisanih zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, sadrži i oznaku robe ili usluge, njenu gotovinsku cenu i obaveštenje o prestanku važenja povezanog ugovora u slučaju korišćenja prava na odustanak od ugovora.

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, Banka uz ugovor uručuje Korisniku jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o kreditu, Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja (u daljem tekstu: davalac sredstava obezbeđenja) dostavi kopiju tog ugovora s planom otplate i pregledom obaveznih elemenata, osim ako je Korisnik tog kredita istovremeno i davalac obezbeđenja ili će postati vlasnik stvari koja je predmet hipoteke ili drugog založnog prava na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju su odobrena sredstva tog kredita.

## **2. DEPOZITI**

Banka prima depozite koji mogu biti dinarski i devizni, po viđenju ili oročeni, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, bez posebne namene ili sa posebnom namenom.

Banka osigurava depozite kod Agencije za osiguranje depozita pod uslovima i na način propisanim zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita.

Uslovi prijema depozita, kao i prava i obaveze Banke i Korisnika uređuju se ugovorom.

Pri zaključenju ugovora o depozitu, Banka uz ugovor uručuje Korisniku jedan primerak plana isplate depozita, kao i pregleda obaveznih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu. Drugi primerak plana isplate depozita, odnosno pregleda obaveznih elemenata depozita Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

U slučaju automatskog produženja 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.

Ukoliko Korisnik uputi pisani zahtev za prevremeni raskid oročenog depozita, Banka će postupiti u skladu sa odredbama zaključenog ugovora sa Korisnikom.

### **3. POVEZANI UGOVORI O KREDITU**

Povezani ugovor o kreditu je ugovor koji služi isključivo za finansiranje nabavke određene robe ili usluge i koji sa ugovorom o prodaji te robe ili usluge čini ekonomsku celinu. Ekonomska celina postoji ako Banka koristi usluge prodavca (poslovnog partnera) radi zaključivanja ugovora o kreditu ili je roba, odnosno usluga koja je predmet nabavke, izričito navedena u tom ugovoru (takozvani „partner krediti“).

Banka ovu vrstu kredita može odobriti fizičkim licima na prodajnom mestu prodavca, pod uslovima ugovorenim sa Korisnikom u dinarima ili u dinarskoj protivvrednosti strane valute.

Ako Korisnik svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača - ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu.

U slučaju iz prethodnog stava, Banka je dužna da nakon prijema obaveštenja od prodavca o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, otplaćeni iznos kredita, s kamatom, koji je Korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora, vrati Korisnika bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obaveštena o odustanku.

### **4. PRAVA U VEZI SA UGOVOROM O REVOLVING KREDITU**

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.

Korisnik 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 raskine ugovor o revolving kreditu.

Ako je to ugovoreno, Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu Korisnika obavestiti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca ranije.

Ako je to ugovoreno, Banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti Korisnika i dr.), uskratiti Korisniku 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.

## **VIII OSTALI BANKARSKI POSLOVI**

Banka obavlja i sledeće poslove: poslove sa hartijama od vrednosti, menjačke poslove, poslove izdavanje sefova, poslove vezane za POS terminale i druge poslove koji su standardni u bankarskom poslovanju shodno Zakonu o bankama.

## IX POSEBNA PRAVA I OBAVEZE U VEZI SA UGOVORNIM ODNOSOM IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

### 1. Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru

Korisnik, kao i davalac sredstva obezbeđenja, ima pravo da uputi prigovor Banci u pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Prigovor treba da sadrži podatke o Korisniku (ime i prezime Korisnika, jmbg, adresu stanovanja, kontakt telefon itd.) i razloge podnošenja prigovora (u slučaju da je Korisnik u posedu odgovarajućih dokaza u vezi sa navedenim razlozima, isti se mogu priložiti uz prigovor u cilju njegovog bržeg i potpunog rešavanja).

