

## ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА БАНКЕ ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА А.Д., БЕОГРАД КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ У КРЕДИТНОМ ПОСЛОВАЊУ СА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

### 1. Опште одредбе

Овим Општим условима пословања Банке Поштанска штедионица, а.д., 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 чинити доступним пред ових Опшних услова и:

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

Банка ове Опште услове објављује на интернет страници Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs) и у пословним просторијама организационих делова Банке.

У случају колизије Уговора и/или других аката Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд (у даљем тексту: Банка), примењују се одредбе Уговора, затим одредбе ових Опшних услова

У случају неусклађености ових Опшних услова пословања 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.

### 2. Подаци о Банци

**Назив:** Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд  
**Адреса:** Краљице Маријебр.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  
**ВІС/SWIFT:** SBPORSBG  
**Трансакциони рачун код Народне банке Србије** 908-20001-18  
**Е-маил:** [kontakt@posted.co.rs](mailto:kontakt@posted.co.rs)  
**Интернет страница:** [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)  
**Телефон:** 011/ 20 20 292  
**Факс:** 011/ 33 76 777  
**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

- **Корисник** – је физичко лице које користи или је користило или намерава да користи услуге 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.
- **Дозвољено прекорачење рачуна** - је уговорени износ средстава

који Банка ставља на располагање кориснику рачуна.

- **Лични идентификациони документ** - документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, избегличка легитимација).
- **Уговор о кредиту** – има значење утврђено у закону којим се уређују облигациони односи.
- **Повезани уговор о кредиту** – је уговор који служи искључиво за финансирање 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 закључивања уговора о кредиту или је роба, односно услуга која је предмет набавке изричито наведена у том уговору.
- **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; могу бити домаће и међународне у зависности од територије коришћења, али поделе могу бити и по другим критеријумима у зависности од технологије, начина отплате кредита и друго; овде се помиње као један - општи појам, а кредитних картица Банка у својој понуди услуга има више.
- **Банкомат (АТМ)** - унутрашњи или спољни уређај путем којег Корисник може подизати новац са кредитног рачуна картице, уплативати средства на 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](http://www.posted.co.rs) с тим услуге Корисник може користити и на другим банкоматима у земљи и иностранству у складу са Тарифом Банке;
- **ПОС терминал** - уређај инсталиран на продајном месту или шалтеру пружаоца платних услуга који омогућава коришћење платних картица, при чему се информације о платним трансакцијама бележе електронски;
- **ПИН** – 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/KBK)** – 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** – VerifiedbyVISA/SecureCode Mastercard - услуга која повећава безбедност приликом плаћања VISA/Mastercard кредитном картицом на интернету, код трговаца који су укључени у VISA VerifiedbyVISA – VbV/ SecureCode Mastercard. 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** – Електронски преносиви уређај за комуникацију на којем је могуће инсталирати апликацију Дигиталног новчаника.
- **Дигитални новчаник** - софтверско решење за мобилна плаћања других Пружалаца услуга које омогућава додавање Картице у апликацију Пружаоца услуга у сврху коришћења 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.

- **Дигитализована картица** – 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 Картице између Банке и Корисника примењују се и на дигитализовану картицу, осим ако овим Општим условима није другачије одређено. Банка одређује које врсте Картице се могу регистровати у Дигиталном новчанику.
- **Пружалац услуге дигиталног новчаника** – правно лице које пружа услугу дигиталног новчаника за који је Банка омогућила додавање и коришћење Картице коју је издала Кориснику у облику Дигитализоване картице.
- **План отплате** – је табеларни преглед свих хронолошки приказаних новчаних токова, намењен информисању Корисника, а ради ажуријег праћења његових обавеза по уговору о кредиту.
- **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 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 Interbanka 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.
- **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 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** – Седиште Банке, Филијала, Експозитура и самостални шалтер Банке.

