

UPRAVNI ODBOR

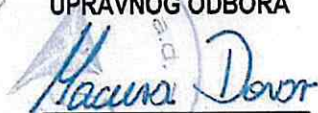
Broj: 16142/2025

Beograd, 27.05.2025. godine

Na osnovu člana 24. Statuta ALTA banke a.d. Beograd (prečišćen tekst od dana 20.05.2024. godine), a na predlog Izvršnog odbora Banke, Upravni odbor ALTA banke a.d. Beograd je na 13. sednici koja je održana dana 27.05.2025. godine, doneo sledeću:

ODLUKU

1. Utvrđuju se Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd prema tekstu koji je priložen uz ovu Odluku i čini njen sastavni deo.
2. Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd utvrđeni ovom Odlukom primenjuju se od 01.07.2025. godine.
3. Danom primene Opštih uslova poslovanja utvrđenih ovom Odlukom prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd od 28.02.2023. godine (u primeni od 20.03.2023. godine), sa izmenama od 29.07.2024. godine.
4. Za sprovođenje ove Odluke zadužuju se Sektor za upravljanje prodajom i podrškom fizičkim licima, mikro i agro klijentima, Odeljenje za pravne poslove i Sektor informaciono-komunikacionih tehnologija."

**PREDSEDNIK
UPRAVNOG ODBORA**

Dr Davor Macura

UPRAVNI ODBOR

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA
ALTA BANKE A.D. BEOGRAD**

U primeni od 01.07.2025. godine

Beograd, maj 2025. godine

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ALTA BANKE A.D. BEOGRAD
SA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA****1. UVOD**

Ovim Opštim uslovima poslovanja ALTA banke a.d. Beograd sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) određuju se standardni uslovi poslovanja ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), koji se primenjuju u radu sa korisnicima finansijskih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (u daljem tekstu: Korisnik), koji koriste finansijske usluge Banke ili su se obratili Banci radi korišćenja istih.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju standardne uslove poslovanja koje Banka primenjuje u poslovanju sa Korisnicima, osim platnih usluga koje su definisane Opštim uslovima pružanja platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd. Opšti uslovi obuhvataju i akta kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima povodom pružanja usluga koji su predmet ovih Opštih uslova poslovanja (npr. Tarifa naknada za usluge).

Cilj donošenja ovih Opštih uslova je da se obezbedi primena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisnicima. Pored ovih Opštih uslova, na poslovne odnose Banke i Korisnika primenjuju se važeći zakoni i podzakonska akta, kao i opšte prihvaćena pravila bankarske prakse, poslovnih običaja i fer odnosa prema Korisniku.

Banka u cilju potpune informisanosti Korisnika, pored Opštih uslova, čini dostupnim, u poslovnim prostorijama Banke u kojima pruža svoje usluge Korisnicima i na internet stranici Banke www.altabanka.rs, i sledeća dokumenta:

- kursnu listu;
- obaveštenja o visini referentnih vrednosti koje predstavljaju deo promenljivih kamatnih stopa, ukoliko se primenjuju;
- obaveštenje o osiguranju depozita fizičkih lica saglasno zakonskim propisima;
- Tarifu naknada za usluge Banke;
- Listu reprezentativnih usluga;
- Pregled usluga i naknada za korisnika platnih usluga;
- druga akta Banke od značaja za ostvarivanje poslovnog odnosa Korisnika sa Bankom, predviđena važećim propisima.

Korisnik se može obratiti Banci pisanim putem i zatražiti informacije koje se odnose na: podatke o stanju i promenama na računu, stanju kredita, visini kamatnih stopa i naknada za određenu vrstu posla, uslovima za realizaciju određenog bankarskog proizvoda, dokumentaciju koju je neophodno dostaviti Banci, druge informacije koje se odnose na Opšte uslove, ili na konkretan poslovni odnos između Banke i Korisnika.

1.1. Definicije

Banka označava ALTA banku a.d. Beograd, sa sedištem u Bulevaru Zorana Đinđića 121, Beograd, (Novi Beograd) registrovanu kod APR u Beogradu, matični broj 07074433, broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-190-1-11, BIC kod: JMBNRSBG, e-mail adresa: info@altabanka.rs Banka ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije br. 23787101, u skladu sa Zakonom o bankama. Internet stranica Banke, dostupna je na adresi <http://www.altabanka.rs>.

Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), ulica Kralja Petra 12, Beograd, vrši kontrolu nad poslovanjem Banke.

Korisnik finansijskih usluga, u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, označava fizičko lice, preduzetnika i poljoprivrednika, kao nosioca ili člana porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

Fizičko lice u smislu ovih opštih uslova podrazumeva se fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge Banke, ili se obratilo Banci radi korišćenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Preduzetnik označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonima;

Poljoprivrednik u smislu ovih opštih uslova podrazumeva se fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom.

Porodično poljoprivredno gazdinstvo je poljoprivredno gazdinstvo na kojem fizičko lice - poljoprivrednik zajedno sa članovima svog domaćinstva obavlja poljoprivrednu proizvodnju; nosilac poljoprivrednog porodičnog gazdinstva jeste fizičko lice – poljoprivrednik i preduzetnik koji obavlja poljoprivrednu proizvodnju, i koje je upisano u Registar poljoprivrednih gazdinstava, kao nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva; član porodičnog poljoprivrednog domaćinstva jeste punoletni član istog domaćinstva, koji se stalno ili povremeno bavi radom na gazdinstvu i koji je upisan u Registar poljoprivrednih gazdinstava kao član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, na osnovu izjave da je član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, odnosno maloletni član istog gazdinstva na osnovu izjave roditelja, odnosno zakonskog staratelja.

1.2. Objavljivanje opštih uslova Banke

Opšti uslovi se smatraju opštim aktom Banke i javno su dostupni na srpskom jeziku i smatraju se objavljenim danom isticanja na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke (ekspoziturama, isturenim šalterima, oglasnim tablama i sl.), kao i na internet stranici Banke www.altabanka.rs. Smatra se da je Korisnik upoznat sa sadržinom Opštih uslova poslovanja Banke, koji su objavljeni na navedeni način.

Banka je dužna da Korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova 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.

1.3. Primena Opštih uslova

Opšti uslovi primenjuju se na odnose između Banke i Korisnika, ukoliko je Korisniku omogućeno da se s njima upozna na način predviđen u prethodnoj tački.

Potpisom ugovora, pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane Korisnika, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima, da je sa njima saglasan i da su oni sastavni deo ugovora zaključenog između Korisnika i Banke.

Banka je dužna da Korisniku omogući da se pre zaključenja ugovora o finansijskoj usluzi upozna sa Opštim uslovima. Banka će Korisniku na njegov zahtev, pružiti objašnjenja i informacije koje se odnose na Opšte uslove, a posebno, na zahtev, dostaviti informacije u pisanom obliku o onim posebnim Opštim uslovima koji su predmet poslovnog odnosa sa Bankom.

1.4. Odnos između važećih propisa, ugovora zaključenog sa Korisnikom, Opštih uslova i drugih akata Banke

Opšti uslovi dopunjuju posebne pogodbe utvrđene između Banke i Korisnika konkretnim ugovorima i obavezuju kao i ove. U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog ugovora, Opštih uslova poslovanja i važećih propisa, u odnosima između Banke i Korisnika obavezujuće su odredbe važećih propisa, zatim zaključenog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova, kao i odredbe drugih akata Banke, kojima se na detaljniji način definišu određene oblasti njenog poslovanja, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova i sa kojima je Korisnik upoznat na način predviđen Opštim uslovima. Banka je dužna da Korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu Opštih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, te uslove bez odlaganja dostavi u pisanoj formi.

1.5. Odnos Banke i Korisnika

Banka će posebnu pažnju posvetiti stvaranju uslova da Korisnik u svakom momentu dobije tačne i nedvosmislene informacije u vezi sa proizvodima Banke i realizacijom ovih proizvoda, u duhu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku. Uslovi za pružanje finansijskih usluga neće se zasnivati na diskriminaciji po osnovu državljanstva, prebivališta, boravišta, pola, rase, boje kože, etničkog ili socijalnog porekla, genetskih osobenosti, jezika, religije ili uverenja, političkog ili bilo kakvog drugog mišljenja, pripadnosti nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, predaka, invaliditeta, starosne dobi, polne orijentacije ili bilo kog drugog pretpostavljenog ličnog svojstva.

U komunikaciji između Banke i Korisnika, pre i u toku trajanja ugovornog odnosa, koristi se srpski jezik, ukoliko Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

Banka ovim Opštim uslovima određuje standardne uslove poslovanja i utvrđuje minimalne uslove poslovanja pod kojima plasira proizvode napred navedenim kategorijama Korisnika.

Poslovni odnos između Banke i Korisnika regulisan je ugovorom koji se zaključuje saglasnošću volja ugovornih strana u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

2. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ima diskreciono pravo da slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i mogućnost da odbije zaključenje ugovora, odnosno stupanje u poslovni odnos, bez obaveze davanja posebnog obrazloženja, osim kada je to predviđeno važećim propisima.

Banka ima pravo da ne prihvati zaključenje ugovora i/ili pružanje finansijskih usluga Korisniku. Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim propisima. Banka ne može Korisniku finansijskih usluga pružiti finansijsku uslugu bez njegovog prethodnog zahteva, odnosno izričitog pristanka.

Banka je ovlašćena da raspolaže sredstvima na računima Korisnika, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama Suda i drugog državnog organa i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma ili obaveza predviđenih drugim važećim propisima, kao i u skladu sa važećim aktima Banke.

Banka podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, imejl adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik dostavio Banci prilikom uspostavljanja ili kasnije tokom trajanja poslovne saradnje, može koristiti radi dostavljanja obaveštenja Korisniku o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije, uz poštovanje odredaba propisa koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti i na osnovu izričite saglasnosti Korisnika. Korisnik može pisanim putem obavestiti Banku da ne želi da njegovi podaci budu korišćeni u svrhu predviđenu ovim stavom. Banka će nakon prijema obaveštenja prestati sa obradom podataka Korisnika u napred navedene svrhe.

Banka može izvršiti promenu podataka u svojoj bazi podataka vezanih za Korisnika i na osnovu informacije dobijene iz službenih registara u čiju autentičnost nije imala razloga da sumnja.

Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Opštim uslovima, izuzev kada je to predviđeno važećim aktima Banke, odnosno ako je to ugovoreno u pisanoj formi između Banke i Korisnika.

Banka je u obavezi da u poslovnim prostorijama u kojima Korisnicima nudi usluge, kao i na Internet stranici, drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata kamatne stope, koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa i dr.).

Komunikacija između Korisnika i Banke se vrši preko adrese Korisnika koja je navedena u ugovoru, odnosno preko brojeva telefona (pozivanjem ili slanjem SMS poruka, viber, whats up i sličnih aplikacija i drugo) i adrese elektronske pošte koje je Korisnik dostavio Banci, putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, internet prezentacije Banke, direktnom usmenom komunikacijom i direktnom komunikacijom u pisanoj formi, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja. Usmenu komunikaciju Korisnik može ostvariti u poslovnim prostorijama Banke, preko telefona ili sredstvima za komunikaciju na daljinu.

Banka je u obavezi da obaveštava Korisnika o svojim aktivnostima i proizvodima na jasan, razumljiv i nedvosmislen način. Obaveštenje ne sme da sadrži informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima Korisnik koristi usluge i proizvode Banke.

Banka nije odgovorna za štetu u sledećim slučajevima:

- ukoliko šteta nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka ili usled drugih okolnosti na koje Banka nije imala uticaj;
- ako je šteta nastala kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu ili kao posledica ometanja poslovanja Banke, koje ona nije mogla predvideti, sprečiti ili izbeći;
- ako je šteta nastala iz poslovnih poteza Korisnika učinjenih na osnovu usmene komunikacije sa Bankom ili pisane komunikacije u kojoj nije navedena bezuslovna obaveza Banke;
- ako je šteta nastala usled nepoštovanja zakona i podzakonskih akata od strane Korisnika;
- ako šteta nastane kao posledica radnji koje je preduzeo Korisnik ne pridržavajući se ovih Opštih uslova, ugovora koji je zaključen sa Bankom, naloga/instrukcija Banke;
- ako je šteta nastala usled toga što je Banka preduzimala radnje u skladu sa važećim propisima;
- ako je šteta nastala usled materijalnih (kvalitativnih i kvantitativnih) i pravnih nedostataka stvari usluga čiju kupovinu Banka kreditira;
- ako je šteta prouzrokovana 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 ovlašćenih lica.

2.1. Bankarska tajna/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 ove ili druge banke, podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima, kao i drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa Korisnikom.

Ne smatraju se bankarskom tajnom javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora, konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet 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 finansijskih usluga i Banke, kao i podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza Korisnik prema Banci.

Banka može lične podatke Korisnika (ime i prezime, matični broj, broj lične karte, pasoša, kontakt podatke telefona, e-mail, i druge lične podatke), podatke o potraživanjima i obavezama, bilansna i vanbilansna stanja, kao i druge podatke koje je Korisnik dostavio, dostaviti regulatornim telima i državnim organima kojima je Banka dužna da dostavi podatke u skladu sa važećim propisima, Kreditnom birou pri Udruženju banaka Srbije, Privrednoj komori Srbije – Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, Forumu za sprečavanje zloupotreba platnih kartica, Forumu za prevenciju zloupotreba u platnom prometu, drugim bankama, akcionarima, organima upravljanja i zaposlenima Banke, licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji i ugovore koji regulišu postupanje sa poverljivim podacima, koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika, licima kojima je zbog prirode posla koji obavljaju neophodan pristup takvim podacima (npr.: spoljni revizori, lica zadužena za naplatu potraživanja Banke i dr.), odnosno društvima za osiguranje sa kojima Banka u svojstvu ugovarača osiguranja ugovara osiguranje Korisnika u vezi sa proizvodom Banke za koji Korisnik podnosi zahtev.

Zaposleni u Banci, članovi organa Banke, kao i spoljni revizor Banke i druga lica, koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima iz prethodnog stava, dužni su da ove podatke čuvaju i iste ne mogu saopštavati trećim licima, niti ih koristiti suprotno interesima Banke i Korisnika, niti na način da oni ili treća lica ostvare materijalnu korist od toga, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne za ova lica, ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima. Banka može podatke o Korisniku koji se smatraju bankarskom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

Banka nije obavezna da čuva bankarsku tajnu ako se podaci saopštavaju na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda, za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu s propisima, u vezi sa imovinskim postupkom, a na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes ovih lica, u vezi sa izvršenjem nadležnog organa na imovini Korisnika finansijskih usluga banke, regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti, licu koje su banke osnovale radi prikupljanja podataka o ukupnom iznosu, vrsti i ažurnosti u ispunjavanju obaveza fizičkih i pravnih lica klijenata banaka, nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa pravnih lica i preduzetnika, u skladu s propisima kojima se uređuje pružanje platnih usluga, poreskoj upravi, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti i u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih i multilateralnih sporazuma, organu nadležnom za kontrolu poslovanja, na zahtev organizacije za osiguranje depozita u skladu sa zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita, stranom regulatornom telu pod uslovima predviđenim sporazumom o saradnji zaključenim između tog tela i NBS.

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

Banka može preko Privredne komore Srbije - Forum za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i preko Udruženja banaka Srbije - Kreditnog biroa i ePlatforme proveriti podatke i informacije koje je Korisnik dostavio Banci, a koje su neophodne za donošenje odluke o odobravanju plasmana.

2.2. Zaštita podataka o ličnosti

Banka, u skladu sa propisima kojima su regulisani zaštita podataka o ličnosti, poslovanje banaka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugim važećim propisima, obrađuje i koristi lične podatke Korisnika.

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja poslovne delatnosti uz postojanje odgovarajućeg zakonskog osnova:

- Obrada radi izvršavanja obaveza iz ugovornog odnosa, odnosno pripreme zaključenja ugovora;
- Obrada radi izvršavanja obaveza Banke;
- Obrada na osnovu informisanog pristanka lica čiji se podaci obrađuju, uz prethodno obaveštavanje lica čiji se podaci obrađuju o svim bitnim aspektima obrade;
- Obrada radi ostvarivanja legitimnog interesa Banke i legitimnog interesa trećih lica.

Banka upoznaje Korisnika sa svim relevantnim informacijama u vezi sa obradom podataka o ličnosti putem Opšte informacije o obradi podataka o ličnosti dostupne na Internet prezentaciji <https://www.altabanka.rs> i u ekspoziturama Banke. Banka prikuplja podatke o ličnosti na osnovu zakonskih ovlašćenja i na osnovu saglasnosti/pristanka lica u skladu sa propisanim uslovima izraženu u pismenoj ili elektronskoj formi. Pristanak na obradu podataka se može opozvati ukoliko se obrada vrši isključivo na osnovu pristanka, pri čemu će se Korisniku ukazati na eventualne posledice.

Banka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ima pravo da:

- Informacije i podatke koje se odnose na Korisnika (ime, prezime, datum rođenja, adresa prebivališta, imejl) o poslovnom odnosu sa Bankom, dostavi NBS, Kreditnom birou, članicama Alta bankarske grupe, organima i licima kojima je Banka dužna da dostavi te podatke u skladu sa zakonskim obavezama, obrađivačima sa kojima je Banka zaključila Ugovor o obradi podataka o ličnosti i drugim licima koja zbog prirode posla koji

obavljaju moraju imati pristup takvim podacima (kao što su Forum za prevenciju prevara u kreditnim poslovima Privredna komora Srbije, Nacionalna korporacija za osiguranje stambenih kredita i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika);

- vrši obradu podataka o ličnosti u cilju pripreme i 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, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, preduzima tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka o ličnosti, saglasno sa utvrđenim standardima i postupcima, a radi zaštite podataka od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke koji se odnose na korisnike finansijskih usluga radi sprečavanja, ispitivanja i otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršavanjem transakcija i korišćenjem platnih usluga. Banka radi zaštite, bezbednosti i sigurnosti snima klijente u ekspoziturama i na mestima gde se nalaze bankomati o čemu postoje istaknuta obaveštenja na svim mestima na kojima se vrši snimanje radi informisanja klijenata o snimanju i obezbeđenja njihove saglasnosti stupanjem na mesto koje se snima.

Banka će prikupljene podatke o ličnosti radi izvršenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa obrađivati dok traje poslovni odnos Banke sa licem na koje se podaci odnose, izuzev kada je Banka u obavezi da podatke čuva i ograničeno vreme nakon okončanja poslovne saradnje sa licem na koje se podaci odnose, pristanka lica na koje se podaci odnose ili legitimnog interesa Banke (npr. u slučaju eventualnog pravnog spora lica na koje se podaci odnose i Banke). Podaci o ličnosti koji se obrađuju isključivo po osnovu pristanka/saglasnosti lica na koje se ti podaci odnose, obrađuju se samo u onom roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade za koju je pristanak dat, odnosno do opoziva pristanka od strane lica na koje se podaci odnose.

Lice čije podatke o ličnosti Banka obrađuje ima pravo na pristup svim svojim podacima o ličnosti, njihovu ispravku, dopunu, brisanje ako ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor. Lice na koje se podaci odnose ima pravo u svakom trenutku da povuče svoj pristanak. Povlačenje pristanka/saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja

Ostvarivanje svojih prava Korisnik vrši podnošenjem zahteva, na koji Banka odgovara u roku od 30 dana, koji može biti produžen na 60 dana ukoliko je to neophodno. Korisnik finansijskih usluga može uputiti prigovor Banci, a ukoliko smatra da je obrada podataka izvršena suprotno odredbama Zakona, može podneti pritužbu Povereniku.

Ostvarivanje svojih prava u vezi sa obradom i zaštitom podataka o ličnosti, kao i ostvarivanjem prava zagwarantovanih Zakonom, lice na koje se podaci odnose može se obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti (DPO – Data Protection Officer) putem:

- e-mail adrese: dpo@altabanka.rs,
- slanjem dopisa poštom na adresu ALTA banka a.d. Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 121, 11070 Beograd, sa naznakom: "Za Lice za zaštitu podataka o ličnosti",
- predajom dopisa u ekspoziturama Banke, sa naznakom "Odeljenje kontrole usklađenosti poslovanja za Lice za zaštitu podataka o ličnosti".

Banka u skladu sa saglasnošću Korisnika može preuzeti izveštaj iz Kreditnog biroa o njegovim postojećim obavezama prema drugim poveriocima, a takođe i da može dostaviti u Kreditni biro njegove podatke u vezi poslovnog odnosa zaključenog sa Bankom, kao i o eventualnom nepridržavanju ugovoreni rokova. Ukoliko postoji potreba za novim izveštajem iz Kreditnog biroa po istom proizvodu, smatraće se da Banka isti može pribaviti na osnovu inicijalne saglasnosti Korisnika finansijskih usluga, bez pribavljanja nove saglasnosti Korisnika finansijskih usluga. Korisnik datu saglasnost može povući preko bilo koje banke, o čemu je dužan da pisanim putem obavesti Banku. Podaci dobijeni iz izveštaja Kreditnog biroa su jedan od neophodnih elemenata za procenu kreditne sposobnosti Korisnika.

Banka u skladu sa saglasnošću Korisnika može preuzeti izveštaj iz ePlatforme o njegovim postojećim primanjima i podatke o isplatiocu primanja, koji su neophodni element za procenu kreditne sposobnosti Korisnika.

3. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

3.1. Pravo na prigovor

Korisnik može u roku od šest meseci od dana saznanja kada je učinjena radnja kojom je prema mišljenju Korisnika povređeno njegovo pravo ili pravni interes, da podnese prigovor u pismenoj formi u prostorijama Banke, poštom, putem elektronske pošte na adresu: prigovori@altabanka.rs, kao i elektronskim putem peko odgovarajuće forme na početnoj stranici internet prezentacije Banke. Dodatno, Korisnik može podneti prigovor putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, odnosno ukoliko je finansijska usluga ugovorena na daljinu – istim sredstvom komunikacije na daljinu.

Pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon tri godine od dana kada je učinjena povreda prava Korisnika.

Korisnik ima pravo na prigovor na rad Banke ukoliko smatra da se ista ne pridržava odredbi zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora.

Prigovor treba da sadrži podatke Korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi njegov identitet i odnos sa Bankom, kao i razloge za podnošenje prigovora. Ukoliko Korisnik prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Banci i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru i kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podacima koji se na njega odnose, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojima se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojima se uređuju platne usluge.

Banka će sa dužnom pažnjom razmotriti navode iz primljenog prigovora i Korisniku dostaviti odgovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, u pisanoj formi na način da odgovor bude potpun, razumljiv za Korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora, izuzetno ako postoje razlozi koji ne zavise od volje Banke, taj rok se može produžiti za najviše 15 (petnaest) dana, o čemu će Banka pismeno obavestiti Korisnika u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko je po oceni Banke prigovor osnovan, odgovor Banke treba da sadrži i predlog za rešenje spornog odnosa.

U odgovoru na prigovor Banka je dužna da ukaže Korisniku da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, a pre pokretanja sudskog spora, može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka ne naplaćuje Korisniku – podnosiocu prigovora naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

3.2. Pravo na pritužbu

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan dobijenim odgovorom ili Banka u navedenom roku nije dostavila odgovor, Korisnik može u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora na prigovor, odnosno od proteka roka za dostavljanje odgovora, da podnese pritužbu NBS radi rešenja sporne situacije, na navedene adrese:

- elektronskim putem preko veb forme na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije, deo: Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje ili
- pisanim putem na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, ul. Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Korisnik ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa (posredovanje), što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka vansudskog rešavanja spornog odnosa. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

3.3. Pravo na vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje)

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan nalazom NBS po pritužbi, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku posredovanja.

Postupak posredovanja može se sprovesti pred NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Postupak

posredovanja pred NBS je besplatan.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Davalac sredstava obezbeđenja ima sva prethodno navedena prava, kao i Korisnik.

3.4. Obaveze i odgovornosti Korisnika

Korisnik je obavezan da, pre zaključenja ugovora sa Bankom, pročita Opšte uslove, odredbe ugovora i/ili aneksa ugovora.

Korisnik finansijskih usluga Banke je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana izmene, obavesti Banku o promenama prebivališta/boravišta/sedišta, imena i prezimena, kao i promenama upisa u nadležni registar. Lica iz ovog stava dužna su da obaveste Banku i o svim drugim promenama koje utiču, ili bi mogle uticati, na odnos Korisnika i Banke, kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke prema Korisniku, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Posledice neizvršenja obaveza iz ove tačke, snosi Korisnik.

Korisnik je dužan da tokom trajanja poslovnog odnosa sa Bankom po bilo kom osnovu, u skladu sa ugovorom ili na pisani zahtev Banke, dostavlja Banci dopunske podatke i dokumentaciju koji su od značaja ili mogu biti od uticaja na poslovni odnos, u ugovorom utvrđenom ili dopisom ostavljenom roku.

Korisnik je obavezan da dostavi Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa sa Bankom. Prilikom uspostavljanja i u toku trajanja poslovnog odnosa, Korisnik je obavezan da Banci dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, ugovorom i Opštim uslovima.

Dokumentacija koju Korisnik dostavlja Banci, ukoliko ugovorom, aktima Banke i važećim propisima nije drugačije predviđeno, dostavlja se:

- u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu, u zavisnosti od dokumenta koji se dostavlja;
- sa overenim prevodom na srpski jezik, koji je izvršen od strane ovlašćenog sudskog tumača (za isprave i obaveštenja na stranom jeziku);
- u slučaju da se radi o stranoj ispravi, sa overom „APOSTILLE”, ili drugom potvrdom o legalizaciji, ukoliko je ista neophodna u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave.

Korisnik i Banka su dužni da, po zahtevu i u rokovima koje odredi Banka, periodično ažuriraju dokumentaciju dostavljenu Banci kako bi Banka mogla da sprovede mere poznavanja i praćenja stranke, u skladu sa odredbama propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma. Ukoliko nije u mogućnosti da sprovede radnje poznavanja i praćenja stranke propisane zakonom, Banka će biti u obavezi da odbije izvršenje transakcije i/ili da raskine poslovni odnos s Korisnikom. Ukoliko Korisnik promeni podatke o e-mail adresi odnosno broju telefona, a o toj promeni ne obavesti Banku bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana izmene, kao dan dostave se uzima dan kada je Banka prvi put pokušala dostavu na osnovu poslednjeg podatka o kontaktima Korisnika, koji je Korisnik dostavio Banci. Ukoliko Korisnik ne želi ili nema mogućnosti da mu obaveštenja budu dostavljena na drugi način, Banka će dostavljanje obaveštenja izvršiti na šalteru Banke, a Korisnik je u obavezi da obaveštenja preuzme lično na način naveden u ovom stavu. Obaveštenje dostavljeno na ovaj način smatra se uredno dostavljenim.

Nalozi koje Korisnik dostavlja Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Za štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga Korisnika, odgovoran je Korisnik finansijskih usluga. Ukoliko Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u razumnom roku, o tome će, bez odlaganja, obavestiti Korisnika.

Ukoliko, saglasno ugovornom odnosu, Korisnik ne primi dokumenata od Banke u predviđenom roku (npr. izvod po računu, razne obračune, periodična obaveštenja i slično), dužan je da o tome obavesti Banku. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka njenog dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavestena, ili ukoliko je kašnjenje izazvano razlozima na koje Banka nije mogla da utiče.

4. OGLAŠAVANJE

Banka će finansijske usluge oglašavati na jasan i razumljiv način, a oglašavanje neće sadržati netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima Korisnik može koristiti ove usluge, o njihovoj dostupnosti i troškovima, kao i o ukupnom iznosu koji Korisnik treba da plati radi korišćenja tih usluga.

Banka će oglašavanje svojih proizvoda i usluga vršiti u skladu sa važećim propisima kojima je regulisana navedena materija.

5. KORESPONDENCIJA SA KORISNIKOM FINANSIJSKIH USLUGA

Korespondenciju sa Korisnikom pre stupanja u ugovorni odnos, kao i tokom trajanja istog, uključujući i dostavljanje informacija i obaveštenja, Banka će vršiti na poslednju poznatu adresu stanovanja, na imejl adresu ili broj telefona (SMS, Viber, WhatsApp i slično), koji je Korisnik dostavio Banci. Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu zbog nemogućnosti dostavljanja informacija i obaveštenja, ukoliko je Korisnik Banci dostavio pogrešne kontakt podatke.

Ukoliko Korisnik ne obavesti Banku o promeni adrese (prebivališta/boravišta/sedišta), kao i o drugim podacima značajnim za ugovoreno dostavljanje podataka (imejl, SMS i dr.) smatraće se da je dostavljanje izvršeno na dan:

- predaje pošiljke poštanskom operateru za slanje preporučenom ili običnom poštom;
- predaje pošiljke privrednom subjektu koje je registrovano za vršenje dostave;
- upućivanja informacije elektronskim putem (elektronskom poštom ili putem elektronskih aplikacija koje zadovoljavaju uslove predviđene važećim propisima);
- upućivanja informacije putem SMS poruke.

U slučaju neuspešnog poštanskog dostavljanja iz razloga pogrešne adrese Banka će prestati da šalje pisana obaveštenja dok je Korisnik ne obavesti o ispravnoj adresi. Banka nema obavezu da dostavlja informacije elektronskim putem/putem SMS poruke, ili poruka putem drugih elektronskih aplikacija, ako se nedvosmisleno utvrdi da imejl i brojevi telefona ne pripadaju Korisniku, odnosno da se preko njih ne može stupiti u kontakt sa njim.

Korisnik je u obavezi da :

- pre stupanja u poslovni odnos sa Bankom dostavi Banci dokumentaciju u skladu sa važećim propisima i aktima Banke;
- bez odlaganja proveri tačnost i potpunost dokumenata, izveštaja i obaveštenja koje mu Banka dostavlja. Ukoliko ima primedbi na dostavljene dokumente Korisnik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od prijema izveštaja, uloži primedbu Banci. Ukoliko korisnik finansijskih usluga ne uloži primedbu Banci u navedenom roku, smatraće se da je dokument prihvatio.

Dopisi koje Banci dostavlja Korisnik lično i/ili u prostorijama Banke smatraće se primljenim onog dana kada su zavedeni u knjigu pošte, odnosno potvrđeni potpisom službenika Banke na drugom primerku.

6. PREDUGOVORNA FAZA

Banka je dužna da Korisniku na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, uruči ponudu za proizvod ili uslugu za koji je pokazao interesovanje, na način da Korisnika ne dovede u zabludu, a koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ovi uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Banka je dužna da Korisniku pruži informacije i primerena objašnjenja o uslovima koji se odnose na osnovna obeležja ugovora o depozitu, ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, odnosno ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Primerena objašnjenja iz prethodnog stava obuhvataju osnovna obeležja predloženog ugovora, kao i predloženih sporednih usluga, ako postoje, konkretne načine na koje bi predloženi ugovor ili sporedne usluge mogle uticati na korisnika, uključujući i posledice neispunjavanja ili neurednog ispunjavanja obaveze plaćanja, ako se sporedne usluge

pružaju zajedno sa ugovorom - podatak o tome da li se svaki element iz tog paketa može otkazati posebno, kao i o posledicama takvog otkazivanja po korisnika.

Korisnik ima pravo da od Banke u bilo kom trenutku, u pisanoj formi, na način za koji se Korisnik opredelio, dobije jasne i razumljive opšte informacije o finansijskim uslugama koje Banka nudi.

Po prijemu kompletne dokumentacije za odobravanje plasmana, Banka će u roku od petnaest radnih dana od prijema kompletne dokumentacije doneti odluku o podnetom zahtevu, odnosno omogućiti Korisniku da zaključi ugovor. U slučaju stambenog kredita, odnosno kredita obezbeđenog hipotekom, Banka rok od petnaest radnih dana može da produži za dodatnih deset radnih dana o čemu će obavestiti Korisnika pre isteka roka od petnaest radnih dana. U slučajevima kada Banka traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana dostavljanja ispravljene i/ili dodatno tražene dokumentacije Banci.

Pre zaključenja ugovora o kreditu ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili ugovora o dozvoljenom prekoračenju, Banka je dužna da ponudu, odnosno informacije i primerena objašnjenja i nacrt ugovora dostavi licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menice, administrativna zabrana i sl.), osim kod kredita kod kojih je Korisnik tog kredita istovremeno i vlasnik stvari koja je predmet založnog prava.

Banka je dužna da Korisniku dostavi ponudu u primerenom roku pre zaključenja ugovora, odnosno prihvatanja ponude. Primereni rok u slučaju kreditnih usluga, ne može biti kraći od dva radna dana, a računa se od dana prijema obavezujuće ponude Banke do dana kada je Korisnik zaključio ugovor ili prihvatio ponudu za zaključenje ugovora.

Ako Korisnik u pisanoj formi izričito zahteva da zaključi ugovor ili prihvati ponudu za zaključenje ugovora odmah nakon dostavljanja ponude, Banka nije dužna da sačeka protek primerenog roka od dva radna dana. Ako je ponuda Korisniku dostavljena u periodu kraćem od 24 časa pre nego što je zaključio ugovor ili prihvatio ponudu, Banka je dužna da Korisniku u roku koji ne može biti kraći od tri dana niži od sedam dana od zaključenja ugovora ili prihvatanja ponude pošalje podsetnik u kojem će ga obavestiti o njegovom pravu da odustane od ugovora i objasniti postupak odustanka od ugovora predviđen tačkom 7.11. Opštih uslova poslovanja. Ovaj podsetnik Korisniku se dostavlja u pisanoj formi.

Banka će na zahtev Korisnika, bez nadoknade, dostaviti nacrt ugovora kojim su precizirani prava i obaveze Korisnika i Banke, kao i da uručen nacrt tog ugovora čuva u dosijeu Korisnika.

U predugovornoj fazi Korisnik je u obavezi da Banci dostavi dokumentaciju u originalu ili fotokopiji overenoj od strane nadležnog organa, predviđenu važećim propisima i aktima Banke.

Procenu kreditne sposobnosti Banka je obavezna da izvrši pre zaključenja ugovora o kreditu, a na osnovu podataka dobijenih od Korisnika i uvidom u baze podataka o zaduženosti i visini primanja i podataka o isplatiocu primanja Korisnika, izvršenim na osnovu njegove prethodne saglasnosti.

Ukoliko odbije zahtev Korisnika za zaključenje ugovora, Banka će Korisnika u pisanoj formi obavestiti o odbijanju. Ukoliko je Banka na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti odbila zahtev Korisnika, dužna je da, bez naknade, obavesti Korisnika o podacima iz te baze, pisanim putem, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik prihvata uslove iz ponude Banke podnošenjem pisanog zahteva za zaključenje ugovora.

Banka je dužna da Korisniku prvo ponudi proizvod/uslugu u dinarima, a na njegov zahtev može da mu omogući da proizvod/uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, uz ukazivanje na rizike koje Korisnik time preuzima.

7. UGOVORNI ODNOS KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA I BANKE

7.1. Zaključenje ugovora

Banka sa Korisnikom, u pisanoj formi, zaključuje ugovor kojim se utvrđuju uslovi korišćenja odobrenog proizvoda. Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene važećim propisima.

Ugovor između Korisnika i Banke obavezno sadrži sve uslove iz ponude, odnosno nacrta ugovora koje je Korisnik prihvatio.

Ugovor se sačinjava u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, s tim da Korisniku mora biti uručen

primerak ugovora, a davaocu sredstva obezbeđenja primerak istog.

Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za Korisnika, a predmet obaveza 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 visina njegove obaveze.

Povezani ugovor o kreditnom proizvodu, pored navedenih elemenata, sadrži i oznaku robe ili usluge, njenu gotovinsku cenu i obaveštenje o prestanku važenja povezanog ugovora u slučaju korišćenja prava na odustanak od ugovora.

Kod ugovora o kreditu - kamatna stopa, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti 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 ni jedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka, uz ugovor, Korisniku uručuje po jedan primerak pregleda obaveznih elemenata kredita i plana otplate kredita (zavisno od prirode kreditnog proizvoda), koji sadrže osnovne podatke o kreditu. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda, Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice i ugovora o dozvoljenom prekoračenju, Banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora sa pratećom ugovornom dokumentacijom, 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.

Uz primerak ugovora o kreditu, depozitu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i kreditnoj kartici, Banka Korisniku obavezno uručuje i pregled obaveznih elemenata tog ugovora na propisanom obrascu.

Uz primerak ugovora o depozitu (izuzev štednje po viđenju) i kreditu, uručuje se i plan isplate/otplate sačinjen na odgovarajućem obrascu.

Uz primerak ugovora o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu i kreditnoj kartici se ne uručuje plan otplate.

Banka je dužna da u dosijeu Korisnika čuva ugovor i ugovornu dokumentaciju koji se odnose na tog Korisnika (ponuda, nacrt ugovora, pregled obaveznih elemenata, plan otplate/isplate, aneks ugovora sa novim planom otplate, obaveštenja, opomene, i dr.).

Banka može da primenjuje praksu objedinjavanja usluga pri čemu objedinjavanje usluga podrazumeva ponudu i zaključivanje ugovora o kreditu u paketu s drugim finansijskim ili platnim uslugama ili uslugama osiguranja ako je ugovor o kreditu Korisniku dostupan i pojedinačno, ali ne nužno pod istim uslovima kao kad je ponuđen u paketu sa ovim uslugama;

Banka neće primenjivati praksu vezivanja usluga, osim ukoliko kao uslov za zaključenje ugovora o kreditu zahteva od korisnika otvaranje ili održavanje prethodno otvorenog platnog ili štednog računa ako je svrha takvog računa isključivo za prikupljanje sredstava za otplatu kredita i/ili otplaćivanje kredita i/ili pružanje dodatnog sredstva obezbeđenja u slučaju neispunjavanja obaveza. Banka može zahtevati da Korisnik deponuje određeni iznos, odnosno deo redovnog mesečnog prihoda (zarada, penzija, naknada zarade i sl.) na svom platnom ili štednom računu koji se vodi kod Banke, pri čemu će Banka voditi računa o srazmernosti između tog (mesečnog) iznosa i iznosa (mesečnih) obaveza po kreditu, kao i svrsi koja se deponovanjem tog iznosa nastoji postići.

7.1.1. Nominalna kamatna stopa

Banka, u zavisnosti od vrste proizvoda, sa Korisnicima ugovara nominalne kamatne stope, koje mogu biti fiksne i promenljive.

Kamata se može obračunavati konformnom ili proporcionalnom metodom i biće precizno definisana u svakom ugovoru sa Korisnikom.

Ako je uslov odobravanja plasmana polaganje depozita, Banka uvek primenjuje isti metod obračuna kamate na depozit, koji primenjuje i na obračun kamate kod kredita.

Promenljive kamatne stope se sastoje od promenljivog referentnog elementa (referentana kamatna stopa NBS, EURIBOR, BELIBOR i sl.) koji se zvanično objavljuje i na čiju izmenu Korisnik i Banka nemaju uticaja i fiksne marže Banke. Banka može da ugovorom predvidi rezervnu odnosno zamensku referentnu stopu, a ako ugovorom nije predviđena ova stopa, primeniće se stopa ili neki drugi promenljivi element koji zvanično objavljuje NBS. Visina promenljive kamatne stope ne može biti negativna, odnosno manja od nule.

Usklađivanje promenljivog elementa Banka vrši u skladu sa ugovorom. Ukoliko je ugovorena promenljiva kamatna stopa na ugovoreni dan usklađivanja viša od prosečne ponderisane kamatne stope, primenjivaće se prosečna ponderisana kamatna stopa. Prosečnu ponderisanu kamatnu stopu objavljuje NBS na svojoj Internet prezentaciji dva puta godišnje, 01. juna i 01. decembra.

Banka ističe obaveštenje o vrednosti promenljivog elementa nominalne kamatne stope u svojim poslovnim prostorijama, na svojoj internet stranici ili na drugi odgovarajući način.

Fiksna kamatna stopa podrazumeva da Banka ne može menjati kamatnu stopu iz ugovora u periodu u kome je kamatna stopa ugovorena kao fiksna. Ukoliko Banka namerava da izmeni fiksnu kamatnu stopu, obavezna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika. Izuzetno, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog dela promenljive kamatne stope menjaju u korist Korisnika izmene se mogu primenjivati i bez prethodne saglasnosti Korisnika uz pisano obaveštenje o promeni i datumu primene izmena. Fiksna kamatna stopa kod ugovora o stambenom kreditu ne može se ugovoriti u vrednosti većoj od stope definisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa – Banka je dužna da o izmeni te stope Korisnika obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope (najmanje petnaest dana pre dospeća rate kredita po izmenjenoj kamatnoj stopi), odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navedu datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.

Uz obaveštenje iz prethodnog stava Banka kod ugovora o kreditu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavlja Korisniku i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan isplate depozita.

Banka će, na zahtev Korisnika finansijskih usluga, plan iz prethodnog stava učiniti dostupnim Korisniku za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Obaveza obaveštavanja iz ove tačke postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

7.1.2. Efektivna kamatna stopa

Godišnja efektivna kamatna stopa, u skladu sa propisom koji uređuje zaštitu Korisnika finansijskih usluga, iskazuje ukupne troškove finansijske usluge koje plaća, odnosno prima Korisnik tih usluga, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procenat ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjem nivou.

Efektivna kamatna stopa kod ugovora o kreditu u trenutku njegovog zaključenja ne može biti veća od stope zatezne kamate uvećane za četiri procentna poena. Efektivna kamatna stopa kod ugovora o stambenom kreditu u trenutku njegovog zaključenja ne može biti veća od stope zatezne kamate umanjene za dva i po procentna poena. Efektivna kamatna stopa kod ugovora o kreditnoj kartici u trenutku njegovog zaključenja ne može biti veća od stope zatezne kamate uvećane za šest procentnih poena. Efektivna kamatna stopa kod ugovora o dozvoljenom prekoračenju u trenutku njegovog zaključenja ne može biti veća od stope zatezne kamate uvećane za osam procentnih poena.

7.1.3. Zatezna kamata

U slučaju docnje Korisnika, Banka na sve dospele, a u roku neizmirene obaveze, naplaćuje kamatu obračunatu u visini stope zakonske zatezne kamate, odnosno ugovorene kamate ukoliko je visina ugovorene kamate veća. Stopu zatezne kamate objavljuje NBS na svojoj internet prezentaciji.

7.1.4. Primena tipa deviznog kursa

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog

srednjeg kursa NBS važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu.

Banka će, pri otplati obaveza Korisnika po osnovu ugovora o kreditima indeksiranim u stranoj valuti primenjivati onaj tip deviznog kursa koji je koristila pri odobravanju kredita (kupovni, srednji ili prodajni) ili tip deviznog kursa koji je za korisnika povoljniji od onog koji je tada koristila.

7.1.5. Naknade

Banka obračunava i naplaćuje naknade za usluge izvršene Korisnicima. Naknade, troškovi i provizije mogu biti fiksne i promenljive. Visina naknada, način i rokovi naplate naknada utvrđuju se Tarifom naknada za usluge ALTA banke a.d. Beograd i/ili ugovorom koji Banka zaključuje sa Korisnikom.

7.1.6. Troškovi

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

- troškove SWIFT-a;
- proviziju i ostale troškove koje zaračunavaju inostrane banke;
- naknade koje zaračunava NBS;
- trošak uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika (jemaca) – Kreditni biro;
- trošak uvida u bazu podataka o visini primanja Korisnika finansijskih usluga i podacima o isplatiocu primanja – ePlatforma;
- trošak kupovine meničnog blanketa;
- 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;
- trošak upisa založnog prava u Registar založnog prava kod Agencije za privredne registre (u daljem tekstu: APR) prema važećem tarifniku APR-a;
- trošak pribavljanja izvoda iz nadležnog registra nepokretnosti;
- trošak upisa založnog prava – hipoteke u nadležni registar nepokretnosti;
- trošak brisanja založnog prava;
- troškovi povodom eventualne zamene instrumenata obezbeđenja. Troškovi zamene instrumenata obezbeđenja, koji padaju na teret Korisnika, zavise od toga koji se instrument obezbeđenja menja i koji je ponuđen kao zamenski;
- ostale stvarne troškove koje Banka ima s tim u vezi – kao npr. trošak plaćanja overa različite dokumentacije neophodne za puštanje plasmana u korišćenje/konstituisanje založnog prava (građevinske dozvole, overa fotokopija, izjava supružnika, overa ovlašćenja i sl.) koje Banka plati umesto Korisnika.

O svim navedenim troškovima Banka obaveštava Korisnika u pisanoj formi, pri čemu svi troškovi moraju biti precizno izraženi i dokumentovani.

Banka neće naplaćivati nikakvu naknadu za podatke i informacije koje je dužna da dostavi Korisniku u skladu važećim propisima.

Korisnik ima pravo da na zahtev dobije one podatke i informacije u vezi sa zaključenim ugovorom o finansijskim uslugama za koje obaveza dostavljanja nije izričito predviđena važećim propisima, kao i da ponovo dobije informacije i podatke koji su mu u skladu sa važećim propisima već dostavljeni, a Banka tada ima pravo da mu naplati primerenu naknadu.

Lice koje je dalo sredstvo obezbeđenja po ugovoru o plasmanu ima pravo da jednom godišnje, a na njegov zahtev jednom mesečno, bez naknade i u pisanoj formi dobije plan otplate, stanje duga, kao i druge podatke u vezi sa izmirivanjem obaveza glavnog dužnika.

7.2. Pravo na odustanak

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditnom proizvodu u roku od 14 dana od dana zaključenja

ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

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

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 (četnaest) dana - Korisnik ima pravo da u tom roku odustane od ugovora o finansijskoj usluzi.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka iz tog stava, Korisnik je dužan da o svojoj nameri obavesti Banku, na način kojim potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Korisnik je dužan da obaveštenje o odustanku dostavi u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik finansijskih usluga koji odustane od ugovora o kreditnom proizvodu dužan je da odmah, a najkasnije da u roku od 30 (trideset) dana od dana odustanka, vrati Banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita. Banka nema prava na druge naknade, osim naknada i troškova nastalih kod nadležnih organa, a kod kredita koji je obezbeđen hipotekom i kod ugovora čiji je predmet finansiranja kupovina nepokretnosti, ima pravo i na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu, a o kojima će Korisnik biti upoznat pre zaključenja ugovora.

7.3. Izmena elemenata ugovora

Banka može izvršiti izmenu obaveznih elemenata ugovora i elemenata koji nisu obavezni u smislu propisa kojima je regulisana zaštita Korisnika na način definisan u ugovoru i u skladu sa važećim propisima.

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 jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati. Ukoliko Banka namerava da izmeni neki element ugovora o finansijskim uslugama (osim promenljive kamatne stope), dostaviće Korisniku u pisanoj formi, pregled izmena najmanje mesec dana pre planiranog početka primene. Predlog izmena obuhvatiće jasan i precizan opis predloženih izmena, sa odgovarajućim pojašnjenjem o položaju Korisnika u odnosu na položaj pre tih izmena; napomenu da je za predložene izmene potreban pristanak Korisnika u situacijama predviđenim važećim propisima, uz preciziranje načina i roka za davanje takve saglasnosti, pojašnjenje izmena koje se primenjuju po sili zakona, drugog propisa ili na osnovu ugovora, ako je primenljivo; opis posledica koje mogu nastupiti ako Korisnik ne pristane na te izmene, odnosno ako zahteva raskid ugovora, uključujući i navođenje troškova koji padaju na teret Korisnika u slučaju tog raskida, kao i datum od kada se primenjuju ove izmene.

Ukoliko menja visinu fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa kamatne stope, odnosno visinu naknada i drugih troškova u korist Korisnika, te promene može primenjivati odmah i bez pisane saglasnosti Korisnika. S tim u vezi, Banka je dužna da bez odlaganja, o ovim promenama obavesti Korisnika u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum od kada se ove izmene primenjuju.

U slučaju izmene obaveznih elemenata ugovora o davanju na korišćenje platnih kartica, Banka može predložiti izmene i na način predviđen propisima kojima su regulisane platne usluge.

7.4. Prevremena otplata

Korisnik ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i svih drugih naknada koje se naplaćuju u korist Banke, za preostali period trajanja tog ugovora (prevremena otplata). Pri obračunu umanjenja 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.

Kada korisnik zahteva otplatu kredita, Banka će mu odmah po prijemu tog zahteva u pisanoj formi dostaviti 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 Korisnik dužan da plati Banci. Korisnik može da izvrši delimičnu prevremenu otplatu ili prevremenu otplatu celokupnog iznosa kredita pod uslovom da Banci dostavi pisani zahtev za prevremenu otplatu tri dana pre otplate.

Banka može da ugovori naknadu za prevremenu otplatu kredita ako je za period prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o stambenom kreditu i ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti, ako je ugovorena fiksna ili promenljiva nominalna kamatna stopa.

Naknada iz prethodnog stava se može 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 obaveza iz ugovora o kreditu duži od jedne godine, odnosno ako je ovaj period kraći, ova naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita. Pod štetom se podrazumeva razlika između kamate ugovorene s Korisnikom i tržišne kamate po kojoj Banka može da plasira iznos dobijen prevremenom otplatom u momentu ove otplate, uključujući i administrativne troškove. Pod tržišnom kamatom iz ovog člana podrazumeva se prosečna ponderisana kamatna stopa za tu vrstu kredita koju na svojoj internet stranici objavljuje NBS.

Naknada za prevremenu otplatu ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

Banka može tražiti naknadu za prevremenu otplatu, pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od RSD 1.200.000.

Naknada za prevremenu otplatu se ne može zahtevati:

- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđivanje otplate;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti.

Korisnik može prevremeno otplatiti obavezu po kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju bez naknade.

7.5. Problemi u otplati duga

Banka će u roku od 15 dana od dana unošenja podataka o docnji Korisnika u bazu podataka o zaduženosti, Korisniku bez naknade dostavi obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu, revolving kreditu.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje Korisnika dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje Korisnik ne može da utiče, Banka će primeniti razumne mere predviđene važećim propisima, kojima će Korisniku olakšati otplatu dugovanog iznosa pre pokretanja izvršnog postupka, pri čemu će se posebno uzeti u obzir lične okolnosti Korisnika.

Banka nije dužna da primenjuje mere iz stava 1. ove tačke prema Korisniku prema kome je te mere već primenila, nakon čega je taj Korisnik ponovo zapao u docnju, odnosno nije dužna da primeni te mere ako Korisnik ne odgovori na ponudu Banci u roku koji mu Banka ostavi, a koji ne može biti kraći od deset dana.

7.5.1 Problemi u otplati stambenih kredita

Kod ugovora o stambenom kreditu kod kojih je kao sredstvo obezbeđenja ugovorena hipoteka na nepokretnosti, pre pokretanja vanskudskog postupka namirenja u skladu sa zakonom kojim se uređuje hipoteka, odnosno pre pokretanja izvršnog postupka, Banka će Korisniku ponuditi sledeće:

- da u roku koji Banka odredi, a koji ne može biti kraći od dva meseca, Korisnik izvrši prodaju nepokretnosti i da Banci prenese prihod od prodaje te nepokretnosti, radi plaćanja ukupnog iznosa duga po stambenom kreditu, uključujući dospelu kamatu i eventualne troškove;
- da u roku od mesec dana Banci prenese pravo svojine na toj nepokretnosti, ukoliko su ispunjeni uslovi predviđeni zakonom.

Banka je dužna da Korisniku ponudi opciju prenosa prava svojine iz alineje druge prethodnog stava samo ako je prema poslednjoj proceni tržišna vrednost nekretnine najmanje za 5% veća od duga korisnika koji uključuje kamate i eventualne troškove.

Banka ima pravo da obračunava kamatu na dug Korisnika u periodu koji je određen za prodaju nepokretnosti, odnosno prenos prava svojine na nepokretnosti, po stopi čija visina predstavlja polovinu vrednosti stope zatezne kamate, odnosno polovinu vrednosti ugovorene redovne kamate, ako je redovna kamata veća od zatezne kamate.

U slučaju prodaje nepokretnosti od strane Korisnika, kupoprodajna cena se uplaćuje na račun Banke, a odredba ugovora o kupoprodaji nepokretnosti kojim je drugačije određeno - ništava je.

Nakon naplate potraživanja prenosom kupoprodajne cene, Banka će istog dana preneti na račun Korisnika eventualni preostali iznos cene.

Ako Korisnik odbije ponudu Banke, odnosno u roku koji je Banka odredila ne prenese Banci prihod od prodaje nepokretnosti ili ne prenese pravo svojine na nepokretnosti na Banku - Banka će pokrenuti vansudski postupak namirenja u skladu sa zakonom kojim se uređuje hipoteka, odnosno izvršni postupak, a radi namirenja svog potraživanja.

7.5.2. Problemi u otplati dozvoljenog prekoračenja

Korisniku nedozvoljenog prekoračenja koji izmiri dug po tom prekoračenju u roku od pet dana od dana zaduženja računa po osnovu kojeg se nalazi u nedozvoljenom prekoračenju Banka ne naplaćuje kamatu na nedozvoljeno prekoračenje niti bilo koju drugu naknadu.

Ako Banka donese odluku o smanjenju iznosa dozvoljenog prekoračenja ili odluku o raskidu ugovora o dozvoljenom prekoračenju, odnosno odluku o prestanku primene nedozvoljenog prekoračenja - o tome će obavesti Korisnika na ugovoreni način mesec dana pre datuma primene tog smanjenja ili raskida ugovora, odnosno prestanka primene nedozvoljenog prekoračenja.

U slučaju iz prethodnog stava, Banka će Korisniku, pre pokretanja izvršnog postupka i bez dodatnih troškova, ponuditi mogućnost otplate iznosa dugovanja u 12 jednakih mesečnih rata, uz primenu nominalne kamatne stope iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju, odnosno kamatne stope koja se primenjuje za nedozvoljeno prekoračenje.

7.6. Raskid poslovnog odnosa

7.6.1. Raskid od strane Banke

Banka može da zahteva raskid poslovnog odnosa i/ili proglasi potraživanje dospelim pod uslovima i na način predviđen ugovorom zaključenim sa Korisnikom, ovim Opštim uslovima i važećim propisima.

Banka može u bilo kom momentu jednostrano raskinuti ili otkazati ugovor zaključen sa Korisnikom i/ili proglasiti potraživanja po ugovoru dospelim, u sledećim slučajevima:

- ako je Korisnik Banci pružio netačne ili nepotpune podatke i dokumenta koji mogu biti od uticaja na zasnivanje poslovnog odnosa;
- u slučaju povrede ugovornih odredaba od strane Korisnik na štetu Banke;
- ukoliko Korisnik nenamenski koristi odobrena sredstva;
- u slučaju povrede zakona i podzakonskih akata od strane Korisnika;
- ako Korisnik na poziv Banke ne ispuni obavezu za dostavljanje i/ili zasnivanje novih i/ili dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je ugovoren, odnosno na koji je Korisnik pristao stupajući u poslovni odnos sa Bankom;
- ako Korisnik ne dostavi novu procenu sredstava obezbeđenja potraživanja Banke na kojima Banka ima založno pravo, u ugovorenom roku i u skladu sa važećim propisima, ili ne osigura i/ili obnovi polisu osiguranja na način i u predviđenom roku ne dostavi polisu osiguranja;
- ako ne dostavi Banci podatke i dokumentaciju neophodne za poznavanje i praćenje Korisnika (fizičkog

lica, preduzetnika i poljoprivrednika) u skladu sa važećim propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;

- ako u utvrđenom roku ne obavesti Banku o promenama koje utiču ili bi mogle uticati na nesmetano obavljanje poslovanja Korisnika preko Banke, ukoliko je Korisnik preduzetnik ili poljoprivrednik, kao i na valjano ispunjavanje obaveza Banke iz ugovornog odnosa ili u vezi sa njim, u skladu sa propisima i aktima Banke;
- kada je to određeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako je Korisnik svojim poslovanjem i postupanjem doveo sebe u takvu situaciju da po proceni Banke više neće moći da izmiruje svoje obaveze prema Banci;
- ako je Korisnik svojim poslovanjem i/ili postupanjem doveo sebe u takvu situaciju da novonastale okolnosti po proceni Banke predstavljaju ozbiljnu pretnju po reputaciju Banke;
- ako Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- u drugim slučajevima predviđenim propisima, kao i aktima Banke.

Banka će, u slučajevima iz prethodnog stava, kada je to moguće u odnosu na situaciju u konkretnom ugovornom odnosu, Korisniku ostaviti dodatni rok za otklanjanje nepravilnosti i ispunjenje ugovorenih obaveza.

Banka pisanim putem, preporučenom pošiljkom, obaveštava Korisnika o raskidu ili otkazu ugovora i/ili dospeću svih obaveza Korisnika po konkretnom plasmanu, upućivanjem pisanog obaveštenja na adresu Korisnika, koja je navedena u ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je Korisnik naknadno tokom realizacije ugovora obavestio Banku i dokumentovao istu. Raskid ugovornog odnosa stupa na snagu na način i u roku predviđenom ugovorom zaključenim sa Korisnikom i važećim propisima.

Ugovor će se smatrati raskinutim/otkazanim i ukoliko Korisnik nije primio obaveštenje o raskidu/otkazu zato što je promenio adresu stanovanja i/ili adresu za dostavu, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Banku, ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu/otkazu, odnosno ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju je Korisnik dostavio Banci, s tim da će se, u tom slučaju, kao dan raskida/otkaza uzeti dan kada je poštanski operater, ili drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki, potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja o raskidu/otkazu ugovora.

Nakon prestanka poslovnog odnosa i naplate celokupnog potraživanja, Banka će Korisniku staviti na raspolaganje njegova preostala sredstva i sredstva obezbeđenja, koja se nalaze kod Banke, odnosno na kojima Banka ima upisano založno pravo, a koja proističu iz raskinutog poslovnog odnosa.

U slučaju prestanka poslovnog odnosa smatra se da su sva potraživanja dospela, a Banka potraživanja može proglasiti dospelim i bez raskida/otkaza ugovornog odnosa. Banka će u navedenim slučajevima obavestiti Korisnika pisanim putem o:

- vrsti i visini obaveze Korisnika po konkretnom ugovoru, s tim da se ukupna obaveza uvećava za obračun kamate za slučaj docnje, do dana isplate;
- rok u kojem je Korisnik dužan da izmiri obavezu;
- pravu Banke da, ukoliko Korisnik ne izmiri svoju obavezu u roku iz prethodne alineje, naplati svoje potraživanje iz sredstava obezbeđenja.

Banka može iz opravdanih razloga uskratiti Korisniku pravo na povlačenje sredstava po revolving kreditu, kreditnoj kartici i dozvoljenom prekoračenju (neovlašćeno korišćenje, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti korisnika i dr.), a o razlozima tog uskraćivanja će Korisnika obavesti u pisanoj formi u roku od naredna 3 (tri) dana, osim u slučaju da je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.

7.6.2. Raskid ugovora jednostranom izjavom Korisnika finansijskih usluga

Korisnik može da raskine ugovor o pojedinačnom proizvodu zaključen sa Bankom u svakom momentu, uz izmirenje svih obaveza po konkretnom proizvodu, odnosno ispunjenje obaveza predviđenih ugovorom zaključenim sa Bankom i/ili ovim Opštim uslovima poslovanja zavisno od prirode ugovornog odnosa, osim ukoliko ugovorom nije predviđen

poseban raskidni/otkazni rok ili drugi način raskida/otkaza.

Banka će, nakon prijema izjave o jednostranom raskidu poslovnog odnosa, Korisnika obavestiti:

- o vrsti i visini obaveza Korisnik po predmetnom ugovoru koji se raskida, na dan sačinjavanja obrade;
- o roku u kome je Korisnik dužan da izmiri svoju obavezu;
- o pravu Banke da, ukoliko Korisnik ne izmiri svoje obaveze, aktivira instrumente obezbeđenja.

Korisnik može bez naknade i u svakom momentu u roku koji ne može biti duži od mesec dana da otkáže ugovor o revolving kreditu.

Nakon prestanka važenja ugovora po naplati svog celokupnog potraživanja, Banka će preostala sredstva (instrumente obezbeđenja, novčana sredstva i dr.) vratiti Korisniku, u skladu sa tačkom 7.12.

7.6.3. Raskid ugovora sporazumom između Banke i Korisnika finansijskih usluga

Banka i Korisnik mogu u pisanoj formi sporazumno raskinuti ugovorni odnos, zaključenjem aneksa ili posebnog ugovora, protokola ili 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.

7.7. Obaveštenje o izmirenju obaveza i pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja

Banka je dužna da Korisnika, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pisano obavesti o tome da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru - u roku od 15 (petnaest) dana od dana izmirenja tih obaveza. Obaveštenje treba da sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema Banci, iznos izmiranih obavezai potpis odgovornog lica.

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. Ako je sredstvo obezbeđenja 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 navedenog roka, Banka je dužna da uništi menicu, o čemu sačinjava zapisnik, koji dostavlja korisniku i izdavaocu menice. 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 dostavi potvrdu da je menica izgubljena, odnosno uništena. U tom slučaju Banka je dužna da izdavaocu menice isplati iznos koji odgovara iznosu troškova koje je Korisnik snosio u vezi s meničnim blanketom, sa zakonskom zateznom kamatom od dana izmirivanja obaveza po ugovoru o finansijskoj usluzi do dana isplate tih troškova izdavaocu. Ako menica 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.

Ako je sredstvo obezbeđenja hipoteka upisana u korist Banke 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 o tome Korisnika odnosno davaoca tog sredstva obezbeđenja, kao i njihovom brisanju, osim ako ako je propisano da ih o brisanju hipoteke, odnosno založnog prava obaveštava taj registar. Za ove aktivnosti Banka ne može naplatiti nikakvu naknadu za preduzimanje radnji, bez obzira na postojanje stvarnih troškova.

8. USTUPANJE POTRAŽIVANJA

Banka može da ustupi potraživanje iz kredita, odobrenog korisniku fizičkom licu, drugoj banci, uz uslov da korisnik zadrži sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao prema Banci, a druga banka ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da potraživanje nije preneto i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima. Ukoliko davalac sredstva obezbeđenja nije ujedno i Korisnik, na njega se primenjuju pravila o ustupanju koja važe za Korisnika.

Odredbe o ustupanju potraživanja shodno se primenjuju na potraživanja iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i potraživanja iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Banka može ustupiti potraživanje samo jednoj banci.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o ustupanju potraživanja.

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

9. OPŠTI USLOVI ZA DEPOZITE

Banka, na zahtev Korisnika, nakon utvrđivanja i provere identiteta Korisnika, zaključuje ugovor, vrši prijem depozita i otvara depozitni račun.

Korisnik je dužan da podnese na uvid, odnosno da preda za dosije Banke originale, overene kopije ili fotokopije dokumenata kojima se dokazuju podaci neophodni za prijem depozita i zasnivanje poslovnog odnosa. Podatke o Korisniku Banka utvrđuje uvidom u lična dokumenta (lična karta, putna isprava ili drugi dokument) kojim se nesumnjivo može utvrditi identitet fizičkog lica.

Korisnik može da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi ugovor o depozitu (u daljem tekstu: ovlašćeno lice) i raspolaže sredstvima depozita, odnosno vrši ostale radnje, u skladu sa datim ovlašćenjem. Banka u tom slučaju utvrđuje identitet ovlašćenog lica i prima depozit na osnovu ovlašćenja koje je overio nadležni organ i koje ne može biti starije od 6 (šest) meseci, odnosno na osnovu ovlašćenja datog u poslovnim prostorijama Banke. Banka izuzetno može u specifičnim slučajevima prihvatiti i punomoćje starije od 6 meseci.

Banka neće primiti depozit ukoliko bi to bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, drugim imperativnim propisima ili internim aktima Banke donetim na osnovu tih propisa.

Korisnik finansijskih usluga - fizičko lice, na čije ime je primljen depozit i čiji potpis je deponovan u Banci, jedino je lice ovlašćeno da upravlja depozitom. Korisnik može ovlastiti određeno lice/lica (punomoćnika) da raspolaže sredstvima njegovog depozita.

Korisnik je obavezan da upozna ovlašćeno lice sa Opštim uslovima i odredbama zaključenog ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Ovlašćeno lice po računu ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja, niti je ovlašćeno da ugasi račun Korisnika, osim ukoliko je u pisanom punomoćju overenom od strane nadležnih organa izričito navedeno da je ovlašćeno i za tu radnju.

Deponovani potpisi ovlašćenih lica važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku. Ukoliko opoziv ili sužavanje ovlašćenja nije blagovremeno predloženo Banci, isto nema dejstvo na pravni posao zaključen na osnovu prvobitnog ovlašćenja ili radnje sprovedene pre upoznavanja Banke sa izmenama.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi depozit ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi depozit, ovlašćenje i data punomoćja za upravljanje depozitom, prestaju da važe. Do ovog momenta Banka se rukovodi važećim ovlašćenjima i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima depozita korisnika od strane ovlašćenih lica.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje depozitom samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa važećim propisima.

Banka je ovlašćena da raspolaže deponovanim sredstvima, bez saglasnosti Korisnika, u sledećim slučajevima:

- radi plaćanja po osnovu pravnosnažnih odluka suda ili drugog nadležnog organa, ili u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima;
- u drugim slučajevima predviđenim pojedinačnim ugovorima, važećim propisima Republike Srbije;
- na osnovu ugovora sa Korisnikom (naknade, provizije i sl);

Odredbama Zakona o osiguranju depozita garantovano je pravo deponenta da raspolaže sredstvima depozita ukoliko NBS oduzme licencu za rad Banci i donese rešenje o ispunjenosti uslova za pokretanje stečajnog postupka. Isplatu iznosa osiguranog depozita garantuje Republika Srbija. Iznos osiguranog depozita u trenutku usvajanja Opštih uslova poslovanja iznosi EUR 50.000,00 po Korisniku.

Korisnik ima pravo da odmah po isteku oročenja depozita ili gašenja štednog uloga po viđenju, u gotovini podigne glavnica i/ili pripisanu kamatu. Ako Korisnik - fizičko lice želi da u gotovini podigne sredstva u iznosu većem od 600.000,00 RSD ili da podigne devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti, obračunat po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije, veći od 600.000,00 RSD, dužan je da o tome obavesti Banku u roku od jednog dana.

9.1. Depoziti – fizička lica i poljoprivrednici

Banka prima depozite u valutama u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke. Depoziti – štedni ulozi koje Banka prima mogu biti:

- po viđenju - štedni ulozi po viđenju su depoziti bez vremenskog ograničenja i njima Korisnik raspolaže neograničeno do iznosa depozita;
- oročeni - štedni ulozi sa vremenski određenim rokom, kojima Korisnik može slobodno raspolagati tek po isteku oročenja ili na drugi način predviđen ugovorom koji Korisnik zaključuje sa Bankom.

Banka plaća kamatu na sredstva koja se nalaze na depozitnim računima u skladu sa relevantnim internim aktima Banke, a uslovi oročenja objavljuju se na Internet stranici Banke.

9.1.1. Štedni ulozi po viđenju

Štedne uloge po viđenju Banka prima bez vremenskog ograničenja. Štedni ulog po viđenju može biti dinarski i devizni. Račun štedni uloga po viđenju Banka otvara bez naknade. Štedni ulog po viđenju ujedno služi i kao kamatna partija na koju dospevaju oročeni depoziti po dospeću. Banka na štedne uloge po viđenju plaća kamatu u skladu sa internim aktima i ugovorima zaključenim sa Korisnicima. Sredstvima sa partija štednog uloga po viđenju, Korisnik može raspolagati u svakom trenutku. Ugovor o štednom ulogu po viđenju mogu sa Bankom zaključiti rezidenti i nerezidenti.

9.1.2. Oročeni depoziti

Banka prima kratkoročne i dugoročne depozite, sa ili bez namene. Banka može utvrditi minimalni iznos depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

Ugovor o depozitu između Korisnika fizičkog lica i Banke, zaključuje se u pismenoj formi. Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu, Banka, Korisniku fizičkom licu, pored ugovora o depozitu, uručuje i sledeće obrasce: pregled obaveznih elemenata depozita i plan isplate depozita. Plan isplate depozita se ne uručuje Korisniku fizičkom licu kod štednih uloga po viđenju.

Banka može utvrditi minimalan iznos oročenog depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

Namenski depozit polaže se kao sredstvo obezbeđenja urednog izmirenja obaveza prilikom odobrenja kredita i/ili kreditne kartice ili obezbeđenja po kreditu, kreditnoj kartici, garanciji ili drugom plasmanu. Rok oročenja kod namenskih depozita usklađen je sa rokom dospeća osnovnog posla povodom čijeg obezbeđenja je namenski depozit položen.

Banka obračunava kamatu na oročene namenske i nenamenske depozite, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno sa Korisnikom. Nominalne kamatne stope za svaku vrstu depozita utvrđene su relevantnim internim aktom Banke i ugovorom koji Korisnik zaključuje sa Bankom. Nominalna kamatna stopa za oročeni depozit je fiksna i ne može se menjati u toku trajanja ugovorenog roka oročenja, izuzev ukoliko nije drugačije ugovoreno. Kamata se pripisuje depozitu u istoj valuti u kojoj je položen i na koji je kamata obračunata. Kamatom na oročene depozite Korisnik - fizičko lice može raspolagati:

- mesečno ili
- po isteku oročenja.

Metod obračuna kamate Banka precizira u ugovoru sa Korisnikom. Obračun i pripis kamate za oročene depozite vrši se u ugovorenim rokovima.

Nominalna kamatna stopa izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste depozita, valute i roka. Banka, u ime i za račun Korisnika, a u skladu sa važećim propisima kojima je regulisan porez na dohodak građana, obračunava i plaća porez na prihod od kamate, odbijanjem od bruto iznosa pripisane kamate.

Zaključenjem ugovora o oročenom depozitu, Korisnik - fizičko lice se obavezuje da na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava na određeni rok oročenja. Ugovoreni rok oročenja počinje da teče od dana zaključenja ugovora o oročenom depozitu i istovremenom uplatom sredstava na partiju oročenog depozita.

Korisnik - fizičko lice, u toku trajanja ugovora o oročenju, nema pravo da raspolaže sredstvima oročenog depozita, osim ako to nije predviđeno posebnim ugovorom ili uslovima konkretnog proizvoda Banke. Izuzetno, na pisani zahtev Korisnika - fizičkog lica, Banka će doneti odluku o raspolaganju sredstvima na oročenom depozitu i pre isteka roka oročenja, kada se za ceo period, tokom koga je oročeni depozit bio položen, obračunava kamata obračunata po kamatnoj stopi na depozite po viđenju, ukoliko ugovorom o depozitu nije drugačije predviđeno.

Banka ne omogućava automatsko produženje roka oročenja. Sredstva se po dospeću, zajedno sa obračunatom i pripisanom kamatom prenose na a vista račun (račun štednje po viđenju), a partija oročenog depozita se likvidira. Ukoliko je oročeni depozit u stranoj valuti, obračunata kamata će biti umanjena za iznos poreza i nakon toga pripisana i preneti na a vista račun.

9.2. Depoziti - preduzetnici

Depozit može biti:

- Prema valuti: depozit u dinarima, ili devizni depozit;
- Prema ročnosti: depoziti po viđenju ili oročeni depozit;
- Prema nameni: depozit bez namene ili namenski depozit.

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

Ugovor o depozitu između Korisnika - preduzetnika i Banke, zaključuje se u pismenoj formi. Prilikom zaključivanja ugovora o depozitu, Banka, Korisniku - preduzetniku, pored ugovora o depozitu, uručuje i sledeće obrasce: pregled bitnih elemenata depozita i plan isplate depozita. Plan isplate depozita se ne uručuje Korisniku - preduzetniku kod depozita po viđenju.

Naknade, način i period njihove isplate, kao i visina ostalih troškova određuju se ugovorom o depozitu, a u skladu sa Tarifom naknada Banke.

Na prihode po osnovu kamate na depozite, Korisnik - preduzetnik plaća porez na prihod od kapitala u skladu sa važećim propisima.

Banka može utvrditi minimalan iznos oročenog depozita, kamatnu stopu, periode oročavanja i ostale uslove depozita.

Dinarski depoziti indeksirani u valuti iskazuju se i vode u dinarima, po srednjem kursu NBS.

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

Korisniku - preduzetniku, koji kod Banke položi sredstva, Banka plaća kamatu u skladu sa ugovorom zaključenim između Banke i Korisnika - preduzetnika.

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

Kamata se može obračunavati primenom konformne ili proporcionalne metode i definisana je u svakom ugovoru sa Korisnikom. Kamatna stopa na depozite izražava se na godišnjem nivou.

Korisnik - preduzetnik, u toku trajanja ugovora o oročenju, nema pravo da raspolaže sredstvima oročenog depozita, ukoliko ugovorom o depozitu nije drugačije predviđeno.

Banka može doneti odluku da se oročeni depozit može razoročiti i pre ugovorenog roka dospeća, pod uslovima i na način koji će biti predviđeni ugovorom o depozitu.

10. KREDITNI PROIZVODI

10.1. Kreditni proizvodi – Fizička lica

Korisnik može ostvariti pravo na kreditni proizvod ukoliko uz zahtev dostavi, u zavisnosti od vrste i namene kreditnog proizvoda, odgovarajuću dokumentaciju. Banka će razmatrati zahtev za kredit samo u slučaju kada je dostavljena celokupna tražena dokumentacija. Po prijemu zahteva za kreditni proizvod, a pre zaključenja ugovora o kreditu, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost Korisnika i drugih učesnika (solidarnog dužnika i/ili žiran(a)ta). Banka kreditnu sposobnost Korisnika procenjuje na osnovu podataka koje dobije od Korisnika i na osnovu uvida u baze podataka o zaduženosti (Kreditni biro) i visini primanja (ePlatforma). Ako je jedan zahtev za zaključenje ugovora zajednički podnelo više korisnika, Banka je dužna da sprovede procenu kreditne sposobnosti na osnovu zajedničke sposobnosti tih korisnika da izvršavaju obaveze iz ugovora. O odobrenju kreditnog zahteva Banka donosi odluku i o istoj obaveštava Korisnika

Ako Banka Korisniku nudi personalizovanu ponudu koja se temelji na automatizovanoj obradi podataka o ličnosti u smislu propisa kojima se uređuje zaštita tih podataka, u obavezi je da Korisnika o tome obavesti na jasan i razumljiv način.

10.1.1. Vrste kreditnih proizvoda

Banka Korisniku odobrava sledeće vrste kreditnih proizvoda:

- kredite:
 - gotovinske kredite;
 - kredite za refinansiranje;
 - potrošačke kredite (za kupovinu roba i usluga i kredite za motorna vozila);
 - stambene kredite (kredite za kupovinu i izgradnju nepokretnosti, kupovinu zemljišta sa građevinskom dozvolom za izgradnju kuće i kredite za adaptaciju i rekonstrukciju stambene nepokretnosti obezbeđene hipotekom na stambenoj nepokretnosti i krediti za refinansiranje stambenog kredita);
- kreditne kartice;
- dozvoljeno prekoračenje računa.

10.1.2. Instrumenti obezbeđenja i sredstva plaćanja po kreditnim proizvodima

U zavisnosti od iznosa kredita, roka otplate kredita i procene kreditne sposobnosti, Banka ugovara da Korisnik dostavi jedan ili više instrumenata obezbeđenja.

Prihvatljiva sredstva obezbeđenja su:

- blanko solo menica izdavalaca fizičkih lica sa klauzulom „bez protesta“;
- administrativna zabrana za obustavu od zarade/penzije;
- solidarno jemstvo pravnog lica;
- solidarno jemstvo fizičkog lica;
- depozit, deponovan kod Banke od strane Korisnika i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zaloga na pokretnoj imovini i pravima, prihvatljivim za Banku, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, prihvatljiva za Banku, shodno važećim propisima kojima se reguliše zasnivanje i upis založnog prava na nepokretnostima;
- ustupanje potraživanja, prihvatljivih za Banku, koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih i domaćih banaka i avalirane menice od strane banaka prihvatljivih za Banku;
- osiguranje kredita kod osiguravajućih društava;
- osiguranje života i imovine kod osiguravajućih društava, sa vinkulacijom polise osiguranja u korist Banke;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih od strane Republike Srbije;

- trajni nalog za naplatu potraživanja po plasmanu, zaduženjem tekućeg ili nekog drugog računa Korisnika;
- ostala sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

Pokretna i nepokretna imovina, koja je predmet zaloge ustanovljene u korist Banke, mora biti osigurana kod osiguravajućeg društva a polisa osiguranja mora biti vinkulirana u korist Banke.

U slučaju da Banka ima više primljenih instrumenata obezbeđenja po kreditima, Banka je slobodna da vrši izbor aktiviranja u smislu redosleda.

Korisnik može, u toku trajanja kredita, podneti zahtev za zamenu instrumenata obezbeđenja.

10.1.3. Krediti

Banka, Korisniku - fizičkom licu može odobriti kredit u dinarima i kredit u dinarima sa valutnom klauzulom.

Banka će razmatrati samo zahteve za kredit koji su uredni. Smatra se da je zahtev uredan ukoliko sadrži svu ispravnu dokumentaciju podnetu u skladu sa internim aktima Banke koji su propisani za konkretnu vrstu kredita.

Ukoliko se kredit ugovara u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, Banka će Korisniku ukazati na rizike koje preuzima.

Banka odobrava plasman Korisniku koji ispunjava uslove kreditne sposobnosti, saglasno važećim propisima.

Za kredite koji se ugovaraju sa valutnom klauzulom obavezan je depozit/učešće čija je visina regulisana važećim propisima i aktima Banke.

Ukoliko je kredit odobren kao dinarski kredit bez valutne klauzule, Korisnik ga otplaćuje u dinarima na dan dospeća.

Prema ročnosti Banka odobrava:

- kratkoročne plasmane (sa rokom otplate do 12 meseci) i
- dugoročne plasmane (sa rokom otplate preko 12 meseci).

Prema nameni Banka odobrava:

- nenamenske kredite - gotovinske kredite i gotovinske kredite za refinansiranje uz dodatni keš;
- namenske kredite, potrošačke kredite (za kupovinu roba i usluga i kupovinu motornih vozila), stambene kredite i drugo.

Namena korišćenja kredita utvrđena je pojedinačnim odlukama nadležnih organa Banke, odnosno ugovorom sa Korisnikom.

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

Nakon zaključenja ugovora o kreditu, Banka i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja dostavlja kopiju tog ugovora s planom otplate i pregledom obaveznih elemenata ugovora, 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.

10.1.4. Kreditne kartice

Kreditna kartica je namenjena Korisnicima finansijskih usluga i predstavlja instrument za obavljanje transakcija do visine odobrenog limita, gde se naplata dospelih obaveza Korisnicima vrši mesečno na ugovoreni dan, po ugovorenom modelu otplate.

Način i postupak poslovanja platnim karticama je regulisan ugovorom zaključenim između Korisnika i Banke, Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga i ovim Opštim uslovima.

Banka će sa Korisnikom, zaključiti Ugovor kojim se utvrđuju svi uslovi korišćenja kartice.

Ugovor mora da sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom o zaštiti Korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i Zakona o međubankarskim naknadama. Uz ugovor, Korisniku se dostavljaju i obavezni elementi ugovora.

Korisnik je dužan da koristi kartice u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje kreditne kartice kao platnog instrumenta.

Korisnik platnih usluga dužan je naročito da odmah po prijemu kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj, PIN se ne sme na istom mestu držati karticu i ispisani PIN i sl).

Reizdavanje kreditne kartice se radi po isteku perioda važenja iste, a na osnovu ponovne ocene kreditne sposobnosti Korisnika.

Na zahtev Korisnika, Banka će izdati dodatne kartice licima koja on odredi, s tim da Banka ima pravo da ograniči broj dodatnih kartica, odnosno da za pojedine kartice isključi mogućnost izdavanja dodanih kartica. Korisnik odgovara za pravilno korišćenje dodatnih kartica što ne isključuje i odgovornost dodatnog korisnika.

10.1.4.1. Limiti po kreditnim karticama

Kreditni limiti po karticama se odobravaju u dinarima. Iznos kreditnog limita definiše se u ugovoru sa Korisnikom i obuhvata ukupnu moguću potrošnju po kartici u zemlji i inostranstvu.

Korisnik može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita i u skladu sa dnevnim limitima potrošnje definisanim u Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga

Kreditna partija Korisnika se zadužuje za sve transakcije obavljene putem kartice/a, odnosno nastale na osnovu ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Banka može da, u periodu važenja ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, a na zahtev Korisnika dostavljenog u pisanoj formi, poveća iznos odobrenog kreditnog limita, u slučaju da se Korisniku promeni kreditna sposobnost (poboljša kreditna sposobnost) i Korisnik uredno izvršava obaveze iz ugovora.

Korisnik može da, za sve vreme važenja ugovora, bez naknade, traži od Banke da mu smanji kreditni limit, podnošenjem zahteva u pisanoj formi.

10.1.4.2. Uslovi plaćanja kreditnom karticom

Na kraju svakog obračunskog perioda Banka Korisniku, elektronskom poštom, poštom ili na drugi odgovarajući način, dostavlja izvod u kome ga obaveštava o obavezama koje su nastale korišćenjem kartice, odnosno o svim novčanim obavezama proisteklim iz ugovora, kao i o roku u kom mora izmiriti svoje obaveze. Ukoliko Korisnik ne primi mesečni izvod za prethodni mesec u tekućem mesecu, dužan je da odmah kontaktira Banku elektronskom poštom na imejl adresu kartice@altabanka.rs ili da se u najbližjoj ekspozituri Banke informiše o visini svoje obaveze. Korisnik je saglasan da nedobijanje Mesečnog izvoda ne predstavlja razlog za odlaganje izmirivanja obaveza. Eventualne reklamacije Korisnik je dužan da prijavi odmah po saznanju bez odlaganja pisanim putem ili elektronskom poštom na imejl adresu kartice@altabanka.rs, navodeći pri tom razloge za reklamaciju.

Minimalni iznos obaveza koje Korisnik mora da namiri određuje se nakon svakog obračunskog perioda i naznačuje se na izvodu.

Korisnik sam određuje iznos koji će platiti nakon svakog obračunskog perioda, ali taj iznos ne može biti manji od iznosa minimalne uplate navedenog u izvodu.

Banka ugovara fiksnu nominalnu kamatnu stopu i na iznos odobrenog limita obračunava i naplaćuje kamatu mesečno, na osnovu pojedinačnih ugovora sa Korisnikom. Iznos obračunatih kamata iskazuje se u izvodu.

Banka vrstu i visinu provizija i naknada koje padaju na teret Korisnika utvrđuje Tarifom naknada za usluge Banke.

Za transakcije nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu, Banka će zadužiti partiju kreditne kartice pod uslovima utvrđenim aktima Banke za svaku vrstu kreditne kartice izdanja Banke.

Minimalnu mesečnu obavezu Korisnik je u obavezi da izmiri po isteku meseca, odnosno najkasnije do osmog dana u mesecu za prethodni mesec, ako ugovorom nije drugačije definisano.

Korisnik ima pravo da u svakom momentu, u toku važenja izdate kartice, prevremeno, delimično ili u celosti, izmiri iznos iskorišćenih sredstava po osnovu korišćenja kartice bez naknade. Korisnik u tom slučaju ima pravo da nastavi sa redovnim korišćenjem predmetne kartice, u skladu sa odredbama zaključenog ugovora.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje platnih kartica.

Ukoliko, tokom trajanja ugovora o kreditnoj kartici, neki od instrumenata obezbeđenja postanu neadekvatni ili nedovoljni, ili ne mogu biti izvršeni, Banka može zahtevati i druge dodatne instrumente obezbeđenja.

Ukoliko Banka zahteva ili prihvati zahtev za izmenu ili dopunu instrumenata obezbeđenja, Banka i Korisnik će potpisati aneks ugovora o kreditnoj kartici, kao i odgovarajući ugovor kojim će se regulisati odnos u pogledu novog instrumenta obezbeđenja.

10.1.5. Dozvoljeno prekoračenje računa

Dozvoljeno prekoračenje je izričito ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku platnog računa kada na tom računu nema dovoljno sredstava da bi se izvršila platna transakcija koju je Korisnik inicirao, odnosno za koju je Korisnik dao saglasnost.

Nedozvoljeno prekoračenje je iznos sredstava za koji je Banka u skladu sa ugovorom ili zakonom zadužila tekući račun Korisnika u svoju korist ili u korist trećih lica kada na tom računu nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje transakcije, uključujući sredstva po osnovu dozvoljenog prekoračenja.

Banka Korisnicima, koji imaju otvoren tekući račun za prijem zarada/penzija, može da odobri dozvoljeno prekoračenje računa (u daljem tekstu: dozvoljeno prekoračenje).

Banka može Korisniku finansijskih, koji ispunjava uslove, odobriti dozvoljeno prekoračenje računa, uz zaključenje odgovarajućeg ugovora. Uz ugovor, Banka Korisniku uručuje Pregled obaveznih elemenata ugovora dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu. Banka odobrava dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu na pisani zahtev Korisnika koji ispunjava uslove, do maksimalnog roka definisanog aktom Banke koji reguliše tu vrstu proizvoda.

Odluka o odobravanju/odbijanju zahteva za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu se donosi nakon podnošenja zahteva, dostavljanja potrebne dokumentacije i ocene kreditne sposobnosti.

Nakon isteka period dozvoljenog prekoračenja, a prilikom produženja istog, Korisnik je dužan da u periodu od podnošenja zahteva za produženje pa do konačnog odobrenja produženja dozvoljenog prekoračenja računa ima pozitivan saldo na svom platnom računu.

Najveći iznos dozvoljenog prekoračenja određen je internim aktom i vezan je za nivo redovnih mesečnih primanja.

10.2. Kreditni proizvodi - preduzetnici

Banka preduzetnicima odobrava sve vrste plasmana, koji mogu biti:

- po ročnosti: kratkoročni ili dugoročni;
- po nameni: namenski ili nenamenski;
- po vrstama: krediti, garancije, pisma o namerama, akreditivi, otkup potraživanja, eskont menica, avali ili drugi oblici jemstva;
- po valutama: dinarski, devizni ili dinarski indeksirani u valuti.

Banka odobrava plasmane u skladu sa kreditnom sposobnošću Korisnika - preduzetnika. Vrsta plasmana, ročnost i iznos određeni su Kreditnom politikom Banke, procedurama, uputstvima i drugim aktima Banke.

Banka Korisnicima - preduzetnicima, prilikom odobravanja kreditnih proizvoda, u predugovornoj fazi, obavezno dostavlja ponudu, u svemu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka sa korisnikom - preduzetnikom, po osnovu odobrenog plasmana, kao obavezna sredstva obezbeđenja ugovara ličnu menicu nosioca kredita. Pored menica, mogu se ugovoriti i dodatna sredstva obezbeđenja naplate:

- solidarno jemstvo pravnog lica;
- solidarno jemstvo fizičkog lica;

- depozit, deponovan kod Banke od strane Korisnika i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zaloga na pokretnoj imovini i pravima, prihvatljivim za Banku, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, prihvatljiva za Banku, shodno važećim propisima kojima se reguliše zasnivanje i upis založnog prava na nepokretnostima;
- ustupanje potraživanja, prihvatljivih za Banku, koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih i domaćih banaka i avalirane menice od strane banaka prihvatljivih za Banku;
- osiguranje kredita kod osiguravajućih društava;
- osiguranje života i imovine kod osiguravajućih društava, sa vinkulacijom polise osiguranja u korist Banke;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih od strane Republike Srbije;
- ostala sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

10.2.1. Krediti

Banka Korisniku - preduzetniku odobrava sledeće vrste kredita:

- Krediti za obrtna sredstva i održavanje likvidnosti;
- Revolving krediti;
- Krediti za trajna obrtna sredstva;
- Investicioni krediti;
- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu (overdraft).

Prema ročnosti Banka odobrava:

- kratkoročne plasmane (sa rokom otplate do 12 meseci) i uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom;
- dugoročne plasmane (sa rokom otplate preko 12 meseci) i uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim, godišnjim regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima, ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom

Devizni krediti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva, krediti u dinarima indeksiranim u stranoj valuti se naplaćuju iz ostvarenog deviznog priliva ili u dinarima, uz primenu srednjeg kursa NBS za ugovorenu valutu za sve obaveze koje proističu iz ugovora o kreditu, a na dan plaćanja.

Banka, u skladu sa zaključenim ugovorima, može naplatiti jednokratnu naknadu za puštanje kredita u tečaj i produženje roka korišćenja kredita, kao i druge naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada, odnosno zaključenim ugovorom.

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu NBS važećem na dan puštanja kredita u tečaj. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa NBS važećem na dan plaćanja dospelih obaveza po 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.

10.2.2. Garancije

Banka izdaje sledeće vrste dinarskih i deviznih garancija:

- a) plative garancije za garantovanje plaćanja obaveza koje mogu biti za obezbeđenje plaćanja troškova shodno carinskom postupku, za urednu otplatu kredita i kamate, za urednu otplatu obaveza prema

dobavljačima, ostale garancije;

- b) činidbene garancije koje mogu biti za povraćaj avansa, za dobro izvršenje posla, otklanjanje nedostataka u garantnom roku, za učešće na licitacijama na osnovu javnog poziva, ostale garancije.

Na zahtev Korisnika - preduzetnika, Banka može izdati pismo o namerama u vezi sa nostro garancijom.

Banka po loro garancijama, može vršiti notifikaciju bez obaveza, prosleđivanje garantnih pisama, konfirmaciju bez pokrića (kolateralu) i sa pokrićem, izmenu uslova garancije, preuzimanje dokumenata, i drugo.

Banka, u zavisnosti od vrste i roka važenja garancija, naplaćuje jednokratnu naknadu za odobravanje garancija, kao i ostale naknade predviđene ugovorom zaključenim sa preduzetnikom i u skladu sa Tarifom naknada za usluge.

Na sve ugovorene, a u roku neizmirene obaveze koje proističu iz ugovora o izdavanju garancije, Banka obračunava i od preduzetnika naplaćuje kamatu, u skladu sa ugovorom zaključenim sa preduzetnikom.

10.2.3. Pismo o namerama

Pismo o namerama je finansijski instrument koji izdaje Banka u kojem se obavezuje da će Korisniku odobriti neki od svojih proizvoda (npr. Izdati garanciju ili odobriti kredit) ili preuzeti neki budući rizik u poslovanju Korisnika, ukoliko se radi o obavezujućem pismu o namerama. Ako Banka izda pismo o namerama u kojem se obavezuje da će razmatrati mogućnost preuzimanja nekog budućeg rizika u poslovanju s Korisnikom a koje će biti u skladu sa kreditnom politikom Banke i ocenom boniteta Korisnika u trenutku izdavanja pisma o namerama, radi se o neobavezujućem pismu o namerama.

10.2.4. Akreditivi

Banka po zahtevu preduzetnika pruža uslugu servisiranja akreditiva: nostro (za plaćanje) ili loro (za naplatu) iz inostranstva. Ugovoreni instrument plaćanja u spoljnotrgovinskom poslovanju je siguran način plaćanja/naplate za oba učesnika u poslu, odnosno i za kupca i za prodavca robe.

U zavisnosti od vrste akreditiva (prenosiv, neprenosiv, opoziv, neopoziv, standby, sa pokrićem, bez pokrića, plativ po viđenju ili sa odloženim rokom plaćanja, i dr), kao i uslova akreditiva, Banka može zaključiti ugovor o načinu i uslovima servisiranja akreditiva.

10.2.5. Avali i drugi oblici jemstva

Banka vrši avaliranje menica i to avaliranje trasiranih menica po osnovu prometa robe i usluga, avaliranje i akceptiranje menica čije su osnov novčane transakcije, avaliranje menica za učešće na licitaciji, avaliranje menica za dobro izvršenje posla i slično.

10.2.6. Poslovne kartice

Banka može svojim Korisnicima preduzetnicima, na zahtev, izdavati kreditne poslovne kartice iz kartičnih sistema sa kojima saradjuje (Dina, Visa, Mastercard) saglasno pravilima tih sistema i odredbama Okvirog ugovora.

Kreditna poslovna kartica predstavlja instrument za obavljanje transakcija do visine odobrenog kreditnog limita gde se naplata dospelih obaveza Korisnicima vrši mesečno na ugovoreni dan, po ugovorenom modelu otplate. Korisnik može vršiti plaćanje ovim tipom kartica na svim mestima koje imaju oznaku prihvatanja određenog brenda kartica. Na kraju svakog obračunskog perioda Banka korisniku finansijskih usluga elektronskom poštom, poštom ili na drugi odgovarajući način, dostavlja izvod u kome ga obaveštava o obavezama koje su nastale korišćenjem kartice, odnosno o svim novčanim obavezama proisteklim iz ugovora, kao i o roku u kom mora izmiriti svoje obaveze. Kreditnom karticom nije moguće podizanje gotovog novca sa bankomata banka u Srbiji ili inostranstvu.

Na pisani zahtev Korisnika – preduzetnika, Banka može izdati više poslovnih dodatnih kartica, od kojih svaka glasi na ime zaposlenog koji je korisnik kartice. Sredstva kredita mogu se koristiti samo do visine iznosa raspoloživog na kreditnoj partiji u okviru kreditnog limita u dinarima i ugovoreni limita potrošnje za svaku pojedinačnu dodatnu karticu.

Način i postupak poslovanja platnim karticama je regulisan ugovorom zaključenim između Korisnika i Banke, aktima Banke i Opštim uslovima poslovanja.

10.2.7. Ostali plasmani

Banka, u zavisnosti od procene kreditne sposobnosti, a u cilju efikasnijeg rada, može Korisnicima - preduzetnicima odobriti okvirne linije (dugoročni i kratkoročni okvirni aranžmani) u kojima će se definisati maksimalna izloženost prema Korisniku -preduzetniku po svim osnovama (kredit, garancije, otkup potraživanja i sl.) o čemu će se zaključiti poseban ugovor. Okvirnim aranžmanom može biti obuhvaćeno više plasmana, koji čine sastavni deo aranžmana.

10.3. Kreditni proizvodi - poljoprivrednici

Banka poljoprivrednicima odobrava razne vrste plasmana, kratkoročne/dugoročne, namenske/nenamenske, kreditne i dokumentarne, dinarske ili dinarske indeksirane u valuti EUR.

Prilikom odobravanja plasmana u dinarima indeksiranih u stranoj valuti, za sva plaćanja i naplate primenjuje se zvaničan srednji kurs Narodne banke Srbije.

Banka odobrava plasmane u skladu sa kreditnom sposobnošću Korisnika -poljoprivrednika. Vrsta plasmana, ročnost i iznos određeni su Kreditnom politikom Banke, procedurama i uputstvima Banke, a u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Banka Korisnicima - poljoprivrednicima, prilikom odobravanja plasmana, u predugovornoj fazi, obavezno dostavlja ponudu, u svemu u skladu sa važećim propisima kojima je regulisana zaštita korisnika finansijskih usluga.

Banka sa Korisnikom finansijskih usluga-poljoprivrednikom, po osnovu odobrenog plasmana, kao obavezna sredstva obezbeđenja ugovara ličnu menicu nosioca porodičnog poljoprivrednog gazdinstva. Pored menica, mogu se ugovoriti i dodatna sredstva obezbeđenja naplate:

- solidarno jemstvo pravnog lica;
- solidarno jemstvo fizičkog lica;
- depozit, deponovan kod Banke od strane Korisnika i/ili trećeg lica koji može biti pravno i/ili fizičko lice;
- zaloga na pokretnoj imovini i pravima, prihvatljivim za Banku, shodno važećim propisima koji regulišu založno pravo na pokretnim stvarima i pravima upisanim u registar;
- hipoteka na nepokretnostima, prihvatljiva za Banku, shodno važećim propisima kojima se reguliše zasnivanje i upis založnog prava na nepokretnostima;
- ustupanje potraživanja, prihvatljivih za Banku, koje se reguliše odgovarajućim ugovorom;
- garancije stranih i domaćih banaka i avalirane menice od strane banaka prihvatljivih za Banku;
- osiguranje kredita kod osiguravajućih društava;
- osiguranje života i imovine kod osiguravajućih društava, sa vinkulacijom polise osiguranja u korist Banke;
- garancije, jemstva i osiguranja fondova i društava osnovanih od strane Republike Srbije;
- ostala sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

10.3.1. Krediti

Banka ovoj kategoriji korisnika finansijskih usluga-poljoprivrednika može da odobri sledeće vrste kredita:

- Krediti za obrtna sredstva i održavanje likvidnosti (namenjeni nabavci repromaterijala, plaćanje zakupa zemljišta, radne snage, tovne stoke, stočne hrane i svih troškova u toku jedne sezone);
- Krediti za trajna obrtna sredstva;
- Investicioni krediti (kredit za investicije u osnovna sredstva – objekti, kupovinu poljoprivrednog zemljišta, mehanizacija, oprema, matično stado, Krediti se mogu koristiti i za refinansiranje kredita kod drugih banaka);
- Krediti u saradnji sa Garancijskim fonom AP Vojvodine.

Prema ročnosti Banka odobrava:

- kratkoročne plasmane (sa rokom otplate do 12 meseci) i uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u

mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom;

- dugoročne plasmane (sa rokom otplate preko 12 meseci) i uz mogućnost ugovaranja grejs perioda i otplatom u mesečnim, tromesečnim, šestomesečnim, godišnjim regularnim ili iregularnim ratama/anuitetima, ili jednokratnom ili sukcesivnom (revolving) otplatom.

Banka, u skladu sa zaključenim ugovorima, naplaćuje jednokratnu naknadu za puštanje kredita u tečaj i produženje roka korišćenja kredita, kao i druge naknade, u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge, odnosno zaključenim ugovorom.

Kod puštanja u tečaj i otplate kredita za korisnike finansijskih usluga - poljoprivrednike, Banka primenjuje srednji kurs NBS, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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.

10.3.2. Ostali plasmani

Banka, u zavisnosti od procene kreditne sposobnosti, a u cilju efikasnijeg rada, može Korisniku finansijskih usluga poljoprivredniku odobriti okvirne linije (kratkoročni i dugoročni okvirni kreditni aranžmani) u skladu sa utvrđenom maksimalnom izloženosti prema korisniku, po raznim osnovama (kredit, garancije, i dr.), o čemu će sa Korisnikom zaključiti poseban ugovor.

11. SEFOVI

Banka Korisnicima izdaje sefove za čuvanje dragocenosti, numizmatičkih i filatelističkih zbirki, rezervnih ključeva, štednih knjižica, vrednosnih papira, dokumenata, umetničkih slika, nakita i sl. Korisnik sefa može biti fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik, i to rezident ili nerezident sa boravkom prijavljenim u Republici Srbiji. Naknada za zakup sefa plaća se unapred za ugovoreni period zakupa i zavisi od veličine sefa, perioda zakupa i kategorije korisnika.

Korisnik sefa, sa Bankom zaključuje poseban ugovor o zakupu sefa, sa detaljnim uslovima korišćenja sefa. Ugovor se zaključuje na određeni rok, koji ne može biti kraći od mesec dana.

Sefom može rukovati samo Korisnik sefa i lica koja za to ovlasti Korisnik sefa.

Ovlašćenje za korišćenje sefa daje se pismeno u prisustvu zaposlenog koji radi na izdavanju sefova. Ovlašćeno lice je ovlašćeno i za produženje ugovora o zakupu sefa. Lice ovlašćeno za korišćenje sefa ne može da raskine ugovor o zakupu sefa, osim ukoliko poseduje specijalno punomoćje overeno od strane nadležnog organa overe.

Punomoćje se može dati i sudskim putem, posredstvom ambasade i/ili konzulata Republike Srbije u inostranstvu ili preko drugih nadležnih organa u zemlji u inostranstvu (notar/javni beležnik i dr.).

Svaki sef je opremljen dvostrukom bravom. Za korišćenje sefa postoje dva različita ključa, jedan za Korisnika i jedan za Banku. Banka garantuje nepovredivost sefa. Službenik Banke ne može da pristupi sefu Korisnika sa svojim ključem, niti postoji mogućnost otvaranja sefa od strane trećeg lica. U slučaju gubitka ili uništenja ključa, Korisnik je dužan da o tome odmah obavesti Banku, radi zamene brave.

U sefovima nije dozvoljeno držati :

- predmete koji su samozapaljivi, podložni eksploziji, kvaru ili raspadanju,
- predmete koji mogu da ugroze sigurnost Banke,
- predmete koji mogu da ugroze sigurnost drugih sefova,
- oružje,

kao ni bilo šta drugo što može da ugrozi bezbednost ljudi koji su za njih zaduženi ili što može da ošteti sef i/ili sefove drugih klijenata.

U prostoriji u kojoj se nalaze sefovi, Korisnik sefa/ovlašćeno lice se može zadržati samo onoliko vremena koliko je potrebno za otvaranje sefa, iznošenje odnosno unošenje sadržaja u sef, kao i zatvaranje sefa.

Korisnik sefa je dužan da, najkasnije do dana isteka ugovorenog roka, isprazni sef i preda ključ i sef u ispravnom stanju ili obnovi zakup. Ukoliko Korisnik sefa vrati ključ posle ugovorenog roka, dužan je da plati naknadu za korišćenje sefa posle isteka tog roka.

12. OSTALI BANKARSKI POSLOVI

Banka obavlja i sledeće poslove: menjačke poslove, poslove u vezi sa POS terminalima, poslove transfera novca, poslove zastupanja u osiguranju, posebne poslovne aranžmane, pružanje konsalting usluga i druge poslove koji su standardni u bankarskom poslovanju shodno važećim propisima i ugovorima zaključenim sa Korisnicima finansijskih usluga.

13. PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA

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

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Korisnika nadležan je stvarno i mesno nadležan sud, osim ako nije drugačije ugovoreno između Banke i Korisnika.

14. PRELAZNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd primenjuju se počev od 01.07.2025. godine.

Danom primene ovih Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima ALTA banke a.d. Beograd od 28.02.2023. godine, sa primenom od 20.03.2023. godine, sa izmenama od 29.07.2024. godine.