



**ОПШТИ УСЛОВ ПОСЛОВАЊА
БАНКЕ ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА
АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД
КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ У КРЕДИТНОМ ПОСЛОВАЊУ
СА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА**

1. Опште одредбе

Овим Општим условима пословања Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд (у даљем тексту: **Банка**) који се примењују при кредитном пословању са физичким лицима (у даљем тексту: **Општи услови**) утврђују се стандардни услови за успостављање односа између Банке и Корисника у пословима одобравања и коришћења кредита, дозвољеног прекорачења и издавања и коришћења кредитних картица, поступак комуникације између Банке и Корисника и други услови кредитног пословања Банке с Корисником.

У циљу потпуне информисаности Корисника, Банка ће учинити доступним поред ових Општих услова и:

- преглед каматних стопа по врстама производа;
- важећу курсну листу;
- обавештење о висини референтних вредности које представљају део променљивих каматних стопа;
- Тарифу накнада [за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима](#) и Тарифу накнада за услуге у раду са правним лицима, предузетницима и физичким лицима носиоцима регистрованих пољопривредних газдинстава (у даљем тексту: Тарифа накнада)
- друга акта Банке од значаја за однос Корисника и Банке у пословним просторијама Банке и на интернет страници Банке www.posted.co.rs

Банка ове Опште услове објављује на интернет страници Банке www.posted.co.rs и у пословним просторијама организационих делова Банке.

У случају колизије уговора и/или других аката Банке, примењују се одредбе уговора, затим одредбе ових Општих услова.

У случају неусклађености ових Општих услова са Законом о заштити корисника финансијских услуга и Законом о платним услугама, примењују се одредбе Закона о заштити корисника финансијских услуга и Закона о платним услугама.

Општи услови објављују се на српском језику.

Банка обезбеђује да се Корисник пре закључења уговора упозна са овим Општим условима.

Ако Банка донесе нове или промени ове Опште услове, о томе ће обавести Корисника путем уговорених канала комуникације и учинити му измене доступним најкасније 30 дана пре почетка њихове примене. У истом року Банка ће нове или измењене Опште услове истаћи на интернет страници Банке www.posted.co.rs и у пословним просторијама организационих делова Банке, с јасном назнаком датума од када почињу да се примењују.

2. Подаци о Банци

Назив: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд
Адреса: Краљице Марије бр.3, 11 000 Београд, Република Србија
Регистарски број код АПР-а: БД 5698/2005
Дозвола за рад: Решење НБЈ Г.бр. 5012 од 21.11.2002. године
Матични број: 07004893
Порески идентификациони број: 100002549
BIC/SWIFT: SBPORSBG
Трансакциони рачун код Народне банке Србије 908-20001-18
Е-маил: kontakt@posted.co.rs

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS
FOR RETAIL CREDIT OPERATIONS OF
THE POSTAL SAVINGS BANK,
JOINT STOCK COMPANY, BELGRADE**

1. General provisions

These General Terms and Conditions of the Postal Savings, joint stock company, Belgrade (hereinafter: **Bank**) which apply to retail credit operations (hereinafter: **General Terms and Conditions**) establish standard conditions for establishing relations between the Bank and the Client in the matters of approving and using loans, permitted overdrafts and issuing and using credit cards, the procedure for communication between the Bank and the Client and other conditions of the Bank's credit operations with the Client.

In order to ensure that the Client is fully informed, the Bank will make available, in addition to these General Terms and Conditions:

- overview of interest rates by product type;
- valid exchange rate list;
- notification of the reference values that are part of variable interest rates;
- Fee Schedule [for services provided by the Bank in working with individuals](#) and Fee Service for services in working with legal entities, entrepreneurs and owners of registered agricultural holdings (hereinafter: Fee Schedule)
- other Bank documents of importance for the relationship between the Client and the Bank in the Bank's business premises and on the Bank's website www.posted.co.rs

The Bank publishes these General Terms and Conditions on website Banks www.posted.co.rs and in business premises of the organizational units of the Bank.

In case of a conflict between the terms and/or other acts of the Bank, the provisions of the agreement shall apply, followed by the provisions of these General Terms and Conditions.

In case of non-compliance of these General Terms and Conditions with the Law on the Protection of Financial Service Consumers and the Law on Payment Services, the provisions of the Law on the Protection of Financial Service Consumers and the Law on Payment Services shall apply.

General terms and conditions are published in Serbian.

The Bank ensures that the Client becomes familiar with these General Terms and Conditions before concluding the agreement.

In case the Bank adopts new or changes these General Terms and Conditions, it will notify the Client thereof via the agreed communication channels and make the changes available to him no later than 30 days before the start of their application. Within the same period, the Bank will display the new or changed General Terms and Conditions on the Bank's website www.posted.co.rs and in the business premises of the Bank's organizational units, with a clear indication of the date from which they begin to be applied.

2. Bank information

Name: Postal Savings Bank, joint stock company, Belgrade
Address: 3 Kraljice Marije, 11 000 Belgrade, Republic of Serbia
Registration number with the SBRA : BD 5698/2005
License: Decision of the NBY G. no. 5012 dated 21.11.2002
Registration number: 07004893
Tax ID number: 100002549
BIC / SWIFT : SBPORSBG
Transaction account with the National Bank of Serbia: 908 - 20001-18
Email: kontakt@posted.co.rs
Website: www.posted.co.rs

3. Значење појмова који се користе у овим Општим условима

- **Закон** је важећи Закон о заштити корисника финансијских услуга.
- **Корисник** је физичко лице које користи или је користило или намерава да користи кредитне услуге Банке или се Банци обратило ради коришћења кредитних услуга Банке које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности и пољопривредник као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој.
- **Лични подаци** су све информације које се односе на физичко лице чији је идентитет утврђен или се може утврдити, као што су име и презиме, датум и место рођења, јединствени матични број, адреса пребивалишта и боравишта, врста и број личног идентификационог документа, број телефона, итд.
- **Лични идентификациони документ** је документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника, пуномоћника, прокуристе (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, избегличка легитимација).
- **Идентификација** је поступак утврђивања и провере идентитета Корисника, пуномоћника, прокуристе, као и утврђивање стварног власника.
- **Пуномоћје** је овлашћење у писаној форми за заступање односно предузимање правних радњи у име и за рачун Корисника.
- **Кредитне услуге** су услуге које Банка пружа Корисницима по основу уговора о кредиту, уговора о кредитној картици, уговора о дозвољеном прекорачењу и по основу недозвољеног прекорачења.
- **Уговор о кредиту** је уговор којим се банка обавезује да Кориснику кредита стави на располагање одређени износ новчаних средстава, на одређено или неодређено време, за неку намену или без утврђене намене, а корисник кредита се обавезује да банци плаћа уговорену камату и добијени износ новца врати у време и на начин како је утврђено уговором.
- **Уговор о револвинг кредиту** је уговор о Кредиту који кориснику омогућава да једном одобрени износ кредита, у одређеном периоду, користи више пута у висини неискоришћених или враћених средстава, с тим што се неискоришћени део кредита повећава за висину отплата тог кредита. Под уговорима о револвинг кредиту у смислу ових Општих услова подразумевају се уговор о дозвољеном прекорачењу и уговор о кредитној картици.
- **Дозвољено прекорачење рачуна** је изричито уговорени износ средстава који давалац кредита ставља на располагање Кориснику платног рачуна када на том рачуну нема довољно средстава да би се извршила платна трансакција коју је Корисник иницирао, односно за коју је корисник дао сагласност..
- **Недозвољено прекорачење** је износ средстава за који је банка у складу са уговором или законом задужила текући рачун Корисника у своју корист или у корист трећих лица када на том рачуну није било довољно средстава за извршење трансакције, укључујући средства по основу дозвољеног прекорачења;
- **Кредитна картица** је врста платне картице којом се располаже одобреним кредитним средствима (плаћање робе и услуга, подизање готовине, пренос средстава), с тим што обједињава у себи и кредит и платну услугу кроз платни инструмент;
- **Повезани уговор о кредиту** је уговор који служи искључиво за финансирање набавке одређене робе или услуге и који са уговором о продаји те робе или услуге чини економску целину. Економска целина постоји ако давалац кредита користи услуге продавца ради нуђења, рекламирања или закључивања

3. Meaning of terms used in these General Terms and Conditions

- **Law** - the current Law on the Protection of Financial Service Consumers.
- **Beneficiary** - a natural person who uses or has used or intends to use the Bank's credit services or has contacted the Bank to use the Bank's credit services that are not intended for his business or other commercial activity, and a farmer as the head or member of a family agricultural holding within the meaning of the laws regulating agriculture and rural development.
- **Personal data** - all information relating to an identified or identifiable natural person, such as name and surname, date and place of birth, unique identification number, address of residence and temporary residence, type and number of personal identification document, telephone number, etc.
- **Personal identification document** - a document based on which the Bank determines the identity of the Client, proxy, or procurator (resident ID card, passport, foreigner ID card, refugee identification card).
- **Identification** - the process of determining and verifying the identity of the Client, proxy, procurator, as well as determining the beneficial owner.
Power of attorney - a written authorization to represent or undertake legal actions on behalf of and for the account of the Client.
- **Credit services** are services provided by the Bank to Clients based on a loan agreement, credit card agreement, overdraft agreement and unauthorized overdraft.
- **Loan agreement** – an agreement by which the bank undertakes to make a certain amount of funds available to the borrower, for a specific or indefinite period of time, for a specific purpose or without a specific purpose, and the borrower undertakes to pay the bank the agreed interest and return the amount of money received at the time and in the manner specified in the agreement.
- **Revolving credit agreement** - a loan agreement that allows the Client to use the approved loan amount multiple times over a certain period, up to the amount of unused or returned funds, with the unused portion of the loan increasing by the amount of the loan repayment. Revolving credit agreements for the purposes of these General Terms and Conditions include an overdraft agreement and a credit card agreement.
- **Allowed overdraft** - an explicitly agreed amount of funds that the credit provider makes available to the Client of a payment account when there are insufficient funds in that account to carry out a payment transaction initiated by the Client, i.e., for which the Client has given consent.
- **Unauthorized overdraft** - the amount of funds for which the bank, in accordance with the contract or law, debited the Client's current account for its own benefit or for the benefit of third parties when there were insufficient funds in that account to execute the transaction, including funds based on the authorized overdraft.
- **Credit card** - a type of payment card that allows you to use approved credit funds (payment for goods and services, cash withdrawals, transfer of funds), combining both credit and payment services through a payment instrument;
- **Linked credit agreement** - an agreement that serves exclusively to finance the purchase of a specific good or service and that, together with the contract for the sale of that good or service, forms an economic whole. An economic whole exists if the credit provider uses the services of the seller for the purpose of offering, advertising or concluding the credit agreement or if the good or service that is the subject of the purchase is explicitly stated in that agreement.
- **Payment card or card** – a payment instrument that enables the Client to pay for goods and services, withdraw cash and use other services at a terminal, ATM or on the Internet.

уговора о кредиту или је роба, односно услуга која је предмет набавке изричито наведена у том уговору.

- **Платна картица или картица** – платни инструмент који омогућава Кориснику плаћање робе и услуга, подизање готовог новца и коришћење других услуга на прихватном уређају, банкомату или на интернету.
- **Банкомат (АТМ)** је унутрашњи или спољни уређај путем којег Корисник може подизати новац са текућег рачуна платне картице или кредитног рачуна кредитне картице, уплаћивати средства на текући и кредитни рачун картице и користити друге функционалности (упит стања). Ажурна листа локација на којима се налазе банкомати Банке налази се на сајту www.posted.co.rs с тим да услуге Корисник може користити и на другим банкоматима у земљи и иностранству у складу са Тарифом накнада;
- **ПОС терминал** је уређај инсталиран на продајном месту трговца или шалтеру пружаоца платних услуга који омогућава коришћење платних картица, при чему се информације о платним трансакцијама бележе електронски.
- **ПИН** је лични, тајни идентификациони број који банка може доделити Кориснику платне картице и који је познат искључиво Кориснику, а служи за ауторизацију платне трансакције платном картицом и отежава неовлашћено коришћење платне картице.
- **Сигурносни код (CVV2/CVC2/KVK)** је троцифрен број исписан на полеђини платне картице, односно потписне траке, који се користи првенствено за иницирање платних трансакција без присуства картице (интернет трансакције);
- **3D Secure** – Visa Secure/Mastercard Identity Check је услуга која повећава безбедност приликом плаћања VISA/Mastercard кредитном картицом на интернету, код трговаца који су укључени у Visa Secure/Mastercard Identity Check. 3D Secure услуга пружа додатну заштиту од неовлашћеног коришћења регистроване платне картице током интернет трансакције. Трансакција се коначно верификује кодом који се добија у виду СМС поруке на регистровани број мобилног телефона Корисника картице. Без уноса добијеног кода, трансакција, односно плаћање, се неће извршити.
- **Мобилни уређај** је електронски преносиви уређај за комуникацију на којем је могуће инсталирати апликацију дигиталног новчаника.
- **Дигитални новчаник** је софтверско решење за мобилна плаћања других пружалаца услуга које омогућава додавање платне картице у апликацију пружаоца услуга у сврху коришћења платне картице преко мобилног уређаја на банкоматима и продајним местима који подржавају бесконтактно плаћање и прихватају дигитализовану картицу као инструмент плаћања, као и код плаћања на даљину. Пружалац услуге одређује врсту и карактеристике мобилног уређаја на коме је могуће инсталирати апликацију и уговорити пружање услуге дигиталног новчаника.
- **Пружалац услуге дигиталног новчаника** је правно лице које пружа услугу Дигиталног новчаника за који је Банка омогућила додавање и коришћење платне картице коју је издала Кориснику у облику дигитализоване картице.
- **Дигитализована картица** је картица код које су персонализовани сигурносни елементи ускладиштени у дигиталном новчанику на основу важеће картице, а која се може користити као платни инструмент за иницирање и извршење платних трансакција на прихватном уређају или на даљину где је омогућена употреба овог платног инструмента. Сви уговорени услови издавања и коришћења одређене платне картице између банке и Корисника примењују се и на дигитализовану картицу, осим ако уговором о издавању и коришћењу платне картице није другачије одређено. Банка одређује које врсте платних картица се могу регистровати у дигиталном новчанику.
- **План отплате** је табеларни преглед свих хронолошки приказаних новчаних токова, намењен информисању Корисника, а ради ажурнијег праћења његових обавеза по уговору о кредиту.