#### 4. Репрезентативни пример и подношење захтева за кредит/дозвољено прекорачење/кредитну картицу

Банка при оглашавању кредитних услуга и дозвољеног прекорачења/кредитне картице на репрезентативном примеру наводи:

- врсту кредита/дозвољено прекорачење/врсту кредитне картице,
- висину и променљивост номиналне каматне стопе,
- ефективну каматну стопу,
- валуту у којој се уговара кредит/дозвољено прекорачење/кредитни лимит код кредитне картице,
- период на који се уговара кредит/дозвољено прекорачење/кредитна картица,
- критеријум за индексирање кредита/дозвољено прекорачење/кредитни лимит код кредитне картице,
- укупан износ кредита /дозвољеног прекорачења/кредитни лимит код кредитне картице
- све трошкове који падају на терет Корисника.

При оглашавању из претходног става, Банка износ ефективне каматне стопе назначавача учљивије од осталих елемената.

Ако је за закључење уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу и уговора о издавању и коришћењу кредитне картице 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.

Банка Кориснику пружа информације и одговарајућа објашњења о условима који се односе на Уговор о кредиту, на начин који Кориснику омогућава да упореди понуде различитих банака.

Корисник уз захтев за одобравање кредита, дозвољеног прекорачења и кредитне картице, доставља и следећу документацију:

- фотокопију личне карте или образац с подацима електронске личне карте, односно фотокопију пасоша, уз обавезу да презентује на увид лични идентификациони документ;
- сагласност за повлачење извештаја из Кредитног бироа 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, потврда банке о висини кредитног задужења код банке чије потраживање се рефинансира и др.) као и одговарајућа документација 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 радна дана од дана пријема захтева и кредитне документације обавештава Корисника у писаној форми (папирна или електронска), о томе да ли је поднета комплетна и уредна документација уз захтев за кредит/ дозвољено прекорачење/ кредитну картицу.

Банка ће позвати Корисника да допуни 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 Корисник не доводи у заблуду.

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

Корисник на захтев може добити Нацрт уговора о кредиту/дозвољеном прекорачењу.

Кориснику се уручује Нацрт уговора о кредитној картици као предлог за његово закључење.

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.

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) радна дана од дана настале промене.

По пријему захтева, а пре закључења уговора о кредиту/дозвољеном прекорачењу/кредитној картици, Банка утврђује кредитну способност подносиоца захтева за кредит/дозвољено прекорачење/кредитну картицу 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 (извештај Кредитног бироа), као и на основу других релевантних информација и прибављене документације од Корисник.

Уколико Банка на основу увида у извештај Кредитног бироа одбије захтев Корисника, дужна је да без накнаде одмах писано обавести Корисник о подацима из те базе.

О одобравању кредита Банка доноси одлуку и о истој обавештава подносиоца захтева за кредит/дозвољено прекорачење/кредитни лимит по кредитној картици.

Пре закључења Уговора о кредиту односно дозвољеном прекорачењу, односно кредитној картици, Банка доставља Кориснику:

- Понуду
- Нацрт уговора
- Упозорење о ризицима које Корисник преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте односно у иностраној валути и о ризицима задуживања с променљивом каматном стопом.

Пре закључења Уговора о кредиту, Банка ће понуду 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 доноси одлуку о уредним захтевима Корисника за одобравање кредитних производа у року од 30 дана, осим у случају одобравања кредитних производа код којих је неопходна регистрација средства обезбеђења код надлежне институције када Банка доноси одлуку најкасније 60 дана од дана подношења уредне и комплетне документације.

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.

Повезани уговор о кредиту, поред наведених елемената садржи и ознаку робе или услуга, њену готовинску цену и обавештење о престанку важења уговора о случају коришћења права на одустанак од уговора.

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 једнострано воља ни једне од уговорних страна.

Уговор о кредиту, уговор о дозвољеном прекорачењу и уговор о издавању кредитне картице обавезно садрже све услове из понуде, односно Нацрта уговора које је Корисник прихватио. Уговор о кредиту, уговор о дозвољеном прекорачењу и уговор о издавању кредитне картице закључују се у писаној форми. Кориснику се уручује један примерак Уговора, а даваоцу средства обезбеђења копија истог.

