

**БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА,
АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД**Београд, Палилула, Улица Краљице Марије бр.3
Република Србија**BANKA POŠTANSKA ŠTEDIONICA,
AKCIONARSKO DRUŠTVO, BEOGRAD**Beograd, Palilula, Ulica Kraljice Marije br.3
Republika Srbija**ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА
КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ У ДЕПОЗИТНОМ ПОСЛОВАЊУ СА КЛИЈЕНТИМА ФИЗИЧКИМ
ЛИЦИМА БАНКЕ ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД****1. Опште одредбе**

Општим условима пословања који се примењују у депозитном пословању са клијентима физичким лица Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд (у даљем тексту: Општи услови), утврђују се услови под којима Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд (у даљем тексту: Банка) прима, располаже, поступа и врши исплате по основу депозита физичких лица.

У циљу потпуне информисаности Корисника, Банка ће чинити доступним поред ових Опшних услова и:

- преглед каматних стопа по врстама производа;
- важећу курсну листу;
- обавештење о висини референтних вредности које представљају део променљивих
- тарифу накнада и
- друга акта Банке од значаја за однос Корисника Банка у пословним просторијама Банке и на интернет страници Банке www.posted.co.rs

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

У случају колизије Уговора и/или других аката Банке примењују се одредбе Уговора, затим одредбе ових Опшних услова са припадајућим прилозима.

У случају неусклађености ових Опшних услова пословања са Законом о заштити корисника финансијских услуга примењују се одредбе Закона о заштити корисника финансијских услуга.

Општи услови објављују се на српском језику.

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

Интернет страница: www.posted.co.rs

Телефон: 011/ 20 20 292

Контакт центар: 011/ 20 20 292 (24/7)

Надзорни орган: Народна банка Србије, Немањина 17, Београд

3. Појмови који се користе у овим Општим условима

Поједини појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

- **Корисник** - је физичко лице које успоставља пословни однос са Банком и које је ко такво Банка идентификовала или физичко лице које врши трансакцију преко Банке.
- **Малолетно лице** - означава физичко лице које није навршило 18 година живота и није стекло пуну пословну способност.
- **Законски заступник малолетног лица** - су родитељи малолетног лица које није навршило 18 година живота и лица над којима је продужено родитељско старање.
- **Старатељ** - је физичко лице које на основу одлуке државе обезбеђује бригу о деци без родитељског старања, као и пунолетним лицима која из различитих разлога нису у стању да се сама старају о себи и својој имовини.
- **Резидент** - држављанин Републике Србије са важећим личним идентификационим документом издатим од стране надлежног Министарства Републике Србије (лична карта или пасош); лице са статусом избеглице са избегличком легитимацијом издатом од стране Повереништва за избеглице ГО Нови Београд; расељено лице са Косова и Метохије са легитимацијом расељеног лица уз личну карту издату од стране МУП-а Републике Србије и обавезну пријаву боравишта; страни држављанин је физичко лице који има законит боравак у Републици Србији ускладу са Законом о странцима.
- **Нерезидент** - физичко лице страни држављанин са пребивалиштем у Републици Србији краћем од годину дана Корисник доставља страни пасош или личну карту за странца или други документ у коме је наведен евиденциони број; држављанин Републике Србије са бораваком у иностранству дужином од годину дана Корисник доставља важећи пасош Републике Србије и пријаву боравака у иностранству која је дужа од годину дана.
- **Лични идентификациони документ** - документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, избегличка легитимација и др.).

- **Депозит** је новчано потраживање које може бити динарско или девизно новчано потраживање од Банке које произилази из улога на штедњу, а на основу ког настаје законска или уговорна обавеза Банке на повраћај средстава или су депозити новчана средства која Корисник доноси у Банку и тамо их депонује ради њиховог чувања или ради обављања одређених послова.
- **План исплате депозита** је табеларни преглед свих хронолошких приказних новчаних токова, намењен информисању корисника, а ради ажурнијег праћења његових потраживања по уговору о депозиту.
- **Рок доспећа** је период од момента депоновања средстава до момента њихове коначне исплате односно то је период на који Банка прима депозит.
- **Камата** је цена депозита, која зависи од износа депозита, од начина и рока повраћаја средстава, као и од уговорене или прописане каматне стопе.
- **Ефективна каматна стопа** је дисконтна стопа која изједначава, на годишњој основи, садашње вредности свих новчаних токова, односно садашње вредности свих новчаних примања са садашњим вредностима свих новчаних издатака по основу коришћења финансијских услуга, а која су познати у моменту исказивања ове стопе.
- **Номинална годишња каматна стопа** изражава се у бруто износу, на годишњем нивоу и зависи од врсте депозита, валуте и рока на који се средства депонују код Банке, односно означава каматну стопу изражену као фиксни или променљиви проценат који се на годишњем нивоу примењује на износ примљеног депозита.
- **Картон депонованих потписа (у даљем тексту: КДП)** – Корисник и овлашћених лица, за располагање средствима по штедном рачуну корисника, депонованих на предвиђеном обрасцу Банке.
- **Овлашћено лице по Рачуну** - физичко лице које је корисник овластио да располаже средствима на штедном рачуну и коме Банка издаје картицу овлашћеног лица (додатна картица), односно лице које је власник депозитног рачуна овластио у писаној форми да располаже средствима са његовог рачуна. Овлашћено лице по депозитном рачуну има иста права, обавезе и одговорности у погледу располагања средствима са депозитног рачуна као и власник депозитног рачуна.
- **Овлашћено лице по пуномоћју (у даљем тексту: Пуномоћник)** - физичко лице које располаже средствима по депозитном рачуну на основу пуномоћја овереног од стране надлежног органа, односно лице које је Корисник депозитног рачуна овластио Пуномоћјем овереним од стране надлежног органа (јавног бележника, уколико није именован јавни бележник на том подручју – суд, општина или месна заједница) да у име и за рачун Корисника предузме одређене послове односно радње које се односе на депозитни рачун.
- **Решење центра за социјални рад** – одлука органа старатељства односно центра за социјални рад којим

се одређује стартел кориснику Банке и којим се овлашћује за располагање депонованим средствима или улагање новчаних средстава у име и за рачун корисника.

- **Пословне просторије Банке** – седиште Банке, Филијала, Експозитура и самостални шалтер Банке.
- **Јединствени регистар рачуна** - је електронска база података коју води Народна банка Србије а која садржи податке о рачунима резидената и нерезидената које воде банке, Управа за трезор и Народна банка Србије.
- **Трајни носач података** – означава 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.).

4. Право на отварање депозитних рачуна

Банка отвара депозитне рачуне физичким лицима резидентима и нерезидентима.

Корисник може отворити више штедних рачуна.

Банка отвара рачун физичком лицу које има законит боравак у Републици Србији у складу са прописима којима се уређују пребивалиште и боравиште грађана, односно боравак странаца у складу са законом о странцима. Банка утврђује идентитет и резидентност лица на основу личне карте, личне карте за странце, пасоша, пријаве боравка утврђене у важећем личном идентификационом документу издатог од стране надлежног органа стране државе (пасош) или пријаве боравка као засебног документа.

Банка отвара рачун Корисника:

- личним доласком на шалтеру Банке,
- путем пуномоћника на основу овереног пуномоћја,
- који су лишени пословне способности, а захтев за отварање штедног рачуна поднео је старатељ на основу правоснажног решења центра за социјални рад,
- малолетним лицима који су навршили 15. година живота и налазе се у радном односу,
- малолетним лицима које заступају законски заступници, старатељи, усвојитељи,
- са посебним потребама под истим условима, обезбеђујући равноправни положај ових лица уз прилагођавања начина подношења и овере документације, као и начина информисања о правима и обавезама у циљу заштите интереса корисника, а на законом прописан начин.

5. Права, обавезе и одговорност Банке

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 нема обавезу да Кориснику образложи овакву своју одлуку.

Банка податке о отвореним штедним рачунима води у сопственој бази података, а исте доставља у складу са

прописима Јединственом регистру рачуна који се води код Народне банке Србије.

Банка има право да пре, у току, и након успостављања пословног односа са корисником, предузима законом прописане радње и мере за спречавање и откривања прања новца и финансирања тероризма, укључујући и мере познавања и праћења корисника, прибављањем додатних података и документације у складу са важећим важећим законским и подзаконским актима и интерним актима Банке.

Банка има права да врши периодичну реидентификацију свих корисника, најмање једном у три године, а по потреби и чешће. Реидентификација корисника врши се на шалтерима Банке увидом у важећи лични и дентификациони документ.

Банка има и друга права у складу са законским и подзаконским прописима и интерним актима Банке (у даљем тексту: позитивни прописи), као и у складу са уговором који је закључила са Корисником. Банка је у обавези да у пословном односу са Корисником поступа са дужном пажњом, у складу са позитивним прописима, обезбеђујући примену добрих пословних обичаја, добре пословне праксе и фер односа према Кориснику, као и усклађеност ових Општих услова са позитивним прописима Републике Србије.

Банка је дужна да своје производе оглашава на јасан и разумљив начин, а оглашавање не може да садржи нетачне информације, односно информације које могу створити погрешну представу о условима под којима Корисник користи ову услугу.

При оглашавању депозита у средствима јавног информисања, у просторијама Банке и на интернет страници код којих огласна порука садржи каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход Банка јасно и прецизно на репрезентативном примеру наводи:

- врсту депозита;
- висину и променљивост годишње номиналне каматне стопе;
- ефективну каматну стопу;
- валуту у којој се уговара депозит;
- период на који се уговара депозит;
- критеријуме за индексирање депозита;
- укупан износ који ће корисник подићи на крају уговорног периода;
- све трошкове који падају на терет корисника, укључујући трошкове у случају превременог повлачења депозит.

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;
- настала услед тога што је Банка предузимала радње у складу са са позитивним прописима;

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

6. Врсте депозита

Банка прима депозите у динарима и страниј валути. У пословним просторијама Банке и интернет страници Банке www.posted.co.rs налази се списак страних валута у којима Банка прима депозите.

Депозити односно штедни улози (динарски или девизни) које Банка прима могу бити:

- по виђењу – штедни улози по виђењу су депозити без временског ограничења и њима Корисник располаже неограничено до износа депозита.
- орочени – штедни улози са временски одређеним роком. Рок почиње да тече од дана закључења Уговора о ороченом депозиту и истовременом уплатом средстава на партију ороченог депозита. На орочене штедне рачуне, Корисник не може да врши накнадне уплате. Након истека рока орочења (класична штедња), камата заједно са улогом преноси се на рачун по виђењу односно месечно се камата преписује и пренос на рачун по виђењу (рентна штедња). Прекид рока орочења врши се искључиво на писани захтев Корисника.

Штедни рачуни орочени или по виђењу (динарски/девизни) могу се отварати:

- ✓ са посебном наменом или
- ✓ без посебне намене.

Банка може утврдити минимални износ депозита, каматну стопу, периоде орочавања и остале услове депозита.

У корист отвореног депозитног рачуна по виђењу Банка прима неограничен број уплата.

Корисник може на девизни депозитни рачун по виђењу да изврши уплате у различитим валутама у којима Банка прима депозите. Свака уплата се евидентира посебно.

Број уплата у корист отвореног рачуна ороченог депозита у зависности је од врсте штедне и регулисан је Уговором закљученим са корисником.

7. Предуговорна фаза

Банка Кориснику у предуговорној фази доставља у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга:

- информације и објашњења које се односе на уговор о депозиту које ће му омогућити да упореди понуде различитих давалаца истих услуга;
- понуду на прописаном обрасцу Банке на папиру или другом трајном носачу података;
- на захтев Корисника и Нацрт Уговора о депозиту којим су прецизирана права и обавезе Корисника и Банке;

- на захтев Корисника Банка ће пружити одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену Општих услова пословања и на његов захтев у писаној форми или на другом трајном носачу података Опште услове пословања без одлагања;
- Информацију о обради и заштити података о личности.

8. Отварање депозитног рачуна

Банка отвара депозитни рачун Кориснику, под условом да је Корисник предао Банци потписан, у писаној форми Захтев за отварања рачуна, на прописаном обрасцу Банке и документацију у складу са важећим одлукама НБС, са позитивним прописима којима се уређује и регулише спречавање прања новца и финансирања тероризма, и са Законом о потврђивању Споразума између Владе Републике Србије и Владе Сједињених Америчких Држава са циљем побољшања усаглашености пореских прописа на међународном нивоу и примене ФАТКА прописа, других међудржавних споразума и закљученог уговора.

Уз Захтев Корисник доставља документ којим се утврђује идентитет подносиоца Захтева односно Корисника, *резидентни*-важећи лични идентификациони документ (лична карта или пасош), а *нерезидентни* документ из којег се може утврдити место његовог пребивалишта или боравишта у последњих годину дана (пасош или друга одговарајућа исправа).

Уговор о депозиту закључен између Банке и Корисника садржи све услове из Понуде, односно Нацрта уговора који је Корисник прихватио. Уговор између Корисника и Банка закључује се у писаној форми, на српском језику. Уговор се сматра закљученим када корисник потпише Уговор, пратећу документацију и уплати депозит.

Кориснику се уз један примерк Уговора уручује:

- преглед обавезних елемената депозита који садржи основне податке о депозиту;
- план исплате депозита код орочене штедње;
- упозорење о валутном ризику;
- изјава о преузимању брошуре о осигурању депозита;
- евиденциона картица или штедна књижица.

Уплату може да врши корисник, законски заступник или старатељ и овлашћено лице.

Депозитни рачун Корисника подлеже контроли надлежних органа у складу са важећом законском регулативом.

Банка има право да не прими депозит уколико би то било противно прописима којима се уређује спречавање прања новца и финансирања тероризма, другим императивним прописима или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа.

Корисник је одговоран за истинитост и потпуност свих достављених података у Захтеву за отварање депозитних рачуна. Корисник је дужан да Банци надокнаду сваку штету, губитак или трошак који је настао као последица доставе неистинитих и/или непотпуних података.

Корисник се обавезује, да ће у случају промене података обавестити Банку о наведеној промени и доставити о томе одговарајући доказ, одмах а најкасније 3 (три) дана од дана настале промене.

Банка ће извршити промене података на основу захтева Корисника на дан пријема захтева, а најкасније наредног радног дана.

Уколико је клорисник из било ког разлога онемогућен да предузима одређене радње у пословном односу са Банком, може опуномоћити друго пословно способно лице да у његово име и за његов рачун предузме те радње.

Пуномоћје се Банци подноси у оригиналу оверено од стране надлежног органа и састављено на српском језику или страном језику уз обавезан превод оверен од стране надлежног судског тумача за дати језик. Форму, начин овере Пуномоћја и потребну документацију коју доставља Банци Корисник може преузети на сајту Банке www.posted.co.rs

Пуномоћје у тренутку достављања не може бити старије од шест месеци. Пуномоћник може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у Републици Србији дужим од годину дана.

9. Осигурање депозита

Банка депозите физичких лица осигурава код Агенције за осигурање депозита. Износ осигураног депозита је до 50.000 евра по депоненту у Банци, који се за динарске депозите, девизне депозите положене у еврима и девизне депозите положене у осталим валутама (различитим од евра) утврђује на начин прописан Законом о осигурању депозита.

Осигурани депозит не обухвата депозите физичких лица повезаних с Банком, у смислу закона којима се уређују банке.

10. Камате

Банка уговором закљученим са корисником регулише висину и врсту каматне стопе.

Висина номиналне каматне стопе за орочену динарску и девизну штедњу је фиксна и примењује се до истека уговореног рока орочења.

Обрачун камате врши се уз примену комфорне или пропорционалне методе, што је Уговором о депозиту дефинисано.

Ако корисник има обавезу полагања наменског депозита са уговореном каматом ради добијања кредита, има право на примену истог метода обрачуна камате на тај депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита, а Банка је дужна да му омогући остварење тог права.

Каматна стопа на депозите се изражава на годишњем нивоу.

Код орочених депозита рок орочења тече од дана уплате депозита и истиче последњег дана уговореног рока. Корисник може да располаже депозитом и припадајућом каматом по истеку рока орочења.

Код депозита код којих је уговором регулисано аутоматско реорочење, депозит и припадајућу камату Корисник може да подигне у року од 15 дана од дана доспећа. Ако се у наведеном року не изврши исплата, депозит се сматра поново ороченим на исти рок орочења, почев од дана истека претходног рока, по условима који важе на дан истека рока. Код рентне штедње врши се реорочавање само депозита.

Код орочених депозита код којих је уговором регулисано реорочење, Банка ће аутоматски реорочити депозит под условима који важе на дан реорочења. Корисник може раскинути аутоматски реорочен депозит у року од 30 дана од дана аутоматског реорочења депозита. Уколико Корисник раскине аутоматски реорочен депозит у наведеном року, сматраће се да исти није ни закључен и корисник неће имати право на камату за период од дана реорочења до дана раскида реороченог уговора о депозиту.

Исплата средства са девизног депозитног рачуна у ефективи се врши до најмањег папирног апоена валуте у којој је примљен девизни депозит, а остатак у динарској противвредности по куповном курсу Банке за девизе.

Банка у име и за рачун корисника, а на његов терет, у складу са Законом о порезу на доходак грађана плаћа порез на приход од камате одбијањем од износа бруто приписане камате.

Банка Кориснику издаје Потврду о исплаћеном бруто приходу и плаћеним јавним приходима по одбитку за потребе састављање годишње пријаве пореза на доходак грађана.

11. Овлашћење по штедним рачунима

Овлашћења на штедним рачунима не могу се дати на:

- ороченим рачунима (девизни/динарски);
- дечијој штедњи (девизни/динарски).

Овлашћење по штедном рачуну по виђењу могу дати непосредно у Банци потписивањем одговарајућег обрасца или достављањем пуномоћја које је оверено од стране надлежног органа.

Корисник је дужан да овлашћено лице по штедном рачуну по виђењу, упозна са његовим правима и обавезама у вези овлашћења по рачуну. Корисник је одговоран за штету коју овлашћено лице проузрокује Банци.

Овлашћење за располагање средствима на рачуну, корисник даје, мења и опозива искључиво у писаном облику.

Овлашћење по штедном рачуну по виђењу престаје да важи у случају опозива истог у писаном облику од стране корисника или овлашћеног лица, гашењем рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно даном смрти корисника/овлашћеног лица односно из других законом прописаних разлога.

Даном престанка важења датог овлашћења по штедном рачуну, овлашћено лице не може више располагати средствима са рачуна нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације и дужно је одмах да врати картицу, уколико истој располаже. Банка не сноси одговорност у случају штете која може да буде проурокована у случају да корисник пропусти да да Банци благовремену информацију о укидању и изменама о овлашћењима по штедном рачуну по виђењу.

Малолетна лица не могу бити овлашћена лица по рачуну корисника. Штедни рачуни који су отворени на име малолетног лица не могу имати овлашћено лице по штедном рачуну.

Штедни рачун корисника којем је постављен старатељ не може имати овлашћено лице по штедном рачуну. Старатељ не може дати пуномоћје другом лицу за располагање новчаним средствима на штедном рачуну.

12. Располагање средствима по рачуну

Рачун који је отворио старатељ по основу Решења Центра за социјални рад, не може имати овлашћена лица по депозитном рачуну. Старатељ не може опуномоћити трећу особу за располагање средствима по рачуну.

Старатељ се исплаћује уз презентовање претходне сагласности надлежног центра за социјални рад за располагање новчаним средствима на штедном рачуну, важећим личним идентификационим документом штићеника односно корисника Банке власника депозитног рачуна и својим личним идентификационим документом (лична карта или пасош).

Новчаним средствима са штедног рачуна отвореног на име малолетног лица, могу располагати само уз претходну писану сагласност надлежног центра за социјални рад, законски заступници, усвојитељи, хранитељ или старатељ.

Прекид рока орочења или располагање новчаним средствима са штедних рачуна по виђењу може се извршити по основу пуномоћја које је дао корисник. Форма Пуномоћја, упутство за попуњавање и начин овере, као и потребна документација се могу преузети са интернет презентације Банке www.posted.co.rs

13. Задужење рачуна од стране Банке

Банка ће, у случају пријема налога надлежног органа у смислу посебног закона који регулише поступак извршења, порески поступак и пореску администрацију, налог извршити из салда на рачуну.

Уколико Банка по основу примљеног налога за извршење спроводи наплату по рачуну наплата ће се спровести до износа који је потребан за намирење потраживања извршног дужника. Ако салдо на рачуну не буде довољан за намирење целог износа потраживања из налога, Банка ће поступити у складу с налогом надлежног органа и релевантним прописом, имајући у виду изузећа од извршења утврђена законским прописима који регулишу поступак извршења.

Банка је у поступку извршења на новчаним средствима корисника само извршилац налога надлежног органа и при томе не утврђује и не проверава односе између Корисника и лица које је у налогу назначено као поверилац.

Банка не одговара кориснику за штету која би му настала због спровођења незаконитог или неправилног налога надлежног органа.

14. Исплата депозита

Исплате депозита већих од 600.000 РСД или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000 РСД морају се Банци најавити један радни дан унапред.

Располагање средствима са девизно депозитног рачуна Корисника може остварити исплатом у ефективи, исплатом у динарској противвредности и преносом средстава депозита на друге рачуне.

Исплата средства са девизног депозитног рачуна у ефективи се врши до најмањег папирног апоена валуте у којој је примљен девизни депозит, а остатак у динарској противвредности по куповном курсу Банке за девизе.

15. Пословна и банкарска тајна и заштита личних података Корисника

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

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

16. Комуникација између Корисника и Банке

Уколико није другачије уговорено између Банке и Корисник, уговор се закључује и комуникација током трајања уговорног односа се обавља на српском језику. Уколико се документа достављају кориснику и на страном језику, у случају неслагања одредби српске и стране верзије документа, примењују се одредбе на српском језику.

Поред исправа и обавештења које Корисник доставља на страном језику, у обавези је да Банци достави и превод документа на српски језик оверен од стране надлежног судског тумача.

Комуникација и размена информација и обавештења по уговору обављаће се усменим и писаним путем.

Размена информација и обавештења у вези уговора, као и достављање обавештења о комерцијалним активностима Банке се могу обављати путем следећих канала комуникације:

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

Ради обављања комуникације СМС-ом и електронском поштом, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона, односно адресу електронске поште.

Банка ће Корисника на јасан и недвосмислен начин обавештавати о комерцијалним активностима путем телефона,

електронском поштом или другим средством комуникације на даљину.

За пријаву је неопходно регистровати број мобилног телефона за достављање СМС порука обавештења.

17. Поступак подношења приговора

Корисник има право да поднесе писани приговор Банци уколико сматра да се Банка не придржава закона, Општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из оквира Уговора. Корисник може упутити приговор у писменој форми у року од три (3) године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса, 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 ако се приговор односи на услуге које Банка пружа преко тих сервиса. 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 писмено 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, 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 „Подносите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“

Уколико се приговор/притужбу 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 тачно одређене 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 може водити пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. 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.

18. 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 у Београду, осим ако није уговорено другачије, односно ако не

постоји искључива надлежност другог суда или надлежног органа.