Banka je dužna da u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, i to tako da obezbedi potvrdu o dostavljanju odgovora, kao i da u odgovoru na prigovor podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Izuzetno, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka je dužna da u obaveštenju jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Narodna banka Srbije propisuje način ulaganja prigovora, način postupanja Banke po primljenom prigovoru, kao i pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije.

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

### 2. Posebna prava i saglasnosti

Korisnik je saglasan da svi podaci o njegovim bilansnim i vanbilansnim zaduženjima kod Banke i o njegovom poslovanju budu dostupni spoljnom revizoru Banke i trećim licima koji, zbog prirode posla koji obavljaju, moraju imati pristup tim podacima, a sa kojima je Banka zaključila ugovor o poverljivosti podataka.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku sa pribavlja izveštaje od Kreditnog biroa pri Udruženju banaka Srbije, kao i da istom dostavlja podatke o njegovim zaduženju kod Banke, sve u cilju smeštanja, čuvanja, dostavljanja, i pribavljanja podataka evidentiranih u Kreditnom birou i to tokom celog perioda Korisnikove saradnje sa Bankom.

Korisnik ima pravo da u bilo kom momentu, pre ugovorenog dospeća, u potpunosti ili delimično, uz podnošenje pismenog zahteva, izvrši svoje obaveze iz ugovor o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prevremena otplata), a Banka može od njega zahtevati plaćanje naknade za prevremenu otplatu kredita u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga.



### **3. Pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja**

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

Banka je dužna da Korisnika, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema Banci po određenom ugovoru - u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza. Obaveštenje treba da sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Banke.

## **X RASKID POSLOVNOG ODNOSA**

Korisnik i Banka mogu raskinuti zaključeni ugovor:

- sporazumom ugovornih strana u pisanoj formi;
- jednostrano - pismenom izjavom jedne od ugovornih strana.

Raskid ugovora sporazumom između Banke i Korisnika

Banka i Korisnik mogu u pisanoj formi sporazumno raskinuti ugovorni odnos, zaključivanjem posebnog sporazuma kojim će se neopozivo saglasiti o raskidu i regulisati međusobne odnose u vezi sa ugovorom koji se raskida, na način da između ugovornih strana ne postoje sporni odnosi.

Raskid ugovora izjavom Korisnika

Korisnik ima pravo na jednostrani raskid poslovnog odnosa usled grube nepažnje Banke i/ili grubog kršenja odredbi ugovora od strane Banke.

### **Raskid ugovora jednostranom izjavom Banke**

Banka ima pravo u bilo kojem momentu da jednostrano raskine ugovor ukoliko nastane jedan od sledećih raskidnih uslova:

- ako je Korisnik Banci pružio netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente;
- ako se finansijska situacija Korisnika značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena do te mere da je očigledno da svoje obaveze prema Banci više ne može uredno izmirivati, posebno gubitak svojstva zaposlenog i gubitak redovnih mesečnih primanja (plate, penzije i sl.);
- ako Korisnik ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanjem ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Banka odredila, ili ne izvrši novu procenu realnih sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima je Banka zasnovala založno pravo u ugovorenom roku i u skladu sa zakonom;
- u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Korisnika ili trećeg lica na štetu Banke, posebno ako Korisnik zadocni sa izmirivanjem svoje novčane obaveze prema Banci po bilo kom poslovnom odnosu u periodu dužem predviđenim konkretnim ugovorom;
- u slučaju da Korisnik nije ostvario nijednu transakciju po računu u periodu od 365 dana;
- u slučaju nenamenskog korišćenja sredstava koje je Banka odobrila Korisniku;
- u slučaju povrede odredaba relevantnih zakona i drugih propisa od strane Korisnika;
- kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama;
- ako Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljalo reputacioni rizik za Banku;

- ukoliko Korisnik, bez opravdanog razloga, povuče saglasnost za prikupljanje i obradu podataka o ličnosti, koji su neophodni za zasnivanje ugovornog odnosa i/ili izvršavanje obaveza Banke prema trećim licima;
- u drugim slučajevima koji su regulisani konkretnim ugovorom koji je zaključen između Banke i Korisnika.

### Pravne posledice raskida

Pravne posledice raskida nastupaju po prijemu pisanog obaveštenja o raskidu od strane druge ugovorne strane. Ukoliko je Banka u nemogućnosti da Korisniku uruči obaveštenje o raskidu primenjivaće se važeće zakonske odredbe o dostavljanju.

Pravne posledice raskida biće regulisane ugovorom, s tim što će sva potraživanja po ugovorima u trenutku raskida postati dospela u celosti. U slučaju raskida ugovornog odnosa, Banka je dužna da pisanim putem obavesti Korisnika:

- o vrsti i visini obaveze Korisnika po ugovoru koji se raskida na dan sačinjavanja obračuna, sa napomenom da se visina obaveze uvećava za obračun do dana isplate, kao i da o konačnom obračunu Korisnik može dobiti informaciju u Banci uz navođenje neophodnih podataka za kontakt sa nadležnim organizacionim delom Banke;
- o roku u kome je Korisnik dužan da izmiri svoje obaveze po raskinutom ugovoru;
- o pravu Banke da u slučaju da Korisnik ne izmiri svoju obavezu u roku iz prethodne alineje, po svom opredeljenju aktivira instrumente obezbeđenja predata Banci ili zasnovane u korist Banke, u skladu sa ugovorom.

Nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Korisnika i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Korisnika prema Banci, preostala sredstva na bilo kojem računu Korisnika biće mu stavljena na raspolaganje.

Ovde sadržane odredbe koje se primenjuju na raskid poslovnih odnosa između Banke i Korisnika shodno se primenjuju i na delimičan raskid poslovnih transakcija između Banke i Korisnika.

Odredbe ovih Opštih uslova poslovanja će se shodno primenjivati i nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Korisnik, a sve do konačnog izmirenja međusobnih prava i obaveza.

## XI OSTALI USLOVI KOJIH SE BANKA PRIDŽAVA U SVOM RADU

Prilikom obavljanja svojih redovnih aktivnosti Banka pored odredaba ovih Opštih uslova poslovanja, postupa u skladu sa relevantnim domaćim i međunarodnim zakonodavstvom kao i sa opšte prihvaćenim pravilima bankarske prakse, poput posebnih uslova i pravila koja se primenjuju za izdavanje i korišćenje platnih i kreditnih kartica, Opštih pravila i uslova za izdavanje i korišćenje VISA kartica, Maestro, MasterCard, DinaCard kartice, ili obavljanja drugih specifičnih transakcija.

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

## XII KOMUNIKACIJA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Međusobna komunikacija Korisnika i Banke obavlja se usmenim putem i pisanim putem, s tim da samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose.

Pisana komunikacija između Korisnika i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik dostavio Banci.

Obaveštenje ili dopis koji Banka uputi na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio smatra se uredno uručenim.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik nije primio neko Bančino obaveštenje ili dopis koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Banku.

Ukoliko je Korisnik dao punomoćje trećem licu, punomoćje mora biti napisano precizno i nedvosmisleno i Korisnik mora dostaviti Banci original punomoćja overen od strane nadležnog organa. U slučaju da Korisnik opozove punomoćje ili ga promeni u bilo kom elementu, dužan je da o tome obavesti Banku istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promena punomoćja imaju pravno dejstvo prema Banci od trenutka kada je Banka o njima obavestena. Banka ne snosi pravnu niti materijalnu odgovornost za štetu koju korisnik ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Korisnika da o promenama vezanim za punomoćje odmah obavesti Banku.

Pravni poslovi koje Banka zaključi sa punomoćnikom koje je punomoćje opozvani ili suženo, a Korisnik o tome nije obavestio Banku istog dana kada je opozivanje, odnosno sužavanje punomoćja izvršeno, ostaju validni za Banku, a Korisnik obavezan svim pravnim poslovima koji su zaključeni pošto je on povukao ili suzio punomoćje, a pre nego što je o tome obavestio Banku.

Punomoćnik Korisnika ne može dalje prenositi punomoćje.

Punomoćja izdata na stranom jeziku moraju biti prevedena na srpski jezik od strane ovlašćenih sudskih tumača.

### **XIII USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

U slučaju ustupanja potraživanja Banke iz ugovora o kreditu, drugoj banci, Korisnik zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora 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.

Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednoj banci i dužna je da obavesti Korisnika o ustupanju potraživanja.

### **XIV BANKARSKA TAJNA**

Bankarska tajna je poslovna tajna.

Bankarskom tajnom smatraju se podaci poznati Banci a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije Korisnika, kao i na vlasništvo ili poslovne veze Korisnika ili druge banke, podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima i drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa Korisnicima.

Bankarskom tajnom ne smatraju se javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora, konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog Korisnika, podaci o akcionarima Banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima sa učešćem u Banci i podaci o tom učešću, bez obzira na to da li su oni Korisnici Banke i podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza Korisnika prema Banci.

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 su ovde navedeni kao bankarska tajna ne mogu te podatke saopštavati trećim licima ni koristiti ih protivno interesu Banke i njenih Korisnika, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja bankarske tajne lica navedenih u prethodnom stavu ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su ovde navedeni kao bankarska tajna.

Banka može podatke o Korisniku koji se smatraju bankarskom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog Korisnika, osim ako Zakonom o bankama ili drugim zakonom nije drukčije propisano.

Obaveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju:

- 1) na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) u vezi sa izvršenjem nadležnog organa na imovini Korisnika banke;
- 5) regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- 6) licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica Korisnika banaka;
- 7) 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;
- 8) poreskoj upravi, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti;
- 9) organu nadležnom za kontrolu deviznog poslovanja;
- 10) na zahtev organizacije za osiguranje depozita, u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita;
- 11) stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog tela i Narodne banke Srbije.

Izuzetno od navedenog, 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.

## **XV ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira i koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti.

Banka ima pravo da vrši obradu podataka u smislu člana 3. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.

Zaštitu podataka o ličnosti Banka obezbeđuje svim svojim Korisnicima.

Banka ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje delatnosti Banke.

Banka obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti koje čuva u svojim bazama.

#### **XVI PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA**

Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa između Banke i Korisnika vrši se primenom zakona i drugih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Korisnika nadležan je sud određen zakonom, , osim ako stranke nisu, krećući se u okviru zakonskih ovlašćenja, drugačije ugovorile.

#### **XVII ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA**

Obavezu i odgovornost za postupanje u skladu sa Politikom imaju svi zaposleni u "AIK BANCI" a.d. Beograd koji učestvuju u procesu izrade, odobravanja, izmene i zamene dokumenta, kao i zaposleni koji taj dokument primenjuju.

Vlasnik dokumenta odgovoran za sačinjeni tekst i tačnost podataka u dokumentu, kao i za kontrolu primene ovog dokumenta i rešavanje eventualnih spornih situacija je Sektor za poslovanje sa stanovništvom i MSP.

Sve odgovorne osobe u postupku izrade, provere i odobravanja primene ovog dokumenta, kao i svi korisnici, dužni su da se, shodno Ugovoru o radu, pridržavaju obaveze čuvanja poverljivih informacija vezanih za poslovanje Banke. Strogo je zabranjeno kopiranje i iznošenje ovog dokumenta van Banke. Svako nepoštovanje pravila povlači sa sobom sankcionisanje u skladu sa pravilima o tajnosti podataka i zaštiti regulatornih dokumenata Banke.

#### **XVIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 15.07.2017.godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima utvrđeni Odlukom Upravnog odbora broj 84/2015 od 16.07.2015.godine (u primeni počev od 01.10.2015.godine)

**"AIK BANKA" a.d. Beograd**  
Upravni odbor, predsednik  
Miodrag Kostić, dipl.oec