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 и ови Општи услови у кредитном пословању са физичким лицима и Тарифа накнада.

При закључивању уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу и уговора о кредитној картици Банка Кориснику уручује:

- Један примерак уговора о кредиту/дозвољеном прекорачењу/издавању кредитне картице
- Један примерак плана отплате кредита (осим за дозвољено прекорачење и кредитну картицу)
- Преглед обавезних елемената уговора о кредиту односно дозвољеном прекорачењу односно о кредитној картици

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.

При закључивању уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, Банка уз уговор уручује кориснику један примерак прегледа обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна/кредитног лимита по кредитној картици, који садржи основне податке о прекорачењу рачуна/кредитног лимита по кредитној картици. Други примерак овог прегледа Банка задржава у својој документацији.

## 6. Врсте кредита

Банка одобрава:

- динарске кредите и
- кредите индексирани у иностраној валути;

Уколико је кредит индексан у иностраној валути, исти се пушта у течај у динарској противвредности по званичном средњем курсу важећем на дан пуштања кредита у течај. Банка ће Кориснику указати на ризике задуживања у иностраној валути и о ризицима задуживања с променљивом каматном стопом, на обрасцима прописаним подзаконским актом.

Отплата кредита 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.

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

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

Висина каматне стопе и ближе одређење каматне стопе за појединачну врсту кредитне услуге наведени су у репрезентативним примерима кредита односно дозвољеног прекорачења, односно кредитне картице и доступни су на интернет презентацији Банка и пословним просторијама.

Фиксна каматна стопа подразумева да је каматна стопа из уговора непроменљива у периоду у коме је каматна стопа уговорена као фиксна. Уколико Банка намерава да измени каматну стопу или фиксни елемент променљиве каматне стопе дужна је да прибави писмену сагласност Корисника (корисника кредита) пре примене те измене. У случају да Корисник није сагласан, Банка не може једнострано изменити каматну стопу.

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 Корисникове претходне сагласности. Банка ће Корисника без одлагања обавестити о промени у писаној форми и у обавештењу навести од када се примењује измена.

Каматна стопа за дозвољено прекорачење и кредитне картице је фиксна.

Променљива каматна стопа подразумева да Корисник до краја отплате, кредит отплаћује по каматној стопи која се мења и то у делу каматне стопе која зависи од висине референтне стопе приликом њеног редовног периодичног усклађивања.

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 конкретног 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.

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 обрачун 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 (тримесечно, шестомесечно или неком другом рочношћу референтне каматне стопе), а што се регулише уговором о кредиту између Банке и Корисника. Након усклађивања каматне стопе Банка ће Корисника обавестити и доставити нови - измењени план отплате, који ће важити до наредног усклађивања, без накнаде.

Уредном доставом обавештења о промени каматне стопе, након усклађивања са висином EURIBOR -а и BELIBOR -а, и измењеном плану отплате, сматра се слање истих на начин предвиђен у тачки 14. ових Општих услова.

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

- Понуду
- 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.

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 затезне камате, уговорена каматна стопа 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.

Банка ће Корисника благовремено обавестити о промени података који у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга нису обавезни елементи уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу, односно у смислу Закона о платним услугама и Закона о заштити корисника финансијских услуга нису обавезни елементи уговора о кредитној картици.

Обавештење Банка може упутити Кориснику на један од начина предвиђених у тачки 14. ових Општих услова.

### 7.1. Обрачун камате код кредитних картица и задужење

Код кредитних картица обрачун доспелих обавеза и обрачун камата врши се једном месечно, последњег календарског дана у месецу, доспева на наплату 15. у следећем месецу, а наплата се врши са текућег динарског/девизног/мултивалутног рачуна Корисника код Банке. Банка Кориснику отвара кредитни рачун картице на коме води обрачун свих обавеза насталих коришћењем картице и уплата. Уколико Клијент не измири обавезе, Банка ће извршити забрану даље коришћења картице/а, односно активирати средства обезбеђења или пред надлежним судом покренути поступак принудне наплате. Номинална каматна стопа је исказана на месечном и/или годишњем нивоу и обрачунава се пропорционалном или конформном методом, што се регулише Уговором о кредитној картици.

Потписивањем Уговора о кредитној картици Корисник овлашћује Банку да

задужује његов текући динарски/девизни/мултивалутни рачун за износ доспелих обавеза по основу трошкова насталих коришћењем картице/а. Под трошковима се подразумевају трансакције, камате, провизије и накнаде настале издавањем и коришћењем картице/а.

## 8. Трошкови који падају на терет Корисника

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

- једнократна накнада за обраду кредитног захтева односно дозвољеног прекорачења,
- провизија за администрирање кредита,
- накнада за издавање и чланарина код кредитне картице,
- провизија на име накнаде за обраду захтева за осигурање кредита код Националне корпорације за осигурање стамбених кредита (у даљем тексту: НКОСК), провизију на име премије осигурања код НКОСК-а и др.

Врсте и висина накнада дефинисане су Тарифом накнада, а утврђене су уговором. Висина накнаде за обраду кредитног захтева односно дозвољеног прекорачења, као и висина провизије за администрирање кредита односно дозвољеног прекорачења, 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.

Ако Банка накнаде и друге трошкове увећа изнад уговореног износа из уговора о кредиту/дозвољеном прекорачењу, дужна је да о томе обавести Корисника, најкасније 15 дана пре почетка њихове примене.

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.

Обавеза Корисника по основу провизије за администрирање кредита је у складу са уговореном динамиком, до краја отплатног периода. Накнаде се исказују у апсолутном или процентуалном износу. Основица за обрачун провизије на име премије осигурања код НКОСК-а је износ кредита који је Банка одобрила Кориснику.

Поред наведених накнада, у зависности од врсте кредита/дозвољеног прекорачења/кредитне картице, за Корисника могу настати следећи трошкови поводом коришћења кредита:

- трошак увида у базу података о задужености учесника у кредиту (трошак извештаја Кредитног бироа);
- 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 залог, 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 (трошак извештаја Кредитног бироа), 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.).
- Остали тршкови прецизирани Уговором са Корисником

У случају да Корисник не достави процену вредности непокретности/ предмета залог, односно полису осигурања непокретности/ предмета залог 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. Издавање и реиздавање кредитне картице

Картица важи до истека месеца и године који су на картици назначени. Картица, чији је рок важења истекао, не сме се користити, већ је треба пресећи по вертикали преко магнетне писте и чипа.

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

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

О реиздатој или нереиздатој картици, Банка обавештава Корисника писаним путем.

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 од Кредитног бироа Удружења банака Србије сноси 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.

Картица је власништво Банке и на њен захтев мора бити враћена. Картица

гласи на Корисника и није преносива на друго лице.

у противном Корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако је сâм извршио злоупотребу.

## 10. Начин коришћења кредитне картице

Располагање средствима са кредитног рачуна картице Корисник врши коришћењем кредитне картице и то иницирањем исте на продајном месту (на ПОС уређају или 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 VbV/SecureCode.

Давање сагласности за извршавање трансакције 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 терминал или други сличан уређај 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 дâтих података сматра се одобреном од стране Корисника.

## 11. 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 сноси пуну одговорност за коришћење картице;
- 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).

Банка је дужна да омогући Кориснику да у сваком тренутку изврши пријаву,

## 12. Дигитализација кредитне картице

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, прихватном 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.

Коришћење дигитализоване картице

Дигитализовану картицу Корисник може користити као платни инструмент за иницирање платних трансакција на прихватном 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.

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 другог 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.

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;

- 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.

#### 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.

#### 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 услуге директно или индиректно повезане са том услугом.

Обрада података о личности од стране Пружаоца услуга

Пружалац услуге је руковао обраду 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.

### 13. Инструменти обезбеђења кредита, дозвољеног прекорачења и кредитне картице

Корисник је дужан да Банци достави одговарајућа средства обезбеђења наплате кредита: бланко меница са клаузулом „без протеста“ потписана од стране дужника, 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, наменски положен депозит и др.

Корисник је дужан да Банци достави одговарајуће средство обезбеђења за дозвољено прекорачење и кредитну картицу: бланко соло меница са клаузулом „без протеста“ и „без извештаја“ потписана од стране корисника дозвољеног прекорачења/кредитне картице, са меничним овлашћењем за попуњавање и коришћење менице и оверена административна забрана (осим у сличајевима када исплатилац примања гарантује Банци континуитет примања, све док Банка не изда позврду о измирењу свих обавеза Корисника).

Корисник је дужан да, у периоду трајања уговора, односно до коначног измирења свих уговорних обавеза, на захтев Банке, достави и друге инструменте 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 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.

Корисник, односно давалац средства обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза према Банци по уговору о кредиту/дозвољеном прекорачењу/кредитној картици, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том уговору, укључујући и средства обезбеђења која су уписана у одговарајући регистар.

Банка је у обавези да у року од 30 дана од дана потпуног измирења обавеза по Уговору, Корисника писмено обавести о томе да је измирио обавезе по

кредиту и да може преузети неискоришћена средства обезбеђења дата по овом Уговору. Корисник је сагласан да у року од 60 дана од дана коначне отплате кредита преузме неискоришћене менице депоноване као средства обезбеђења наплате по овом кредиту. Након истека овог рока Банка се обавезује да исте поништи и на тај начин учини неупотребљивим.

#### 14. 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. обновљајући (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 из било којих разлога.

Ануитети по кредиту доспевају на наплату месечно, тромесечно, 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.

Корисник може отплатити кредит/дозвољено прекорачење/дуг по кредитној картици, 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.

Код кредита чији је предмет куповина непокретности 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 о заштити корисник финансијских услуга.

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.

Уколико у току трајања уговорног односа наступе околности које Корисника доводе у тешко имовинско стање, односно друге битне околности на које Корисник не може утицати, Банка може на захтев Корисника прогласити застој у отплати (мораторијум) за одређени период, под условима и на начин регулисаним посебном одлуком надлежног органа Банке.

#### 15. Одустанак од уговора

Код уговора о кредиту/дозвољеном прекорачењу/кредитној картици, који нису обезбеђени хипотеком, Корисник може да одустане од уговора у року од 14 дана од дана закључења, без навођења разлога за одустанак.

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.

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 а.д., Београд, Краљице Марије број 3, (Сектор за послове са становништвом,
- на шалтеру Банке.

Уколико Корисник 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.

#### 16. Отказ кредита/дозвољеног прекорачења/кредитне картице и услови за активирање средстава обезбеђења код уговора о кредиту /дозвољеном прекорачењу/кредитне картице

Банка има право да откаже уговор о кредиту/дозвољеном прекорачењу/кредитној картици пре истека уговореног рока и активира било који инструмент обезбеђења предвиђен уговором о кредиту уколико:

- Корисник неуредно и неблаговремено испуњава своје уговорне обавезе, односно повреди било коју уговорну одредбу или је очигледно да Корисник неће испунити своје уговорне обавезе,
- ако 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 заложног дужника буде покренут поступак принудног извршења у складу са законом који регулише поступак извршења или у складу са Законом о хипотеци,
- ако из било ког разлога било који од инструмената обезбеђења предвиђених уговором изгуби правну ваљаност 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,
- ако се наменски кредит користи у супротности са његовом наменом,
- из других разлога, предвиђених уговором.

Обавештење о раскиду уговора о кредиту Банка упућује Кориснику у писаној форми препорученим писмом, на адресу Корисника која је наведена у уговору, односно на адресу о којој је Корисник накнадно писмено обавестио Банку.

Уредном доставом обавештења о раскиду уговора сматра се слање наведене документације препорученом поштом на адресу Корисника из



уговора, односно на адресу о којој је Корисник накнадно писмено обавестио Банку.

На дан раскида уговора о кредиту целокупан износ кредита доспева на наплату, заједно са припадајућим каматама и споредним потраживањима. Корисник је у обавези да целокупно потраживање Банке измири у року од 3 радна дана од дана пријема обавештења о раскиду уговора. Банка може код кредитних картица дозволити да у случају раскида уговора, Корисник настави да отплаћује на уговором регулисан начин, с тим што је даље коришћење картице и задуживање у том случају онемогућено.

Ради наплате својих потраживања Банка може активирати било који, односно све уговором предвиђене инструменте обезбеђења.

У случају кашњења у измиривању обавеза Банка ће Корисника обавештавати путем телефона и достављањем писама упозорења и опомене.

### 17. Уступање потраживања

Банка има право да, без посебне сагласности Корисника, сва потраживања и права из уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу и уговора о издавању кредитне картице пренесе на другу банку у свему у складу са Законом о облигационим односима и Законом о заштити корисника финансијских услуга.

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

### 18. Комуникација између Корисника и Банке

Банка има право да 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, Политиком и интерним актима Банке.

Банка је дужна да најмање двапут годишње достави Кориснику, без накнаде, обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту, на начин регулисан уговором о кредиту закљученим између Банке и Корисника. Код кредитне картице Банка доставља Кориснику месечни извод о променама на кредитној картици и стању дуга на начин на који се Корисник определио. 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 Кориснику и/или трећих лица.

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.

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 и породичног имена, адресе пребивалишта или боравишта, 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 најмање једанпут месечно достави Кориснику, без накнаде, у писаној форми обавештење - извод о свим променама на његовом платном рачуну, на начин за који се Корисник определио. Такође, Банка је дужна да Кориснику доставља месечни извод о променама на кредитној картици и стању дуга на начин на који се Корисник определио, а који садржи висину одобреног кредита, преглед прокњижених трансакција, провизија, накнада, уплата насталих у претходном месецу за коришћење картице/а, обрачунату камату за односни обрачунски период, висину каматне стопе за обрачун редовне камате, као и обавештење о стању дуга. Сматра се да је извод правилно уручен ако је послат на уговорену адресу за слање извода или ако је преузет у организационом делу Банке или достављен електронском поштом, на имејл адресу Корисника. Свако додатно или чешће обавештавање на захтев Корисника Банка ће омогућити уз одговарајућу накнаду која је регулисана Тарифом накнада.

У случају знатног недозвољеног прекорачења које траје дуже од једног месеца Банка Корисника обавештава достављањем опомене. Под знатним прекорачењем сматра се износ већи од 1.000,00 РСД.

Банка ће Корисника на јасан и недвосмислен начин обавештавати о комерцијалним активностима путем телефона, факса, електронском поштом или другим средством комуникације на даљину.

Банка ће Корисник поводом размене информација и обавештења у вези ових Општих услова и Уговора о кредиту, Уговора о дозвољеном прекорачењу и Уговора о кредитној картици, као и другим комерцијалним активностима обавештавати на један од следећих канала комуникација:

- путем извода;
- 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.).

### 19. Заштита личних података Корисника

Банка у циљу обављања своје делатности обрађује одређене податке о личности Корисника, потенцијалних Корисника и осталих физичких лица.

Податак о личности је сваки податак који се односи на физичко лице чији је идентитет одређен или одредив, односно сваки податак који лице усмено или писмено саопшти Банци приликом комуникације са Банком (укључујући телефонску комуникацију, комуникацију електронским путем, лично у просторијама Банке или преко интернет презентације Банке) који се прикупља приликом успостављања уговорног односа са Банком поводом нових услуга или производа, који се налази у захтевима и обрасцима који претходе успостављању уговорног

односа са Банком, који се прикупља приликом учествовања тог физичког лица у истраживању задовољства Корисника, за које Банка сазна на основу тога што Кориснику пружа банкарске и финансијске услуге и са њима повезане услуге односно који настане обрадом било којег од горе наведених података о личности.

Банка је дужна да податке о личности обрађује на законит, поштен и транспарентан начин. Подаци о личности могу се прикупљати у сврху која је конкретно одређена, изричита, оправдана и законита и даље се не могу обрађивати на начин који није у складу са тако одређеном сврхом.

Подаци о личности морају да буду примерени, битни и ограничени на оно што је неопходно у односу на сврху обраде, да буду тачни као и, ако и када је то неопходно, ажурирани. Банка ће предузети све разумне мере којима

се обезбеђује да се нетачни подаци о личности без одлагања избришу или исправе.

Подаци о личности ће се чувати у облику који омогућава идентификацију лица само у року који је неопходан за остваривање сврхе чувања. Обрада података о личности вршиће се на начин који обезбеђује одговарајућу заштиту података о личности укључујући заштиту од неовлашћене или незаконите обраде, као и од случајног губитка, уништења или оштећења, применом одговарајућих техничких, организационих и кадровских мера.

Банка ће податке о личности обрађивати у сврху и на начин који је неопходан и целисходан у обављању своје делатности. Обрада је законита ако је испуњен један од следећих услова:

1. лице на које се подаци о личности односе је пристало на обраду својих података о личности за једну или више посебно одређених сврха (обрада података о личности на основу пристанка);
2. обрада је неопходна за извршење уговора закљученог са лицем на које се подаци односе или за предузимање радњи, на захтев лица на које се подаци односе пре закључења уговора;
3. обрада је неопходна у циљу поштовања правних обавеза Банке;
4. обрада је неопходна у циљу заштите животни важних интереса лица на које се подаци односе или другог физичког лица;
5. обрада је неопходна у циљу извршења законом прописаних овлашћења Банке;
6. обрада је неопходна у циљу остваривања легитимних интереса Банке или треће стране, осим ако су над тим интересима претежнији интереси или основна права и слободе лица на које се подаци односе, а који захтевају заштиту података о личности, а посебно уколико је лице на које се подаци односе малолетно лице.

Подаци о личности Корисника у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта се обрађују на основу легитимног интереса Банке. Корисник има право да се изричито изјасни да не жели да се његови подаци о личности обрађују у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта, а Банка има обавезу да му омогући да се о овоме изјасни. Корисник има право да у сваком тренутку поднесе приговор на обраду својих података о личности који се обрађују за потребе директног оглашавања. У том случају подаци о личности који се односе на Корисника неће се обрађивати у ту сврху. У случају да се подаци о личности обрађују у сврху директног оглашавања по основу пристанка Корисника, иста се може опозвати и његови подаци о личности се више неће обрађивати у ту сврху, што не утиче на законитост обраде података о личности до тог тренутка.

Банка као руковалац обраде података о личности је дужна да у тренутку прикупљања података о конкретном лицу, том лицу пружи следеће информације:

1. контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;
2. контакт податке лица за заштиту података о личности;
3. сврху и правни основ обраде;
4. о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
5. информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;
6. о чињеници да планира да изнесе податке о личности у другу државу или међународну организацију (природа самог посла), као и о упућивању на одговарајуће мере заштите;
7. о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
8. о томе да је давање података о личности и законска и уговорна обавеза те да је давање података неопходан услов за закључење уговора, као и о томе да ли лице на које се подаци односе има обавезу да да податке о својој личности и о могућим

последицама ако се подаци не дају и

#### 9. о постојању аутоматизованог доношења одлуке.

Подаци о личности биће чувани током трајања уговорног односа, односно док постоји пристанак лица чији се подаци обрађују, те у року на који је Банка законски обавезана за чување одређених података о личности, у ком случају неће бити омогућена активна обрада тих података у друге сврхе, него само њихово чување у законом прописане сврхе. Подаци о личности који се обрађују од стране Банке могу се уступити трећим лицима на основу пристанка лица чији се подаци обрађују, извршења уговора у којем је једна од странака лице чији се подаци обрађују и одредби закона.

Подаци о личности могу бити достављени државним органима и другим органима којима је Банка овлашћена или обавезна да достави податке о личности на основу закона који уређују то достављање. Подаци о личности могу бити достављени и лицима с којима Банка има уговорни однос пружаоцима услуга и ангажованим лицима Банке која због природе посла који обављају имају приступ подацима о личности. Сва лица која због природе посла које обављају са Банком или за Банку имају приступ подацима о личности дужни су да те податке о личности чувају као банкарску односно пословну тајну у складу са Законом о банкама и другим прописима који регулишу тајност података. Уговори са таквим лицима усклађени су са захтевима Закона о заштити података о личности.

Лице чије податке о личности Банка обрађује има право на приступ свим својим подацима о личности, њихову исправку, допуну, брисање ако не постоји основ обраде, ограничење, преносивост и приговор. Лице на које се подаци односе има право у сваком тренутку да повуче свој пристанак. Повлачење пристанка не утиче на законитост обраде на основу пристанка пре његовог повлачења. Пре давања пристанка, лице на које се подаци односе се о томе обавештава. Банка је дужна да омогући да повлачење пристанка буде једнако једноставно као и давање истог.

Информације о Правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху и законитост обраде, права и обавезе 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](http://www.posted.co.rs)

## 20. Пословна тајна

Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошла Банка, а односе се на Корисника, на податке о платној трансакцији и стању и променама на рачуну.

Банка, сагласно одредбама Закона о банкама, доставља податке о Кориснику, његовим повезаним лицима, документацији која чини досије Корисника, као и друге податке који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Кредитном бироу при Удружењу банака Србије, спољним ревизорима Банке, Форуму за превенцију злоупотреба у кредитним пословима и са платним картицама при Привредној Комори Србије, процесорима платних картица и осигуравајућим кућама са којима Банка има закључене одговарајуће уговоре, надлежним пореским органима у циљу размене података са пореским органима других држава на основу закључених билатералних, мултилатералних споразума, писма о намерама за закључење истих или препоручених смерница за поступање финансијских институција са територије Републике Србије, другим лицима који због природе посла који обављају морају имати приступ таквим подацима, као и трећим лицима са којима Банка има закључене уговоре о пословној сарадњи који сунеопходни за реализацију одређеног пословног односа или су у вези са пословним односом Банке и Корисника.

## 21. 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 Уговора.

Корисник може упутити приговор 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, а.д, Београд, Краљице Марије бр.3, 11120 Београд или електронским путем на адресу електронске поште [prigovori@posted.co.rs](mailto:prigovori@posted.co.rs) и путем контакт форме за приговоре на интернет презентацији Банке <http://www.posted.co.rs/kontakt.html#forma>.

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 протекла рока за достављање одговора, може поднети притужбу Народној банци Србије а 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](http://www.nbs.rs), избором опције „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“

Уколико приговор/притужбу достављате преко пуномоћника, уз приговор/притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим овлашћујете пуномоћника да у Ваше име и за Ваш рачун поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем потребно је да дате одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се на Вас односе, 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.

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.

Поступак решавања приговора је бесплатан.

## 22. Завршне одредбе

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

За решавање могућих спорова проишавших 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.

Даном примене ових Општих услова, престају да важе Општи услови пословања Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд који се примењују у кредитном пословању са физичким лицима бр. А0022-3-1629/9.2. УО VI-60/9.2. од 31.05.2021. године.

Измене и допуне Општих услова Банка истиче на интернет страни Банке и у својим пословним просторијама на видном месту и то најкасније 15 дана пре њихове примене.

Одредбе Општих услова ступају на снагу даном доношења.

## БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД