

# Општи услови пословања Српске банке а.д. са правним лицима

## 1. Уводне одредбе

Појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

1.1 **Банка** – доносилац ових Општих услова пословања је Српска банка а.д., Београд, Савска 25, 11000 Београд, ПИБ 100000387, МБ 07092288, рачун број 908-29501-36, SWIFT: SRBNRSBG, интернет адреса: www.srpskabanka.rs, e-mail: banka@srpskabanka.rs

1.2 **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. са правним лицима

1.3 **Акти Банке** – сви документи и одлуке које доносе надлежни органи Банке и који су Клијенту доступни у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке, а уређују права и обавезе Клијента и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада итд.)

1.4 **Клијент**- правно лице, привредно друштво, јавна институција и други облик организовања чије је оснивање регистровано код надлежног органа или је основано законом

1.5 **Уговор** – Уговор је писани споразум којим се регулише пословни однос у складу са законом, другим прописима и Актима Банке

1.6 **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд

## 2. Опште одредбе

2.1 Општим условима пословања утврђују се:

- Општи услови за успостављање односа између Клијента и Банке,
- Стандардни услови пословања Банке, који се примењују на Клијенте Банке,
- Поступци комуникације између Клијента и Банке.

Сврха Општих услова пословања је упознавање Клијента са стандардним условима пословања Банке, пословном политиком Банке и успостављање јасних обавезујућих права и обавеза Клијента и Банке приликом ступања у пословни однос и током трајања истог.

Клијент је правно лице-резидент и нерезидент, које користи или је користило услуге Банке, или лице које се обратило Банци ради коришћења услуга и које је Банка као такво идентификовала.

2.2 Банка је посебним актима утврдила посебне Опште услове пословања за пружање појединачних платних услуга Клијентима, Термински план за извршавање платних услуга у Српској банци а.д. и Тарифу накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д., који представљају саставни део Општих услова пословања.

2.3 Ови Општи услови пословања се примењују на све успостављене односе са Клијентом. У случају неусклађености између одредби Уговора који је закључен са Клијентом, Општих услова пословања и Аката Банке, примењују се одредбе Уговора, затим Акти Банке и на крају Општи услови пословања.

## 3. Стандардни услови пословања Банке који се примењују на правна лица

### 3.1 Примена Општих услова пословања

3.1.1 Примена Општих услова пословања између Банке и Клијената произилази на основу:

- Закљученог Уговора којим се регулише пословни однос у складу са законом, другим прописима и Актима Банке,
- Другог писаног документа потписаног од стране Клијента у складу са Актима Банке који изражава међусобно усаглашену вољу обе стране приликом успостављања пословног односа и у току трајања тог пословног односа,
- Других облика пословне сарадње између Банке и Клијента у складу са важећом законском и интерном регулативом Банке, без заснивања писаног уговорног односа.

3.1.2 Банка има право на слободан избор Клијената. Банка има право да не прихвати закључење уговора и/или пружање услуге Клијенту у складу са Актима Банке, на основу оцене стручних служби Банке.

3.1.3 Банка има право да без сагласности Клијента обустави могућност коришћења одређених услуга и/или производа у складу са прописима из области спречавања прања новца и финансирања тероризма, као и у складу са својим интерним актима.

3.1.4 Банка је дужна да Клијента упозна с Општим условима пословања, као и да му пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену тих општих услова пословања у вези са одређеном финансијском услугом и да му на његов захтев достави те услове без одлагања.

3.1.5 Банка доставља Клијенту најмање један примерак закљученог Уговора којим се регулише пословни однос. Клијент има право да му током трајања пословног односа Банка, на његов захтев, достави копију Уговора у папирном облику или на другом трајном носачу података.

Уговор који је закључен између Клијента и Банке садржи клаузулу да је Клијент упознат и да прихвата Опште услове пословања. Банка ће омогућити Клијенту увид у Опште услове пословања уручивањем истих или упућивањем Клијента да се упозна са Општим условима пословања који су објављени на видном месту у пословним просторијама Банке у којима се нуде услуге Клијентима и званичној интернет презентацији Банке.

## **3.2 Обавезе, одговорности и права Банке**

3.2.1. Банка у испуњавању обавеза које проистичу из њеног пословања поступа са дужном пажњом у складу са прописима, Актима Банке и Уговором.

Банка, редовним извештавањем, као и на захтев Клијента, обезбеђује информације о стању његовог кредита, односно депозитног рачуна, као и друге информације из пословног односа између Клијента и Банке.

3.2.2 Банка не одговара за штету која је последица више силе, немира (демонстрација или јавних манифестација, терористичког или другог облика насиља), оружаних сукоба, ванредног стања, природне непогоде, штрајка, прекида струје или прекида у средствима везе или опреми или софтверу Банке или трећих лица и других околности на које Банка нема утицај.

Ограничења одговорности Банке наведена у претходном ставу важе и у случају да Банка из оправданих разлога у одређене дане или на одређено време обустави или ограничи своју пословну делатност.

3.2.3 Банка има право да у складу са релевантним законом извршава обавезе, без посебне сагласности Клијента, средствима са рачуна Клијента у поступку принудне наплате, плаћањима по извршним одлукама суда и других регулаторних тела и у другим законом прописаним случајевима.

Банка има и друга права у складу са законом, другим прописима и Актима Банке, као и у складу са Уговором који је Банка закључила са Клијентом.

## **3.3 Обавеза чувања банкарске тајне**

3.3.1 Банка се у свом пословању придржава обавезе чувања банкарске тајне у складу са законом и Актима Банке.

Банкарска тајна је пословна тајна под којом се сматра нарочито:

- Подаци који су познати Банци, а односе се на личне податке, финансијско стање и трансакције, као и на власништво или пословне везе клијената Банке или друге банке,
- Подаци о стању и промету на индивидуалним депозитним рачунима,
- Други подаци до којих Банка дође у пословању са Клијентима.

3.3.2 Банка податке који представљају банкарску тајну саопштава само уз писмено одобрење Клијента на кога се подаци односе, односно на основу захтева или одлуке суда, органа надлежног за спречавање прања новца и финансирање тероризма, као и на захтев других органа, а у складу са важећим законским прописима.

## **3.4 Заштита података о личности**

3.4.1 Банка у складу са Законом о заштити података о личности, обавештава Клијента да прикупља, обрађује и користи личне податке (достављене податке од стране Клијента и све остале податке о личности) у сврху успостављања и праћења реализације пословних односа између Банке и Клијента и извршавања обавеза Банке утврђене Законом о банкама, Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма и другим прописима. Банка обавештава Клијента да потенцијални корисници личних података могу бити: Народна банка Србије, Кредитни биро Удружења банака, Управа за спречавање прања новца, Форум за превенцију злоупотреба у кредитним пословима и платним картицама при Привредној комори Србије, спољни ревизор Банке, Пореска управа Републике Србије и други органи којима је Банка у складу са прописима дужна да достави податке, као и пословни партнери Банке када је то неопходно за реализацију пословних односа.

## **3.5 Обавезе, одговорности и права Клијента**

3.5.1 Клијент је обавезан да, пре закључења уговора са Банком, пажљиво прочита Опште услове пословања, услове уговора или анекса уговора којим се регулише пословни однос.

Клијент има право на информације о стању његовог рачуна, задужењу, депозиту и друге информације који се тичу пословног односа са Банком.

3.5.2 Клијент је обавезан да у року од 3 дана, у складу са прописима, писмено обавести Банку о свим статусним променама, променама назива, седишта, адресе, броја телефона, е mail-а, законског заступника, овлашћеног лица за располагање средствима са рачуна, о промени печата, прекида обављања пословних активности, о губитку, уништењу или оштећењу имовине која представља инструменат обезбеђења итд.

Клијент је обавезан да без одлагања обавести Банку и о промени других елемената који су битни за измирење његових обавеза према Банци.

Последице неизвршења обавеза из претходних ставова сноси Клијент.

3.5.3 Клијент је дужан да током трајања свог пословног односа са Банком по било ком основу, доставља Банци, у складу са уговором или на писани захтев Банке, у уговором утврђеном или дописом остављеном року, допунске податке и документацију који су од значаја или могу бити од утицаја на пословни однос.

Клијент у складу са релевантним законима, у зависности од природе посла, Аката Банке и закљученог Уговора, доставља Банци документацију:

- У оригиналу или фотокопији, са или без овере од стране надлежног органа да је фотокопија верна оригиналу,
- Са овереним преводом на српски језик који је извршен од стране овлашћеног судског тумача (за исправе и обавештења на страном језику),
- Са овером „APOSTILLE“ или другом потврдом о валидности исте у случају да се ради о страниј исправу, у зависности од земље порекла достављене исправе.

3.5.4 У случају да Банка има потраживања према Клијенту из било ког уговорног односа с Банком, Клијент је прихватањем ових Општих услова сагласан да Банка у случају да Клијент не испуни обавезе из било ког уговореног односа наплати доспели износ увећан за износ затезне камате са свих Клијентових рачуна у Банци, односно из свих средстава Клијента.

Ако Банка врши наплату са Рачуна Клијента сагласно претходном ставу, а на Рачуну нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на Рачуну Клијента у складу с Актима Банке.

## 3.6 Престанак пословних односа

3.6.1 Клијент и Банка, као уговорне стране, могу у било ком моменту раскинути међусобни пословни однос, осим када је другачије уговорено, односно предвиђено прописима.

Правно дејство раскида наступа одмах, осим ако је другачије уговорено између Клијента и Банке или предвиђено овим Општим условима пословања или релевантним законима и другим прописима.

3.6.2 Банка има право да раскине уговор са Клијентом у складу са Уговором, односно у складу са законом који уређује облигационе односе, и то посебно у случајевима:

- Ако Клијент Банци пружи нетачне или непотпуне податке и документа, односно не обавести Банку о статусним променама, променама назива, адресе итд.
- Ако Клијент ненаменски користи средства кредита,
- Ако Клијент не измирује у року обавезе по основу главнице, камате и накнада,
- Ако се пословање или финансијска ситуација Клијента погорша или је озбиљно угрожена,
- Ако Клијент не испуни захтев Банке за пружањем уговореног, односно додатног средства обезбеђења,
- Ако не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента правног лица и лица грађанског права, у складу са позитивним прописима о спречавању прања новца и финансирања тероризма. У супротном, Банка је дужна да одбије извршење трансакција и раскине уговор у складу са одредбама Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма,
- Ако је очигледно да Клијент неће испунити своју обавезу из Уговора,
- Повреде било којих уговорених обавеза Клијента на штету Банке,
- Повреде одредаба релевантних закона и других прописа од стране Клијента.

У случају раскида уговора од стране Банке, све обавезе Клијента по том уговору Банка проглашава доспелим.

У случају раскида уговора, Банка ће о томе писмено обавестити Клијента.

Наведене одредбе које се примењују на раскид пословних односа између Банке и Клијента сходно се примењују и на делимичан раскид пословних односа између Банке и Клијента.

3.6.3 Након раскида пословних односа између Банке и Клијента и под условом потпуног измирења свих обавеза Клијента према Банци, преостала средства на било ком рачуну Клијента стављају се на располагање Клијенту. У овом смислу,

Клијент је нарочито у обавези да ослободи Банку од свих обавеза преузетих у његово име и/или за његов рачун или по његовим инструкцијама, а у мери у којој то није могуће, да пружи одговарајуће обезбеђење, у форми и садржају прихватљивим за Банку, на име уредног измирења тих обавеза.

3.6.4 Банка задржава и право на наплату својих потраживања проистеклих из пословног односа са Клијентом на све начине предвиђене прописима а до пуног износа намирења својих потраживања.

3.6.5 Клијент има право да једнострано раскине уговор са Банком у складу са Уговором, Општим условима пословања и релевантним законом, уколико претходно према Банци измири све обавезе проистекле из тог Уговора.

### **3.7 Остали стандардни услови пословања**

3.7.1 Клијент је сагласан да је Банка овлашћена да, све неопходне информације које се односе на Клијента пружи НБС, спољном ревизору Банке, као и да се сви ти подаци могу достављати и чувати у Кредитном бироу Удружења банака Србије.

3.7.2 Посебни услови и правила се примењују на специфичне врсте банкарских послова, нпр. за регулисање односа приликом отварања документарних акредитива – Једнообразна правила и обичаји за документарне акредитиве Међународне трговинске коморе у Паризу, за наплате – Једнообразна правила за наплате, за одобравање кредита из међународних кредитних линија, итд.

## **4. Банкарске услуге**

### **4.1 Депозити**

4.1.1 Новчани депозит је износ новчаних средстава која Клијент на основу уговора депонује код Банке на одређени период за који Банка на та средства обрачунава камату по уговореној стопи, ако је камата Уговором предвиђена.

#### **4.1.2 Врсте депозита:**

- Депозити у динарима, депозити у динарима са валутном клаузулом и депозити у девизама,
- Трансакциони, по виђењу и орочени депозити.

Орочени депозити могу бити краткорочни и дугорочни, са отказним роком и без отказног рока, депозити са наменом и без намене.

Банка задржава право, да у складу са Актима Банке прописује минималне износе ороченог депозита, каматне стопе, периоде орочавања и остале услове.

Услови депоновања новчаних средстава, међусобна права и обавезе Клијента и Банке уређују се уговором о депозиту. Банка може, у зависности од статуса Клијента, врсте, намене, висине депозита и рока уговорати различите услове депоновања новчаних средстава.

Трајање ороченог депозита, тј. датум почетка и престанка, одређује се Уговором.

4.1.3 **Располагање депозитом** - Клијент нема право располагања депонованим средствима током трајања орочења депозита.

Орочени депозит престаје истеком периода орочења или на захтев Клијента за раскидом Уговора, а у складу са одредбама уговора о депоновању новчаних средстава.

Клијент може повући средства депозита делимично или у потпуности и пре истека рока орочења, уколико је то Уговором предвиђено, уз писмени захтев поднет у уговореном року пре повлачења средстава, при чему се начин обрачуна камате у том случају регулише у складу са Уговором.

Клијент може, приликом закључења уговора о ороченом депозиту, изабрати опцију аутоматског продужавања депозита, што значи да ће Банка на дан истека орочења депозита, исти аутоматски продужити на исти период. Услови аутоматског продужења депозита регулишу се уговором о депоновању новчаних средстава.

4.1.4 **Осигурање депозита** – Банка врши осигурање депозита Клијента, код Агенције за осигурање депозита, а у складу са Законом о осигурању депозита.

### **4.2 Пласмани**

4.2.1 Под пласманима Банке сматрају се кредити, издавање гаранција, авала и других облика јемстава, акредитиви, есконт хартија од вредности, факторинг послови (откуп потраживања), пласмани у хартије од вредности и други послови са клијентима, на основу Уговора закључених у складу са законом и Актима Банке.

4.2.2 Банка одобрава пласмане Клијентима на основу њиховог писаног захтева, уз доследну примену банкарских стандарда и добре пословне праксе. У циљу процене кредитне способности, Клијент је у обавези да достави Банци и документацију прописану законом и Актима Банке при иницијалном подношењу захтева као да и током целог периода коришћења кредита и других пласмана обезбеди ажурне податке.

Услови одобравања (износ кредита, начин отплате, одређивање висине номиналне каматне стопе и метод обрачуна камате, висина накнада и других трошкова, висина камате која се примењује у периоду доцње и други услови и критеријуми) код кредита које Банка одобрава из међународних кредитних линија или у заједничким пословима кредитирања са другим банкама, правним лицима или државним институцијама, дефинишу се у складу са уговором који је Банка потписала са другим учесницима у кредитном послу.

4.2.3 Банка отвара акредитив/издаје гаранције на основу Клијентовог налога за отварање акредитива/издавање гаранције, који садржи печат и потпис овлашћеног лица, а у складу са важећом законском регулативом и Актима Банке који регулишу отварање ностро акредитива/издавања ностро гаранција, уз доставу неопходне документације у складу са захтевом Банке. Банка врши авизирање лоро гаранција за своје Клијенте.

4.2.4 Податке о укупној задужености Клијента од Кредитног бироа Удружења банака Србије, Банка обезбеђује уз писмену сагласност Клијента ради процене реалне могућности Клијента да се даље задужује а да то не угрози његово финансијско стање.

4.2.5 Уговором о кредиту, односно о другом пласману, утврђују се услови коришћења и враћања кредита, односно других пласмана.

Банка може вршити контролу наменског коришћења одобреног кредита и спровођење осталих обавеза из Уговора од стране Клијента, на начин и по поступку утврђен прописима и Актима Банке.

#### 4.2.6 Врсте кредита:

- Кредит у динарима, кредит у динарима са валутном клаузулом (EUR и USD) и кредит у иностраној валути за плаћање увоза робе и услуга из иностранства,
- Краткорочни кредит (са роком отплате до 12 месеци) и дугорочни кредит (са роком отплате преко 12 месеци),
- Over draft кредит (дозвољено прекорачење).

Закључењем Уговора о кредиту уз испуњење услова предвиђених уговором, Банка се обавезује да на рачун Клијента пренесе или стави на располагање уговорени износ средстава на одређени период, за које време Банка на та средства обрачунава и наплаћује од Клијента камату по уговореној стопи.

Банка може, у зависности од претходне сарадње са Клијентом, статуса Клијента, врсте, намене, висине пласмана и рока, уговорати различите услове под којима одобрава пласмане.

Банка може у складу са Уговором о overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу) закљученим са Клијентом извршавати плаћања и када на рачуну платиоца нема довољно средстава. Банка може одобрити и ставити на располагање Клијенту у одређеном временском периоду новчана средства у износу сагласно својој пословној политици пласмана и оценом кредитне способности Клијента и другим подацима (промет рачуна и др.).

Банка ће Клијенту на уговорени начин обавештавати о стању на рачуну о износима и доспећима дозвољеног прекорачења, каматама, накнадама и другим подацима како је то одређено посебним прописима, Уговором overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу) или другим Актима Банке.

Клијент не сме обављати трансакције и преузимати обавезе изнад укупног стања средстава на текућем рачуну и дозвољеног прекорачења. Такве платне трансакције Банка неће извршавати и преузеће мере које јој стоје на располагању у случају да је Корисник у недозвољеном прекорачењу (о року доспећа није обезбедио довољан износ средстава).

4.2.7 **Валутна клаузула** – Ради заштите вредности својих динарских пласмана у случају инфлаторних поремећаја на тржишту Банка примењује индексацију (валутну клаузулу).

За кредите који се Клијентима одобравају са валутном клаузулом, код пуштања и отплате кредита Банка сагласно уговорним одредбама примењује одговарајућу курсну листу (курсна листа Банке, курсна листа НБС).

Курсна листа Банке је доступна Клијентима у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке и она се примењује без претходног обавештавања Клијената.

4.2.8 **Инструменти обезбеђења** – Клијент је дужан да, у складу са закљученим Уговором, Банци достави инструменте обезбеђења наплате потраживања Банке. Средство обезбеђења наплате потраживања Банке према Клијенту може обезбедити и треће лице (давалац средстава обезбеђења), у складу са закљученим Уговором.

Банка има право да од Клијента захтева да обезбеди додатне инструменте обезбеђења за све постојеће обавезе које има према Банци, а у облику и са садржином задовољавајућом за Банку, уколико је то предвиђено Уговором и уколико су се за то стекли услови.

Уколико Клијент не испуни своје обавезе у уговореном року и/или не достави захтевано средство обезбеђења односно повећање/замену истог, Банка је овлашћена да приступи реализацији наплате из било којег средства обезбеђења у сагласности са релевантним законским прописима.

У случају да је измирење одређеног потраживања обезбеђено са више средстава обезбеђења пружених од стране Клијента или даваоца средства обезбеђења, Банка је овлашћена да приликом реализације врши избор у смислу редоследа.

Банка може у интересу ефикасније наплате својих потраживања, а без обзира на то што се у њеном поседу налазе одређена средства обезбеђења, претходно покушати намирење својих потраживања договором са Клијентом или закључењем одговарајућег поравнања.

У складу са релевантним законима и прописима, Банка није дужна да обавести Клијента, односно даваоца средстава обезбеђења о својој намери да приступи реализацији одређеног средства обезбеђења.

У случају неиспуњавања обавеза које проистичу из пословног односа између Клијента и Банке, а посебно у случају поступка ликвидације и/или стечајног поступка против Клијента, све обавезе Клијента ће се сматрати тренутно доспелим.

Све трошкове проистекле у вези са прибављањем, администрацијом и реализацијом потраживања датог на име обезбеђења или трошкове настале услед наплате од заједничких дужника (нпр. трошкови процене, трошкови складишта, надзора, премије осигурања, трошкови мирења, правног поступка и сл.) сноси Клијент и исте ће Банка наплатити на терет рачуна Клијента.

Клијент, односно давалац средстава обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза Клијента према Банци по одређеном уговору, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том уговору, укључујући и средства обезбеђења која су уписана у одговарајући регистар.

**4.2.9 Превремена отплата** – Клијент може отплатити кредит пре истека рока отплате, у складу са Уговором.

## **4.3 Остале банкарске услуге**

**4.3.1** Услуге отварања, вођења и гашења рачуна Клијента код Банке су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за отварање, вођење и гашење платних рачуна правних лица.

Услуге извршења једнократних платних трансакција Клијента код Банке су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за извршење једнократних платних трансакција.

Услуге издавања платних картица су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за издавање и коришћење VISA Business дебитних платних картица за правна лица и предузетнике.

**4.3.2** Банка обавља мењачке послове, послове издавања сефова и друге послове који су стандардни у банкарском пословању.

**4.3.3** Банка као комисионар обавља комисионе послове, на основу претходно закљученог уговора о комисиону и закона који уређује облигационе односе.

## **4.4 Камате и накнаде**

**4.4.1** Банка по депозитним, кредитним и другим пословима са Клијентима уговара, обрачунава, плаћа и наплаћује камате и накнаде утврђене Актима Банке.

Висина, променљивост и период на који се односи цена услуга Банке, метод, динамика и рокови обрачуна као и динамика и рокови наплате камате и накнада утврђују се Уговором. Уговором се утврђује обрачун затезне камате за неблаговремено измирење обавеза и други трошкови као што је и валутна клаузула.

Обрачуната камата и накнаде доспевају за плаћање даном обрачуна, односно у року који је уговорен.

### **4.4.2 Номинална каматна стопа:**

- Може бити фиксна или променљива за период трајања уговореног пословног односа,
- Обрачунава се конформним или пропорционалним методом обрачуна, који се дефинише Уговором,

- Исказује се у процентима са два децимална места на годишњем или месечном нивоу. Годишња каматна стопа подразумева период од 360 или 365/366 календарских дана, а месечна период од календарског броја дана у месецу или период од 30 дана у месецу.

Висина појединачних каматних стопа утврђује се Актима Банке.

Банка, у складу са прописима, исказује и ефективну каматну стопу (ЕКС).

**4.4.3 Накнаде и провизије** - Банка обрачунава и наплаћује накнаду за извршене услуге Клијенту у складу са Тарифом накнада Банке, која је саставни део Општих услова. Накнада је цена банкарске услуге утврђена у апсолутном износу, а провизија се утврђује у релативном износу у односу на основицу за обрачун.

Висина појединачних накнада и провизија утврђена је Тарифом накнада Банке, као и карактер (фиксна или променљива) и периоди и начин усклађивања у случају када је она дефинисана као променљива.

Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада Банке.

**4.4.4 Затезна камата** - На све доспеле а неизмирене обавеза по основу пласмана и потраживања Банка уговара, обрачунава и наплаћује законску затезну камату, односно уговорену камату уколико је она већа од законске затезне камате.

**4.4.5 Други трошкови** - Банка од Клијента може наплатити и стварне трошкове које је имала код обављања појединих услуга Клијенту.

Банка од Клијента наплаћује и порез на додату вредност, за услуге које су сагласно Закону о порезу на додатну вредност опорезиве.

**4.4.6** Банка обавештава Клијенте о промени номиналне каматне стопе, променама Тарифе накнада Банке најкасније у року од 15 дана пре почетка њихове примене истицањем обавештења у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке, без обавезе обавештавања Клијената на други начин.

## 5. Комуникација између Клијента и Банке

5.1 Свака писана документација достављена Банци сматра се примљеном од датума евидентирања пријема на начин предвиђен Актима Банке.

5.2 Писана кореспонденција, односно обавештења од стране Банке према Клијенту се упућује на последњу познату адресу седишта, односно телефонски број, факс и/или електронску адресу, пријављену Банци од стране Клијента у моменту успостављања пословног односа, односно у току пословне сарадње и сматрају се примљеном од стране Клијента моментом упућивања на исте и то:

- ако је послата путем факса - на дан када је факс послат Клијенту што се доказује потврдом о пријему са факс апарата,
- ако је послата електронском поштом - на дан када је електронска порука послата,
- ако је послата путем курирске службе - по истеку уобичајеног времена неопходног за курирско достављање што се доказује потврдом курирске службе,
- ако је послата поштом - по истеку уобичајеног времена неопходног за приспеће пошиљке, укључујући и слање пошиљки на адресу трећег лица опуномоћеног за пријем кореспонденције у име Клијента, а у складу са изричитом писаном изјавом Клијента предатој Банци у том смислу.

5.3 Свака писана комуникација која, у складу са релевантним прописима, мора бити послата препорученом поштом са повратницом или личном доставом, сматраће се ваљано достављеном Клијенту уколико се у поседу Банке налази:

- одштампани документ било које врсте (повратница, потврда о отпошиљању и сл.),
- дупликат односног писма који је заведен у књигу излазну поште,
- потврда о пријему,
- доставница са потписом или иницијалима Клијента односно лица запосленог код Клијента (или лица овлашћених по другом основу за пријем односно евиденцију уручења релевантне пошиљке),
- као и у другим случајевима предвиђеним релевантним прописима који регулишу начин достављања.

По истеку времена које је уобичајено за пријем поштанских и других обавештења које шаље Банка, а посебно обавештења у вези са извршењем датог налога за плаћање или уплату у корист Клијента, као и у погледу пријема новца, Клијент је дужан да без одлагања обавести Банку о томе.

5.4 У случају да Клијент не пријави Банци промену адресу седишта, односно телефонски број, факс и/или електронску адресу, односно у другим случајевима који су изван оквира успостављених одредбама ове тачке Општих услова

пословања, Банка неће сносити одговорност за штету, губитке или било које друге последице које су Клијент или трећа страна тим поводом претрпели.

5.5 Банка може прихватити налог од Клијента посредством телефона, факса или електронске поште, а у складу са важећим прописима и закљученим Уговором.

Банка може пре поступања по таквом налогу, као меру предострожности, захтевати о трошку Клијента потврду посредством телефона, факса или електронске поште, а у зависности од природе случаја.

Банка неће сносити одговорност за губитке или штету нанету Клијенту или било којем трећем лицу проузроковане у вези са налогом примљеним посредством телефона, факса или електронске поште.

Налози дати посредством телефона, факса или електронске поште као и други облици комуникације примљени или послати од стране Банке морају накнадно бити потврђени и писменим путем уколико је то предвиђено релевантним законима и другим прописима.

5.6 Чекове и менице, осим ако није другачије предвиђено Клијентовим инструкцијама, Банка ће слати неосигураном препорученом поштом.

5.7 Банка не преузима никакву обавезу или одговорност за грешке у превођењу или тумачењу техничких термина и могу пренети одредбе акредитива/гаранција без њиховог превођења.

5.8 Ако Банка користи услуге друге банке да би спровела инструкције Клијента (налогодавца) чини то за рачун и на ризик тог Клијента.

Банка не преузима никакву обавезу или одговорност у случају да инструкције које је пренела другој банци не буду спроведене, чак ако је сама преузела иницијативу у избору те друге банке.

5.9 Клијент ће бити обавезан и одговоран да обештети Банку за све обавезе и одговорности које наметну страни закони и обичаји, а које је Банка имала у извршавању Клијентових налога.

5.10 Банка није у обавези да прихвати презентацију докумената по акредитиву/гаранцији ван свог радног времена.

Банке послују са документима а не са робом, услугама или чинидбом на која се документа односе.

Банка није у обавези да пренесе акредитив, изузев у оној мери и на начин како се она изричито сагласи.

Сва документа предвиђена у гаранцији/акредитиву и поднета по гаранцији/акредитиву, укључујући и позив за плаћање по гаранцији, Банка је дужна да прегледа са разумном пажњом и у разумном року да би установила да ли су по свом изгледу у складу са условима гаранције/акредитива.

## **6. Право клијента на приговор**

6.1 Клијент има право да поднесе писани приговор ако сматра да се Банка не придржава обавеза из закљученог уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања. Клијент има право на приговор у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса. Банка је дужна да спроведе поступак по поднетом приговору и да подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у наведеном року тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести Клијента у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.

6.2 У случају да Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, НБС – Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга (Београд, Поштански фах 712), поднети притужбу у писменој форми, у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за давање одговора. НБС ће од Банке затражити изјашњење на притужбу и доставу одговарајућих доказа везаних за притужбу. НБС обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од 3 месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише 3 месеца, о чему НБС обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу НБС указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа са Банком у поступку посредовања пред НБС или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

6.3 Поред Клијента описана права на подношење приговора и притужбе има и давалац средстава обезбеђења.



6.4 Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

6.5 Банка је дужна да у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се Клијенти упознају са начином подношења приговора и начином поступања по приговору.

6.6 У случају других извештаја и обавештења послатих од стране Банке, Клијент има право да поднесе писану рекламацију Банци најкасније у року до 15 дана од дана пријема спорног документа. Банка је у обавези да у року од 5 дана писмено одговори Клијенту који је поднео рекламацију.

## 7. Завршне одредбе

**7.1 Измене Општих услова пословања** - Банка задржава право да врши измену и допуну Општих услова пословања. Банка на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на својој званичној интернет презентацији објављује Опште услове пословања и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене, без обавезе обавештавања Клијената на други начин.

**7.2 Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Клијента и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Клијентом, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, спор ће решавати надлежни суд на чијем се подручију налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.

**7.3 Примена права** – На све односе који нису уређени овим Општим условима примењују се одредбе закона који уређују платне услуге, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије. За све евентуалне спорове између Клијента и Банке меродавно је право Републике Србије, ако се Уговором другачије не одреди.

**7.4 Примена Општих услова пословања** – Ови Општи услови пословања примењују се од 01.10.2015. године.

Даном примене ових Општих услова пословања Српске банке а.д. престају да важе Општи услови пословања Српске банке а.д. - Део први - Основне одредбе које се примењују на све клијенте и Део други – Услови за физичка лица, предузетнике и пољопривреднике У.О. бр. 993 од 10.03.2015. године.