



## ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ У ДЕПОЗИТНОМ ПОСЛОВАЊУ СА КЛИЈЕНТИМА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА БАНКЕ ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД -ПРЕЧИШЋЕН ТЕКСТ-

### 1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

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

У циљу потпуне информисаности Клијентата, Банка ће чинити доступним поред ових Општих услова и:

- преглед каматних стопа по врстама производа;
- важећу курсну листу;
- обавештење о висини референтних вредности које представљају део променљивих каматних стопа;
- тарифу накнада и
- друга акта Банке од значаја за однос Клијент 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 [www.posted.co.rs](http://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 Општих услова са припадајућим прилозима

У случају неусклађености ових Општих 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, а.д., 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](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

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

- **Клијент** 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 Клијент доставља страни пасош или личну карту за странца или други документ у коме је наведен евиденциони број; држављанин Републике Србије са бораваком у иностранству дужим од годину дана Клијент доставља важећи пасош Републике Србије и пријаву боравка у иностранству која је дужа од годину дана.
- **Лични идентификациони документ** - документ на основу које Банка утврђује идентитет Клијента (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, избегличка легитимација).

- **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 Клијент 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 клијента, а ради ажуријег праћења његових потраживања по уговору о депозиту.
- **Рок доспећа** је период од момента депонована 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)** – Клијента и овлашћених лица, за располагања средствима по штедном рачуну клијента, депонованих на предвиђеном обрасцу Банке.
- **Овлашћено лице по Рачуну** - физичко лице које је клијент овластио да располаже средствима на штедном рачуну и коме Банка издаје картицу овлашћеног лица (додатна картица), односно лице које је основни корисник 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 основни корисник депозитног рачуна.
- **Овлашћено лице по пуномоћју (у даљем тексту: Пуномоћник)** - физичко лице које располаже средствима по депозитном рачуну на основу закона или пуномоћја овереног од стране надлежног органа, односно лице које је Клијент 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 Клијента предузме одређене послове односно радње које се односе на депозитни рачун.
- **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 пунолетним, пословно способним физичким лицима резидентима и нерезидентима.

Банка може отворити депозитни рачун и:

- малолетном физичком лицу на основу уговора који, у име и за рачун тог лица, потписује његов законски заступник, усвојицац односно старатељ, уколико је малолетно лице лишено родитељског старања, а након утврђивања идентитета ових лица – извод из матичне књиге рођених за малолетно лице и важећи лични идентификациони документ (лична карта или пасош) за лице који га заступа. Законски заступник, не може опуномоћити трећу особу за располагање средствима по рачуну.
- Малолетно лице са навршених 15 година живота може самостално ступити у Уговорни однос са Банком уколико је у радном односу и целокупну Уговорну документацију малолетно лице својеручно потписује.
- физичком лицу под старатељством на основу уговора који, у име и за рачун тог лица, потписује његов старатељ, на основу презентованог правоснажног решења о старатељству Центра за социјални рад (уз Решење и План старања, којем се предвиђа право стартеља да отвори депозитни рачун у пословној Банци и мора бити достављено у оригиналу, а након утврђивања

идентитета оба лица на основу важећих личних идентификационих докумената (личне карте или пасоша) издатих од стране надлежног органа.

Банка отвара рачун Клијентима 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 клијента, а на законом прописан начин.

## 5. Права, обавезе и одговорност Банке

Банка има право да слободно одлучује о избору клијента са којим ће успоставити пословни однос, укључујући и дискреционо право Банке да одбије успостављање пословног односа, односно пружање услуге Клијенту. Банка нема обавезу да Клијенту образложи овакву своју одлуку. Банка има право да пре, у току, и након успостављања пословног односа са клијентом, предузима законом прописане радње и мере за спречавање и откривања прања новца и финансирања тероризма, укључујући и мере познавања и праћења клијента, прибављањем додатних података и документације у складу са важећим важећим законским и подзаконским актима и интерним актима Банке. 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 Клијентом. Банка је у обавези да у пословном односу са Клијентом поступа са дужном пажњом, у складу са позитивним прописима, обезбеђујући примену добрих пословних обичаја, добре пословне праксе и фер односа према Клијенту, 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 Клијент 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 Банак 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 депозита
- све трошкове који падају на терет клијента

Банка не одговара Клијенту за штету:

- насталу као последица радњи које је предузео Клијент, 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 позитивним прописима;
- проузроковану Клијенту или трећем лицу која је резултат погрешних и/или нејасних и/или на други начин непрецизних инструкција добијених од Клијента 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 Клијента.

## 6. Предуговорна фаза

Банка Клијенту 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 образцу Банке на папиру или другом трајном носачу података;
- на захтев Клијента и Нацрт Уговора о депозиту којим су прецизирана права и обавезе Клијента и Банке;
- на захтев Клијента 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;
- информација о обради и заштити података о личности.

Банка производе првенствено нуди у динарима и указује да се званични средњи курс динара у односу на уговорену валуту мења свакодневно; да се промена курса разликује и не прати промену раста цена на мало, као и да се динарска противвредност депонованих средстава због промене курса такође мења свакодневно.

## 7. Отварање депозитног рачуна

Банка отвара депозитни рачун Клијенту, под условом да је Клијент предао Банци у писаној форми Захтев за отварања рачуна на прописаном образцу Банке и документацију у складу са важећим одлукама НБС, са позитивним прописима којима се уређује и регулише спречавање прања новца и финансирања тероризма, у складу 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 Клијент доставља документ којим се утврђује идентитет подносиоца Захтева односно Клијента, *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. Уговор о депозиту закључен између Банке и Клијента садржи све услове из Понуде, односно Нацрта уговора који је Клијент прихватио.

Уговор између Клијент и Банка закључује се у писаној форми, на српском језику. Уговор се сматра закљученим када клијент потпише Уговор, пратећу документацију и уплати депозит.

Клијенту се уз један примерак Уговора уручује:

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

Депозитни рачун Клијента 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.

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

Клијент 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 Клијента на дан пријема захтева, а најкасније наредног радног дана.

Клијент који жели да отвори депозитни рачун у Банци, може то урадити лично или путем Пуномоћника. Пуномоћник ће у име и за рачун Клијента, закључити Уговор, на основу приложеног Пуномоћја који је оверио надлежни орган. Пуномоћје не сме бити старије од 6 месеци од првог дана презентовања Банци од стране пуномоћника.

Пуномоћја која се достављају Банци, морају бити на српском језику (уколико је на написано и оверено на страном језику, мора бити преведено од стране надлежног судског тумача за дати језик). Форму, начин овере Пуномоћја и потребну документацију коју доставља Банци Клијент може преузети на сајту Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)

## 8. Врсте депозита

Банка прима депозите у динарима и страном валути. У пословним просторијама Банке и интернет страници Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs) налази се списак страних валута у којима Банка прима депозите.

Депозити односно штедни улози које Банка прима могу бити:

- по виђењу – штедни улози по виђењу су депозити без временског ограничења и њима Клијент 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. Прекид рока орочења врши се искључиво на писани захтев Клијента.

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

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

Клијент 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 штедње и регулисан је Уговором закљученим са клијентом.

## 9. Камате

Банка уговором закљученим са клијентом 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 клијент 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. Клијент може да располаже депозитом и припадајућом каматом по истеку рока орочења.

Код орочених депозита рок орочења тече од дана уплате депозита и истиче последњег дана уговореног рока. Клијент може да располаже депозитом и припадајућом каматом по истеку рока орочења. Код депозита код којих је уговором регулисано аутоматско реорочење, депозит и припадајућу камату Клијент 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 штедне 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. Клијент може раскинути аутоматски реорочен депозит у року од 30 дана од дана аутоматског реорочења депозита. Уколико Клијент раскине аутоматски реорочен депозит у наведеном року, сматраће се да исти није ни закључен и клијент 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 клијента, 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 Клијенту издаје Потврду о исплаћеном бруто приходу и плаћеним јавним приходима по одбитку за потребе састављање годишње пријаве пореза на доходак грађана.

#### 10. 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 Банци најавити један радни дан унапред.

Располагање средствима са девизно депозитног рачуна Клијент 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.

#### 11. 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.

#### 12. Располагање средствима по рачуну

Банка клијенту и овлашћеном лицу по депозитном рачуну, омогућава располагање новчаним средствима у складу са овим Општим условима. Овлашћење по рачуну могу дати непосредно у Банци потписивањем одговарајућег обрасца или достављањем Пуномоћја које је оверено од стране надлежног органа.

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

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

Овлашћење по депозитном рачуну престаје да важи у случају опозива истог у писаном облику од стране клијента или овлашћеног лица, гашењем рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно даном смрти клијента/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 истима располаже. Банка не сноси одговорност у случају штете која може да буде проурокована у случају да клијент пропусти да да Банци благовремену информацију о укидању и изменама о овлашћењима по Рачуну.

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

Старатељ се исплаћује уз презентовање Решења Центра за социјални рад, План старања и свој лични идентификациони документ (лична карта или пасош).

Уколико је потребно извршити ажурирање матичног каталога штићеника, затварање рачуна и других радњи потребно је да старатељ достави акт Центра за социјални рад (сагласност, потврда, изјава...) којим је сагласан да старатељ изврши ажурирање матичних података корисника/штићеника уз презентовање односно достављање личне карте (фотокопије или оригинала) корисника/штићеника.

Пуномоћ, односно опозив пуномоћи сачињена изван Банке мора бити оверена од стране домаћег или страног надлежног органа, сагласно позитивним прописима.

Уколико клијент ономогућен да предузима одрђене радње у Банци, може опунмоћити друго лице да у његово име и за његов рачун предузме те радње. Пуномоћје које се доставља Банци, мора бити оверено од стране надлежног органа и мора бити на српском језику (уколико је на написано и оверено на страном језику, мора бити преведено од стране надлежног судског тумача за дати језик). Форму, начин овере Пуномоћја и потребну документацију која се доставља Банци Клијент може преузети на сајту Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)

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

Прекид рока орочења може се извршити по основу Пуномоћја које је дао клијент. Пуномоћје мора бити у писаном облику, на српском језику и оверено од стране

домаћег или страног надлежног органа сагласно позитивним прописима. Старатељ може извршити прекид рока орочења само уз сагласност Центра за социјални рад.

#### 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 извршеног 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 клијента само извршилац налога надлежног органа и при томе не утврђује и не проверава односе између Клијента и лица које је у налогу назначено као поверилац.

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

#### 14. Заштита личних података Корисника

Банка у циљу обављања своје делатности обрађује одређене податке о личности Корисника, обтенцијалних 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 животно 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.

## 15. 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 су неопходни за реализацију одређеног пословног односа или су у вези са пословним односом Банке и Корисника.

Подаци који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Корисника, 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, 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)

## 16. Комуникација између Клијента и Банке

Уколико није другачије уговорено између Банке и Клијент, 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 Клијент 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, Клијент је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона, односно адресу електронске поште.

Клијент има право да за све време трајања уговора добије примерак уговора на папиру (фотокопија) или другом трајном носачу података.

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

Клијент 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.

Клијент 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 одговора, 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](http://www.nbs.rs), избором опције „Подносите 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.

## 18. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

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

За решавање могућих спорова проишавших из пословног односа Клијента 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.

Одредбе Општих услова ступају на снагу даном доношења, примењују се од 1.7.2021. године.

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