- **АТМ** - an internal or external device through which a Client can withdraw money from a debit payment card or a credit card, deposit funds into a debit and/or credit account linked to the card and use other options (balance inquiry). An up-to-date list of locations where the Bank's ATMs are located is available on the website www.posted.co.rs provided that the Client may also use the services at other ATMs in the country and abroad in accordance with the Fee Schedule;
- **POS terminal** - a device installed at a merchant's point of sale or a payment service provider's counter that enables the use of payment cards, with information about payment transactions being recorded electronically.
- **PIN** - a personal, secret identification number that the bank can assign to the payment card Client and which is known exclusively to the Client, and serves to authorize payment transactions with the payment card and makes unauthorized use of the payment card more difficult.
- **Security code (CVV2/ CVC2/ KVK)** - a three-digit number printed on the back of the payment card, i.e. the signature strip, which is used primarily to initiate payment transactions without the presence of the card (internet transactions);
- **3D Secure** – Visa Secure/Mastercard Identity Check is a service that increases security when paying with a VISA/Mastercard credit card on the Internet, at merchants that are included in Visa Secure/Mastercard Identity Check. The 3D Secure service provides additional protection against unauthorized use of a registered payment card during an Internet transaction. The transaction is finally verified by a code that is received in the form of an SMS message to the registered mobile phone number of the Card Client. Without entering the received code, the transaction, or payment, will not be carried out.
- **Mobile device** - an electronic portable communication device on which a digital wallet application can be installed.
- **Digital wallet** - a software solution for mobile payments from other service providers that allows you to add a payment card to the service provider's application for the purpose of using the payment card via a mobile device at ATMs and points of sale that support contactless payments and accept a digitized card as a payment instrument, as well as for remote payments. The service provider determines the type and characteristics of the mobile device on which it is possible to install the application and contract the provision of the digital wallet service.
- **Digital Wallet Service Provider** - a legal entity that provides the Digital Wallet service for which the Bank has enabled the addition and use of a payment card issued to the Client in the form of a digitized card.
- **Digitized card** is a card with personalized security elements stored in a digital wallet based on a valid card, which can be used as a payment instrument to initiate and execute payment transactions at an acceptance device or remotely where the use of this payment instrument is enabled. All agreed terms and conditions for the issuance and use of a specific payment card between the bank and the Client also apply to the digitized card, unless otherwise specified in the contract for the issuance and use of the payment card. The bank determines which types of payment cards can be registered in the digital wallet.
- **Repayment plan** is a tabular overview of all chronologically displayed cash flows, intended to inform the Client and for the purpose of more up-to-date monitoring of his obligations under the loan agreement.
- **Nominal interest rate** is the interest rate expressed as a fixed or variable percentage that is applied annually to the amount of credit funds withdrawn.
- **Annual effective interest rate** reflects the total costs of loans and other financial services paid by the Client, with these costs expressed as a percentage of the total amount of these services on an annual basis.
- **EURIBOR** represents interest rate by which one first-class banks mutually they borrow deposits in euros (EUR), which establishes European Banking Federation (European Banking Federation) at

- **Номинална каматна стопа** је каматна стопа изражена као фиксни или променљиви проценат који се на годишњем нивоу примењује на износ повучених кредитних средстава.
- **Годишња ефективна каматна стопа** исказује укупне трошкове кредита и других финансијских услуга које плаћа Корисник, при чему су ти трошкови изражени као проценат укупног износа ових услуга на годишњем нивоу.
- **EURIBOR** представља каматну стопу по којој првокласне банке међусобно позајмљују депозите у еврима (EUR), коју утврђује Европска Банкарска Федерација (European Banking Federation) у 11:00 часова по централноевропском времену (CET - Central European Time), а која се објављује на корисничким финансијским системима (Reuters, Bloomberg) два радна дана пре дана обрачуна.
- **BELIBOR** (Belgrade Interbank Offered Rates) представља каматну стопу на динарска средства понуђена од стране банака Панела, на српском међубанкарском тржишту. BELIBOR стопа се објављује два радна дана пре дана обрачуна. Приликом обрачуна камате примењиваће се стопа формирана на дан почетка периода обрачуна камате, осим за први период обрачуна камате.
- **Фиксна каматна стопа** подразумева да је номинална каматна стопа из уговора непроменљива у периоду у коме је каматна стопа уговорена као фиксна.
- **Променљива каматна стопа** је каматна стопа која се мења током периода отплате и то у делу каматне стопе која зависи од висине референтне стопе приликом њеног редовног периодичног усклађивања.
- **Интеркаларна камата** је камата која се обрачунава и наплаћује само за време коришћења кредита (у току грејс периода), односно до момента када се почиње са отплатом кредита.
- **Репрезентативни пример** је пример у коме су назначени сви елементи неопходни за приказивање услова под којима се одређена финансијска услуга користи.
- **Трајни носач података** означава папир и свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања (папир, USB флеш уређаји и др.).
- **Организациони део Банке** је Регионални центар, Седиште Банке, Филијала, Експозитура и самостални шалтер Банке.

4. Репрезентативни пример, Опште информације и подношење захтева за кредит

Банка при оглашавању кредитних услуга на репрезентативном примеру наводи:

- пословно име или другу ознаку из које недвосмислено произлази да је Банка давалац кредита;
- врсту кредита;
- износ кредита;
- висину и врсту номиналне каматне стопе (фиксну, променљиву или обе ако је применљиво), заједно с појединостима о свим накнадама укљученим у укупну цену кредита за Корисника;
- ефективну каматну стопу;
- валуту у којој се уговара кредит;
- начин индексирања кредита;
- рок отплате кредита;
- укупну цену кредита;
- све трошкове који падају на терет Корисника;
- укупан износ који Корисник плаћа на основу уговора о кредиту;
- број рата и висину појединачне рате;
- средства обезбеђења;
- тамо где је применљиво – упозорење да промена курсних разлика може довести до промене у укупном износу који Корисник плаћа по основу уговора о кредиту;
- упозорење о постојању ризика који је специфичан за конкретан уговор о кредиту, ако је применљиво.

11:00 a.m. after Central European time (CET - Central European Time), which will publish on Client-friendly financial systems (Reuters, Bloomberg) two working days before calculation date.

- **BELIBOR** (Belgrade Interbank Offered Rates) represents the interest rate on dinar funds offered by the Panel banks on the Serbian interbank market. The BELIBOR rate is published two business days before the calculation date. When calculating interest, the rate established on the date of the beginning of the interest calculation period will be applied, except for the first interest calculation period.
- Fixed interest rate - the nominal interest rate from the contract is unchanged during the period in which the interest rate is agreed as fixed.
- Variable interest rate - an interest rate that changes during the repayment period, namely in the part of the interest rate that depends on the level of the reference rate during its regular periodic adjustment.
- Intercalary interest - interest calculated and charged only during the use of the loan (during the grace period), i.e., until the moment when the loan repayment begins.
- Representative example - an example in which all the elements necessary to display the conditions under which a certain financial service is used are indicated.
- Durable data carrier means paper and any means that allows the user to store data intended for him, to access that data and to reproduce it in an unchanged form for a period that corresponds to the purpose of their storage (paper, USB flash drives, etc.).
- Organizational unit of the Bank - the Regional Centre, the Bank's Headquarters, Branches, Sub-branches and independent counters of the Bank.

4. Representative example, general information and loan application

When advertising credit services, the bank uses a representative example to state:

- business name or other designation that unambiguously indicates that the Bank is the lender;
- type of loan;
- amount of loan;
- the amount and type of nominal interest rate (fixed, variable or both if applicable), together with details of all fees included in the total cost of the loan for the Client;
- effective interest rate;
- the currency in which the loan is contracted;
- method of credit indexation;
- loan repayment period;
- the total cost of the loan;
- all costs borne by the Client;
- the total amount paid by the Client under the loan agreement;
- number of instalments and amount of individual instalment;
- security measures;
- whenever applicable – a warning that changes in exchange rates may lead to changes in the total amount paid by the Client under the loan agreement;
- a warning about the existence of a risk specific to a particular credit agreement, if applicable.

When advertising from the previous paragraph, the Bank shall indicate the amount of the effective interest rate more prominently than other elements.

In case the conclusion of a loan agreement requires the conclusion of an additional service agreement (especially an insurance agreement), and the price of the additional service(s) cannot be determined in advance, the Bank shall disclose the existence of such an obligation clearly, concisely, and in a visible manner, together with the disclosure of the effective interest rate.

The Client has the right to obtain from the Bank at any time, in writing, in the manner chosen by the Client, clear and understandable information about the credit services offered by the Bank (hereinafter: **General Information**). In case the General Information is delivered to the Client at the Bank's business

При оглашавању из претходног става, Банка износ ефективне каматне стопе назначава уочљивије од осталих елемената.

Ако је за закључење уговора о кредиту обавезно и закључење уговора о споредним услугама (нарочито уговора о осигурању), а при томе се цена споредне услуге не може одредити унапред, постојање такве обавезе Банка исказује јасно, сажето, и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе.

Корисник има право да од Банке у било ком тренутку, у писаној форми, на начин за који се Корисник определио, добије јасне и разумљиве информације о кредитним услугама које Банка нуди (у даљем тексту: **Опште информације**). Ако се Опште информације Кориснику достављају у пословним просторијама Банке, Корисник има право да на захтев те информације добије на папиру.

Опште информације Банка даје на основу репрезентативног примера за категорију Корисника којој конкретан Корисник припада.

Корисник уз захтев за одобравање кредита доставља и следећу документацију:

- важећи лични идентификациони документ – лична карта или пасош;
- сагласност за повлачење извештаја из базе података о задужености корисника који садржи податке о задужености Корисника и његовој уредности у извршавању обавеза;
- доказ о запослењу и висини примања Корисника у последња три месеца, које је издао и оверио послодавац с изјавом Корисника да се могу користити за проверу плаћених пореза и доприноса или за пензионера последња три пензиона чека. Уколико је Корисник порески обвезник у смислу закона којим се уређује порез на доходак грађана, Корисник је у обавези да достави и документ који садржи и податке о оствареном годишњем приходу који је Корисник остварио и прописаним порезима и доприносима који се плаћају из тог прихода;
- у зависности од врсте и намене кредита, одговарајућу документацију којом се доказује намена кредита (нпр. профактура, предуговор, односно уговор о купопродаји непокретности сачињен у законом прописаној форми, прилог захтева са овлашћењем за одобравање кредита за рефинансирање кредита код друге банке, и др.) као и одговарајућу документацију која се односи на средства обезбеђења;
- и другу документацију за коју Банка, у зависности од врсте кредита, процени да је неопходна.

Банка без одлагања, а најкасније у року од 3 (три) радна дана од дана пријема захтева и кредитне документације обавештава Корисника у писаној форми (папирна или електронска), о томе да ли је доставио све тражене податке, информације и документацију.

Банка ће позвати Корисника да допуни кредитну документацију уколико се анализом достављене документације то покаже као неопходно.

5. Предуговорна и уговорна фаза

Банка у предуговорној фази Кориснику даје понуду на прописаном обрасцу у папирној форми, на начин који ће Кориснику омогућити да упореди понуде различитих давалаца истих услуга и процени да ли ови услови одговарају његовим потребама и финансијској ситуацији, на начин који Корисника не доводи у заблуду.

Банка ће Кориснику достави понуду у примереном року пре закључења уговора, односно прихватања понуде. Примерени рок не може бити краћи од два радна дана, а рачуна се од дана пријема обавезујуће

premises, the Client has the right to obtain this information in hard copy upon request.

The Bank provides general information based on a representative example for the category of Client to which the specific Client belongs.

Along with a request for loan approval, the Client also submits the following documentation:

- valid personal identification document – ID card or passport;
- consent to withdraw the report from the database on the Client's indebtedness, which contains data on the Client's indebtedness and his regularity in fulfilling his obligations;
- proof of employment and the amount of the Client's income in the last three months, issued and certified by the employer with a statement from the Client that they can be used to verify paid taxes and contributions or, for a pensioner, the last three pension checks. If the Client is a taxpayer within the meaning of the law regulating personal income tax, the Client is obliged to submit a document containing data on the annual income earned by the Client and the prescribed taxes and contributions paid from that income;
- depending on the type and purpose of the loan, appropriate documentation proves the purpose of the loan (e.g., pro forma invoice, preliminary agreement, or real estate purchase agreement drawn up in the legally prescribed form, attachment requests with authorization to approve loans for refinancing loans with another bank, etc.) as well as appropriate documentation related to collateral;
- and other documentation that the Bank, depending on the type of loan, deems necessary.

The Bank shall, without delay, and no later than within 3 (three) business days from the date of receipt of the request and credit documentation, notify the Client in writing (hard copy or via e-mail) whether he/she has submitted all the requested data, information and documentation.

The Bank will invite the Client to supplement the credit documentation in case the analysis of the submitted documentation proves it necessary.

5. Pre-contractual and contractual phase

In the pre-contractual phase, the Bank provides the Client with an offer, in writing, on a prescribed form, in a manner that will enable the Client to compare offers from different providers of the same services and assess whether these conditions meet his needs and financial situation, in a manner that does not mislead the Client.

The bank will deliver the offer to the Client within a reasonable period of time before concluding the agreement, or accepting the offer. The reasonable period cannot be shorter than two business days, and is calculated from the date of receipt of the Bank's binding offer until the date on which the Client concludes the agreement or accepts the offer to conclude the agreement.

In case the Client expressly requests in writing to conclude an agreement or accept an offer to conclude an agreement immediately after the offer has been submitted, the Bank is not obliged to wait for a reasonable period of time to elapse.

In case the offer was delivered to the Client less than 24 hours before he/she concluded the agreement or accepted the offer, the Bank will send the Client a reminder within a period that cannot be shorter than three days nor longer than seven days from the conclusion of the agreement or acceptance of the offer, informing him of his/her right to withdraw from the agreement and explaining the procedure for withdrawing from the agreement. This reminder is delivered to the Client in writing - in the manner provided for in the agreement.

понуде Банке до дана када је Корисник закључио уговор или прихватио понуду за закључење уговора.

Ако Корисник у писаној форми изричито захтева да закључи уговор или прихвати понуду за закључење уговора одмах након достављања понуде, Банка није дужан да сачека протек примереног рока.

Ако је понуда Кориснику достављена у периоду краћем од 24 часа пре него што је закључио уговор или прихватио понуду, Банка ће кориснику у року који не може бити краћи од три дана нити дужи од седам дана од закључења уговора или прихватања понуде послати подсетник у којем ће га обавестити о његовом праву да одустане од уговора и објаснити поступак одустања од уговора. Овај подсетник Кориснику се доставља у писаној форми – на начин предвиђен уговором.

У случају када Банка Кориснику нуди персонализовану понуду која се темељи на аутоматизованој обради података о личности у смислу прописа којима се уређује заштита тих података – о томе ће га обавести на јасан и разумљив начин.

Банка ће у предуговорној фази Кориснику, у писаној форми, дати и информацију о документацији коју је Корисник дужан да поднесе уз писани захтев за кредит.

Корисник на захтев може без накнаде добити нацрт уговора о кредиту, као предлог за његово закључење, ако је Банка у моменту подношења тог захтева вољна да закључи уговор.

Банка ће Кориснику без накнаде и пре закључења уговора о кредиту – пружити примерена објашњења о том уговору и свим споредним услугама којима се Кориснику омогућава да процени да ли су тај уговор и те споредне услуге прилагођени његовим потребама и финансијској ситуацији.

Корисник је одговоран за истинитост и потпуност свих достављених података у поступку подношења захтева за кредитне производе Банке. Корисник је дужан да Банци надокнаду сваку штету, губитак или трошак који је настао као последица доставе неистинитих и/или непотпуних података.

По пријему захтева, а пре закључења уговора о кредиту, Банка утврђује кредитну способност подносиоца захтева за кредит и других учесника (солидарног дужника и/или жиран(а)та). Банка ће кредитну способност подносиоца захтева и учесника у кредиту процењивати на основу увида у Базу података о задужености корисника, као и на основу других релевантних информација и прибављене документације од Корисника. О одобравању кредита Банка доноси одлуку и о истој обавештава подносиоца захтева.

Пре закључења уговора о кредиту, Банка доставља Кориснику:

- Понуду;
- Нацрт уговора (у случају када Корисник исти захтева);
- Упозорење о ризицима које Корисник преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страниј валути и о ризицима задуживања с променљивом каматном стопом.

Пре закључења уговора о кредиту, Банка ће понуду, односно информације и нацрт уговора о кредиту доставити и лицу које намерава да пружи средство обезбеђења, осим код кредита код којих је Корисник истовремено и власник ствари која је предмет заложног права, односно хипотеке или ће постати власник те ствари на основу купопродајног уговора за чију реализацију би се одобрила средства кредита.

Банка ће одлучити о захтеву Корисника за коришћење услуге, односно омогућити Кориснику да закључи уговор у року од 15 радних дана од дана када је Корисник доставио све тражене податке, информације и документацију. У случају стамбеног кредита, односно кредита обезбеђеног хипотеком – Банка овај рок може продужити за 10 радних дана, о чему ће обавести Корисника пре његовог истека.

In case the Bank offers the Client a personalized offer based on automated processing of personal data in accordance with the regulations governing the protection of such data - it will inform the Client about this in a clear and understandable manner.

In the pre-contractual phase, the Bank will provide the Client, in writing, with information about the documentation that the Client is required to submit with the written loan application.

Upon request, the Client may receive a draft loan agreement free of charge, as a proposal for its conclusion, in case the Bank is willing to conclude the agreement at the time of submitting the request.

The Bank will provide the Client, free of charge and before concluding the loan agreement, with appropriate explanations about that agreement and all ancillary services, enabling the Client to assess whether that agreement and those additional services suit his/her needs and financial situation.

The Client is responsible for the truthfulness and completeness of all data provided in the application process for the Bank's credit products. The Client is obliged to compensate the Bank for any damage, loss or expense incurred as a result of providing false and/or incomplete data.

Upon receipt of the application, and before concluding the loan agreement, the Bank determines the creditworthiness of the loan applicant and other participants (joint and several debtors and/or guarantors). The Bank will assess the creditworthiness of the applicant and the participants in the loan based on an insight into the Client's Indebtedness Database, as well as other relevant information and documentation obtained from the Client. The Bank makes a decision on the approval of the loan and notifies the applicant thereof.

Before concluding a loan agreement, the Bank delivers to the Client:

- Offer;
- Draft agreement (if requested by the Client);
- Warning about the risks that the Client assumes when the service is provided in the dinar equivalent of a foreign currency, i.e., in a foreign currency, and about the risks of borrowing with a variable interest rate.

Before concluding a loan agreement, the Bank will also deliver the offer, i.e., information and a draft loan agreement, to the person who intends to provide collateral, except for loans where the Client is simultaneously the owner of the item that is the subject of a lien, i.e., a mortgage, or will become the owner of that item based on a purchase agreement for the realization of which the loan funds would be approved.

The Bank will decide on the Client's request to use the service, i.e., enable the Client to conclude the agreement within 15 business days from the date on which the Client has submitted all the requested data, information and documentation. In the case of a housing loan, i.e., a loan secured by a mortgage - the Bank may extend this period by 10 business days, of which it will notify the Client before its expiration.

In the housing loan model with insurance from the National Corporation for Housing Loan Insurance, in addition to the Bank's decision on the loan application, the National Corporation should also make a decision on accepting the loan insurance. Upon receiving the decision from the National Corporation and any request from the National Corporation for additional documentation, the Bank will immediately notify the Client and request additional documents if necessary.

A maximum of two persons may appear as the Housing Loan Beneficiary, who are jointly and severally liable for all obligations under the loan agreement.

The Bank has the right to freely decide on the choice of the Client with whom it will establish a business relationship, including the Bank's discretionary right to refuse to establish a business relationship, i.e., to provide a service to the Client.

Код модела стамбених кредита са осигурањем код Националне корпорације за осигурање стамбених кредита, поред одлуке Банке о кредитном захтеву, одлуку о прихватању кредита на осигурање треба да донесе и Национална корпорација. По добијању одлуке од Националне корпорације и евентуалном захтеву Националне корпорације за допуну документације, Банка ће одмах обавестити Корисника и по потреби затражити додатна документа.

На страни Корисника стамбеног кредита могу се појавити највише два лица, која солидарно одговарају за све обавезе из уговора о кредиту.

Банка има право да слободно одлучује о избору Корисника са којим ће успоставити пословни однос, укључујући и дискреционо право Банке да одбије успостављање пословног односа, односно пружање услуге Кориснику.

Банка ће без одлагања у писаној форми обавестити Корисника о одбијању захтева за закључење уговора и о подацима из базе података о задужености Корисника који су утицали на одлуку о одбијању захтева. Уколико је захтев за закључење уговора одбијен на основу процене кредитне способности Корисника која укључује примену аутоматизоване обраде личних података, Банка ће у обавештењу о одбијању захтева Корисника обавестити да има право да затражи и добије помоћ запослених у Банци у складу са Законом.

Код Уговора о кредиту, каматна стопа, накнада и други трошкови, ако су променљиви морају зависити од уговорних елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.) и чија је природа таква, да на промену њихове вредности не може утицати једнострана воља ни једне од уговорних страна.

Уговор о кредиту обавезно садржи све услове из понуде, односно нацрта уговора које је Корисник прихватио. Уговор о кредиту закључује се у писаној форми. Кориснику се уручује један примерак уговора.

Уговор о издавању кредитне картице се закључује у форми оквирног уговора који чине уговор за одређену кредитну картицу, Општи услови пружања платних услуга физичким лицима, ови Општи услови и Тарифа накнада.

При закључивању уговора о кредиту Банка Кориснику уручује:

- један примерак уговора о кредиту
- један примерак плана отплате кредита (осим за дозвољено прекорачење и кредитну картицу);
- преглед обавезних елемената уговора о кредиту, даваоцу средстава обезбеђења Банка уручује копију уговора о кредиту са планом отплате и прегледом обавезних елемената кредита, осим ако је корисник тог кредита истовремено и давалац обезбеђења или ће постати власник ствари која је предмет хипотеке или другог заложног права на основу купопродајног посла за чију реализацију су одобрена средства тог кредита.

После закључења уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна/уговора о кредитној картици, Банка је дужна да и даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна/кредитног лимита по кредитној картици, осим ако је корисник истовремено и давалац средства обезбеђења.

6. Врсте кредита

Банка одобрава:

- динарске кредите;
- кредите индексиране у иностраној валути и

The Bank will notify the Client in writing without delay of the rejection of the request to conclude the agreement and of the data from the database on the Client's indebtedness, which influenced the decision to reject the request. In case the request to conclude an agreement is rejected based on an assessment of the Client's creditworthiness that includes the use of automated processing of personal data, the Bank will inform the Client in the notification of rejection of the request that he or she has the right to request and receive assistance from the Bank's employees in accordance with the Law.

In the case of a loan agreement, the interest rate, fees and other costs, if variable, must depend on contractual elements that are officially published (reference interest rate, consumer price index, etc.) and nature of which is such that the change in their value cannot be influenced by the unilateral will of either contracting party.

Loan agreement must contain all the conditions from the offer, i.e., the draft agreement that the Client has accepted. The loan agreement is concluded in writing. The Client is given one copy of the agreement.

The credit card issuance agreement is concluded in the form of a framework agreement consisting of the agreement for a specific credit card, the General Terms and Conditions for retail payment services, these General Terms and Conditions and the Fee Schedule.

When concluding a loan agreement, the Bank delivers to the Client:

- one copy of the loan agreement
- one copy of the loan repayment plan (except for overdraft and credit card);
- review of the mandatory elements of the loan agreement, the Bank shall provide the collateral provider with a copy of the loan agreement with the repayment plan and a review of the mandatory elements of the loan, unless the beneficiary of that loan is also the collateral provider or will become the owner of the property that is the subject of a mortgage or other lien based on a purchase transaction for the implementation of which the funds of that loan were approved.

After concluding an overdraft agreement /credit card agreement, the Bank is obliged to provide the collateral provider with a copy of that agreement with an overview of the mandatory elements of the overdraft /credit card credit limit, unless the Client is also the collateral provider.

6. Types of loans

The bank approves:

- RSD loans;
- loans indexed in foreign currency and
- foreign currency loans in EUR currency

The bank grants dinar loans and loans indexed in foreign currency to residents, and grants housing loans in EUR to non-residents - citizens of the Republic of Serbia who live and work abroad.

In case the loan is indexed in a foreign currency, it is released into circulation in dinar equivalent at the official middle exchange rate valid on the day the loan is released into circulation.

In case the Client has requested to be offered a loan agreement with a variable nominal interest rate and/or in a foreign currency or with a currency clause, the Bank will inform the Client about the risks of borrowing in a foreign currency or with a currency clause and about the risks of borrowing with a variable interest rate, on the forms prescribed by the by-law.

Repayment of a loan indexed with a currency clause is made in dinar

- девизне кредите у валути ЕУР

Банка резидентима одобрава динарски кредит и кредит индексиран у иностраној валути, а нерезидентима - држављанима Републике Србије који живе и раде у иностранству одобрава стамбене кредите у валути ЕУР.

Уколико је кредит индексиран у иностраној валути, исти се пушта у течај у динарској противвредности по званичном средњем курсу важећем на дан пуштања кредита у течај.

Ако је Корисник захтевао да му се понуди уговор о кредиту са променљивом номиналном каматном стопом и/или у иностраној валути или уз уговарање валутне клаузуле, Банка ће Кориснику указати на ризике задуживања у иностраној валути или уз уговарање валутне клаузуле и о ризицима задуживања с променљивом каматном стопом, на обрасцима прописаним подзаконским актом.

Отплата кредита индексираног валутном клаузулом се врши у динарској противвредности уз примену званичног средњег курса важећег на дан плаћања доспелих обавеза по кредиту. Наведени курс се дневно усклађује. Под званичним средњим курсом подразумева се средњи курс Народне банке Србије. Уколико је кредит одобрен као динарски кредит, Корисник га и отплаћује у динарима, односно уколико је кредит одобрен у валути ЕУР, Корисник га отплаћује у валути ЕУР.

Банка, с обзиром на намену, одобрава следеће врсте кредита:

- ненаменске - готовинске кредите и кредитне картице;
- дозвољено прекорачење по платном рачуну Корисника;
- наменске - кредит за рефинансирање постојећих кредитних обавеза Корисника у Банци и другим банкама, потрошачки кредит, ауто кредит, стамбени кредит и друге врсте наменских кредита.

Банка је дужна да Кориснику понуди услугу у динарима, осим у случају када Корисник захтева да му се услуга понуди у динарској противвредности стране валуте односно у иностраној валути.

7. Камате

Банка, у зависности од врсте кредита, на кредите примењује фиксну или променљиву каматну стопу.

Банка примењује прописана ограничења у погледу висине номиналне и ефективне каматне стопе.

Висина каматне стопе и ближе одређење каматне стопе за појединачну врсту кредитне услуге наведени су у репрезентативним примерима кредита и доступни су на интернет презентацији и у пословним просторијама Банке.

Уколико Банка намерава да измени фиксну каматну стопу или фиксни елемент променљиве каматне стопе дужна је да с Корисником закључи анекс уговора у писаној форми. У случају да Корисник није сагласан, Банка не може једнострано изменити каматну стопу, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати.

Изузетно, ако се висина фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе мењају у корист Корисника, те измене се могу примењивати одмах и без закључења анекса уговора. Банка ће у том случају Корисника пре почетка примене измена обавестити о промени у писаној форми и доставити му, односно учинити доступним измењени план отплате кредита.

equivalent using the official middle exchange rate valid on the date of payment of due loan obligations. The stated exchange rate is adjusted daily. The official middle exchange rate means the middle exchange rate of the National Bank of Serbia. In case the loan is approved as RSD loan, the Client repays it in dinars, or in case the loan is approved in EUR, the Client repays it in EUR.

The Bank, considering the purpose, approves the following types of loans:

- non-purpose - cash loans and credit cards;
- allowed overdraft on the Client's payment account;
- purpose - a loan for refinancing the Client's existing credit obligations in the Bank and other banks, consumer credit, car loan, housing loan and other types of purpose loans.

The Bank is obliged to offer the Client a service in RSD, except in the case when the Client requests that the service be offered in the dinar equivalent of a foreign currency, i.e., in a foreign currency.

7. Interest

The Bank, depending on the type of loan, applies a fixed or variable interest rate to loans.

The Bank applies prescribed restrictions regarding the nominal and effective interest rate.

Interest rate level and more detailed determination of the interest rate for an individual type of credit service are listed in representative loan examples and are available on the website and at the Bank's business premises.

In case the Bank intends to change fixed interest rate or a fixed element of a variable interest rate is obliged to conclude an annex to the agreement with the Client in writing. In case the Client does not agree, the Bank cannot unilaterally change the interest rate, nor unilaterally terminate or cancel the agreement.

Exceptionally, in case the amount of the fixed interest rate or the fixed element of the variable interest rate is changed in favour of the Client, these changes may be applied immediately and without concluding an annex to the agreement. In such a case, the Bank will notify the Client before the changes begin to be applied, notify him/her of the change in writing and deliver the amended loan repayment plan.

The interest rate for overdrafts and credit cards is fixed.

The interest rate is expressed on an annual basis and is calculated using the conformal or proportional method, which is regulated by the loan agreement. The interest paid by the Client to the Bank is an integral part of the monthly annuities determined by the Repayment Plan for a specific loan.

Depending on the type of loan, the bank calculates compound interest at the agreed interest rate for the period from the loan disbursement to the loan transfer for repayment. Interest is calculated monthly and at the moment the loan is transferred for repayment, and can be attributed to the principal debt or charged monthly, at the moment the loan is transferred for repayment or according to the dynamics of principal repayment, in accordance with the concluded loan agreement.

A variable interest rate is expressed through two elements: a reference interest rate that is variable (EURIBOR and BELIBOR) and a margin rate that is fixed.

For loans whose nominal interest rate is expressed through two elements (reference rate and fixed margin), the Bank calculates interest according to the value of the reference interest rate, the rate valid on the day defined by the Bank's internal act, which is regulated by the loan agreement between the

Каматна стопа за дозвољено прекорачење и кредитне картице је фиксна.

Каматна стопа је исказана на годишњем нивоу и обрачунава се конформном или пропорционалном методом, што се регулише уговором о кредиту. Камата коју Корисник плаћа Банци саставни је део месечних анuitета утврђених Планом отплате конкретнoг кредита.

Банка, у зависности од врсте кредита, за период од пуштања кредита у течај до преноса кредита у отплату, обрачунава интеркаларну камату по уговореној каматној стопи. Камата се обрачунава месечно и у моменту преноса кредита у отплату, а може се приписати главном дугу или наплаћивати месечно, у тренутку преноса кредита у отплату или према динамици отплате главнице, у складу са закљученим уговором о кредиту.

Променљива каматна стопа се изражава кроз два елемента: референтну каматну стопу која је променљива (EURIBOR и BELIBOR) и стопу марже која је фиксна.

Код кредита код којих је номинална каматна стопа изражена кроз два елемента (референтну стопу и фиксну маржу) Банка обрачуна камате врши према вредности референтне каматне стопе која важи на дан дефинисан интерним актом Банке, а што се регулише уговором о кредиту између Банке и Корисника.

Усклађивање каматне стопе са висином референтне каматне стопе Банка врши периодично према динамици дефинисаној интерним актом Банке (tromесечно, шестомесечно или неком другом рочношћу референтне каматне стопе), а што се регулише уговором о кредиту између Банке и Корисника.

Банка ће о измени номиналне каматне стопе Корисника обавести пре почетка њене примене (пре почетка периода отплате, односно коришћења преосталог износа кредита по тој новој стопи), односно најмање 15 дана пре доспећа рате кредита по измењеној каматној стопи у случају када је измена каматне стопе извршена ради усклађивања њене висине са ограничењима вредности каматне стопе која су прописана одредбама Закона.

У обавештењу о измени номиналне каматне стопе, Банка ће навести датум од када се измењена стопа примењује и приказати нову вредност променљивог елемента (референтне каматне стопе, индекс и сл.), уз податак о томе ког дана је та вредност објављена од стране администратора тог елемента, као и износ фиксног елемента и укупну висину нове каматне стопе.

Уз обавештење о измени номиналне каматне стопе Банка у писаној форми доставља Кориснику и измењени план отплате кредита, који ће важити до наредног усклађивања.

Уредном доставом обавештења о промени каматне стопе, након усклађивања са висином EURIBOR -а и BELIBOR -а, и измењеном плану отплате, сматра се слање истих писаним путем.

Банка је дужна да, на захтев Корисника, план отплате кредита учини доступним Кориснику за све време трајања уговорног односа, и то без накнаде.

Уколико се датум закључења уговора о кредиту разликује од датума пуштања кредита у течај Кориснику се уручују следећи документи који обухватају референтне вредности на дан реализације (пуштања кредита у течај):

- Један примерак плана отплате кредита на дан пуштања;
- Преглед обавезних елемената уговора о кредиту.

У случају да је ефективна каматна стопа мања од уговорене каматне стопе или не може да се израчуна, Банка ће о томе обавестити Корисника и пружиће му објашњење због чега је ефективна каматна стопа мања.

Bank and the Client.

The Bank adjusts the interest rate to the reference interest rate periodically according to the dynamics defined by the Bank's internal act (quarterly, six months or some other maturity of the reference interest rate), which is regulated by the loan agreement between the Bank and the Client.

The Bank will notify the Client of the change in the nominal interest rate before its implementation begins (before the start of the repayment period, i.e., the use of the remaining loan amount at that new rate), i.e., at least 15 days before the loan instalment due at the changed interest rate in the case when the change in the interest rate was made in order to align its level with the interest rate limits prescribed by the provisions of the Law.

In the notification of the change in the nominal interest rate, the Bank will state the date from which the changed rate is applied and display the new value of the variable element (reference interest rate, index, etc.), along with information on the date on which that value was published by the administrator of that element, as well as the amount of the fixed element and the total amount of the new interest rate.

Along with the notification of the change in the nominal interest rate, the Bank shall also deliver to the Client in writing the amended loan repayment plan, which will be valid until the next adjustment.

Proper delivery of the notice of interest rate change, after adjustment to the EURIBOR and BELIBOR levels, and the amended repayment plan, is considered to be sending it in writing.

The Bank is obliged, at the Client's request, to make the loan repayment plan available to the Client for the entire duration of the contractual relationship, free of charge.

In case the date of conclusion of the loan agreement differs from the date of loan disbursement, the Client will be provided with the following documents, which include reference values on the date of realization (loan disbursement):

- One copy of the loan repayment plan on the date of release;
- Overview of mandatory elements of a loan agreement.

In case the effective interest rate is lower than the contracted interest rate or cannot be calculated, the Bank will notify the Client and provide an explanation as to why the effective interest rate is lower.

In case the Client fails to settle his obligations by the due date, the Bank shall calculate default interest on all due and outstanding obligations in accordance with legal provisions. In case the agreed interest rate is higher than the default interest rate, the calculation of default interest at the agreed interest rate shall continue even after the Client becomes late. The calculation of default interest shall be carried out using the proportional method.

In case the Client, as collateral for the loan, is obliged to make a designated deposit and in case the deposit agreement stipulates interest on that deposit, the Client has the right to apply the same interest calculation method to that deposit that was applied to the calculation of interest on the amount of the approved loan.

8. Costs borne by the Client

The costs that may arise in connection with the use of loan, overdraft and credit cards, which are borne by the Client, depend on the type of loan:

- cost of access to the database of indebtedness of loan participants,
- the cost of purchasing a blank bill of exchange;
- costs related to loan security instruments: costs of insuring the subject of the lien, costs of assessing the value of the subject of the lien, cost of comprehensive insurance, cost of verifying the lien statement, costs of registering the lien, costs of deleting the lien

У случају да Корисник не измири своје обавезе о року њихове доспелости, на све доспеле, а неизмирене обавезе Банка обрачунава затезну камату у складу са законским одредбама. У случају да је уговорена каматна стопа виша од стопе затезне камате, обрачун затезне камате по уговореној каматној стопи тече и након што Корисник доспе у доцњу. Обрачун затезне камате врши се применом пропорционалне методе.

Ако Корисник, на име обезбеђења кредита, има обавезу полагања наменског депозита и уколико је уговором о депозиту уговорена камата на тај депозит, тада Корисник има право на примену истог метода обрачуна камате на тај депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита.

8. Трошкови који падају на терет Корисника

Трошкови који могу настати у вези са коришћењем кредита, дозвољеног прекорачења и кредитне картице, а који падају на терет Корисника зависе од врсте кредита:

- трошак увида у базу података о задужености учесника у кредиту
- трошак куповине меничног бланкета;
- трошкови поводом инструмената обезбеђења кредита: трошкови осигурања предмета заложног права, трошкови процене вредности предмета заложног права, трошак каско осигурања, трошак овере заложне изјаве, трошкови уписа заложног права, трошкови брисања заложног права (трошкови у вези са предметом заложног права, трошак овере грађевинске дозволе, трошкови прибављања извода из надлежног регистра заложног права, трошак овере изјаве-сагласности супружника на успостављање хипотеке, трошак овере изјаве којом залогодавац пристаје да Банка упише заложно право у регистар залога, трошак уверења о плаћању / ослобађању пореза на имовину и др.);
- трошкови поводом евентуалне замене инструмената обезбеђења. Трошкови замене инструмената обезбеђења, који падају на терет Корисника, зависе од тога који се инструмент обезбеђења мења и који је понуђен као ново обезбеђење и који је од стране Банке прихваћен као нови инструмент обезбеђења (трошкови анексирања, трошкови увида у базу података о задужености корисника, провизија на име накнаде за обраду захтева за осигурање код НКОСК-а у висини коју утврди НКОСК, трошкови прибављања уверења, потврда, дозвола и решења надлежних органа, трошкови брисања постојећег заложног права, трошкови овере нове заложне изјаве, трошкови уписа новог заложног права-хипотеке, трошкови процене вредности новог предмета заложног права (непокретности), трошкови осигурања новог предмета заложног права и др.);
- једнократна накнада за обраду кредитног захтева односно дозвољеног прекорачења,
- провизија за администрирање кредита (у апсолутном или процентуалном износу),
- накнада за издавање и чланарина код кредитне картице,
- накнаде за обраду захтева за осигурање кредита код Националне корпорације за осигурање стамбених кредита (у даљем тексту: НКОСК), накнада на име премије осигурања код НКОСК-а и др. у складу са уговором,
- трошак регистрације стамбеног кредита за нерезиденте код НБС,
- други трошкови, накнаде, провизије и сл.

Врсте и висина накнада дефинисане су Тарифом накнада, а утврђене су уговором. Висина накнаде за обраду кредитног захтева, као и висина

(costs related to the subject of the lien, cost of verifying the building permit, costs of obtaining an extract from the competent lien register, cost of verifying the spouse's statement of consent to establishing a mortgage, cost of verifying the statement by which the pledgor agrees to the Bank registering the lien in the lien register, cost of a certificate of payment/exemption from property tax, etc.);

- costs related to the possible replacement of security instruments. The costs of replacing security instruments, which are borne by the Client, depend on which security instrument is being changed and which is offered as new security and which is accepted by the Bank as a new security instrument (annexation costs, costs of accessing the Client's debt database, commission for processing the application for insurance with the NKOSK in the amount determined by the NKOSK, costs of obtaining certificates, confirmations, permits and decisions of the competent authorities, costs of deleting the existing lien, costs of verifying the new lien statement, costs of registering a new lien - mortgage, costs of assessing the value of the new subject of lien (real estate), costs of insuring the new subject of lien, etc.);
- one-time fee for processing a credit application or permitted overdraft,
- loan administration fee (in absolute or percentage amount) ,
- credit card issuance and membership fees,
- fees for processing requests for loan insurance with the National Housing Loan Insurance Corporation (hereinafter: NKOSK), fees for insurance premiums with NKOSK, etc., in accordance with the agreement,
- housing loan registration fee for non-residents with the NBS,
- other costs, fees, commissions, etc.

The types and amounts of fees are defined in the Fee Schedule and are determined by agreement. The amount of the fee for processing a loan application, as well as the amount of the commission for administering the loan, are determined according to the average amount of actual costs for a specific type of loan.

The Bank calculates and charges fees for services provided to Clients. Fees, costs and commissions may be fixed and variable.

The amount of fees, the method and deadlines for collecting fees are determined by the agreement with the Client in accordance with the Bank's Fee Schedule.

In case of changes and amendments to fees and other costs for credit cards, the Bank is obliged to submit a proposal for changes and amendments to the framework agreement to the Client two months before the proposed start of implementation. In case the Client does not agree with the proposed changes, he/she may terminate the framework agreement without additional costs. In case the Client fails to submit an assessment of the value of the real estate/collateral, or an insurance policy for the real estate/collateral or life, in accordance with the contractual provisions, the Bank will obtain the same independently, and collect the costs incurred based on all available funds that the Client or joint and several debtors have in the accounts with the Bank.

The costs of sending reminders that the Bank delivers to the Client and possibly to other persons who guarantee the proper repayment of the loan, as well as all other costs arising from the exercise of the Bank's rights under this agreement, in case of improper settlement of obligations, shall be borne by the Client.

провизије за администрирање кредита, утврђују се према просечном износу стварних трошкова за одређену врсту кредита.

Банка обрачунава и наплаћује накнаде за услуге извршене Корисницима. Накнаде, трошкови и провизије могу бити фиксне и променљиве.

Висина накнада, начин и рокови наплата накнада утврђују се уговором са Корисником у складу са Тарифом накнада услуга Банке.

У случају измене и допуне накнада и других трошкова код кредитних картица, Банка је у обавези да предлог измена и допуна оквирног уговора достави Кориснику два месеца пре предложеног почетка примене. Уколико Корисник није сагласан са предлогом измена, може раскинути оквирни уговор без додатних трошкова.

У случају да Корисник не достави процену вредности непокретности/предмета залоге, односно полису осигурања непокретности/ предмета залоге или живота, у складу са уговорним одредбама, Банка ће исте прибавити самостално, а трошкове настале по том основу наплатити из свих расположивих средстава које Корисник или солидарни дужник има на рачунима у Банци.

Трошкови слања опомена које Банка доставља Кориснику и евентуално другим лицима која гарантују уредну отплату кредита као и сви други трошкови проистекли из остваривања права Банке из овог уговора, у случају неуредног измирења обавеза, падају на терет Корисника.

9. Кредитна картица

9.1. Издавање и реиздавање кредитне картице

Кредитна картица важи до истека месеца и године који су на картици назначени. Кредитну картицу, чији је рок важења истекао треба пресећи по вертикали преко магнетне писте и чипа.

Тридесет (30) дана пре истека рока важења кредитне картице Банка ће, без посебног захтева Корисника, издати нову кредитну картицу на којој ће бити назначен нови рок важења.

Дискреционо право Банке је да не реизда кредитну картицу, а да дозволи Кориснику да врши отплату остатка дуга на начин предвиђен Уговором о кредитној картици.

О реиздатој или нереиздатој кредитној картици, Банка обавештава Корисника писаним путем на начин предвиђен у тачки 20. ових Општих услова.

Банка задржава право да пре реиздавања картице изврши увид у Базу података о задужености корисника, а који ће бити наплаћен у складу са Тарифом накнада.

На захтев Корисника, Банка може издати највише 2 (две) додатне картице истовремено.

Додатна картица се може издати пунолетном физичком лицу, домаћем држављанину које поседује идентификациони документ, а које овласти Корисник основне картице.

Све трошкове који настану у поступку добијања података из Базе података о задужености корисника подносилац захтева, без обзира да ли је захтев одобрен или одбијен. Банка обавештава Корисника о својој одлуци по захтеву било да је исти одобрен или одбијен.

Кредитна картица је власништво Банке и на њен захтев мора бити враћена. Кредитна картица гласи на Корисника и није преносива на друго лице.

9. Credit card

9.1. Issuance and reissuance of a credit card

The credit card is valid until the expiration of the month and year indicated on the card. An expired credit card should be cut vertically across the magnetic strip and chip.

Thirty (30) days before the expiration date of the credit card, the Bank will, without a special request from the Client, issue a new credit card with a new expiration date.

The Bank has the discretion not to reissue the credit card and to allow the Client to repay the remaining debt in the manner provided for in the Credit Card Agreement.

The Bank shall notify the Client in writing about a reissued or non-reissued credit card, in the manner provided for in point 20 of these General Terms and Conditions.

The Bank reserves the right to inspect the Client's debt database before reissuing the card, which will be charged in accordance with the Fee Schedule.

At the Client's request, the Bank may issue a maximum of 2 (two) additional cards simultaneously.

An additional card may be issued to an adult natural person, a domestic citizen who possesses an identification document, and who is authorized by the Client of the primary card.

All costs incurred in the process of obtaining data from the Client Indebtedness Database shall be borne by the applicant, regardless of whether the request is approved or rejected. The Bank shall notify the Client of its decision on the request, whether it is approved or rejected.

The credit card is the property of the Bank and must be returned upon its request. The credit card is issued to the Client and is not transferable to another person.

9.2. How to use a credit card

The Client disposes of funds from the credit card account by using a credit card, by initiating transactions at the point of sale (at a POS device, online or ATM) and verifying with a PIN, or by signing the confirmation of the transaction (slip) or by providing data on the card number, CVV2/ CVC2/KVK , one-time password as part of the Visa Secure/Mastercard Identity Check service.

Giving consent to carry out the above transactions when using a credit card may vary depending on the device or place where it is used:

- by inserting a credit card into an ATM and entering a PIN ,
- by reading the card in a POS terminal or other similar device at the point of sale/payment and, depending on the type of device , by entering the PIN or signing the slip,
- by entering and/or providing personalized card security elements (card type, card number, card expiration date, CVV2/CVC2/KVK, etc.) when paying at online points of sale, through catalogue or telephone sales; in the case of providing/delivering this data by the Client, any transaction initiated based on the provided data is considered approved by the Client.

9.3. Credit card security measures

In order to use the credit card safely, the Client undertakes to protect the card and the confidentiality of the PIN from unauthorized access, theft and improper use, and is particularly obliged to adhere to the following security measures:

9.2. Начин коришћења кредитне картице

Располагање средствима са кредитног рачуна картице Корисник врши коришћењем кредитне картице и то иницирањем трансакција на продајном месту (на ПОС уређају, интернету или банкомату) и верификацијом ПИН-ом, односно потписом потврде о извршеној трансакцији (слип) или давањем података о броју картице, CVV2/CVC2/KBK, једнократној лозинки у оквиру услуге Visa Secure/Mastercard Identity Check.

Давање сагласности за извршавање напред наведених трансакција коришћењем кредитне картице може бити различито у зависности од уређаја односно места где се иста користи:

- уносом кредитне картице у банкомат и уносом ПИН-а,
- читавањем картице у ПОС терминалу или другом сличном уређају на продајном/ исплатном месту и у зависности од врсте уређаја уносом ПИН-а или потписом слипа,
- уносом и/или давањем персонализованих сигурносних елемената картице (врста картице, број картице, рок важења картице, CVV2/CVC2/KBK и др.) приликом плаћања на интернет продајним местима, путем каталожке или телефонске продаје; у случају давања/доставе ових података од стране Корисника, свака трансакција иницирана на основу дајих података сматра се одобреном од стране Корисника.

9.3. Мере заштите кредитне картице

У циљу безбедног коришћења кредитне картице, Корисник се обавезује да чува картицу и тајност ПИН-а од неовлашћеног приступа, крађе и неправилне употребе, а посебно је дужан да се придржава следећих сигурносних мера:

- да приликом пријема картице провери њену исправност и тачност података на картици и потпише картицу;
- да чува картицу и у сваком тренутку зна где се она налази;
- ПИН број треба меморисати и држати одвојено од картице;
- ПИН број се мора чувати у тајности и не сме се откривати другом лицу;
- приликом уноса ПИН-а на банкомату или ПОС терминалу треба сачувати приватност;
- лични подаци и подаци о картици не смеју се одавати другим лицима посредством телефона, е-маила и сл.;
- да не оставља картицу на видљивом или незаштићеном месту, нити на месту на којем је доступна другим лицима (радно место, ауто и сл.);
- картица се не сме давати другом лицу на коришћење;
- увек проверити износ на рачуну (слипу) пре него што се исти потпише и/или унесе ПИН и одобри трансакција;
- приликом плаћања рачуна картицу не треба остављати без надзора и увек проверити да ли је након извршеног плаћања картица враћена назад Кориснику;
- не дозволити акцептанту-трговцу да носи картицу ван видног поља Корисника;
- да чува све рачуне (слипове) ради контроле коју ће извршити по добијању Извода од Банке.

Корисник је дужан да без одлагања пријави Контакт центру Банке (011 20 20 292) губитак или крађу картице, сваку евентуалну трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем картице, односно података са картице и да од Банке захтева блокаду даље употребе картице.

Корисник се упућује да крађу картице и неовлашћено коришћење картице пријави надлежном органу (тужилаштво, МУП).

- upon receiving the card, check its correctness and the accuracy of the data on the card and sign the card;
- to keep the card and know where it is at all times;
- PIN number should be memorized and kept separate from the card;
- PIN number must be kept secret and must not be revealed to another person;
- when entering a PIN at an ATM or POS terminal, privacy must be maintained;
- personal data and card information must not be disclosed to other persons by telephone, e-mail, etc.;
- not to leave the card in a visible or unprotected place, nor in a place where it is accessible to other persons (workplace, car, etc.);
- The card may not be given to another person for use;
- always check the amount on the account (slip) before signing it and/or entering the PIN and approving the transaction;
- when paying bills, the card should not be left unattended and always check whether the card has been returned to the Client after payment has been made;
- not allow the merchant to carry the card out of the Client's field of vision;
- to keep all receipts (slips) for the purpose of control which will be carried out upon receipt of the Statement from the Bank.

The Client is obliged to immediately report to the Bank's Contact Center (011 20 20 292) the loss or theft of the card, any possible transaction carried out through unauthorized use of the card, or card data, and to request the Bank to block further use of the card.

The Client is advised to report card theft and unauthorized use of the card to the competent authority (Prosecutor's Office, Ministry of Internal Affairs).

The Bank is obliged to enable the Client to make a report at any time, otherwise the Client shall not bear the consequences of unauthorized use, unless the Client himself committed the abuse.

9.4. Credit card digitization

9.4.1. Adding a card to a digital wallet

The Client independently decides and contracts the Digital Wallet service with the Digital Wallet Service Provider. By contracting the Digital Wallet service, the Client may, in the manner determined by the Digital Wallet Service Provider, add a valid Card to the Digital Wallet in the form of a Digitized Card, and it may be used as a payment instrument to initiate and execute payment transactions at an ATM, acceptance device or remotely where this form of payment is possible. The Bank is not a party to that contractual relationship nor does it assume or may assume rights or obligations under that agreement and is not responsible for the availability or functioning of that service.

9.4.2. Using a digitized card

The Client can use the Digitized Card as a payment instrument to initiate payment transactions at an acceptance device or remotely where it is possible to use this form of payment instrument. The terms and conditions of use of the Digital Wallet service are regulated between the Client and the Service Provider. The Client authorizes, i.e., gives consent to execute a payment transaction initiated using the Digitized Card via Personalized security elements stored in the Service Provider's Digital Wallet. For payment transactions executed with the Digitized Card, fees are charged in the same manner as if the transaction was initiated with the Card based on which the Digitized Card was generated.

In case the Client has multiple digitized cards in the same digital wallet, the Client determines the order of the Digitized Cards for initiating payment transactions according to the rules set by the Digital Wallet Service Provider in accordance with the contract concluded with the Client.

9.4.3 Card replacement and issuance of a new card

In case, for any reason, the Bank replaces the Card of the Client based on which the Client created the Digitized Card in the Digital Wallet (e.g., if the

Банка је дужна да омогући Кориснику да у сваком тренутку изврши пријаву, у противном Корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако је сам извршио злоупотребу.

9.4. Дигитализација кредитне картице

9.4.1. Додавање картице у дигитални новчаник

Корисник самостално одлучује и уговара услугу Дигиталног новчаника са Пружаоцем услуге дигиталног новчаника. Уговарањем услуге Дигитални новчаник, Корисник може, на начин који одреди Пружалац услуге дигиталног новчаника, додати важећу Картицу у Дигитални новчаник у облику Дигитализоване картице, те се као платни инструмент може користити за иницирање и извршење платних трансакција на банкомату, прихvatном уређају или на даљину где је могуће користити овај облик плаћања. Банка није страна у том уговорном односу нити преузима или може преузети права или обавезе по том уговору и није одговорна за доступност или начин функционисање те услуге.

9.4.2. Коришћење дигитализоване картице

Дигитализовану картицу Корисник може користити као платни инструмент за иницирање платних трансакција на прихvatном уређају или на даљину где је могуће користити овај облик платног инструмента. Услови и начин коришћења услуге Дигиталног новчаника регулишу се између Корисника и Пружаоца услуге. Корисник ауторизује, односно даје сагласност за извршење платне трансакције инициране коришћењем Дигитализоване картице путем Персонализованих сигурносних елемената сачуваних у Дигиталном новчанику Пружаоца услуге. За платне трансакције извршене Дигитализованом картицом, наплата накнада се врши на исти начин као да је трансакција иницирана Картицом на основу које је генерисана Дигитализована картица. Ако Корисник има више дигитализованих картица у истом дигиталном новчанику, корисник одређује редослед Дигитализованих картица за иницирање платних трансакција према правилима која поставља Пружалац услуге дигиталног новчаника у складу са уговором закљученим са Корисником.

9.4.3 Замена картице и издавање нове картице

Уколико Банка из било ког разлога замени Картицу Кориснику на основу које је Корисник креирао Дигитализовану картицу у Дигиталном новчанику (нпр. ако је претходној Картици истекао рок важења, или је Картица замењена из других разлога), Корисник је дужан да региструје нову картицу у Дигиталном новчанику, уколико жели да настави да користи ову услугу. Ако из било ког разлога дође до раскида уговора на основу којег је Банка Кориснику издала Картицу на основу које је генерисана Дигитализована картица или Банка из било ког разлога ускрати право коришћења Картице (блокира картицу), истовремено престаје право коришћења Дигитализоване картице.

Брисање Дигитализоване картице из Дигиталног новчаника не утиче на могућност коришћења Картице на основу које је генерисана избрисана Дигитализована картица и ако након тога Корисник поново жели да користи своју картицу као Дигитализовану картицу, може је поново регистровати у Дигиталном новчанику.

Брисање Дигитализоване картице из Дигиталног новчаника не ослобађа Корисника обавезе да измири све обавезе настале коришћењем те Дигитализоване картице пре брисања.

9.4.4. Престанак или ограничење права на коришћење Дигитализоване картице

Банка има право да у било ком тренутку онемогући додавање Картице у Дигитални новчаник и/или трајно или привремено коришћење Дигитализоване картице ако је испуњен неки од следећих услова:

- ако постоји сумња да неовлашћено лице покушава да дода картицу у Дигитални новчаник;
- уколико у процесу додавања Картице у Дигитални новчаник, Банка дође до информације да је Мобилни уређај на који се Картица додаје, изгубљен или украден;
- уколико Банка онемогући додавање те врсте Картице у Дигитални новчаник или Банка више не дозвољава додавање картице у Дигитални новчаник пружаоца услуга;

previous Card has expired, or the Card has been replaced for other reasons), the Client is obliged to register a new card in the Digital Wallet, if he/she wishes to continue using this service. In case, for any reason, the agreement based on which the Bank issued the Card to the Client based on which the Digitized Card was generated is terminated or the Bank for any reason denies the right to use the Card (blocks the card), the right to use the Digitized Card shall cease at the same time.

Deleting a Digitized Card from the Digital Wallet does not affect the ability to use the Card on the basis of which the deleted Digitized Card was generated, and in case the Client subsequently wishes to use their card as a Digitized Card again, they can re-register it in the Digital Wallet.

Deleting a Digitized Card from the Digital Wallet does not release the Client from the obligation to settle all obligations arising from the use of that Digitized Card prior to deletion.

9.4.4. Termination or restriction of the right to use the Digitized Card

The Bank has the right to disable the addition of the Card to the Digital Wallet and/or the permanent or temporary use of the Digitized Card at any time if any of the following conditions are met:

- there is a suspicion that an unauthorized person is trying to add a card to the Digital Wallet;
- during the process of adding the Card to the Digital Wallet, the Bank receives information that the Mobile Device to which the Card is being added is lost or stolen;
- the Bank disables the addition of that type of Card to the Digital Wallet or the Bank no longer allows the addition of a card to the service provider's Digital Wallet;
- there is suspicion of unauthorized use of the Card and/or Digitized Card, or use of the Cards with fraudulent intent;
- in case of blocking or expiration of the Card on the basis of which the Digitized Card was created;
- at the request of the Client.

Blocking the Card, i.e., disabling its use by the Bank, also applies to the Digitized Card, which was created based on the Card. Blocking the Digitized Card does not necessarily result in blocking the Card on the basis of which the Digitized Card was created.

In case the Digital Wallet Service Provider prevents the Client from adding and using the Bank's Digitized Card for any reason, the Client may contact the Service Provider. The Bank has no ability or obligation to influence the Service Provider regarding the availability of the Digital Wallet service for the Client.

9.4.5. Security

For security reasons, in case of adding a Card to the Digital Wallet on the Mobile Device, the Client is obliged to handle the Mobile Device with due care and to take reasonable measures to protect and preserve the confidentiality of the personalized security elements stored in the Digital Wallet.

The obligations regarding the handling of the Card assumed by the Client under the Framework Agreement with the Bank relate to the personalized security elements stored in the form of the Digitized Card in the Digital Wallet.

For security reasons, the Client undertakes:

- not to add their cards to the Digital Wallet located on another Client's Mobile Device;
- not to use security settings (password, secret number, default pattern, etc.) on the Mobile Device to which he/she has added or plans to add the Bank's Digitized Card, to access (unlock) the mobile device in a way that other persons can guess or connect them to the Client;
- not to make available to other persons the selected security settings (password, secret number, default pattern) for accessing (unlocking) the Mobile Device on which the Digitized Bank Card has been added or is planned to be added;
- not to allow other persons to access the Mobile Device by storing their biometric data (fingerprint, facial scan, etc.),

- уколико постоји сумња на неовлашћено коришћење Картице и/или Дигитализоване картице, односно коришћење Картица са намером преваре;
- у случају блокирања или истека Картице на основу које је креирана Дигитализована картица;
- на захтев Корисника.

Блокирање Картице, односно онемогућавање коришћења од стране Банке, важи и за Дигитализовану картицу, која је креирана на основу Картице. Блокирање Дигитализоване картице не мора да резултира блокирањем Картице на основу које је креирана Дигитализована картица.

Ако Пружалац услуге дигиталног новчаника из било ког разлога спречи Корисника да додаје и користи Дигитализовану картицу Банке, Корисник може контактирати Пружаоца услуге. Банка нема могућност нити обавезу да утиче на Пружаоца услуге у погледу доступности услуге Дигиталног новчаника за Корисника.

9.4.5. Сигурност

Из безбедносних разлога, у случају додавања Картице у Дигитални новчаник на Мобилном уређају, Корисник је у обавези да са дужном пажњом поступа са Мобилним уређајем и да предузме разумне мере заштите и очувања поверљивости персонализованих сигурносних елемената ускладиштених у Дигиталном новчанику.

Обавезе у погледу начина руковања Картицом које је Корисник преузео Оквирним уговором са Банком односе се на и на персонализоване сигурносне елементе ускладиштене у облику Дигитализоване картице у Дигиталном новчанику.

Из безбедносних разлога, Корисник се обавезује да:

- неће додавати своје картице у Дигитални новчаник који се налази на Мобилном уређају другог корисника;
- на Мобилном уређају на који је додао или планира да дода Дигитализовану картицу Банке, неће користити безбедносна подешавања (лозинка, тајни број, подразумевани образац, итд.) за приступ (откључавање) мобилног уређаја на начин да их друга лица могу погодити или повезати са Корисником;
- неће другим лицима учинити доступним изабрана безбедносна подешавања (лозинка, тајни број, подразумевани образац) за приступ (откључавање) Мобилног уређаја на којем је додата или планира да се дода Дигитализована Банкарска картица;
- неће дозволити другим лицима да приступе Мобилном уређају тако што ће чувати своје биометријске податке (отисак прста, скенирање лица, итд.);
- у случају сумње да су безбедносна подешавања (лозинка, тајни број, подразумевани образац, итд.) за приступ Мобилном уређају који има додату Дигитализовану картицу или се планира додавање, позната другима, Банка ће их заменити без одлагања.

Платне трансакције покренуте Дигитализованом картицом сматраће се да је извршио Корисник, осим ако је Корисник претходно пријавио Банци крађу, губитак или злоупотребу Мобилног уређаја или његових Персонализованих безбедносних елемената. Под одговорношћу Банке и Корисника за платне трансакције покренуте Дигитализованом картицом сходно се примењују одредбе ових Општих услова који важе и за остале платне инструменте које издаје Банка.

9.4.6. Накнаде

Банка не наплаћује кориснику накнаду за регистрацију картице у Дигиталном новчанику нити за коришћење Дигитализоване картице. Банка нема утицај на наплату накнада од стране Пружаоца услуге дигиталног новчаника за његову услугу или трећа лица која пружају услугу директно или индиректно повезане са том услугом.

- In case of suspicion that the security settings (password, secret number, default pattern, etc.) for accessing a Mobile Device that has a Digitized Card added or is planned to be added, are known to others, the Bank will replace them without delay.

Payment transactions initiated with the Digitized Card shall be deemed to have been made by the Client, unless the Client has previously reported to the Bank the theft, loss or misuse of the Mobile Device or its Personalized Security Elements. Under the responsibility of the Bank and the Client, the provisions of these General Terms and Conditions, which also apply to other payment instruments issued by the Bank, shall apply accordingly to payment transactions initiated with the Digitized Card.

9.4.6. Fees

The Bank does not charge the Client a fee for registering a card in the Digital Wallet or for using the Digitized Card. The Bank has no influence on the charging of fees by the Digital Wallet Service Provider for its service or third parties that provide services directly or indirectly related to that service.

Personal data processing by the Service Provider

The Service Provider is the controller of the processing of the Client's personal data necessary for the conclusion and execution of the contract for the Digital Wallet service, and as such is responsible to the Client for the lawfulness of the processing of his personal data. The Bank has no influence or responsibility for the manner in which the Service Provider collects and processes data.

During the validity and use of the Digitized Card, the Bank provides the Service Provider with non-personalized information about payment transactions initiated by the Digitized Card for the purpose of executing the contract between the Client and the Service Provider.

Contracting and using the Digital Wallet service involves secure transmission of information via electronic communication networks, the availability of which is ensured by providers of electronic communication services over which the Bank cannot influence, including the Client's provider of electronic communication services. The Bank is not responsible for the availability and operation of these services, nor for the transfer of data via these services from the Service Provider to the Client's Mobile Device and vice versa, nor for the storage of data on the Mobile Device.

10. Credit security instruments

The Client is obliged to provide the Bank with adequate instruments securing the Bank's claims.

In order to secure the Bank's claims against the Beneficiary, the following means of security may be agreed upon: a blank promissory note with a "no protest" clause signed by the debtor, an administrative injunction, a blank promissory note with a "no protest" clause signed by a creditworthy guarantor, a guarantee, a lien (mortgage, pledge on hand, pledge on a vehicle, pledge on securities, pledge on receivables, etc.), insurance policies (subject of the Beneficiary's lien) with proof that it is secured in favour of the Bank, a risk insurance policy or business loss insurance with proof that it is secured in favour of the Bank, a specially placed deposit and other means of security accepted by the Bank in accordance with its internal acts.

The beneficiary is obliged, during the term of the loan agreement, i.e., until the final settlement of all contractual obligations, to submit other security instruments at the Bank's request, i.e., replace the collateral, in case the contracted collateral becomes inadequate, insufficient, cannot be performed or its value decreases for any reason.

The Beneficiary of a loan secured by a mortgage is obliged, during the term of the loan agreement, upon the expiration of a period of 3 (three) years from the date on which the previous appraisal of the mortgaged property was carried out, to submit to the Bank a new appraisal of the mortgaged property

Обрада података о личности од стране Пружаоца услуга

Пружалац услуге је руковалац обраде личних података Корисника неопходних за закључивање и извршење уговора за услугу Дигитални новчаник, и као такав одговоран је Кориснику за законитост обраде његових личних података. Банка нема утицај нити одговорност за начин на који Пружалац услуге прикупља и обрађује податке.

Током важења и коришћења Дигитализоване картице, Банка пружа Пружаоцу услуге неперсонализоване информације о платним трансакцијама које је покренула Дигитализована картица у циљу извршења уговора између Корисника и Пружаоца услуге.

Уговарање и коришћење услуге Дигитални новчаник подразумева сигуран пренос информација путем електронских комуникационих мрежа, чију доступност обезбеђују пружаоци електронских комуникационих услуга на које Банка не може утицати, укључујући и пружаоца електронских комуникационих услуга Корисника. Банка није одговорна за доступност и рад ових сервиса, нити за пренос података преко ових сервиса од Пружаоца услуге до Мобилног уређаја Корисника и обрнуто, нити за складиштење података на Мобилном уређају.

10. Инструменти обезбеђења кредита

Корисник је дужан да Банци обезбеди адекватне инструменте обезбеђења потраживања Банке.

Ради обезбеђења потраживања Банке према Кориснику могу се уговорити следећа средства обезбеђења: бланко меница са клаузулом „без протеста“ потписана од стране дужника, административна забрана, бланко меница са клаузулом „без протеста“ потписана од стране кредитно способног жиран(а)та, јемство, заложно право (хипотека, ручна залога, залога на возилу, залога на хартијама од вредности, залога на потраживању и др.), полисе осигурања (предмета заложног права Корисника кредита) уз доказ да је иста винкулирана у корист Банке, полиса ризико осигурања или осигурања од губитка посла уз доказ да је иста винкулирана у корист Банке наменски положен депозит и друга средства обезбеђења које прихвати Банка у складу са својим интерним актима.

Корисник је дужан да, у периоду трајања уговора о кредиту, односно до коначног измирења свих уговорних обавеза, на захтев Банке, достави и друге инструменте обезбеђења, односно замени средство обезбеђења, у случају да уговорени постану неадекватни, недовољни, не могу бити извршени или се из било ког разлога умањи њихова вредност.

Корисник код кредита обезбеђени хипотеком, дужни су да за време важења уговора о кредиту, по истеку рока од 3 (три) године од дана када је извршена претходна процена хипотековане непокретности, достави Банци нову процену хипотековане непокретности сачињене од стране лиценцираног проценитеља. Трошкове процене сноси Корисник.

На захтев Корисника, Банка може омогућити замену инструмената обезбеђења наплате кредита, током периода отплате, под условом да је новопонуђени инструмент обезбеђења прихватљив са аспекта ризика, односно пружа довољно обезбеђење за обавезе Корисник према Банци и да је одговарајуће вредности у односу на стање дуга по кредиту.

Банка је дужна да Корисника, односно даваоца средства обезбеђења, писмено обавести о томе да је Корисник измирио све своје обавезе према њој по уговору о кредиту року од 15 (петнаест) дана од дана измирења тих обавеза.

Обавештење које Банка доставља Кориснику ће садржати податке о уговору по коме су измирене обавезе према Банци, износ измирених обавеза и потпис одговорног лица.

prepared by a licensed appraiser. The costs of the appraisal are borne by the Beneficiary.

At the request of the Client, the Bank may enable the replacement of loan collection security instruments during the repayment period, provided that the newly offered security instrument is acceptable from a risk perspective, i.e., it provides sufficient security for the Client's obligations towards the Bank and is of appropriate value in relation to the loan debt balance.

The Bank is obliged to notify the Client, i.e., the provider of the collateral, in writing that the Client has settled all his obligations towards it under the loan agreement within 15 (fifteen) days from the date of settlement of those obligations.

The notification delivered by the Bank to the Client will contain information about the contract under which the obligations towards the Bank were settled, the amount of the settled obligations and the signature of the responsible person.

The beneficiary, i.e., the provider of collateral, has the right, after full settlement of obligations towards the Bank, to take over unused collateral provided under that agreement.

If the collateral is a bill of exchange - the right of the Beneficiary, i.e., the provider of that collateral (issuer of the bill of exchange) to take over the unused bill of exchange shall cease one year from the date of settlement of obligations under the contract in connection with which that bill of exchange was issued.

After the expiration of one year from the date of settlement of obligations under the contract in connection with which the bill of exchange was issued, the Bank will destroy the bill of exchange, making a record of this and delivering it to the Beneficiary and the issuer of the bill of exchange.

A beneficiary who has settled his obligations under a loan/overdraft/credit card agreement before 14 March 2025, and has not taken over a bill of exchange that has not been used as collateral under that agreement, or the issuer of the bill of exchange, may take over the unused bill of exchange until December 31, 2025, after which the bank is obliged to destroy the bill of exchange, making a record of this, which it is obliged to submit at the request of the Beneficiary or the issuer of the bill of exchange.

In case it cannot enable the issuer of the bill of exchange to take over the bill of exchange (if it was lost or destroyed at the time when the Client settled all his obligations), the Bank will provide the Client, i.e., the issuer of the bill of exchange, with a notification that he has settled all his obligations under that contract, with a confirmation that the bill of exchange has been lost or destroyed.

In case the bill of exchange is destroyed or lost, the Bank will pay the issuer of the bill of exchange an amount corresponding to the costs incurred by the Client in connection with the bill of exchange, with statutory default interest from the date of settlement of obligations under the loan/overdraft/credit card agreement until the date of payment of those costs to the issuer.

In case the bill of exchange is collected, i.e., misused, the Bank will compensate the issuer of the bill of exchange for the actual damage, with statutory default interest from the date of collection of the bill of exchange until the payment of that compensation.

If the collateral is a mortgage registered in favour of the Bank as the lender or a movable property over which a pledge has been established by registering the pledge right in the appropriate register, the Bank will immediately after repayment of the loan take appropriate actions to delete the mortgage or lien from that register and without delay notify the Beneficiary or the provider of that collateral, as well as their deletion, unless it is prescribed that they are notified of the deletion of the mortgage or lien by that register.

The bank does not charge any fee for taking actions to delete the mortgage and pledge.

Корисник, односно давалац средства обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза према Банци, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том уговору.

Ако је средство обезбеђења меница – право Корисника, односно даваоца тог средства обезбеђења (издаваоца менице) да преузме неискоришћену меницу престаје након годину дана од дана измирења обавеза по уговору у вези с којим је та меница издата.

Након истека рока од годину дана од дана измирења обавеза по уговору у вези с којим је та меница издата, Банка ће уништити меницу, о чему сачињава записник, који доставља Кориснику и издаваоцу менице.

Корисник који је измирио обавезе по уговору о кредиту/дозвољеном прекорачењу/кредитној картици пре 14. марта 2025. године, а до тада није преузео меницу која није искоришћена као средство обезбеђења по том уговору, односно издавалац менице – могу да преузму неискоришћену меницу до 31. децембра 2025. године, након чега је Банка је дужна да уништи меницу, о чему сачињава записник, који је дужна да достави на захтев Корисника или издаваоца менице.

Ако не може да омогући Издаваоцу менице да преузме меницу (ако је иста изгубљена или уништена у тренутку када је Корисник измирио све своје обавезе), Банка ће Кориснику, односно издаваоцу менице уз обавештење да је измирио све своје обавезе по том уговору доставити и потврду да је меница изгубљена, односно уништена.

У случају да је меница уништена или изгубљена Банка ће издаваоцу менице исплатити износ који одговара износу трошкова које је Корисник сносио у вези с меничним бланкетом, са законском затезном каматом од дана измирења обавеза по уговору о кредиту/дозвољеном прекорачењу/кредитној картици до дана исплате тих трошкова издаваоцу.

Ако меница буде наплаћена, односно злоупотребљена Банка ће издаваоцу те менице надокнадити стварну штету, са законском затезном каматом од дана наплате менице до исплате те накнаде.

Ако је средство обезбеђења хипотека уписана у корист Банке као даваоца кредита или покретна ствар над којом је успостављена залога уписом заложног права у одговарајући регистар, Банка ће одмах након отплате кредита предузети одговарајуће активности ради брисања хипотеке, односно заложног права из тог регистра и без одлагања обавестити о томе Корисника односно даваоца тог средства обезбеђења, као и о њиховом брисању, осим ако је прописано да их о брисању хипотеке, односно заложног права обавештава тај регистар.

Банка не наплаћује никакву накнаду за предузимање радњи брисања хипотеке и залог.

Обавезе Банке по питању брисања хипотеке не доводе у питање право Корисника, односно даваоца средства обезбеђења на располагање неисписаном хипотеком у смислу закона којим се уређује хипотека, ако је Банка пре отплате кредита обавештена о намери Корисника, односно даваоца средства обезбеђења да користи то своје право.

11. Рок отплате, отплата и превремена отплата кредита

Рок отплате кредита је у зависности од рочности одобреног кредита - за краткорочне до 12 месеци, а за дугорочне преко 12 месеци.

Банка одобрава дозвољено прекорачење са роком и износом дефинисаним појединачним уговором.

Банка дозвољава тзв. обнављајући (revolving) кредит код кредитних картица на период од три године уз аутоматско продужење кредита на идентичан период и издавања кредитне картице на нов период важења у случају да уговор о постојећој кредитној картици није раскинут/отказан из било којих разлога.

Ануитети по кредиту доспевају на наплату месечно, тромесечно,

The Bank's obligations regarding the cancellation of the mortgage do not call into question the right of the Beneficiary, i.e., the collateral provider, to dispose of the unregistered mortgage within the meaning of the law governing mortgages, if the Bank is notified of the Beneficiary's, i.e., the collateral provider's intention to exercise this right before the loan repayment.

11. Repayment period, repayment and early repayment of the loan

The loan repayment period depends on the maturity of the approved loan - for short-term loans up to 12 months, and for long-term loans over 12 months .

The bank approves the permitted overdraft with the term and amount defined in the individual agreement.

The Bank allows so-called revolving credit for credit cards for a period of three years with automatic extension of the credit for an identical period and issuance of a credit card for a new validity period in case the existing credit card agreement has not been terminated/cancelled for any reason.

Loan annuities are due monthly, quarterly, semi-annually or annually, depending on the type of loan and the maturity dynamics that the Client opted for when concluding the loan agreement or as specified in the agreement.

The Bank and the Client may agree on the repayment of the loan/credit card: via a standing order, via an administrative ban on earnings/pension, or via personal payment. For permitted overdrafts, repayment of due obligations is agreed upon by authorizing the Bank to debit the Client's payment account with the Bank on the due date. The Client may repay the loan debt in part or in full, and before the deadlines set by the agreement, with prior written request to the Bank or by payment to a credit card. The Client is obliged to notify the Bank in writing of the intention to make early repayment of the loan no later than 3 days before the repayment is made, except for payment to a credit card.

When the Client requests early repayment of the loan, the Bank will immediately upon receipt of such request provide him in writing with all the information necessary to understand the consequences of such decision, such as the amount of the reduction in the total loan price by the amount of interest and fees, including the amount of the reduction by the proportionate amount of the one-time fee charged, as well as the amount of the early repayment fee that the Client is obliged to pay to the Bank.

The Bank will, within three business days from the date of submitting the request for early repayment of the loan, enable the Client to make early repayment, provided that the day of early repayment is taken as the day on which the Client has provided funds in the account with the Bank for the execution of early repayment.

For loans for the purchase of real estate, in case a fixed or variable nominal interest rate is agreed upon, and for loans with a fixed nominal interest rate, the Bank has the right to stipulate a fee for early repayment in the contracts in full accordance with the Law.

In the case of a loan with a variable interest rate, the Client has the right to fulfil his/her obligations under the loan agreement, in whole or in part, at any time without any fee.

12. Relief in case of debt repayment problems

In case during the term of the contractual relationship circumstances arise that place the Client in a difficult financial situation, or other significant circumstances that the Client cannot influence, the Bank will implement reasonable measures to facilitate the repayment of the amount owed by the Client before initiating enforcement proceedings, taking into account the Client's personal circumstances.

The Bank is not obliged to apply reasonable measures from the previous paragraph to a Client to whom it has already applied those measures, after which that Client has fallen into arrears again, i.e., it is not obliged to apply those measures in case the Client does not respond to the Bank's offer within the period set by the Bank, which cannot be shorter than ten days.

In case the Bank, due to the Client's failure to fulfil his/her financial obligations

шестомесечно или годишње, у зависности од врсте кредита и динамике доспећа за коју се Корисник определио приликом закључења уговора о кредиту или како је одређено у уговору.

Банка и Корисник могу де уговоре отплату кредита/кредитне картице: путем трајног налога, путем административне забране на заради/пензији, или путем личне уплате. За дозвољено прекорачење отплата доспелих обавеза се уговара давањем овлашћења Банци да о року доспећа задужи платни рачун корисника код Банке. Корисник може отплатити дуг по кредиту делимично или у целини, и пре рокова утврђених уговором, уз претходно достављање писаног захтева Банци или уплатом на кредитну картицу. Корисник је дужан да обавести Банку у писаној форми о намери да изврши превремену отплату кредита најкасније 3 дана пре извршене отплате, осим код уплате на кредитну картицу.

Када Корисник захтева превремену отплату кредита, Банка ће му одмах по пријему тог захтева у писаној форми доставити све податке потребне за разумевање последица те одлуке, као што су износ умањења укупне цене кредита за износ камате и накнада, укључујући износ умањења за сразмеран износ једнократно наплаћене накнаде, као и износ накнаде за превремену отплату коју је Корисник дужан да плати Банци.

Банка ће у року од три радна дана од дана подношења захтева за превремену отплату кредита омогућити Кориснику да изврши превремену отплату, с тим да се као дан превремене отплате узима дан када је Корисник обезбедио средства на рачуну код Банке за извршење превремене отплате.

Код кредита чији је предмет куповина непокретности ако је уговорена фиксна или променљива номинална каматна стопа и код кредита код којих је уговорена фиксна номинална каматна стопа, Банка има право да у уговорима уговори накнаду за превремену отплату у свему у складу са Законом.

Код кредита са уговореном променљивом каматном стопом Корисник има право да без накнаде у било ком моменту, у потпуности или делимично, изврши своје обавезе из уговора о кредиту.

12. Олакшице у случају проблема у отплати дуга

Ако у току трајања уговорног односа наступе околности које Корисника доводе у тешко имовинско стање, односно друге битне околности на које Корисник не може да утиче, Банка ће применити разумне мере којима ће Кориснику олакшати отплату дугованог износа пре покретања извршног поступка, при чему ће се посебно узети у обзир личне околности Корисника.

Банка није дужна да примењује разумне мере из претходног става према Кориснику према коме је те мере већ применила, након чега је тај Корисник поново запао у доцњу, односно није дужна да примени те мере ако Корисник не одговори на понуду Банке у року који му Банка остави, а који не може бити краћи од десет дана.

Ако Банка, због неиспуњења новчаних обавеза Корисника по уговору о кредиту, раскине тај уговор, односно прогласи целокупан износ преосталог дуга по том уговору доспелим – Банка не може вршити наплату дуга с рачуна Корисника Банке применом одредаба закона којим се уређују платне услуге а које се односе на задужење платног рачуна корисника без платног налога тог корисника.

13. Измирење обавеза по стамбеном кредиту у случају проблема у отплати

Код уговора о стамбеном кредиту код којих је као средство обезбеђења уговорена хипотека на непокретности, пре покретања вансудског поступка намирања у складу са законом којим се уређује хипотека, односно пре покретања извршног поступка, Банка ће Кориснику понудити:

- да у року који Банка одреди, а који не може бити краћи од два месеца, изврши продају непокретности и да Банци пренесе

under the loan agreement, terminates that agreement, i.e., declares the entire amount of the remaining debt under that agreement due - the Bank may not collect the debt from the Client's account by applying the provisions of the law governing payment services that relate to debiting the Client's payment account without that Client's payment order.

13. Settlement of housing loan obligations in case of repayment problems

In the case of housing loan agreements where a mortgage on real estate is agreed as collateral, before initiating an out-of-court settlement procedure in accordance with the law governing the mortgage, i.e., before initiating an enforcement procedure, the Bank will offer the Beneficiary:

- to sell the real estate within the period determined by the Bank, which cannot be shorter than two months, and to transfer the proceeds from the sale of that real estate to the Bank, in order to pay the total amount of the debt under the housing loan, including the due interest and any costs, or
- transfer the ownership of that property to the Bank within one month if, according to the latest assessment, the market value of the property is at least 5% higher than the Client's debt, which includes interest and possible costs, in which case the transfer of ownership rights will constitute a substitute for performance within the meaning of the law governing contractual relations and will not be considered a transfer for consideration within the meaning of the law governing property tax.

The bank has the right to charge interest on the Client's debt during the period designated for the sale of real estate, i.e., the transfer of ownership of real estate, at a rate whose amount represents half of the default interest rate, i.e., half of the agreed regular interest rate if the regular interest rate is higher than the default interest rate.

After collecting its claim by transferring the purchase price, the Bank will transfer any remaining purchase price amount to the Client's account on the same day.

The Bank is not obliged to offer the Client to, in accordance with paragraph 1, subparagraph 2 of this chapter, transfer the ownership right to that real estate to the Bank, in the following cases:

- when the loan beneficiary is not the owner of the real estate that is the subject of the mortgage, with a 1/1 share;
- when the subject of the mortgage was acquired during the duration of the marital union, and the spouse who is a joint debtor on the housing loan or guarantor, did not give explicit consent to the transfer of ownership of that real estate to the Bank;
- when there are multiple beneficiaries of a housing loan secured by a mortgage on real estate, and not all beneficiaries have agreed to the transfer of ownership of that real estate to the Bank;
- when a second-tier mortgage, a record of dispute and/or execution is registered on the real estate, or, after the establishment of the mortgage in favour of the Bank a usufruct right, lease right, easement or any other encumbrance is registered that would in any way limit the Bank's ownership right to that real estate after the transfer, i.e., prevent the Bank from immediately being registered as the owner of the real estate;
- when the housing loan is insured with the National Housing Loan Insurance Corporation and there is no consent from the latter to the option of settling the Beneficiary's obligations under the housing loan by transferring the ownership rights to the real estate to the Bank;
- when the loan is declared due in full before 14 March 2025.

In case the Beneficiary rejects the offer referred to in paragraph 1 of this item, i.e., within the deadline set by the Bank, does not transfer the proceeds from the sale of the real estate or does not transfer the ownership right to the real estate to the Bank - the Bank may initiate an out-of-court settlement procedure in accordance with the law governing mortgages, i.e., enforcement proceedings, in order to settle its claim.

приход од продаје те непокретности, ради плаћања укупног износа дуга по стамбеном кредиту, укључујући доспелу камату и евентуалне трошкове или

- да у року од месец дана Банци пренесе право својине на тој непокретности ако је према последњој процени тржишна вредност некретности најмање за 5% већа од дуга Корисника који укључује камате и евентуалне трошкове, при чему ће пренос права својине представљати замену испуњења у смислу закона којим се уређују облигациони односи и неће се сматрати преносом уз накнаду у смислу закона којим се уређује порез на имовину.

Банка има право да обрачунава камату на дуг корисника у периоду који је одређен за продају непокретности, односно пренос права својине на непокретности, по стопи чија висина представља половину вредности стопе затезне камате, односно половину вредности уговорене редовне камате ако је редовна камата већа од затезне камате.

Након наплате свог потраживања преносом купопродајне цене Банка ће истога дана пренети на рачун Корисника евентуални преостали износ купопродајне цене.

Банка није дужна да Кориснику понуди да, у складу са ставом 1. алинеја друга овог поглавља, Банци пренесе право својине на тој непокретности, у следећим случајевима:

- када корисник кредита није и власник непокретности која је предмет хипотеке, са уделом 1/1;
- када је предмет хипотеке стечен у току трајања брачне заједнице, а брачни партнер који је солидарни дужник по стамбеном кредиту или јемац, није дао изричиту сагласност за пренос права својине на тој непокретности на Банку;
- када постоји више корисника стамбеног кредита који је обезбеђен хипотеком на непокретности, а нису се сви корисници сагласили с преносом права својине на тој непокретности на Банку;
- када је на непокретности уписана хипотека другог реда, забележба спора и/или извршења, или је, након успостављања хипотеке у корист Банке, уписано право плодуживања, право закупа, службености или било који други терет који би на било који начин ограничавао право својине Банке на тој непокретности након преноса, односно спречаво Банку да се одмах укњижи као власник на непокретности;
- када је стамбени кредит осигуран код Националне корпорације за осигурање стамбених кредита а не постоји њена сагласност на опцију измирења обавеза Корисника по стамбеном кредиту преносом права својине на непокретности на Банку;
- када је кредит проглашен доспелим у целисти пре 14.03.2025.године.

Ако Корисник одбије понуду из става 1. ове тачке, односно у року који је Банка одредила, не пренесе приход од продаје непокретности или не пренесе право својине на непокретности на Банку – Банка може покренути вансудски поступак намирења у складу са законом којим се уређује хипотека, односно извршни поступак, а ради намирења свог потраживања.

14. Одустапак од уговора

Код уговора о кредиту Корисник може да одустане од уговора у року од 14 дана од дана закључења, без навођења разлога за одустапак.

Код уговора о кредиту који је обезбеђен хипотеком, као и код уговора чији је предмет куповина, односно финансирање куповине непокретности, Корисник може одустати од уговора под условом да није почео да користи кредит, односно финансирање.

Код повезаних уговора о кредиту који се закључују ради куповине одређене робе где је предвиђена могућност поврата робе и целокупног

14. Withdrawal from the agreement

In the case of a loan agreement, the Client may withdraw from the agreement within 14 days from the date of conclusion, without stating the reason for withdrawal.

In the case of a loan agreement secured by a mortgage, as well as in the case of an agreement whose subject is the purchase, or financing of the purchase of real estate, the Client may withdraw from the agreement provided that he has not started using the loan, or financing.

In the case of related credit agreements concluded for the purchase of certain goods where the possibility of returning the goods and the entire amount paid is provided for within a period longer than 14 days - the Client has the right to withdraw from the credit agreement within that period.

When withdrawing from the agreement referred to in paragraph 1 of this item, and before the expiration of the period referred to in that paragraph, the Client is obliged to notify the Bank of his intention to withdraw in writing in a manner that confirms receipt of the notice of withdrawal, whereby the date of receipt of that notice by the Bank shall be considered the date of withdrawal from the agreement.

The Client may send a notice of withdrawal to the Bank in one of the following ways:

- by registered mail with return receipt to the Bank's address: Postal Savings Bank, joint-stock company, Belgrade, 3. Kraljice Marije Street, Belgrade or
- at the Bank counter.

The Client who withdraws from the agreement is obliged to immediately, and no later than within 30 days from the date of sending the notice of withdrawal, return to the Bank the principal and interest for the period of use of the loan, as well as the costs incurred with the competent authorities, in case the Bank has paid them. The Bank is obliged to return to the Client the funds charged for the annual membership fee for the credit card, in proportion to the time of use.

In the event of withdrawal from the loan agreement, the Client is no longer bound by the additional services agreement. In the case of linked loan agreements (e.g., loans based on a business cooperation agreement), in case the Client exercises his right to withdraw from the purchase agreement in accordance with the law governing consumer protection, he/she is not bound by the linked loan agreement. In this case, the Bank is obliged, after the payment of funds for the repayment of the approved loan by the seller, to return the repaid loan amount, with the interest paid by the Client up to the moment of withdrawal from the purchase agreement, to the Client without delay, and no later than within 30 days from the date on which it received the notification of withdrawal from the seller of the goods.

15. Termination and cancellation of the loan agreement

15.1. Termination of the loan agreement

The Bank and the Client **may mutually, in writing, terminate the** loan agreement by concluding a new agreement that will fully regulate the relations related to the agreement being terminated in such a way that there are no disputable relations between the contracting parties.

The Client has the right to unilaterally terminate the loan agreement at any time without compensation in accordance with the law, in cases determined by the agreement concluded between the Bank and the Client and these General Terms and Conditions. In the case of a revolving credit agreement, a period for unilateral termination of the agreement by the Client may be agreed, which cannot be longer than one month.

The bank has the right **to unilaterally terminate the loan agreement** in case:

- the Client fails to fulfil contractual financial obligations irregularly

плаћеног износа у року који је дужи од 14 дана – Корисник има право да у том року одустане од уговора о кредиту.

При одустанку од уговора из става 1. ове тачке, а пре истека рока из тог става, Корисник је дужан да о својој намери да одустане обавести Банку у писаној форми на начин којим се потврђује пријем обавештења о одустанку, при чему се датум пријема тог обавештења у Банци сматра датумом одустанка од уговора.

Корисник обавештење о одустанку може упутити Банци на један од следећих начина:

- препорученом пошиљком са повратницом на адресу Банке: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, ул. Краљице Марије бр. 3, Београд или
- на шалтеру Банке.

Корисник који одустане од уговора дужан је да одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавештења о одустанку врати Банци главницу и камату за време коришћења кредита, као и трошкове настале код надлежних органа уколико их је Банка платила. Банка је у обавези да Кориснику врати средства наплаћена на име годишње чланарине код кредитне картице и то сразмерно времену коришћења.

У случају одустанка од уговора о кредиту Корисника више не обавезује уговор о споредним услугама. Код повезаних уговора о кредиту (нпр. кредити на бази уговора о пословној сарадњи), ако Корисник своје право на одустанак од уговора о куповини робе остварује у складу са законом којим се уређује заштита потрошача, не обавезује га повезани уговор о кредиту. У овом случају Банка је дужна да након уплате средстава на име повраћаја одобреног кредита од стране продавца, отплаћени износ кредита, са каматом коју је Корисник отплатио до момента одустанка од уговора о куповини робе врати Кориснику без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана када је од стране продавца робе примила обавештење о одустанку.

15. Раскид и отказ уговора о кредиту

15. 1. Раскид уговора о кредиту

Банка и Корисник **могу споразумно, у писменој форми, раскинути уговор** о кредиту закључењем новог споразума којим ће у потпуности регулисати односе у вези са уговором који се раскида на начин да између уговорних страна не постоје спорни односи.

Корисник има право да без накнаде у сваком моменту једнострано раскине уговор кредиту у складу са законом, у случајевима утврђеним уговором закљученим између Банке и Корисника и овим Општим условима. Код уговора о револвинг кредиту, може се уговорити рок за једнострано раскид уговора од стране Корисника, који не може бити дужи од месец дана.

Банка има право да једнострано раскине уговор о кредиту уколико:

- Корисник неуредно и неблаговремено испуњава уговорне новчане обавезе,
- се установи да је било који документ, чињеница или околност на основу којих је Банка донела одлуку да одобри кредит лажан, фалсификован или је Банка у погледу њихове истинитости била доведена у заблуду,
- код кредита обезбеђених хипотеком, ако на хипотекованој непокретности Корисника односно хипотекарног дужника буде покренут поступак принудног извршења у складу са законом који регулише поступак извршења или у складу са Законом о хипотеци,
- из било ког разлога било који од инструмената обезбеђења предвиђених уговором о кредиту изгуби правну ваљаност

and untimely,

- it is established that any document, fact or circumstance on the basis of which the Bank made a decision to approve the loan is false, falsified or the Bank was misled as to their truthfulness,
- in the case of loans secured by a mortgage, if a compulsory execution procedure is initiated on the mortgaged property of the Client or the mortgage debtor in accordance with the law regulating the execution procedure or in accordance with the Mortgage Law,
- for any reason, any of the security instruments provided for in the loan agreement loses legal validity or changes value so that it no longer provides sufficient security for the Client's obligations, and the Client, upon the Bank's request, does not replace that security instrument with another one that sufficiently secures the Bank's claims within a reasonable period of time set by the Bank,
- the Beneficiary misuses the loan funds approved by the Bank for a specific purpose,
- the financial situation of the Client during the duration of the contractual relationship significantly deteriorates or is seriously endangered to the extent that it is obvious that he/she can no longer properly settle his obligations to the Bank (e.g., compulsory execution proceedings have been initiated on the Client's regular income, deterioration of creditworthiness, loss of employee status, loss of regular monthly income, etc.).
- as determined by regulations and procedures governing the prevention of money laundering and terrorist financing and compliance with international sanctions against certain countries,
- the Client or his/her beneficial owner is on the list of international restrictive measures and/or international sanctions lists that the Bank monitors and applies in its operations,
- it is determined that continuing business cooperation would pose a reputational risk to the Bank,
- other reasons stipulated in the agreement are met.

In case the Client fails to settle his/her financial obligations on a timely and regular basis, the Bank will within the deadlines and in the manner stipulated by the agreement, deliver a warning/reminder before the termination/cancellation of the agreement and invite him/her to act in accordance with it, at which time he will be given an appropriate deadline to fulfil his/her obligations.

In case the Bank unilaterally terminates the agreement on the permitted overdraft, it will notify the Client thereof in the agreed manner one month before the date of termination of the agreement.

15.2. Rights related to the revolving credit agreement

If so agreed, the Bank may cancel the revolving credit agreement by notifying the Client of the cancellation no later than two months in advance.

The Bank has the right, during the validity of the revolving loan agreement (unauthorized use of the loan, significant deterioration of the Client's creditworthiness, etc.), to deny the Client the right to withdraw funds from the approved overdraft/credit limit.

In case the Client of the permitted overdraft and credit card is denied the right to further withdraw funds, the Bank is obliged to notify the Client immediately, and no later than within three days, inform in writing or on another durable data carrier about the reasons for denying the right to withdraw unused funds.

15.3. Notice of termination/cancellation of the loan agreement

The Bank is obliged to notify the Client of the termination/cancellation of the loan agreement in writing, by registered mail sent to the Client's address

или промени вредност тако да више не пружа довољно обезбеђење за обавезе Корисника, а Корисник на позив Банке, у примереном року који одреди Банка то средство обезбеђења не замени другим, које у довољној мери обезбеђује потраживања Банке,

- Корисник ненаменски користи средстава кредита које је Банка одобрила за тачно одређену сврху-намену,
- се финансијска ситуација Корисника током трајања уговорног односа значајно погорша или је озбиљно угрожена до те мере да је очигледно да своје обавезе према Банци више не може уредно измиривати (нпр. покренут поступак принудног извршења на редовним примањима Корисника, погоршање кредитне способности, губитак својства запосленог, губитак редовних месечних примања сл.).
- је то одређено прописима и процедурама које регулишу спречавање прања новца и финансирање тероризма и поступање у складу са међународним санкцијама према одређеним земљама,
- се Корисник или његов стварни власник налази на листи међународних мера ограничавања и/или међународним листама санкција које Банка прати и примењује у свом пословању,
- се утврди да би наставак пословне сарадње представљало репутациони ризик за Банку,
- су испуњени други разлози предвиђени уговором.

У случају када Корисник своје новчане обавезе не измирује благовремено и редовно, Банка ће му у роковима и на начин предвиђен уговором пре раскида/отказа уговора доставити упозорење/опомену и позвати га да поступи у складу са истим, којом приликом ће му оставити примерени рок за испуњење обавеза.

У случају када Банка једнострано раскида уговор о дозвољеном прекорачењу, о томе ће обавестити Корисника на уговорени начин месец дана пре датума раскида уговора.

15.2. Права у вези са уговором о револвинг кредиту

Ако је тако уговорено, Банка може отказати уговор о револвинг кредиту, тако што ће обавести Корисника о отказу најкасније два месеца раније.

Банка има право да у току важења уговора о револвинг кредиту га (неовлашћено коришћење кредита, значајно погоршање кредитне способности корисника и др.) ускратити Кориснику право на повлачење средстава одобреног дозвољеног прекорачења/кредитног лимита.

Уколико је Кориснику дозвољеног прекорачења и кредитне картице ускраћено право на даље повлачење средстава, Банка је у обавези да Корисника одмах, а најкасније у року од три дана, у писаној форми или на другом трајном носачу података обавести о разлозима ускраћивања права повлачења неискоришћених средстава.

15.3. Обавештење о раскиду/отказу уговора о кредиту

Банка је дужна да Корисника обавести о раскиду/отказу уговора о кредиту писаним путем, препорученом поштом упућеном на адресу Корисника која је наведена у уговору, односно на адресу о којој је Корисник накнадно писмено обавестио Банку.

Уколико Корисник није примио обавештење о раскиду/отказу уговора зато што је променио адресу становања и/или адресу за доставу, а о промени исте није благовремено обавестио Банку у писаној форми, или уколико избегава пријем обавештења о раскиду/отказу, уговор ће се сматрати раскинутим/отказаним након истека 15 дана, односно два

specified in the agreement, or to the address that the Client subsequently notified the Bank of in writing.

In case the Client has not received a notice of termination/cancellation of agreement because of changed residence and/or delivery address, and did not promptly notify the Bank of any changes to the same in writing, or in case he/she avoids receiving notice of termination/cancellation, the agreement will be considered terminated/cancelled after the expiration of 15 days, or two months (notice of cancellation of the overdraft and credit card agreement) from the date on which registered mail was delivered by mail, and which has been confirmed that delivery of notice was attempted by the person authorized to deliver it.

The date of termination/cancellation of the agreement is considered the date of delivery of the notice of termination/cancellation of the agreement, i.e., on the date specified in the notice of termination/cancellation of the agreement, after which the Bank is authorized to initiate the collection procedure for the claim from the accompanying collateral.

The notice of termination/cancellation of the agreement shall contain the following information:

- that the agreement is terminated/cancelled and that all obligations under the agreement are declared due (the entire amount owed, together with the applicable interest and collateral claims),
- on the type and amount of the Client's obligations under the agreement being terminated/cancelled, on the day of the calculation, with a note that the amount of the obligations is increased by the obligations due by the day of their payment, and that the Client can obtain information on the final amount of the debt from the Bank,
- on the Bank's right to activate collateral submitted to the Bank or established in favour of the Bank, in accordance with the agreement.

In the case of credit cards, the Bank may allow the Client to continue repaying the debt in the manner regulated by the contract in the event of cancellation of the agreement, provided that further use of the card and borrowing is disabled in that case.

In the event of unilateral termination/cancellation of the agreement, the Bank has the right to compensation for any damages in accordance with the law.

16. Assignment of claims

The Bank has the right, without the Client's special consent, to transfer all claims and rights under the loan agreement to another bank in accordance with the Law on Contracts and Torts and the Law.

The Bank will notify the Client of the transfer within 15 days of the transfer.

17. Communication between the Client and the Bank

The Bank has the right, before, during and after the established business relationship with the Client, to take legally prescribed actions and measures to prevent money laundering and terrorist financing, including measures to identify and monitor the Client, by obtaining additional data and documentation in accordance with applicable regulations.

The Client is obliged to immediately, and no later than within 3 (three) business days from the occurrence of the change, notify the Bank in writing

месеца (обавештење о отказу уговора о дозвољеном прекорачењу и кредитној картици) од дана када је препоручена пошиљка достављена путем поште, а за коју је потврђено од стране овлашћеног лица за доставу исте да је покушано уручење обавештења.

Даном раскида/отказа уговора, сматра се дан уручења обавештења о раскиду/отказу уговора, односно даном који је наведен у обавештењу о раскиду/отказу уговора, након чега је Банка овлашћена да покрене поступак наплате потраживања из пратећих средства обезбеђења.

Обавештење о раскиду/отказу уговора садржи информације:

- о томе да се уговор раскида/отказује и да су све обавезе по уговору проглашене доспелим (целокупан дуговани износ, заједно са припадајућим каматама и споредним потраживањима),
- о врсти и висини обавеза Корисника по уговору који се раскида/отказује, на дан сачињавања обрачуна, са напоменом да се висина обавеза увећава за обавезе доспеле до дана њихове исплате, а да информацију о коначаном износу дуговања Корисник може добити у Банци,
- о праву Банке да активира средства обезбеђења предата Банци или засновна у корист Банке, у складу с уговором.

Банка може код кредитних картица дозволити да у случају отказа уговора, Корисник настави да отплаћује дуг на уговором регулисан начин, с тим што је даље коришћење картице и задуживање у том случају онемогућено.

У случају једностарног раскида/отказа уговора, Банка има права на накнаду евентуалне штете у складу са законом.

16. Уступање потраживања

Банка има право да, без посебне сагласности Корисника, сва потраживања и права из уговора о кредиту пренесе на другу банку у свему у складу са Законом о облигационим односима и Законом.

О извршеном преносу Банка ће обавестити Корисника о року од 15 дана по извршеном преносу.

17. Комуникација између Корисника и Банке

Банка има право пре, у току и након успостављеног пословног односа са Корисником да предузима законом прописане радње и мере за спречавање прања новца и финансирања тероризма, укључујући мере познавање и праћења Корисника, прибављањем додатних података и документације у складу са важећим прописима.

Корисник је дужан одмах, а најкасније у року од 3 (три) радна дана од настанка промене обавести у писаној форми Банку о свакој промени личног имена, адресе пребивалишта или боравишта, броја мобилног телефона, адресе електронске поште, промена статуса резидентности, промени адресе и назива послодавца, о промени или губитку посла, смањену прихода као и других елемената који су од значаја за његову комуникацију и пословања са Банком као и за измирење његових обавеза према Банци.

Банка је дужна да без накнаде, путем уговорених канала комуникације Кориснику достави:

of any change in personal name, address of residence or stay, mobile phone number, email address, change of residency status, change of address and name of employer, change or loss of job, decrease in income, as well as other elements that are important for his communication and business with the Bank, as well as for the settlement of his obligations towards the Bank.

The Bank is obliged to deliver to the Client, free of charge, through the agreed communication channels:

- notification of the status of the Client's debt under the loan agreement and revolving credit, within 15 days from the date of entry of data on the Client's arrears into the debt database;
- and a summary of all changes to his payment account at least once a month in case of permitted overruns;
- monthly statement of changes on the credit card and debt balance;
- a warning about a significant and unauthorized overdraft that lasts longer than one month (a significant overdraft is considered an amount greater than RSD 1,000.00) .
- notification of assignment of claim, within 15 days after the transfer,
- new or amended General Terms and Conditions, within 30 days before the start of their application.

Any additional or more frequent notification at the request of the Client will be provided by the Bank for an appropriate fee, which is regulated by the Fee Schedule.

The Bank will inform the Client in a clear and unambiguous manner about commercial activities by telephone, e-mail or other means of distance communication, provided the Client has given written consent to this.

The Bank will inform the Client about the exchange of information and notifications regarding these General Terms and Conditions and the loan agreement, as well as about commercial activities, through the following communication channels:

- by mail;
- By SMS message;
- via electronic and mobile banking, including push messages ;
- by email or other means of distance communication that enables individual communication with the Client (using applications and social networks - Viber, WhatsApp , Facebook, etc.).

For the purpose of exchanging information with the Bank, the Client is obliged to register with the Bank a mobile phone number for communication, including calls, SMS messages, and other forms of mobile communication, or an email address for communication with the Bank.

18. Amendment to the loan agreement

In case the Bank intends to amend any element of the loan agreement, except in the case of a change in the variable interest rate, it is obliged to submit a written proposal for such amendments to the Client at least one month before the commencement, or planned commencement, of their implementation.

In case the amount of fees and other costs is changed in favour of the Client or the Client is granted certain rights to use additional or ancillary services without introducing new or increasing existing interest rates, fees and other costs - these changes may be applied without submitting a proposal for changes one month before the start, or planned start, of their application.

The method of changing the variable interest rate, as well as the procedure in the event of a change in the fixed interest rate or the fixed element of the variable interest rate in favour of the Client, are regulated by the provisions of Section 8 of these General Terms and Conditions.

In case the Bank intends to amend any of the mandatory elements of the financial services agreement, it is obliged to conclude an annex to the agreement with the Client in the form prescribed for that agreement. In case the Client does not agree to this amendment, the Bank may not unilaterally

- обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту и револвинг кредиту, у року од 15 дана од дана уношења података о доцњи Корисника у базу података о задужености;
- извод о свим променама на његовом платном рачуну најмање једанпут месечно у случају дозвољеног прекорачења;
- месечни извод о променама на кредитној картици и стању дуга;
- опомену о знатном недозвољеном прекорачењу које траје дуже од једног месеца (под знатним прекорачењем сматра се износ већи од РСД 1.000,00).
- обавештење о уступању потраживања, у року од 15 дана по извршеном преносу,
- нове или измењене Опште услове, у року од 30 дана пре почетка њихове примене.

Свако додатно или чешће обавештавање на захтев Корисника Банка ће омогућити уз одговарајућу накнаду која је регулисана Тарифом накнада.

Банка ће Корисника на јасан и недвосмислен начин обавештавати о комерцијалним активностима путем телефона, електронском поштом или другим средством комуникације на даљину, уколико је корисник за исто дао писану сагласност.

Банка ће Корисника поводом размене информација и обавештења у вези са овим Општим условима и уговором о кредиту, као и о комерцијалним активностима обавештавати путем следећих канала комуникације:

- путем поште;
- СМС поруком;
- путем електронског и мобилног банкарства укључујући и Push поруке;
- електронском поштом или другим средствима комуникација на даљину која омогућава индивидуалну комуникацију с Корисником (корисћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WhatsApp, Facebook и др.).

Ради размене информација са Банком, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона за комуникацију, укључујући позиве, СМС поруке, и друге облике мобилне комуникације, односно адресу електронске поште за комуникацију са Банком.

18. Измена уговора о кредиту

Ако Банка намерава да измени неки елемент уговора о кредиту, осим у случају измене променљиве каматне стопе, дужна је да у писаној форми достави Кориснику предлог тих измена, најмање месец дана пре почетка, односно планираног почетка њихове примене.

Ако се висина накнада и других трошкова мењају у корист Корисника или ако се кориснику дају одређена права да користи додатне или споредне услуге без увођења нових или повећања постојећих камата, накнада и других трошкова – те измене могу се примењивати без достављања предлога измена месец дана пре почетка, односно планираног почетка њихове примене.

Начин измене променљиве каматне стопе, као и поступање у случају измене фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе у корист Корисника, регулисани су одредбама тачке 8. ових Општих услова.

Ако Банка намерава да измени неки од обавезних елемената уговора о финансијским услугама дужна је да с Корисником закључи анекс уговора у форми која је прописана за тај уговор. Ако Корисник није сагласан са овом изменом, Банка не може из тог разлога једнострано изменити услове из уговора, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати.

19. Пословна и банкарска тајна и заштита личних података Корисника

Пословна тајна има значење утврђено Законом о заштити пословне тајне и Законом о платним услугама. Банкарска тајна је пословна тајна и има значење утврђено Законом о банкама.

amend the terms of the agreement for that reason, nor unilaterally terminate or cancel the agreement.

19. Business and banking secrecy and Client's personal data protection

Business secret has the meaning set forth in the Law on the Protection of Business Secrets and the Law on Payment Services. Banking secret is a business secret and has the meaning set forth in the Law on Banks.

The Bank, members of its bodies, shareholders, employees of the Bank and persons engaged by the Bank who have access to the aforementioned data that are considered business/banking secrets are obliged to maintain business/banking secrets and cannot disclose or provide the aforementioned data to third parties or provide them with access, except if such data is provided at the request of a body exercising public law powers, or if the person to whom such data relates has previously given written consent, as well as in other cases prescribed by law.

The Bank has the right to process Client data that is considered a business or banking secret, and which represents personal data, in accordance with the regulations governing the protection of personal data.

Information on the Bank's rights and obligations relating to the collection and processing of personal data, the purpose and legality of processing, the rights and obligations of the Client and other persons whose data is processed, as well as all other information that the Bank is obliged to provide to the Client, can be found in the Privacy Policy and Information on the Personal Data Processing and Protection, which are available on the Bank's official website www.posted.co.rs

20. Bank's liability for damage suffered by the Client

The Bank does not assume obligations and responsibilities, other than those provided for in the General Terms and Conditions, except in cases where this is determined by applicable regulations or acts of the Bank, or if this is agreed in writing between the Bank and the Client.

The Bank shall not be liable to the Client for damages:

- arising as a result of actions taken by the Client, not complying with the General Terms and Conditions, the agreement concluded with the Bank, or the Bank's orders/instructions;
- arising from force majeure, war, state of emergency, strike, etc.;
- which occurs due to circumstances over which the Bank had no influence and which it could not foresee, prevent or avoid;
- occurs as a consequence of the actions of competent state authorities;
- arising from the Bank taking actions in accordance with positive regulations;
- arising from material (qualitative and quantitative) and legal deficiencies of the goods/services whose purchase is being credited;
- caused to the Client or a third party as a result of incorrect and/or unclear and/or otherwise imprecise instructions received from the Client and/or third parties.

21. Complaint submission procedure

The Client has the right to submit a written complaint to the Bank if he/she believes that the Bank is not complying with the Law, other regulations governing financial services, General Business Conditions and/or obligations under the agreement concluded with the Client.

The Client may submit a written complaint within six months from the date of learning that his right has been violated, and the right to file a complaint ceases after the expiration of three (3) years from the date when his right was violated.

The Client can file a complaint at any Bank counter, by sending it to the following address: Postal Savings Bank, joint-stock company, Belgrade, 3

Банка, чланови њених органа, акционари, запослени у Банци и лица ангажована од стране Банке, која имају приступ наведеним подацима који се сматрају пословном/банкарском тајном, представљају обвезнике чувања пословне/банкарске тајне и наведене податке не могу саопштити односно доставити трећим лицима нити им омогућити приступ изузев ако се ти подаци достављају на захтев органа који врши јавноправна овлашћења, односно ако је лице на који се ови подаци односе претходно дало писмени пристанак, као и у другим случајевима прописаним законом.

Подаци Корисника који се сматрају пословном, односно банкарском тајном, а који представљају податке о личности, Банка има право да обрађује у складу са прописима који уређују заштиту података о личности.

Информације о правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху и законитост обраде, правима и обавезама Корисника и других лица чији се подаци обрађују, као и све друге информације које је Банка дужна да пружи Кориснику, налазе се у Политици приватности и Информацији о обради и заштити података о личности које су доступне на службеној интернет страници Банке www.posted.co.rs

20. Одговорности Банке за штету коју је претрпео Корисник

Банка не преузима обавезе и одговорности, осим оних који су предвиђене Општим условима, сем у случају када је то утврђено важећим прописима или актима Банке, односно ако је то уговорено у писаној форми између Банке и Корисника.

Банка не одговара Кориснику за штету:

- насталу као последица радњи које је предузео Корисник, не придржавајући се Општих услова, уговора који је закључен са Банком, налога/инструкција Банке;
- насталу услед деловања више силе, рата, ванредног стања, штрајка и др.;
- која наступи услед околности на коју Банка није имала утицаја и које није могла да предвиди, спречи или избегне;
- наступи као последица поступања надлежних државних органа;
- насталу услед тога што је Банка предузимала радње у складу са позитивним прописима;
- насталу услед материјалних (квалитативних и квантитативних) и правних недостатака ствари/услуга чија се куповина кредитира;
- проузроковану Кориснику или трећем лицу која је резултат погрешних и/или нејасних и/или на други начин непрецизних инструкција добијених од Корисника и/или трећих лица.

21. Поступак подношења приговора

Корисник има право да поднесе приговор у писаној форми Банци уколико сматра да се Банка не придржава Закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, Општих услова пословања и/или обавеза из уговора закљученог са Корисником.

Корисник може упутити приговор у писаној форми у року од шест месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а право на подношење приговора престаје након истека три (3) године од када је учињена повреда његовог права.

Корисник може поднети приговор на сваком шалтеру Банке, слањем на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије бр.3, 11120 Београд или електронским путем на адресу електронске поште prigovori@posted.co.rs, путем контакт форме за приговоре на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs и путем апликације електронског и мобилног банкарства.

Kraljice Marije Street, 11120 Belgrade or electronically to the email address privomori@posted.co.rs, via the contact form for complaints on the Bank's website www.posted.co.rs and via the electronic and mobile banking application.

The Bank is obliged to provide a written response to the complaint within fifteen (15) days from the date of receipt of the complaint, with the note that exceptionally, for reasons beyond its control, the deadline may be extended for an additional fifteen (15) days, of which it is obliged to notify the Client in writing, stating the reasons why it is unable to provide the response within the deadline, as well as the deadline by which the response will be provided.

In case the Client is not satisfied with the Bank's response or the Bank has not provided a response within the prescribed period, the Client may, within six (6) months from the date of receipt of the complaint or the expiration of the deadline for submitting a response, before initiating legal proceedings, submit a complaint to the National Bank of Serbia at the following address: Financial Services Consumer Protection Department, 17 Nemanjina Street, 11000 Belgrade or PO Box 712, 11000 Belgrade, as well as via the contact form on the website of the National Bank of Serbia – www.nbs.rs, by selecting the option "Submit a complaint/objection to the work of a financial service provider."

In case the complaint/complaint is submitted through a proxy, a special power of attorney shall be submitted with the complaint/complaint, authorizing the proxy to file a complaint/complaint with the Bank/the National Bank of Serbia on behalf and for the account of the primary Client and to take action in the procedure regarding that complaint/complaint. The same power of attorney shall also authorize the proxy to make available to the data relating to the Client, which constitute banking secrecy within the meaning of the law regulating banks, or business secrecy within the meaning of the law regulating payment services.

A dispute with the Bank may also be resolved in an out-of-court procedure – a mediation procedure, which is initiated at the request of one of the parties to the dispute, and accepted by the other. It is conducted before the National Bank of Serbia. The initiation and conduct of a mediation procedure does not exclude or affect the exercise of the Client's right to judicial protection.

The complaint resolution process is free of charge.

Detailed information regarding the method of submitting a complaint, the Bank's action upon a complaint, the method of submitting a complaint and the right to initiate a mediation procedure is published by the Bank on its official website and in all business premises of the Bank where it provides services.

22. Final provisions

The mutual rights and obligations of the Client and the Bank are governed by the law of the Republic of Serbia.

The court with actual jurisdiction over the Client's legal residence/residence in the Republic of Serbia shall be competent to resolve any disputes arising from the business relationship between the Client and the Bank, unless otherwise agreed, i.e., unless there is exclusive jurisdiction of another court or competent authority.

**POSTAL SAVINGS BANK,
JOINT-STOCK COMPANY, BELGRADE**

Банка је у обавези да у писаној форми достави одговор на приговор у року од петнаест (15) дана од дана пријема приговора, уз напомену да се изузетно, из разлога који не зависе од њене воље, рок може продужити за додатних петнаест (15) дана, о чему је дужна да у писаној форми обавести Корисника, уз навођење разлога због којих није у могућности да одговор достави у року, као и крајњи рок у ком ће одговор бити достављен.

Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора или протеча рока за достављање одговора, пре покретања судског поступка, може поднети притужбу Народној банци Србије на адресу: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем контакт форме на интернет презентацији Народне банке Србије – www.nbs.rs, избором опције „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“

Уколико се приговор/притужба доставља преко пуномоћника, уз приговор/притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим се овлашћује пуномоћник да у име и за рачун основног Корисника поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем даје се одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на Корисника, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Спорни однос са Банком може се решити и у вансудском поступку – поступку посредовања, који се покреће на захтев једне од страна у спору, а који је друга прихватила. Исти се води пред Народном банком Србије. Покретање и вођење поступка посредовања не искључује, нити утиче на остваривање права корисника на судску заштиту.

Поступак решавања приговора је бесплатан.

Детаљне информације у вези са начином подношења приговора, поступању Банке по приговору, начину подношења притужбе и праву на покретање поступка посредовања, Банка објављује на званичној интернет презентацији и у свим пословним просторијама Банке у којима пружа услуге.

22. Завршне одредбе

На међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењује се право Републике Србије.

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке надлежан је стварно надлежан суд према законитом пребивалишту/боравишту Корисника у Републици Србији, осим ако није уговорено другачије, односно, ако не постоји искључива надлежност другог суда или надлежног органа.

**БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА,
АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД**