

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA KOJI SE PRIMENJUJU U POSLOVANJU SA FIZIČKIM LICIMA****I. UVODNE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja koji se primenjuju u poslovanju sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Mirabank a.d. (u daljem tekstu: Banka) odnose se na uspostavljanje i izmene poslovnog odnosa, prava, obaveze i odgovornosti Banke i klijenta, komunikaciju između Banke i klijenta, platne usluge, depozite, bankarsku tajnu, zaštitu podataka o ličnosti, ostvarivanje zaštite prava i interesa klijenta, prestanak poslovnog odnosa i druga pitanja od interesa za poslovanje Banke sa fizičkim licima.

Klijenti Banke su fizička lica, rezidenti i nerezidenti, koji koriste usluge Banke, koristili su ih ili nameravaju da ih koriste u svrhe koje nisu namenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, preduzetnici u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva, i poljoprivrednici, kao nosioci ili članovi porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj (u daljem tekstu: **fizičko lice i/ili Klijent**).

Banka je dužna da na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi svoje usluge istakne primerke Opštih uslova poslovanja na srpskom i engleskom jeziku, kao i na internet stranici Banke [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com) kako bi Klijenti bili u mogućnosti da se upoznaju sa njihovom sadržinom.

Pored isticanja Opštih uslova poslovanja na način iz prethodnog stava, Banka omogućava Klijentu da se dodatno upozna sa Opštim uslovima poslovanja u celini ili delu koji se odnosi na određeni bankarski proizvod, tako što će klijentu dostaviti primerak Opštih uslova poslovanja putem elektronskom poštom ili na drugom trajnom nosaču podataka i pružiti mu objašnjenje i instrukcije koje se odnose na njihovu primenu

Banka će primenjivati Opšte uslove poslovanja na odnose između Banke i Klijenta nastale po osnovu pisanog ugovora između Banke i Klijenta, pristupnice ili drugog dokumenta potpisanog od strane Klijenta u skladu sa aktima Banke, kao i drugih oblika poslovne saradnje između Banke i Klijenta uspostavljene u skladu sa važećim propisima i aktima Banke i bez zaključenja posebnog ugovora u pisanoj formi.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Terminski plan i Pregled Tarifa naknada za usluge Banke fizičkim licima koji se utvrđuje u skladu sa Odlukom Upravnog odbora Banke o tarifama naknada Banke.

Za potrebe tumačenja odredaba Okvirnog ugovora i drugih ugovora koje Banka zaključuje sa klijentima, pojam Tarife naknada ima istovetno značenje kao i pojam cenovnik.

**II. OSNOVNI PODACI O BANCI**

Mirabank akcionarsko društvo Beograd-Noví Beograd, sa sedištem na adresi Španskih boraca 1, 11070 Novi Beograd, mat.br. 21080608, PIB 108851504, je akcionarsko društvo upisano u registru privrednih društava kod Agencije za privredne registre, sa dozvolom za rad IO NBS br. 58, koja je izdata 16.12.2014. godine od strane Narodne banke Srbije.

Internet stranica Banke je [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com), na kojoj je između ostalog dostupan i popis ekspozitura Banke.

Ostali kontakt podaci su:

- e-mail: [office@mirabankserbia.com](mailto:office@mirabankserbia.com)
- Tel. +381 11 63 55 400
- Fax +381 11 63 55 404,

Za nadzor nad Mirabank a.d. Beograd, kao pružaocem platnih usluga, nadležna je Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd.

### III. OSNOVNI POJMOVI ZA SVE BANKARSKE USLUGE

**Bankarske usluge** su usluge koje Banka pruža korisnicima ovih usluga po osnovu ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, ugovora o depozitu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom;

**Klijent** - fizičko lice kao nosilac prava i obaveza, identifikovano na osnovu važećeg ličnog dokumenta;

**Platilac** - fizičko lice koje ima tekući račun u Banci (vlasnik računa) i na teret svog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platni račun, fizičko lice koje izdaje platni nalog;

**Izdavalac** – označava pružaoca platnih usluga koji pruža platiocu platnu uslugu izdavanja platnog instrumenta;

**Primalac plaćanja** - lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

**Platni račun** – račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija; može biti tekući ili drugi platni račun;

**Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;

**Tekući račun** – platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist računa; može biti dinarski i devizni tekući račun;

**Usluge povezane sa platnim računom** – označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući uslugu koja omogućava uplatu gotovog novca na račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja, i dozvoljeno i nedozvoljeno prekoračenje računa;

**Platni nalog ili Nalog za plaćanje** - instrukcija koju klijent podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos;

**Nalog za instant transfer** – označava nalog za prenos u platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog klijenta i/ili njegovog tekućeg računa. U smislu ovih Opštih uslova poslovanja broj tekućeg računa se smatra jedinstvenom identifikacionom oznakom;

**Platni instrument** - personalizovano sredstvo ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, koje klijent primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, odnosno za iniciranje platne transakcije i/ili uvid u stanje i promet po računu;

**Platni instrument za instant transfer odobrenja** – označava svaki platni instrument koji platilac upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

**Platna transakcija** - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca;

**Platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

**Iniciranje platne transakcije** - označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

**Domaća platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**Instant transfer odobrenja** – domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim ovim opštim uslovima poslovanja;

**Ugovor na daljinu** – označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje tog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;

**Sredstvo komunikacije na daljinu** – označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i /ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i klijenta (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefon);

**Trajni nosač podataka** – označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, hard disk računara na kome se može sačuvati elektronska pošta);

**Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Srbije, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji druge države; transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;

**Pozitivan saldo na dinarskom tekućem računu** - pozitivno stanje na računu koje ne uključuje dozvoljeno prekoračenje računa;

**Raspoloživo stanje na dinarskom tekućem računu** - pozitivno stanje na računu, koje uključuje iznos dozvoljenog prekoračenja računa;

**Dozvoljeni minus** – iznos sredstava koje Banka stavlja na raspolaganje na dinarskom tekućem računu klijenta na osnovu ugovora o dozvoljenom minusu, a koja klijent može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstava;

**Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom** – dokument čiju sadržinu utvrđuje Narodna banka Srbije, koji sadrži između deset i dvadeset reprezentativnih usluga kao najčešće korišćenih usluga u vezi s platnim računom za koje klijenti plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji;

**Poslovni dan** – je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom Klijentu; vreme prijema naloga i vreme izvršenja naloga definisano je u Terminskom planu;

**Zakonit boravak u Republici Srbiji** označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora

**Pružalac platnih usluga koji vodi račun** - jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun;

**Pružalac usluge iniciranja plaćanja** - je pružalac platnih usluga koji obavlja usluge iniciranja plaćanja;

**Pružalac usluge pružanja informacija o računu** - je pružalac platnih usluga koji obavlja pružanja informacija o računu;

**Autentifikacija** - označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

**Pouzdana autentifikacija korisnika** - označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

**Personalizovani sigurnosni elementi** - označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

**Osetljivi podaci o plaćanju** - označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;

**Ugovor o kreditu** - na osnovu kojeg se Banka obavezuje da korisniku kredita stavi na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno ili neodređeno vreme, za neku namenu ili bez utvrđene namene, a korisnik se obavezuje da banci plaća ugovorenu kamatu i dobijeni iznos novca vrati u vreme i na način kako je utvrđeno ugovorom.

**Ugovor o depozitu** – je ugovor o novčanom depozitu zaključen kada se banka obavezala da primi, a deponent da položi kod banke određeni novčani iznos. Ovim ugovorom banka stiče pravo da raspolaze deponovanim novcem i dužna je da ga vrati prema uslovima predviđenim u ugovoru;

**Nominalna kamatna stopa** označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promenljivi procenat koji se na godišnjem nivou primenjuje na iznos primljenog depozita;

**Godišnja efektivna kamatna stopa** (u daljem tekstu: efektivna kamatna stopa) iskazuju ukupne troškove koje plaća, odnosno prima korisnik tih usluga, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procenat ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjem nivou;

**Plan isplate** je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namenjen informisanju korisnika, a radi ažurnijeg praćenja njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu;

**Profesionalna pažnja** je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od davaoca finansijske usluge u poslovanju s korisnicima, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja;

**Reprezentativni primer** je primer u kome su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se određena finansijska usluga koristi.

## IV. POSLOVNI ODNOS

### 1. Uspostavljanje poslovnog odnosa

Poslovni odnos između Klijenta i Banke uspostavlja se zaključenjem ugovora u pisanoj formi ili popunjavanjem zahteva, pristupnice ili drugog dokumenta bez zaključenja posebnog ugovora, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke, na način koji podrazumeva obostranu saglasnost o međusobnim pravima i obavezama (u daljem tekstu: ugovor).

### 2. Obaveštavanje Klijenta u predugovornoj fazi

Banka je dužna da u skladu sa važećim propisima koji regulišu zaštitu korisnika finansijskih usluga, Klijentu koji je pokazao interesovanje za korišćenje proizvoda Banke, pruži informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor za koje je pokazao interesovanje (ponuda), na način na koji će se Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga. Banka je dužna da Klijentu uslugu ponudi u dinarima, osim ako Klijent ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu sa propisima koji uređuju devizno poslovanje. Banka je dužna da Klijentu u pisanoj formi ukaže na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute odnosno u stranoj valuti.

Banka je dužna da u skladu sa važećim propisima koji regulišu platne usluge, Klijentu, korisniku platnih usluga, u primerenom roku pre zaključenja okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su zakonom utvrđene kao obavezni elementi navedenog ugovora, na način koji će Klijentu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama. Banka je dužna da Klijentu pomenute informacije dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga. Banka će Klijentu dostaviti predmetne informacije na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka i/ili uručenjem nacrtu okvirnog ugovora koji sadrži potrebne informacije.

### 3. Obaveštavanje Klijenta u toku ugovornog odnosa

Ukoliko se u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom jednog od obaveznih elemenata ugovora, definisanih odgovarajućim propisom, Banka je dužna da pribavi prethodnu pismenu saglasnost Klijenta (na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka upotrebom sredstava komunikacije na daljinu), pre primene te izmene, osim ukoliko nije drugačije predviđeno važećom regulativom.

Ukoliko Banka želi da promeni bilo koji drugi element iz ugovora, koji nema svojstvo obaveznog elementa ugovora koji su definisani odgovarajućim propisom, Banka ima pravo na promenu tih elemenata pod uslovom da je Klijenta prethodno blagovremeno obavestila o toj promeni.

Smatraće se da je Banka Klijenta o predmetnoj promeni blagovremeno obavestila, slanjem obaveštenja na adresu koju je Klijent prethodno prijavio Banci, na adresu elektronske pošte, putem sms poruke ili na bilo koji

drugi način predviđen odredbama Opštih uslova poslovanja i ugovora koja uređuju komunikaciju Banke i Klijenta..

## V. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ima diskreciono pravo da na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, a u skladu sa svojim procedurama, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovni odnos, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora. U ovom slučaju Banka nije dužna da Klijentu pruži obrazloženje o razlozima za odbijanje, osim ukoliko je ta obaveza Banke propisana relevantnim propisima.

Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno nešto drugačije ili određeno odgovarajućim propisom, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Opštim uslovima poslovanja.

Banka nije odgovorna za štetu u sledećim slučajevima:

- ako šteta nastupi usled delovanja više sile, rata, vanrednog stanja, štrajka, ili usled bilo koje druge okolnosti na koju Banka nije imala uticaj;
- ako je šteta nastala kao posledica postupaka preduzetih od strane nadležnih državnih organa u zemlji ili inostranstvu, ili kao posledica ometanja njenog poslovanja, koje Banka nije mogla predvideti, sprečiti ili izbeći;
- ako je šteta nastala iz poslovnih poteza Klijenta učinjenih na osnovu usmene ili pisane komunikacije sa Bankom;
- za direktne, posledične, nepredviđene, posebne ili posredne gubitke ili druge štete, koje pretrpi treće lice u odnosu sa Klijentom, a povodom bilo kakve aktivnosti Banke;
- ako je šteta nastala usled nepoštovanja zakona i podzakonskih akata od strane Klijenta;
- ako je šteta nastala zbog toga što je Banka iz važnih razloga potpuno ili delimično obustavila ili ograničila svoje poslovanje u određene dane ili za određeni vremenski period.

Banka nije u obavezi da proverava verodostojnost, potpunost ili važnost dokumenata, bilo domaćeg ili stranog porekla, koji joj se šalju ili koje poseduje, a koji se tiču imenovanja ovlašćenih lica, staratelja, poverenika i primalaca.

Banka zadržava pravo da, svoje obaveze u vezi sa poslovima zaključenim sa Klijentom, ukoliko padaju na neradni dan ili dan kada Banka ne posluje, započne da izvršava prvog narednog radnog dana.

Banka može da se u svrhu naplate svog dospelog potraživanja automatski, bez traženja posebnog odobrenja od Klijenta, naplati sa svih računa Klijenta koji se vode kod Banke, izvrši prenos neuplaćenog iznosa na račun Banke, kao i da iskoristi sva eventualno data sredstva obezbeđenja.

Banka je ovlašćena da raspolaže sredstvima na računima Klijenta, bez njegove posebne pisane saglasnosti ili naloga, u postupku prinudne naplate, radi plaćanja po pravosnažnim i izvršnim odlukama suda i drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

Na dospela nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Banka zaračunava zateznu kamatu saglasno važećim propisima,.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, delimično ili u celosti, u skladu sa važećim propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i slično, kao iz drugih opravdanih razloga, kao što je nedostavljanje dokumentacije potrebne za ažuriranje podataka i dokumentacije o klijentu (važeći lični dokument, izvod, izjave, potvrde i sl.), ili u skladu sa drugim važećim propisima i odlukama nadležnih organa, uključujući, ali se ne ograničavajući, na slučajeve zloupotrebe računa i/ili drugih bankarskih proizvoda.

Banka zadržava pravo da sa Klijentom stupi u poslovni odnos vezan za proizvode Banke pod uslovima drugačijim od onih navedenih u ovim Opštim uslovima poslovanja, Tarifama naknada i/ili drugim opštim aktima Banke.

Klijent je saglasan da Banka može u bilo kom trenutku za vreme trajanja ugovornog odnosa, kao i prilikom automatskog produženja važenja istog, od Kreditnog biroa preuzimati izveštaje o kreditnoj sposobnosti Klijenta, s tim da Klijent snosi trošak pribavljanja takvog izveštaja.

Banka je u obavezi da u poslovnom odnosu sa Klijentom postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, aktima Banke i dobrim poslovnim običajima uz primenu dobre poslovne prakse i fer odnosa, kao i da obaveštavanje Klijenta o svojim proizvodima i uslugama vrši na razumljiv način, pri čemu će informacije biti tačne i neće biti takve da kod Klijenta stvore pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima se ti proizvodi i usluge mogu koristiti.

Banka obaveštava Klijenta da usled nastanka događaja koji se odnose na poplave, požare, zemljotrese, vremenske nepogode, akte terorizma, vandalizma, pretnje, proteste, sabotaze, ratne događaje, dugotrajne prekide u prenosu električne energije, probleme sa telekomunikacionim mrežama i drugih sličnih događaja na koje Banka ne može uticati, može doći do privremenog obustavljanja usluga i aktivnosti od strane Banke u bilo kojim oblastima poslovanja. U slučaju nastanka takvih događaja, Banka ovim dokumentom obaveštava Klijenta da će se u toj situaciji primeniti pravila internog akta Banke koji se odnosi na kontinuitet poslovanja i oporavak u slučaju katastrofa i da će Banka preduzeti sve potrebne mere kako bi se poslovanje u najkraćem roku dovelo u redovno stanje.

## **VI. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA**

Klijent ima pravo da od Banke zahteva sve relevantne informacije i dobije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu Opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da zahteva da mu se ti uslovi dostave bez odlaganja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ukoliko Klijent zahteva dostavu ovakvih podataka, dužan je da takav zahtev dostavi Banci u pisanoj formi.

Klijent koji namerava da zaključi ugovor sa Bankom, može bez naknade na pisani zahtev, dobiti od Banke tekst nacrtu predmetnog ugovora.

Klijent ima pravo da od Banke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dobije informacije, podatke i instrukcije koje su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom. Banka ima pravo da naplati naknadu za dostavljanje informacija, podataka i instrukcija Klijentu u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, osim u slučajevima kada je odgovarajućim propisima definisano da se takva obaveštenja pružaju bez naknade.

Klijent ima pravo da od Banke zahteva informacije i odgovarajuća obaveštenja o osnovnim podacima i uslovima koji se odnose na ugovor o konkretnom proizvodu koji Banka pruža u poslovanju sa fizikim licima (ugovor o otvaranju i vođenju računa i ugovor o depozitu).

Banka u predugovornoj fazi uručuje Klijentu Nacrt ugovora, Ponude, Tarifnik i Opšte uslove poslovanja, kao i drugu neophodnu dokumentaciju propisanu važećom regulativom (u štampanoj formi ili elektronskim putem).

Za potrebe uspostavljanja poslovnog odnosa ili identifikacije, Klijent je u obavezi da tom prilikom Banci dostavi svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i aktima Banke. Ako je Klijent fizičko lice – rezident, dužan je da službeniku Banke pokaže važeću ličnu kartu ili pasoš, a ukoliko je u pitanju fizičko lice – nerezident, važeći pasoš. Banka zadržava diskreciono pravo da zatraži dodatni dokument ili prihvati i drugi lični dokument, kojim se prema važećim propisima i/ili aktima Banke, može dokazati identitet Klijenta i druge okolnosti koje su od značaja za uspostavljanje poslovnog odnosa.

Klijent je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 dana od dana nastanka promene, ukoliko važećim propisom nije predviđen drugi rok, obavesti Banku o svim promenama ličnog i porodičnog imena, statusa

rezidentnosti, adrese prebivališta/boravišta, adrese elektronske pošte (e-mail), telefonskog broja, promenama koje su bitne za međusobnu komunikaciju, kao i o promenama drugih elemenata koji su od značaja za uredno ispunjavanje njegovih obaveza prema Banci, kao što su promena posla, gubitak posla, smanjenje ili gubitak prihoda i sl. Ukoliko Klijent ne postupi na način naveden u ovom stavu, odgovoran je za štetu koja zbog toga može nastati, kako za Banku, tako i za Klijenta.

Klijent je u obavezi da Banci dostavi novi lični dokument, kao i sve promene postojećeg, odmah po izdavanju novog dokumenta ili nastale promene, kao i da postupi po zahtevu Banke za dostavljanjem važećeg ličnog dokumenta u ostavljenom roku.

Isprave i obaveštenja koja Klijent dostavlja Banci, u zavisnosti od prirode posla, akata Banke i zaključenog ugovora, na zahtev Banke dostavljaju se u originalu, ili u fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu, sa overenim prevodom na srpski jezik koji je izvršen od strane ovlašćenog sudskog tumača ukoliko su isprave ili druga dokumentacija sastavljeni na stranom jeziku, a u slučaju da se radi o stranoj ispravi iste moraju biti overene apostilom ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave. Dokumentacija koju Klijent dostavlja Banci, a koja se overava kod nadležnog organa ili koju nadležni organ izdaje na zahtev Klijenta, ne može biti starija od rokova određenih odgovarajućim propisima i/ili internim aktima Banke.

Klijent (nerezident) je dužan da u slučaju korišćenja poreskih olakšica u skladu sa sporazumom o izbegavanju dvostrukog oporezivanja dostavi Banci dokaz da je stvarni vlasnik prihoda (formalni vlasnik prihoda) koje ostvaruje u Republici Srbiji i jednom godišnje da dostavlja Banci potvrdu o statusu rezidentnosti države sa kojom Republika Srbija ima zaključen sporazum o izbegavanju dvostrukog oporezivanja, u skladu sa poreskim propisima Republike Srbije, i to na obrascu potvrde koji je prihvatljiv za nadležne organe Republike Srbije.

Klijent snosi odgovornost za troškove ili gubitak koji mogu nastati kao posledica falsifikata, prevare, nepotpunosti, zakonske nevažnosti, kao i pogrešnog tumačenja ili prevoda dokumenata dostavljenih Banci. Klijent je odgovoran za sve gubitke koji mogu biti prouzrokovani usled činjenice da Banka nije obavestena o nekom nedostatku u vezi sa pravnom, odnosno poslovnom sposobnošću Klijenta, ili ovlašćenih lica, kao i njihovim ovlašćenjima. Prilikom davanja naloga Banci, nalozi Klijenta moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima i aktima Banke.

Banka ne preuzima, niti može snositi odgovornost u pogledu izvornosti, valjanosti ili potpunosti primljenih dokumenata, tačnog tumačenja ili prevoda.

## **VII. KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KLIJENTA**

Komunikacija između Banke i Klijenta vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala koji je dostupan u poslovnim prostorijama Banke, putem internet prezentacije Banke, telefonskim kontaktom, elektronskom poštom, sms porukom, neposrednom usmenom i pisanom komunikacijom, kao i drugim elektronskim oblicima komunikacije uključujući, ali se ne ograničavajući na oglašavanje preko sredstava javnog informisanja). Navedenim načinima komuniciranja Klijentu mogu biti dostavljane sve informacije, s tim da će Banka Klijentu dostaviti potrebna obaveštenja pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka, kada je to izričito definisano odgovarajućim propisom.

Dokumentaciju, dopise, obaveštenja, upozorenja i slično, Banka će Klijentu dostavljati na adresu navedenu u ugovoru o konkretnom poslovnom odnosu između Banke i Klijenta, odnosno na adresu navedenu u zahtevu, pristupnici ili drugom dokumentu na osnovu kojeg se uspostavlja poslovni odnos Banke i Klijenta ili u slučaju promene adrese u periodu trajanja poslovnog odnosa, na adresu koju Klijent naknadno dostavi Banci. Dostavljanje će se vršiti pisanim putem ili na adresu elektronske pošte Klijenta. U slučaju kada se navedena dokumenta šalju poštom, ista će se smatrati dostavljenim danom odašiljanja Klijentu. Ukoliko se korespondencija vrši putem elektronske pošte ili sms porukom smatraće se primljenom od strane Klijenta momentom upućivanja sms poruke i/ili elektronske pošte iz Banke.

Informacije u pisanoj formi, Banka može uručiti Klijentu i neposredno u prostorijama Banke.

Banka određenu dokumentaciju (uključujući, ali se ne ograničavajući na razna obaveštenja koja Banka šalje Klijentima, izvode po računima, izveštaje i sl.) može izdati i bez potpisa i pečata Banke uz naznaku na samom dokumentu da je isti važeći bez potpisa i pečata.

U slučaju da Klijent blagovremeno ne obavesti Banku o promeni adrese prebivališta, boravišta, kao i o drugim podacima koji su, ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje pisama i drugih obaveštenja koja su upućena na adresu koju je Klijent odredio, smatraće se uredno dostavljenim slanje pisma na tu adresu ili poruke putem drugog kanala informisanja upotrebom dostavljenih kontakt podatka. Banka ima pravo da podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, adresu elektronske pošte i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, koje je Klijent dostavio Banci prilikom potpisivanja ugovora, odnosno pristupnice i/ili drugog odgovarajućeg dokumenta na osnovu kojih se uspostavlja poslovni odnos, koristi radi dostavljanja Klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, prospekata, elektronskih ili sms poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije. Banka neće snositi odgovornost za neovlašćen uvid u informacije i sadržaj poruka od strane trećih lica, poslatih Klijentu na broj telefona, odnosno na adresu i/ili adresu elektronske pošte ili na drugi odgovarajući način koristeći podatke koji su prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa označeni kao kontakt podaci Klijenta.

## VIII. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

### 1. Bankarska tajna

Bankarska tajna je poslovna tajna koju je Banka dužna da čuva, kada je to predviđeno i na način definisan važećim propisima.

Bankarskom tajnom smatraju se:

- podaci poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije Klijenta, kao i na lica koja su vlasničkom odnosu sa Klijentom kao i na sva povezana lica sa Klijentom, ili poslovne veze Klijenta ove ili druge banke;
- podaci o stanju i prometu na individualnim depozitnim računima;
- drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa Klijentom.

Bankarskom tajnom se ne smatraju:

- javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet klijenta;
- podaci o akcionarima banke i visini njihovog učešća u akcionarskom kapitalu Banke, kao i podaci o drugim licima sa učešćem u Banci i podaci o tom učešću, bez obzira na to da li su oni klijenti Banke;
- podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza Klijenta prema Banci.

Banka i zaposleni u Banci, članovi organa Banke, akcionari, kao i spoljni revizor Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koji se smatraju bankarskom tajnom, dužni su da ove podatke čuvaju i iste ne mogu saopštavati trećim licima, niti ih koristiti protivno interesima Banke i Klijenta, niti na način da oni ili treća lica ostvare materijalnu korist od toga, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne za lica iz prethodnog stava ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu koga su ostvarili pristup podacima iz tog stava.

Banka nije obavezna da čuva bankarsku tajnu ako se podaci saopštavaju: organima sudske i izvršne vlasti, poreskoj upravi, ministarstvu nadležnom za unutrašnje poslove, organima nadležnim za borbu protiv organizovanog kriminala kao i sprečavanje pranja novca, kao i drugim organima i organizacijama, u skladu sa

ovlašćenjima koja su propisana zakonom i drugim propisima, kao i udruženjima koja su banke osnovale radi prikupljanja podataka o iznosu, vrsti i ažurnosti ispunjavanja obaveza klijenata banaka.

## 2. Obrada podataka o ličnosti

Klijent prilikom stupanja u poslovne odnose sa Bankom daje pisani pristanak da Banka podatke o Klijentu koji u smislu važećih propisa predstavljaju bankarsku tajnu ili podatke o ličnosti i naročito osetljive podatke može prikupljati i obrađivati u skladu sa važećim propisima kojima se uređuje obrada podataka o ličnosti, u svrhu realizacije poslovnog odnosa, ispunjavanja obaveza predviđenih važećim propisima ili ugovorom, pružanja usluga ili posredovanja u pružanju usluga, realizacije i administriranja pruženih proizvoda i usluga, realizacije naplate potraživanja i radi zaštite od povrede prava Banke, u meri u kojoj je to neophodno za ostvarenje pomenute svrhe i da podatke koji proizilaze iz poslovnog odnosa koji se uspostavlja može dostavljati članovima organa Banke, akcionarima Banke, licima povezanim s Bankom, Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou, spoljnim revizorima Banke, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima odnosno Forumu za prevenciju zloupotreba platnih kartica pri Privrednoj komori Srbije, Upravi za sprečavanje pranja novca, punomoćnicima za naplatu potraživanja, licima i organima kojima je po važećim propisima dužna da dostavi podatke, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji i/ili ugovore o poverljivosti koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom koji se uspostavlja između Banke i Klijenta.

Banka podatke iz prethodnog stava može obrađivati na način da iste čuva u elektronskom obliku, štampanim kopijama, skeniranim dokumentima, kao i na svaki drugi uobičajen način u poslovanju Banke. Podatke iz prethodnog stava mogu koristiti zaposleni u Banci, u gore navedene svrhe, . Banka obradu podataka može vršiti tokom trajanja poslovnog odnosa, kao i nakon prestanka istog. Banka podatke može koristiti radi istraživanja tržišta i zadovoljstva klijenata, kao i radi reklamiranja i ponude proizvoda i usluga Banke, s tim da Klijent može obavestiti Banku da ga ne kontaktira radi oglašavanja, promovisanja novih proizvoda, reklamiranja proizvoda koje Banka nudi i sl., informišući o tome Banku u pisanoj formi.

Klijent ima pravo da bude obavešten o podacima koje Banka vodi o njemu, te ima pravo da izvrši uvid u te podatke, zahteva kopiju podataka koji se na njega odnose, ispravku, dopunu, ažuriranje podataka, kao i brisanje i privremenu obustavu obrade podataka, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Klijent ima pravo da svoj ranije dat pristanak na obradu podataka, opozove. U slučaju da Klijent želi da opozove svoj pristanak, dužan je da obaveštenje o tome dostavi Banci u pisanoj formi, putem elektronske pošte na sledeću adresu: [zaštita.podataka@mirabankserbia.com](mailto:zaštita.podataka@mirabankserbia.com) ili usmeno na zapisnik. Banka je dužna da nakon primljenog obaveštenja Klijenta o opozivu ranije datog pristanka, podatke o Klijentu, čuva na način definisan važećim propisima.

Klijent je saglasan i izjavljuje da na osnovu ugovora koji je Banka zaključila sa njim i/ili zahteva za uspostavljanje poslovnog odnosa, kao i na osnovu odredbi Opštih uslova poslovanja Banke, koji predstavljaju sastavni deo bilo kog pojedinačno zaključenog ugovora između Banke i Klijenta, Banka vrši obradu i druge radnje definisane i predviđene Opštim uslovima poslovanja. Saglasnost i izjava data na napred naveden način, predstavlja pravni osnov Banci za obradu i prikupljanje podataka o ličnosti Klijenta, shodno odredbama važećih propisa kojima se reguliše zaštita podataka o ličnosti.

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira i koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti.

Zaštitu podataka o ličnosti Banka obezbeđuje svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva.

Banka odgovorno i uredno izvršava svoje propisane obaveze koje proizilaze iz zakona koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti.

## IX. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

Banka ima pravo da od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje propisanih obaveza u vezi sa sprečavanjem pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom, raskine postojeći poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta, ukoliko oceni da to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ne otvara i ne vodi račune i ne izvršava transakcije po nalogu ili u korist lica koji se nalaze na listama sankcija i embarga usvojenih u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom, a vezano za oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. Pored navedenih, Banka u svom poslovanju može primenjivati i druge interne i "watch" liste formirane u cilju ublažavanja rizika od pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ne snosi odgovornost za zaustavljanje transakcije, zamrzavanje ili blokadu sredstava, kao ni bilo koju meru koju u odnosu na klijenta ili transakciju sprovede korespondentna banka ili bilo koje drugo telo, usled primene odgovarajućih sankcionih ili embargo režima

## X. OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KLIJENTA

### 1. Prigovor

Klijent, pod kojim se u kontekstu ovog odeljka Opštih uslova poslovanja smatra i davalac sredstva obezbeđenja, ima pravo na prigovor u pisanoj formi Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojim se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Klijentom. Klijent svoj prigovor Banci mora dostaviti u pisanoj formi, najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana od dana kada se povreda prava ili pravnog interesa Klijenta dogodila i to na adresu Mirabank a.d., ulica Španskih boraca broj 1, Beograd ili u pisanoj formi neposredno službeniku Banke u poslovnim prostorijama Banke, na adresu elektronske pošte [prigovori@mirabankserbia.com](mailto:prigovori@mirabankserbia.com) ili [complaints@mirabankserbia.com](mailto:complaints@mirabankserbia.com), kao i putem web sajta Banke, [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com). Prigovori dostavljeni na način drugačiji od navedenog, neće se uzimati u razmatranje i Banka nije dužna da odgovara na njih. Banka je dužna da u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od prijema prigovora te da u odgovoru ukaže na pravo podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije u skladu sa važećim propisom. Izuzetno, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može dostaviti odgovor na prigovor u roku od 15 dana, rok za davanje odgovora na prigovor se može produžiti za još najviše 15 dana o čemu će Banka biti dužna da pisanim putem obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

### 2. Pritužba

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke ili ukoliko Banka nije odgovorila na njegov prigovor u roku od 15 dana od dana dostavljanja prigovora Banci, izuzetno u produženom roku za još 15 dana, na jasan i razumljiv način, Klijent može, pre eventualnog pokretanja sudskog spora, najkasnije u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke ili proteka pomenutih rokova za odgovor na prigovor, u pisanoj formi podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije i to na adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712 ili elektronskim putem na adresu elektronske pošte [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs) ili elektronski, putem internet prezentacije Narodne banke Srbije [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs), popunjavanjem forme za podnošenje pritužbi, kojoj se pristupa preko početne strane prezentacije Narodne banke Srbije, izborom opcije Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje.

### 3. Vansudsko rešavanje spornog odnosa

U slučaju da Klijent ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Banke i Klijenta se može rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Klijent može podneti predlog za posredovanje radi vansudskog rešenja spornog odnosa, s tim da takav predlog može podneti i Banka. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana od dana dostavljanja predloga. Nakon što pokrene postupak posredovanja, Klijent više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Banka i Klijent mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje, s tim da je postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan.

Postupak posredovanja se okončava sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

### 4. Pravo na sudsku zaštitu

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Banke i Klijenta ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa važećim propisima.

## XI. PLATNE USLUGE

### 1. Uvodne odredbe

Odredbama ove glave Opštih uslova poslovanja regulišu se uslovi i način uspostavljanja i odvijanja poslovnog odnosa između Banke, kao pružaoca platnih usluga i Klijenta, kao korisnika platnih usluga.

Platne usluge se regulišu ugovorom o platnim uslugama koji se zaključuje kao okvirni ugovor koji čine Opšti uslovi poslovanja, zajedno sa Tarifama naknada, Terminskim planom i posebnim ugovorom o otvaranju i vođenju računa ili pružanju druge platne usluge (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji kojim se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom.

### 2. Otvaranje i vođenje platnog računa

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga. Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun.

Tekući račun je platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga.

Banka Klijentu otvara i vodi platni račun na osnovu njegovog zahteva i Okvirnog ugovora, kao i na osnovu neophodne dokumentacije predviđene važećim propisima i/ili procedurama Banke. Izuzetno, Banka može otvoriti platni račun i bez zahteva Klijenta ako je tako predviđeno odgovarajućim propisima.

Banka otvara i vodi sledeće platne račune:

- tekuće račune - računi za redovno poslovanje klijenata fizičkih lica rezidenata i nerezidenata i koristi se za izvršavanje platnih transakcija (mogu biti dinarski i/ili devizni), i

- Račune posebne namene.

Banka vodi platne račune dinarima i u valutama sa kursne liste Banke, zavisno od vrste platnog računa, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa i Opštim uslovima poslovanja.

Banka će Klijentu pružati usluge uplate i isplate gotovog novca, prenosa novčanih sredstava i druge platne usluge u okviru salda ili raspoloživog iznosa sredstava na platnom računu, u skladu s odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određenog platnog računa, Opštim uslovima poslovanja i važećim propisima.

Ukoliko se radi o prenosu sredstava sa deviznog računa Klijenta Banke na devizni račun drugog Klijenta Banke, takva platna transakcija se obavlja u Banci bez upotrebe mreže korespondentskih banaka. Ukoliko se prenos sredstava vrši sa deviznog računa Klijenta Banke u korist Klijenta domaće ili inostrane banke, takva platna transakcija se obavlja preko mreže korespondentskih i kontokorentnih banaka.

Klijent za izvršavanje platnih transakcija po Okvirnom ugovoru, odnosno ugovoru o otvaranju i vođenju određene vrste platnog računa može u pisanoj formi, ovlastiti jedno ili više lica na način propisan Opštim uslovima poslovanja.

Prilikom otvaranja platnog računa ili zaključenja ugovora sa Klijentom ili njegovim zakonskim zastupnikom (za maloletna lica i lica pod starateljstvom) Banka utvrđuje identitet Klijenta, odnosno njegovog zakonskog zastupnika, uvidom u važeća i verodostojna lična dokumenta, ličnu kartu ili pasoš ili drugi dokument koji Banka može da zatraži i/ili odgovarajuću dokumentaciju propisanu važećim propisima, uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši.

Banka zadržava kopiju lične isprave i dokumentaciju na osnovu koje je izvršila identifikaciju klijenta ili overena dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način.

Pored popunjenog zahteva za otvaranje platnog računa Klijent je dužan da pred službenikom Banke deponuje potpis kod Banke na odgovarajućem obrascu. Klijent je saglasan da podatke navedene u zahtevu za otvaranje računa Banka može obrađivati u skladu sa propisima kojima se reguliše zaštita podataka o ličnosti te da nakon otvaranja računa njegove lične podatke može proslediti u Jedinostveni registar računa fizičkih lica koji vodi Narodna banka Srbije.

U slučaju bilo koje promene ličnih podataka Klijenta ili ovlašćenih lica po računu, Klijent mora bez odlaganja obavestiti Banku o takvoj izmeni pisanim putem i/ili neposrednim dolaskom u poslovne prostorije Banke gde bi se na licu mesta izmenili određeni podaci i u slučaju da je to neophodno zbog prirode izmene koja je nastupila, ponovo deponovao potpis.

Banka kod platne usluge otvaranja računa i nakon otvaranja računa kod izvršenja platnih transakcija tokom trajanja poslovnog odnosa ima pravo da od Klijenta zatraži podatke koji su neophodni za izvršavanje obaveza koje proizilaze iz propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, s tim da ako Klijent ne dostavi pomenute podatke, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno odbiće izvršavanje konkretne platne transakcije po nalogu i/ili za račun Klijenta ili ukoliko je to propisima ili Opštim uslovima poslovanja predviđeno, prekinuće već uspostavljeni poslovni odnos.

Banka gasi račun Klijentu u sledećim slučajevima: na pisani zahtev Klijenta pod uslovom da Klijent nema neizmirenih obaveza prema Banci, uz poštovanje ugovorenog otkaznog roka od 30 dana; u slučaju smrti Klijenta; na osnovu izvršnog sudskog rešenja; u slučaju sporazumnog raskida ugovora o otvaranju i vođenju računa ili jednostranog raskida ugovora od strane Banke; u ostalim slučajevima propisanim pojedinačnim ugovorom, važećim propisima i Opštim uslovima poslovanja.

Odredbe Opštih uslova poslovanja koje definišu prestanak poslovnih odnosa Banke i Klijenta primenjuju se i na prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa ukoliko nisu u suprotnosti sa propisima kojima se regulišu platne usluge.

### 3. Platni račun sa osnovnim uslugama

Klijentu koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun, Banka je dužna da na njegov zahtev omogući otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama radi omogućavanja izvršavanje platnih transakcija u dinarima (u daljem tekstu: **Platni račun sa osnovnim uslugama**).

Platni račun sa osnovnim uslugama uključuje sledeće osnovne usluge:

- usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje pomenutog računa;
- usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun; usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa;
- usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun;
- korišćenje usluge elektronskog i mobilnog bankarstva.

Banka će bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva odbiti zahtev Klijenta za otvaranje Platnog računa sa osnovnim uslugama ukoliko Klijent kod druge banke već ima otvoren Platni račun sa osnovnim uslugama, a ne dostavi izjavu u pismenoj formi i obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen, kao i u slučajevima kada za odbijanje zahteva postoje razlozi predviđeni pozitivnim propisima, uključujući, ali se ne ograničavajući na propise kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i platne usluge.

Banka je dužna da u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavi Klijentu obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno pozitivnim propisima, kao i da Klijentu dostavi informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem Platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga

### 4. Promena platnog računa

Banka će Klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: novi platni račun), omogućiti promenu platnog računa u istoj valuti, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke. Banka će Klijentu omogućiti promenu platnog računa i kada je Banka istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga, kao i u slučaju kada Klijent kod Banke otvara novi platni račun u kom slučaju je Banka novi pružalac platnih usluga.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu pismenog ovlašćenja kojim korisnik platnih usluga daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene platnog računa koje su ti pružaoci dužni da sprovedu u skladu sa pozitivnim propisima kojima su regulisane platne usluge. Korisnik platnih usluga ovlašćenjem može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge. Ovlašćenjem korisnik platnih usluga određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga će klijentu na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje korisnik platnih usluga ima kod Banke.

Kod promene platnog računa, Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dužan je da Banci kao novom pružaocu platnih usluga prenese, bez naknade:

- informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja
- novčana sredstva na platnom računu (ukoliko je klijent ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava).

Banka je kao novi pružalac platnih usluga dužna da u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s tim ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje:

- dostavi Banci, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je korisnik platnih usluga tražio da se prenese na novi platni račun - u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- dostavi Banci, kao i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtevao, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu korisnika platnih usluga u prethodnih trinaest meseci - u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioce i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun;
- obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju; prenese sva raspoloživa novčana sredstva s prethodnog platnog računa na novi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju;
- ugasi platni račun na dan utvrđen u ovlašćenju.

U slučaju da je Banka prethodni pružalac platnih usluga, na zahtev novog pružaoca platnih usluga, a u propisanim slučajevima na zahtev korisnika platnih usluga, preduzeće ovde pomenute radnje odnosno dostaviti pomenutu dokumentaciju i informacije u propisanim rokovima.

Banka kao novi pružalac platnih usluga u vezi sa novim platnim računom, u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija od prethodnog pružaoca platnih usluga, a u skladu sa ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:

- aktivira trajne naloge koje je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
- obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju počev od dana utvrđenog u ovlašćenju;
- obaveštava korisnika platnih usluga i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena;
- obaveštava platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u ovlašćenju o novom platnom računu korisnika platnih usluga i dostavlja im kopiju ili primerak ovlašćenja;
- obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s tog platnog računa primaoca plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni u ovlašćenju, pri čemu uz obaveštenje Banka dostavlja i kopiju ili primerak ovlašćenja.

Ukoliko je Banka prethodni pružalac platnih usluga u postupku promene platnog računa, ugasiće platni račun korisnika platnih usluga ukoliko je Banci novi pružalac platnih usluga dostavio informacije i dokumentaciju u skladu sa pozitivnim propisima, kao i ukoliko korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po računu, a u suprotnom će bez odlaganja obavestiti korisnika platnih usluga da nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa. Banka će kao prethodni pružalac platnih usluga novom pružaocu platnih usluga preneti informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih

je korisnik platnih usluga primalac plaćanja, kao i raspoloživa novčana sredstva na platnom računu, ako je korisnik platnih usluga ovlašćenjem tražio takav prenos.

Banka će u vezi sa promenom platnog računa korisniku platnih usluga učiniti lako dostupnim informacije: o obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga, rokovima za sprovođenje radnji, naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa (ako takve naknade postoje), svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga, kao i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga. Pomenute informacije će bez naknade biti dostupne, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup, kao i na internet prezentaciji Banke. Na zahtev korisnika platnih usluga, Banka će bez nakande ove informacije dostaviti korisniku platnih usluga.

Banka će korisniku platnih usluga na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje korisnik platnih usluga ima kod Banke.

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena korisniku platnih usluga tokom promene platnog računa usled nepostupanja Banke u skladu sa ovim opštim uslovima poslovanja i važećim propisima, osim u slučaju da je takvo nepostupanje uzrokovano višom silom.

## **5. Ovlašćenje za otvaranje računa i/ili upravljanje platnim računom**

Ukoliko Klijent želi da ovlasti drugo lice da otvori račun i/ili da upravlja i raspoláže sredstvima na njegovom računu, dužan je da Banci dostavi pisano punomoćje u odgovarajućoj formi, kao i da u punomoćju jasno opredeli obim radnji i aktivnosti za koje se konkretno lice ovlašćuje. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima po računu može biti dato i u poslovnim prostorijama Banke pred nadležnim službenikom Banke uz obavezno prisustvo vlastodavca i ovlašćenog lica.

Potpis ovlašćenog lica mora biti deponovan u prisustvu službenika Banke, a identitet tog lica mora biti utvrđen na osnovu ličnih i drugih dokumenata. Klijent može ovlastiti jedno ili više lica za vršenje tačno određenih radnji po platnom računu.

Klijent, vlasnik računa, je u obavezi da ovlašćena lica upozna sa sadržajem Opštih uslova poslovanja, kao i sa uslovima svakog pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju računa po kome je to lice ovlašćeno. Smatra se da je lice koje je ovlašćeno po platnom računu prihvatilo Opšte uslove poslovanja, odnosno Okvirni ugovor, u trenutku preduzimanja prve radnje vezane za platni račun po kojem je ovlašćeno. Ovlašćena lica istupaju u ime i za račun Klijenta, kao vlastodavca, na osnovu izdatog urednog ovlašćenja.

Punomoćje koje je overio nadležni organ ne može biti starije od šest meseci za rezidente i tri meseca za nerezidente, osim u slučaju da važećim propisima nije predviđen neki drugačiji rok kao obavezujući. Punomoćje koje je izdato na stranom jeziku mora biti prevedeno od strane ovlašćenog sudskog tumača za jezik na kome je ovlašćenje sastavljeno.

Ovlašćeno lice ne može da izda nova ili povlači druga postojeća ovlašćenja niti je ovlašćeno da ugasi račun klijenta, osim ukoliko je u samom punomoćju izričito navedeno da je ovlašćeno i za tu radnju.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune u pogledu lica ovlašćenih za upravljanje platnim računom ili obima ovlašćenja, Klijent mora Banku da obavesti bez odlaganja i to lično u prostorijama Banke uz dostavljanje dokaza prihvatljivog za Banku o takvoj izmeni.

Ovlašćenja i deponovani potpisi lica ovlašćenih da upravljaju platnim računom, odnosno raspolážu sredstvima na računu su važeća do opoziva istih, koji se mora dati u pisanoj formi sa sadržinom prihvatljivom za Banku. Do momenta opoziva, Banka se pouzda u važeća ovlašćenja, odnosno punomoćja i ne odgovara za štetu koja može

da nastane zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima na platnom računu Klijenta na osnovu tih ovlašćenja, odnosno punomoćja.

Momentom prijema informacije o smrti Klijenta na čije se ime vodi račun, ovlašćenja i eventualno data posebna punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe, a sredstva na predmetnom računu se blokiraju i ne mogu biti predmet raspolaganja. Sve do momenta prijema informacije o smrti Klijenta, Banka ne može biti odgovorna za postupanje i raspolaganje sredstvima sa računa, na osnovu ranije datih ovlašćenja i ne odgovara za nastanak bilo kakve štete.

Po prispeću pravosnažnog rešenja o nasleđivanju na osnovu pravosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima, Banka će postupiti u skladu sa odredbama takvog akta.

## 6. Platne transakcije

Platnom transakcijom se smatra uplata, prenos i isplata novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

Banka pruža platne usluge u domaćoj i stranoj valuti, u zemlji i sa inostranstvom i neopozivo je ovlašćena da prihvati uplate za račun Klijenta, a Klijent može raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživih sredstava, sve u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, pojedinačnim ugovorom i važećim propisima.

U cilju pružanja usluga koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, Banka Klijentu dodeljuje jedinstvenu identifikacionu oznaku, koju je on dužan da upotrebljava pri svakoj platnoj transakciji. Jedinstvena identifikaciona oznaka ujedno predstavlja i broj platnog računa Klijenta, koji služi za realizaciju platnih usluga.

Platne transakcije koje su predmet ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, mogu se izvršavati samo uz tačno navođenje ove jedinstvene identifikacione oznake. Smatra se da je platni nalog uredno izvršen ako Banka izvrši platni nalog u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom navedenom u samom platnom nalogu (platioca i/ili primaoca plaćanja). Ako Klijent Banci da pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan element platnog naloga, ili ne izvrši autorizaciju, odgovornost za pravilno i blagovremeno izvršenje naloga, odnosno za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju se utvrđuje u skladu sa važećim propisima i Opštim uslovima poslovanja. Ako je na platnom nalogu navedena jedinstvena identifikaciona oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s navedenom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacionoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uslovi za njegovo izvršenje, te Banka u tom slučaju odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom.

## 7. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji

Platni nalog kojim se izvršava jednokratna platna transakcija predstavlja ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Klijenta i Banke (u daljem tekstu: **Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji**). Jednokratna platna transakcija je određena platnim nalogom i smatra se autorizovanom ako je korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje, na koji način je i sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između banke i klijenta. Jednokratna platna transakcija se izvršava bez obaveze otvaranja platnog računa platioca kod Banke.

Banka je dužna da, pre zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, Klijentu učini lako dostupnim sledeće informacije: podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga odnosno izvršenja platne transakcije; rok za izvršenje platne transakcije; vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje, a ako Banka naknade naplaćuje zbirno i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu; ako se vrši zamena valute, kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju.

Banka Klijentu pruža ove informacije u obliku platnog naloga koji sadrži ove informacije, a na njegov zahtev, Banka je dužna da ove informacije Klijentu dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Banka je dužna da Klijentu učini lako dostupnim i druge informacije koje su propisane zakonom kao bitni elementi Okvirnog ugovora a koje su bitne za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Banka je dužna da odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, Klijentu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji Klijentu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje Klijentu za izvršenje platne transakcije, a ako Banka naknade naplaćuje zbirno, i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute; i
- datum prijema platnog naloga.

Banka je dužna na zahtev Klijenta ove informacije Klijentu dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **8. Instant transfer odobrenja**

Banka omogućava svojim Klijentima realizaciju instant transfera na šalteru Banke i/ili putem ebanking aplikacije pod sledećim uslovima:

- da Klijent raspolaže odgovarajućim sistemskim zahtevima i aplikacijom za korišćenje eBanking usluge;
- da su u pitanju nalozi za plaćanje u RSD;
- da su nalozi za plaćanje manji od RSD 300.000,00 i da su označeni kao hitni.

Vreme prijema instant transfera odobrenja iniciranog u papirnoj formi predstavlja vreme kada se nalog obradi od strane Banke, odnosno kada su ispunjeni svi uslovi za prijem platnog naloga i njegovo izvršavanje.

Smatra se da vreme prijema elektronskog platnog naloga (koji je Korisnik izdao putem elektronskog bankarstva) predstavlja vreme kada se elektronski nalog obradi od strane servisa Banke odnosno kada je Korisnik obavešten o uspešnom prijemu i statusu naloga putem aplikacije u skladu sa korisničkim uputstvima koja su Korisniku dostupna, bez obzira na moguće prethodno učešće Banke u procesu izrade izdavanja tog platnog naloga.

Banka omogućava svojim klijentima prijem sredstava na platne račune kod Banke po osnovu platnih transakcija iniciranih od strane platioca preko druge banke.

Nalozi za plaćanje koji su manji od RSD 300.000,00 i označeni kao HITNI automatski se izvršavaju kao INSTANT plaćanja u IPS NBS sistemu.

Svi nalozi za plaćanje odnosno odobrenja računa klijenata Banke po osnovu IPS transakcija su dostupni klijentima na principu 24/7/365 i realizuju se u vremenu ograničenom na 10 ili oko 10 sekundi računajući od trenutka prijema naloga definisanog u prethodnim stavovima.

U slučaju da uslovi za izvršenje naloga nisu ispunjeni, Banka dostavlja negativan odgovor platiočevom pružaocu platnih usluga, zajedno sa razlozima za neprihvatanje naloga. U tom slučaju ili u slučaju da je isteklo vreme za čekanje na odgovor, izvršenje naloga za Instant plaćanje u platnom sistemu biće odbijeno o čemu će platiočev i primaočev pružalac platnih usluga dobiti obaveštenje od strane Narodne banke Srbije, kao operatera platnog sistema. Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može odbiti platni nalog nakon dostavljanja naloga za

instant transfer u platni sistem samo ako dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja naloga za instant transfer iz ovog stava.

Platiočev pružalac platnih usluga ima pravo da od primaočevog pružaoca platnih usluga inicira povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog Instant plaćanja ako je izvršio platni nalog više puta, u iznosu većem od iznosa utvrđenog u nalogu, drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u nalogu, ako je greškom izvršio taj transfer usled tehničkih problema, kao i iz drugih razloga koje je naveo platilac. Banka, kao primaočev pružalac platnih usluga, dužna je da po osnovu zahteva za povraćaj izvrši povraćaj novčanih sredstava u skladu sa važećim propisima ili da odbije takav zahtev, uz navođenje razloga.

Na sve što nije definisano odredbama ove tačke, primenjivaće se ostale odredbe ovih Opštih uslova poslovanja.

## **9. Saglasnost za izvršenje platne transakcije**

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platna transakcija autorizovana pod čim se podrazumeva da je Klijent kao platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili za izvršenje niza platnih transakcija čiji je deo i ta određena platna transakcija, a nakon što je Banka sprovela proces autentifikacije platne transakcije za koju je Klijent dao saglasnost.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala Banke. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije: inicirane u poslovnim prostorijama Banke – potpisom naloga; kod primaoca plaćanja – potpisom naloga; putem elektronskog bankarstva – upotrebom autentifikacionog koda; unošenjem drugih personaliziranih sigurnosnih obeležja zahtevanih na prodajnom mestu (plaćenje putem interneta i sl.); potpis Klijenta, odnosno korisnika, na potvrdi o obavljenoj transakciji ukoliko se to od Klijenta zahteva na prodajnom mestu.

Davanje saglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definisan ovim Opštim uslovima poslovanja može biti predviđeno posebnim ugovorom. Smatraće se da je Klijent naknadno dao saglasnost kada posle izvršene transakcije preuzme odgovarajuće isprave od Banke, koje se odnose na određenu platnu transakciju (potvrde, overene platne naloge i sl.).

Prihvatanjem ovih Opštih uslova poslovanja, Klijent ovlašćuje Banku da zaduži sve račune Klijenta, koji se vode kod Banke, bez obzira u kojoj se valuti vodi račun, u cilju potpunog namirenja potraživanja Banke prema Klijentu, nastalih po bilo kom osnovu. U slučaju da se namirenje Banke vrši naplatom sa deviznih računa Klijenta Banka će prilikom obračuna primeniti važeći kupovni kurs Banke za devize na dan zaduženja računa.

## **10. Platni nalog (prijem, odbijanje izvršenja i opoziv platnog naloga)**

Transakcije plaćanja preko tekućih i drugih računa u platnom prometu vrše se upotrebom odgovarajućih platnih naloga koji predstavljaju instrukcije platioca ili primaoca plaćanja kojima se zahteva izvršenje platne transakcije.

Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije. Platni nalozi za devizna plaćanja se sastoje od jednog primerka, dok se ostali platni nalozi sastoje od najmanje dva primerka, s tim da se na zahtev Klijenta, a uz saglasnost Banke, nalog za prenos može sastojati samo od jednog primerka. Nalog mora biti ispravan, čitak i i za isti mora biti data saglasnost Klijenta na ugovoreni način. Klijent odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu, te je dužan da pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije obavezno proveri elemente i sadržaj platnog naloga kojim inicira određenu platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija.

Banka može zadužiti platni račun Klijenta bez njegovog platnog naloga u sledećim situacijama: u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate, koji se vodi nad Klijentom u skladu sa važećim propisima; radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu koja proizilaze iz poslovnog odnosa banke i Klijenta, ako je takav način

naplate ugovoren i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima. Platna transakcija izvršena na ovaj način ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju računa, odnosno Okvirnog ugovora, Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na određenom platnom računu nema dovoljno sredstava za ispunjenje bilo koje obaveze iz tog ugovora, naplatu izvrši prebijanjem salda svih platnih računa klijenta otvorenih kod Banke. Ukoliko Klijent ima više od dva platna računa (dinarskih ili deviznih), Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kom će izvršiti prenos sredstava. U slučaju da se prenos vrši sa deviznog računa Klijenta, Banka će prilikom obračuna primeniti važeći kupovni kurs Banke za devize na taj dan.

Povraćaj sredstava koji se vrši kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije (preneto više sredstava od iznosa koji je označen na platnom nalogu, više puta izvršen platni nalog ili su sredstva preneta nekom drugom primaocu plaćanja) ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti sredstva.

Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste platnog računa. Kao vreme prijema platnog naloga smatra se vreme kad je Banka primila nalog neposredno od strane Klijenta - platioca ili posredno od strane primaoca plaćanja. Krajnje vreme za primanje naloga definisano je Terminskim planom koji je sastavni deo Okvirnog ugovora. Platni nalog koji je Banka primila nakon roka propisanog Terminskim planom, smatra se primljenim sledećeg poslovnog dana (s tim da se poslovnim danom smatra dan odnosno deo dana kada Banka posluje tako da omogućuje izvršenje platne transakcije korisniku platnih usluga, a korisnikom platnih usluga u smislu važećih propisa smatra se fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga).

Ako je Klijent posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, kao vreme prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga. Ako vreme prijema platnog naloga nije poslovni dan Banke, smatra se da je nalog primljen narednog poslovnog dana.

U slučaju trajnog naloga, vremenom prijema naloga smatraće se dan definisan samim trajnim nalogom.

Ako Klijent i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Klijent stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi: ako je platni nalog ispravan; ako je uz platni nalog predata ispravna dokumentacija ukoliko je to potrebno sa aspekta propisa o deviznom poslovanju ili sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma; ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga i naknade ili Klijent koji vrši uplatu gotovine na svoj platni račun, preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije; ako je na nalog za plaćanje data saglasnost na ugovoreni način; ako račun nije blokiran iz razloga utvrđenim propisima; ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga; ako je potpis na nalogu istovetan potpisu koji je Klijent ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke.

Banka zadržava pravo od Klijenta zatraži dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, propisa koji uređuju devizno poslovanje ili internih akata Banke donesenih na osnovu tih propisa.

Ako nisu ispunjeni napred navedeni uslovi da Banka izvrši platni nalog, Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, u kom slučaju će u skladu sa važećim propisima obavestiti Klijenta o tome i ako je moguće o razlozima odbijanja, te o mogućnosti i postupcima za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Ako je izvršenje platnog naloga odbijeno smatraće se da platni nalog nije ni primljen, a ukoliko Klijent otkloni nedostatke u platnom nalogu te isti ispunjava propisane uslove za izvršenje, smatraće se da je ispravljen platni nalog podnet kao nov platni nalog, te će Banka pristupiti izvršenju platnog naloga u skladu sa Opštim uslovima poslovanja.

Plaćanja prema inostranstvu i naplate iz inostranstva mogu se vršiti doznakom i drugim instrumentima plaćanja koji se primenjuju u međunarodnom platnom prometu, u skladu sa važećim propisima.

Plaćanje prema inostranstvu na teret platnog računa Klijenta, Banka vrši na osnovu ispravnog naloga i u skladu sa Termiskim planom, pod uslovom da su ispunjeni ostali uslovi za izvršenje platnog naloga u skladu sa važećim propisima i odredbama Opštih uslova poslovanja.

Platni nalog se može opozvati u bilo kom trenutku pre nastupanja njegove neopozivosti povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Platni nalog ne može biti opozvan nakon što je Banka primila platni nalog, s tim da kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, Klijent kao platilac ne može opozvati platni nalog nakon njegovog izdavanja ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja. Izuzetno, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, Klijent kao platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršenja platnog naloga.

Po isteku rokova iz prethodnog stava Klijent više ne može ne može opozvati platni nalog, osim na osnovu dogovora sa Bankom. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku navedenih rokova se ne može izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Opoziv platnog naloga mora biti dat u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga, a koji opoziv sadrži bitne elemente platnog naloga koji se opoziva (iznos, primalac, platilac, datum izvršenja i sl.).

Kod međunarodnih platnih transakcija, Klijent može u pisanoj formi otkazati platni nalog, u vreme i na način koji omogućavaju da se otkazivanje inicira pre izvršenja konkretne platne transakcije sadržane u tom nalogu, a može podneti i zahtev za opoziv ili poništaj nakon izvršenja platne transakcije u kom slučaju Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifama naknada, a ne može garantovati da će taj pokušaj biti uspešan i ne snosi posledice u tom smislu.

## **11. Odgovornost Banke i Klijenta u vršenju platnih usluga**

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, iznos transakcije će biti odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Kod ostalih platnih transakcija mogu se primenjivati drugačiji rokovi za izvršenje platne transakcije u skladu sa važećim propisima.

Nakon prijema platnog naloga inostrane banke, Banka će o prilivu iz inostranstva obavestiti Klijenta na čije ime, odnosno na čiji račun, naplata glasi.

Platni račun Klijenta odobrava se u valuti kojom je odobren račun Banke. Banka će odobriti sredstva na platnom računu Klijenta i omogućiti raspolaganje sredstvima na računu, nakon prijema obaveštenja o odobrenju računa Banke, ali ne pre datuma valute naplate koji predstavlja datum kada je inobanka ili druga domaća banka odobrila račun Banke. Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka sredstva za Klijenta primila narednog poslovnog dana. Ako je odobren račun Banke u valuti u

kojoj primalac plaćanja nema otvoren račun kod Banke, Banka nije u mogućnosti da proknjiži priliv osim ukoliko Klijent kao primalac plaćanja ne otvori odgovarajući devizni račun.

Ako Klijent, u slučaju domaće platne transakcije, na platni račun kod Banke izvrši uplatu gotovog novca u valuti tog platnog računa, datum valute odobrenja tog platnog računa će odgovarati datumu kada je primljen novac.

Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženja Klijentovog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

Banka neće izvršavati platne transakcije za koje Klijent nije dao saglasnost na način utvrđen Okvirnim ugovorom, Opštim uslovima poslovanja i važećim propisima (neodobrena transakcija). U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije Klijentu odnosno da Klijentov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena i u tom slučaju će Klijentu izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje su naplaćene, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih kamata na koje bi Klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Banka će odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obavestena o neodobroj platnoj transakciji - izvršiti povraćaj iznosa te transakcije klijentu, osim ako postoji sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi od strane klijenta. U tom slučaju će u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupiti tako što će obrazložiti klijentu odbijanje povraćaja i prijaviti prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu ili će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije klijentu, ako nakon dodatne provere zaključiti da klijent nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Banka je dužna da postupi u skladu sa gore navedenim odredbama i obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije na gore navedeni način ukoliko Klijent obavesti Banku o neodobroj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja, a i nakon proteka roka od 13 meseci, samo pod uslovom da Banka Klijentu nije obezbedila informacije o predmetnoj platnoj transakciji u skladu sa propisom kojim su regulisane platne usluge.

U situaciji kada je do izvršenja platnih transakcija došlo usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen, klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara. Klijent ne snosi gubitke ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije (osim ako su označene radnje posledica njegove prevare ili nepoštovanja obaveza usled namere ili krajnje nepažnje); ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog Banke; ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca. Klijent ne snosi ni gubitke nastale nakon što je obavestio Banku na odgovarajući način, predviđen Opštim uslovima poslovanja, o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu.

Ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji klijenta, odnosno ako usled njegove namere ili krajnje nepažnje nije ispunio svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentom i personalizovanim sigurnosnim elementima (nije koristio platni instrument u skladu sa ugovorenim uslovima, nije preduzeo odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, nije odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku), Banka neće biti odgovorna za te platne transakcije, odnosno neće izvršiti povraćaj sredstava na klijentov platni račun i klijent snosi sve gubitke u tim situacijama.

Banka neće biti odgovorna ukoliko se platni instrument male novčane vrednosti ne može blokirati ili ukoliko se ne može sprečiti njegovo dalje korišćenje, kao i ukoliko se koristi anonimno ili ukoliko Banka iz drugih razloga koji proističu iz prirode platnog instrumenta ne može dokazati da je platna transakcija bila odobrena. Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije

veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara.

Banka je dužna da Klijentu dostavi dokaz o tome da je Klijent Banku obavestio o krađi, gubitku i/ili zloupotrebi ako je Klijent podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštenja.

Klijent neće snositi gubitke ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu u skladu sa važećim propisima, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta.

Klijent neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju iniciranu od strane Klijenta kao platioca, odmah po saznanju izvršice Klijentu povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odnosno Klijentov platni račun vratiti u stanje u kojem je bio da do nepravilno izvršene transakcije nije ni došlo, osim ako korisnik platnih usluga nije zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju te je u vezi sa tim dužna da Klijentu izvrši povraćaj odnosno plaćanje iznosa svih naknada koje su naplaćene, odnosno iznosa svih kamata na koje bi Klijent imao pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Za platne transakcije koje su inicirane trajnim nalogima ili direktnim zaduženjima, Banka neće biti odgovorna ukoliko sredstva na Klijentovom računu nisu dovoljna, ako instrukcije nisu jasne, ako faktura treće strane ili slična dokumenta nisu jasna ili nisu blagovremeno dostavljena Banci, kao i u drugim slučajevima koji su van kontrole i uticaja Banke. U slučaju direktnog zaduženja pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platni nalog dostavi u roku koji Banci omogućava da na ugovoren datum dospeća odobri račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja za iznos platne transakcije.

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili Klijent kao platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara za pravilno dostavljanje platnog naloga Banci, odnosno u odgovarajućem roku, a ako isti nije dostavio ili nije pravilno dostavio dužan je da odmah po saznanju, Banci dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog. Ukoliko pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dostavi primaocu plaćanja, a po potrebi i Banci, dokaz da nije odgovoran primaocu plaćanja, Banka je odgovorna platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Banka koja je u skladu sa odredbama ovog stava odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je da svom Klijentu izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odnosno da platni račun Klijenta vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene ili neizvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje transakcije. Banka koja je u skladu sa odredbama ovog stava odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju će svom korisniku platnih usluga izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje su mu naplaćene, kao i povraćaj, odnosno plaćenje iznosa svih kamata na koje Klijent ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom

Banka će odgovarati Klijentu za neizvršenu i nepravilno izvršenu platnu transakciju, u situaciji kada je posrednik koji učestvuje između pružalaca platnih usluga odgovoran za to, u kom slučaju Banka ostvaruje regresno pravo i pravo na naknadu štete od posrednika, s tim da napred navedeno nema primenu kod međunarodnih platnih transakcija.

Nezavisno od odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, Banka će na zahtev Klijenta preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i bez odlaganja pružiti informacije Klijentu o ishodu preduzetih mera.

Ukoliko Klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena i u tom smislu obavesti Banku, a Banka nakon obaveštenja tvrdi suprotno, Banka će pribaviti odgovarajuće dokaze za to da je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjžena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Ukoliko Banka pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznosa platne transakcije, odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju prelazi na tog pružaoca platnih usluga.

Neće postojati odgovornost Banke ni Klijenta u vezi sa izvršenjem platnih transakcija, ukoliko je ispunjenje obaveza onemogućeno usled više sile ili ako je to predviđeno važećim propisima.

Banka će izvršiti povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili Klijent kao platilac preko primaoca plaćanja, pod određenim uslovima, a to su: da je Klijent kao platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa, da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Klijent kao platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove iz Okvirnog ugovora i okolnosti konkretnog slučaja, pri čemu se isključuje situacija kada je viši iznos posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu. Da bi Banka izvršila povraćaj, Klijent mora da dostavi odgovarajuće dokaze o ispunjenosti napred navedenih uslova i podnese zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja. Rok za postpanje po ovom zahtevu Klijenta iznosi 10 poslovnih dana, u kom roku će Banka ili izvršiti povraćaj celokupne platne transakcije ili obavestiti Klijenta o razlozima za odbijanje zahteva uz informisanje o postupku za ostvarivanje zaštite prava i interesa predviđenim važećim propisima. Klijent nema pravo na povraćaj odobrene i pravilno izvršene platne transakcije ukoliko je neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i ukoliko su Banka ili primalac plaćanja pružili informacije Klijentu o budućoj platnoj transakciji, najmanje 28 dana pre dana dospeća.

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik platne usluge dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U tom slučaju, na zahtev korisnika platnih usluga, Banka je kao pružalac platnih usluga dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako i pored toga ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka će kao platiočev pružalac platnih usluga na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku platne usluge.

Ako Banka prenese veći iznos od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu ili više puta izvrši platni nalog, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da ta sredstva vrati bez odlaganja Banci, a na osnovu odgovarajućih dokaza Banke.

U situaciji kada se prenese manji iznos, Banka može i bez zahteva korisnika platnih usluga, u roku predviđenom za izvršenje platne transakcije, preneti razliku pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

Ako Banka prenese sredstva nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka će u roku predviđenom za izvršenje platne transakcije pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti sredstva dužan je da na osnovu odgovarajućih dokaza primljena sredstva vrati bez odlaganja. U tom smislu, Banka može stornirati, bez posebnog naloga i saglasnosti Klijenta, knjženja izvršena greškom na račun Klijenta, a o izvršenoj ispravci knjženja će obavestiti Klijenta ukoliko Klijent zatraži objašnjenje izvršene ispravke.

Klijent je dužan vratiti sredstva koja su bez pravnog osnova uplaćena na njegov platni račun ili neposredno isplaćena. Ukoliko protekne predviđeni rok za izvršenje platne transakcije, primenjuju se odredbe Okvirnog ugovora, odnosno Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana odgovornost i povraćaj za neizvršenu i nepravilno izvršenu transakciju.

Nezavisno od odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, Banka će na zahtev klijenta preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i o tome pružiti informacije klijentu.

Banka će od Klijenta uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za izvršavanje platnih transakcija, u zemlji i inostranstvu, u pisanoj formi, uz naznaku svrhe plaćanja. Instrukcije moraju biti dostavljene od strane Klijenta i primljene od strane Banke blagovremeno kako bi Banka mogla da izvrši platnu transakciju na uobičajen način bez potrebe da u tom cilju pribegava bilo kom posebnom načinu hitne komunikacije.

Banka će domaće platne transakcije u dinarima izvršiti u toku poslovnog dana u kome ih je primila, ili na datum valute ako je taj datum naznačen na nalogu za plaćanje, zavisno od toga koji je datum kasniji za naloge propisane relevantnim propisima u oblasti platnih usluga. Banka u okviru terminskog plana utvrđuje vreme do koga će se smatrati da su nalozi ili instrukcije primljeni tog poslovnog dana, ali koje nije duže od vremena koje utvrdi Narodna banka Srbije za naloge u domaćem platnom prometu. Ako je Klijent posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, kao vreme prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga.

Naloge regulisane relevantnim propisima u oblasti deviznog poslovanja Banka će izvršiti u roku koji je dogovoren sa nalogodavcem za svaku pojedinačnu platnu transakciju. Banka ne snosi odgovornost za uredno izvršavanje međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u stranoj valuti, koje se obavljaju preko korespodentne banke, osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje. Banka ne odgovara za štetu u situaciji da nakon prijema platnog naloga inostrane banke do datuma valute platne transakcije, Banka ne primi pokriće iz inostranstva, odnosno inobanka povuče, blokira i/ili izmeni nalog, u kom slučaju Banka nije u mogućnosti da obradi priliv i isti se stornira.

Obaveza Banke da izvrši plaćanje zaduženjem pozitivnog salda deviznog računa ili da ispuni obaveze u devizama će biti ograničena u onoj meri i periodu u kojem Banka ne može ili samo ograničeno može raspolagati valutom na koju obaveza glasi, usled političkih mera ili događaja u zemlji odnosno valute. U onoj meri i periodu u kojem takve mere ili događaji postoje, Banka nije obavezna da izvrši plaćanje u nekom drugom mestu različitom od zemlje valute, kao ni u nekoj drugoj valuti (uključujući i domaću valutu), niti da obezbedi gotovinu za to plaćanje, što neće uticati na pravo klijenta ili Banke da izvrše uzajamna prebijanja potraživanja u istoj valuti.

Banka ne odgovara Klijentu za bilo kakvu štetu po osnovu kursne razlike za izvršenje naloga u valuti različitoj od originalne valute naloga, ako je takav nalog primila od pružaoca platnih usluga platioca ili je bila obavezna da sama izvrši konverziju priliva u skladu sa važećim propisima.

U pogledu izvršenja platnih naloga Klijenta, Banka ne snosi nikakvu odgovornost u sledećim slučajevima suspenzije plaćanja zbog primene međunarodnih propisa, primene relevantnih propisa i pravila koji važe za Banku ili njene povezane kompanije, moratorijuma korespodentne banke, a u skladu sa propisima odnosno strane države. Banka ni u kom slučaju neće snositi odgovornost za gubitke/štetu prouzrokovanu promenom kursa valuta ili vrednosti sredstava plaćanja, ukoliko je do kašnjenja ili pogrešnog upućivanja relevantnog naloga došlo usled radnji ili propusta Klijenta, odnosno bilo koje treće strane.

## **12. Prava i obaveze Banke kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe**

Ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe – Banka je dužna da ne odobri ova sredstva na računu klijenta, odnosno da onemogućiti raspolaganje tim sredstvima klijentu u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako Banka, naknadno, ali pre isteka roka od tri poslovna dana, dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi – Banka će ili bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako Klijent u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je Banka obavestila o sredstvima nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze ili ce omogućiti klijentu raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka od za blokadu sredstava ako je Klijent dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima

### **13. Izvodi sa platnih računa**

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, izvode sa platnog računa Banka jednom mesečno izdaje neposredno u svojim poslovnim prostorijama ili ih šalje elektronskom poštom kada u svojoj evidenciji ima podatak o elektronskoj adresi Klijenta ili putem elektronskog bankarstva ili na drugi odgovarajući način u skladu sa važećim propisima i odredbama Opštih uslova poslovanja koji omogućava Klijentu da ove informacije sačuva i reprodukuje u neizmenjenom obliku. Banka će Klijentu na njegov pisani zahtev, jednom mesečno, bez naknade, dostaviti izvod na papiru.

Klijent mora bez odlaganja da proveri tačnost i potpunost izvoda, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke. U slučaju da na iste ima primedbu, Klijent mora u roku od 10 dana po prijemu dostavljenog dokumenta da uloži prigovor koji mora biti precizno određen i dostavljen Banci u pisanoj formi, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja, pod pretnjom gubitka prava na povraćaj i drugih prava propisanih zakonom, a nakon proteka roka od 13 meseci, samo pod uslovom da Banka Klijentu nije obezbedila sve neophodno informacije u vezi sa platnom transakcijom u skladu sa važećim propisima. Ukoliko Klijent ne dostavi prigovor Banci u skladu sa napred navedenim, smatraće se da je Klijent prihvatio izvod kao ispravan.

### **14. Trajni nalog**

Trajni nalog predstavlja instrukciju koju Klijent kao platilac daje Banci kao pružaocu platnih usluga za izvršavanje platnih transakcija, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog definisanog iznosa plaćanja uvećanog za naknade u skladu sa Tarifama naknada Banke. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija po osnovu ugovorenog trajnog naloga se smatraju platnim transakcijama za koje je Klijent dao saglasnost. Trajni nalog se ugovora potpisivanjem obrasca trajnog naloga i unosom svih relevantnih elemenata/podataka koji se odnose na transakcije plaćanja koje se njima izvršavaju ili se definiše ugovornim odredbama. Trajni nalog prestaje da važi na način kako je ugovoreno, a pre svega na definisani dan, opozivom trajnog naloga od strane Klijenta kao i zatvaranjem računa Klijenta na teret čijeg računa se sprovodi plaćanje.

### **15. Direktno zaduženje**

Klijent i Banka mogu ugovoriti izvršenje niza platnih transakcija putem direktnog zaduženja koja platna usluga omogućuje Klijentu izmirenje obaveza prema primaocu plaćanja na osnovu saglasnosti koju je dostavio Banci, primaocu plaćanja i/ili pružaocu usluga primaoca plaćanja. Kod direktnog zaduženja primalac plaćanja na osnovu saglasnosti Klijenta kao platioca inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa.

Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima i fiksnim ili periodičnim dospećima i ugovora se potpisivanjem obrasca direktnog zaduženja. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima i instrukcijama dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija iniciranih od strane primaoca plaćanja po osnovu direktnog zaduženja smatraju se autorizovanim.

## 16. Elektronsko bankarstvo

Klijent sa Bankom ugovara korišćenje usluga elektronskog bankarstva potpisivanjem pristupnice za elektronsko bankarstvo, kojom se definiše obim usluga za koje se Klijent opredelio, s tim da su prava i obaveze između Klijenta i Banke definisane odredbama ove tačke, odnosno Opštim uslovima poslovanja.

Korisnici usluga elektronskog bankarstva su Klijenti koji u Banci imaju otvoren platni račun. Putem usluge elektronskog bankarstva Klijent može vršiti uvid u stanje na računu i vršiti transakcije plaćanja u dinarima u zemlji i transakcije konverzije dinarskih i deviznih sredstava na sopstvenim dinarskim, odnosno deviznim računima. Klijent je dužan da radi nesmetanog korišćenja usluga elektronskog bankarstva obezbedi tehničke preduslove o kojima će biti obavješten prilikom apliciranja za ovu vrstu usluge.

Usluge elektronskog bankarstva dostupne su kao usluge internet bankarstva i mobilnog bankarstva. Usluge internet bankarstva dostupne su posredstvom WEB kanala (Internet), a usluge mobilnog bankarstva dostupne su posredstvom posebne aplikacije na mobilnom telefonu i SMS kanala. Klijent ima pravo da koristi sve usluge elektronskog bankarstva koje je izabrao prilikom popunjavanja zahteva, odnosno pristupnice.

Nakon potpisivanja pristupnice, sledi izrada i aktivacija usluga elektronskog bankarstva ili aktivacija pojedinih usluga elektronskog bankarstva. Istovremeno sa potpisivanjem pristupnice, Banka će u pisanoj formi Klijentu staviti na raspolaganje podatke neophodne za aktiviranje usluge. Aktivacija usluge elektronskog bankarstva se vrši dostavljanjem aktivacionog koda putem e-mail-a ili SMS poruke.

Klijenti koji su korisnici internet bankarstva prijavljuju se putem aplikacije korišćenjem svog korisničkog imena i tajne lozinke. Neophodno je da korisnik svoje podatke za prijavljivanje čuva na siguran način, kao i da nikome ne sme da otkrije iste, niti sme da ih čuva u mobilnom telefonu. Lozinka mora biti strogo čuvana i Banka nema pravo da zahteva od Klijenta da joj otkrije lozinku. Lozinka se odmah menja, ako se posumnja da je otkrivena. Redovno menjanje lozinke je preporučljivo. U slučaju da dođe do zloupotrebe pomenutih podataka od strane bilo kog trećeg lica, primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta.

Radi sigurnijeg elektronskog plaćanja putem internet bankarstva, Klijent autorizuje elektronska plaćanja putem SMS poruka. Prilikom SMS autorizacije, neophodno je da Klijent svaki nalog za plaćanje autorizuje putem vremenski ograničenog tajnog koda koji će dobiti putem SMS poruke na broj naveden u pristupnici. Radi sprečavanja zloupotrebe od strane trećih lica, Klijent se obavezuje da: koristi anti-virus softver i redovno ga održava; preuzima najnovija sigurnosna ažuriranja (ili zakrpe) za web browser i operativni sistem; da pri prijavi na Internet bankarstvo, proveri vreme i datum poslednjeg prijavljivanja; promeni svoju lozinku odmah ako posumnja da je otkrivena; redovno menja svoju lozinku.

Klijent može promeniti lozinku u svako doba pod opcijom „promena lozinke“.

Banka može odbiti zahtev Klijenta za aktiviranje usluga elektronskog bankarstva i nakon potpisivanja pristupnice, ali je u obavezi da Klijenta o tome obavesti na jedan od načina predviđenih za komunikaciju Banke i Klijenta.

Platni nalozi Klijenta se izvršavaju u skladu sa Okvirnim ugovorom i važećim propisima. Banka zadržava pravo da za transakcije obavljene putem elektronskog bankarstva od Klijenta traži na uvid dokumentaciju po osnovu koje je transakcija izvršena.

Klijent putem elektronskog bankarstva može raspolagati sredstvima na platnom računu otvorenom kod Banke. Korišćenje usluge provere stanja na računu može se koristiti za sve vrste računa Klijenta (dinarske i devizne) otvorene u Banci.

Banka neće snositi odgovornost za povraćaj sredstava ukoliko Klijent u platni nalog unese pogrešne podatke prilikom iniciranja platne transakcije putem elektronskog bankarstva i Banka takav nalog izvrši.

Banka za pružanje usluga elektronskog bankarstva Klijentu naplaćuje naknade određene Tarifama naknada.

Klijent je dužan da se pridržava pravila koja su definisana ovim Opštim uslovima poslovanja i važećim propisima, da postupa savesno i sa pažnjom dobrog domaćina, da čuva tajnost svih podataka koje koristi i kaoi uređaje koji su namenjeni za korišćenje elektronskog bankarstva ( računar, mobilni telefon i sl.), a ukoliko neovlašćeno lice na bilo koji način zloupotrebi lozinku ili pomenute uređaje, primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja kojima je reglisana odgovornost za neodobrenu platnu transakciju izvršenu pomoću platnog instrumenta. Klijent je obavezan da Banci odmah prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu lozinke i/ili pomenutih uređaja i dužan je da u roku od dva dana, u pisanoj formi potvrdi prijavu.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Klijent ne može koristiti usluge elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti koje su van kontrole i uticaja Banke.

Banka će izvršiti blokadu usluga elektronskog bankarstva: kada ustanovi da Klijent pri korišćenju elektronskih servisa ne postupa u skladu sa važećim propisima, Opštim uslovima poslovanja ili posebnim ugovorima o otvaranju i vođenju računa zaključenih između Klijenta i Banke; u slučaju da Klijent prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu lozinke ili uređaja koji su namenjeni za korišćenje elektronskog bankarstva; ukoliko na bilo koji način Banka dođe do saznanja o neovlašćenom raspolaganju lozinkom ili drugim podacima neophodnim za korišćenje elektronskog bankarstva od strane trećeg lica; u svim ostalim slučajevima u kojima postoji sumnja za neovlašćeni pristup lozinci ili drugim podacima neophodnim za korišćenje elektronskog bankarstva, odnosno ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ili postoji sumnja o neodobrenom korišćenju ili korišćenju radi prevare.

Izvršenje blokade elektronskog servisa onemogućava njegovo dalje korišćenje. Banka će Klijentu pre blokade telefonskim putem, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način obavestiti o nameri i razlozima za blokiranje, a ukoliko Banka nije u mogućnosti to da učini pre blokade, obavestiće ga neposredno nakon toga u svojim poslovnim prostorijama, telefonskim putem, SMS porukom, elektronskim putem ili na drugi odgovarajući način predviđen za komunikaciju Banke i Klijenta.

Banka neće obavestiti Klijenta u vezi sa blokadom ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno važećim propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi. Banka će Klijentu ponovo omogućiti korišćenje elektronskog bankarstva kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

Deblokadu elektronskog servisa Banka realizuje omogućavanjem ponovnog pristupa Klijentu, na način propisan ovim Opštim uslovima poslovanja. Klijent može da zatraži privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga elektronskog bankarstva predajom pisanog zahteva neposredno u poslovnim prostorijama Banke.

Klijent može u bilo kom momentu da otkáže korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Otkaz ovih usluga je moguće obaviti u poslovnim prostorijama Banke, u pisanom obliku. Klijent je u obavezi da pre gašenja usluga elektronskog bankarstva Banci nadoknadi sva dugovanja nastala korišćenjem ove usluge. Banka zadržava pravo otkaza usluga elektronskog bankarstva Klijentu, ukoliko se isti ne pridržava ovih Opštih uslova poslovanja.

Gašenje svih računa Klijenta kod Banke povlači za sobom dalju nemogućnost korišćenja usluge elektronskog bankarstva.

U slučaju otkaza ili gašenja usluga elektronskog bankarstva na drugi način, Klijent je dužan da Banci plati sve dospеле naknade za korišćenje usluga elektronskog bankarstva i sve ostale nakande definisane ovim Opštim uslovima poslovanja, odnosno važećim Tarifama naknada, a koje su vezane za elektronsko bankarstvo i u tom smislu ovlašćuje Banku da automatski bez dalje saglasnosti zaduži njegove račune za iznose navedenih naknada.

## 17. Kurs

Za konverziju domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu Banka primjenjuje kurs iz kursne liste Banke, koja je važeća u trenutku konverzije, osim ako ugovorne strane ne dogovore drugačije za pojedini slučaj u skladu sa ponudom Banke.

Kursna lista Banke, dostupna je na internet stranici Banke [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com) i u poslovnim prostorijama Banke.

Za konverziju valuta, kao i pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta, primenjivaće se:

- kupovni kurs Banke, ako se strana valuta konvertuje u domaću valutu,
- prodajni kurs Banke, ako se domaća valuta konvertuje u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primenjuje se kupovni kurs Banke za stranu valutu čiji se otkup vrši i koja se konvertuje u domaću valutu, a zatim prodajni kurs Banke za stranu valutu koju Banka prodaje, te dobijeni iznos domaće valute konvertuje u tu drugu stranu valutu.

## 18. Kamate na sredstva na platnim računima klijenata

Banka ne obračunava i ne plaća kamatu na sredstva koja se nalaze na tekućim računima klijenata, osim ukoliko drugačije nije određeno pojedinačnim ugovorom.

Banka ne omogućava Klijentu nedozvoljeno prekoračenje na računu za izvršenje transakcija, tzv. nedozvoljeni minusni saldo (u daljem tekstu: nedozvoljeno prekoračenje računa).

U slučaju nastupanja nedozvoljenog prekoračenja računa, Banka na iznos nedozvoljenog prekoračenja obračunava kamatu u visini zakonske zatezne kamate propisane zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Klijent je u obavezi da iznos dugovanja po osnovu nedozvoljenog prekoračenja računa, sa pripadajućom kamatom, izmiri najkasnije u roku od 5 (pet) dana od dana nastupanja nedozvoljenog prekoračenja računa.

U slučaju da dug po osnovu nedozvoljenog prekoračenja računa ne bude izmiren o dospelosti, nastupa docnja u kom slučaju Banka obračunava zateznu kamatu saglasno važećim propisima.

## 19. Izmene, trajanje i prestanak Okvirnog ugovora

Izmene Okvirnog ugovora se vrše izmenama i/ili dopunama Opštih uslova poslovanja uključujući i Tarife naknada i Terminski plan, koji su njihov sastavni deo. Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, Klijentu će dostaviti u pisanoj formi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene na registrovanu adresu elektronske pošte (e-mail) ili putem redovne pošte. Smatra se da je Klijent obavešten danom kada je pisano obaveštenje sa izmenama i dopunama, predato pošti ili kurirskoj službi, poslato putem elektronske pošte ili na drugom trajnom nosaču podataka. Klijent će istovremeno sa pomenutim predlogom biti obavešten o svom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, kao i da će se smatrati da se saglasio sa izmenama i/ili dopunama ako do dana početka primene izmena i/ili dopuna nije Banku pisanim putem obavestio da se sa predlogom izmena i/ili dopuna nije saglasio.

Nakon prijema predloga iz prethodnog stava, Klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ukoliko se izmene Okvirnog ugovora odnose na izmene kamatnih stopa ili kursa zamene valuta, Klijent je saglasan da Banka može ove izmene sprovesti odmah, bez prethodnog obaveštavanja Klijenta, ako se zasnivaju na izmenama ugovorne referentne kamatne stope ili referentnog kursa ili ako su predmetne promene u korist Klijenta. U tim situacijama, Banka će Klijenta obavestiti o promenama kamatne stope i kursa, u roku od 15 dana

od dana izmene, dostavljanjem obaveštenja SMS porukom, putem email-a ili na drugi način predviđen za komunikaciju Banke i Klijenta.

Izuzetno od pethodnih stavova ove tačke, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist Klijenta, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Klijentu predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, a prestaje sporazumnim ili jednostranim raskidom.

Klijent je saglasan da Banka može raskinuti Okvirni ugovor u svim slučajevima predviđenim ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa, ugovorom o pojedinačnoj dodatnoj usluzi i Opštim uslovima poslovanja i u slučajevima predviđenim važećim propisima, dostavljanjem obaveštenja o raskidu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja kojima je regulisana komunikacija između Banke i Klijenta i to uz otkazni rok od koji neće biti kraći od 2 meseca. U slučaju da u radnjama Klijenta postoje nedozvoljene i/ili nelegalne radnje ili radnje za koje postoji opravdana sumnja da je reč o kriminalnim aktivnostima, Banka ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor bez otkaznog roka.

Pored navedenih razloga, Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor kojim je regulisano otvaranje **Platnog računa sa osnovnim uslugama** ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- Klijent je namerno koristio pomenuti platni račun u protivpravne svrhe;
- na pomenutom platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- potrošač je pravo na Platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- potrošač je naknadno otvorio drugi Platni račun sa osnovnim uslugama;
- potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

U slučaju da je Okvirni ugovor kojim je regulisano otvaranje Platnog računa sa osnovnim uslugama jednostrano raskinut jer je Klijent namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe ili je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija, raskid Okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Klijent ima pravo da bez naknade, raskine Okvirni ugovor, sa otkaznim rokom od mesec dana uz obavezu dostavljanja Banci izjave o otkazu u pisanoj formi.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Klijent je Banci dužan da plati naknade za platne usluge pružene do dana raskida, a ukoliko je takva naknada plaćena unapred, Banka će Klijentu vratiti srazmerni deo plaćene naknade.

Klijent može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama o obaveznim elementima koje mu je Banka pružila u predugovornoj fazi, dostavljanjem nacрта ugovora, utvrde ništavim.

Odredbe Opštih uslova poslovanja koje definišu prestanak poslovnih odnosa Banke i Klijenta primenjuju se i na prestanak Okvirnog ugovora, osim ukoliko nisu u suprotnosti sa važećim propisima.

Prestankom Okvirnog ugovora, prestaju da važe svi pojedinačni ugovori koji čine njegov sastavni deo.

Ako je Klijent sa Bankom zaključio više ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora. Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posledicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, dok prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa predstavlja pretpostavku za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za platni račun.

## XII. DEPOZITI

### 1. Opšte odredbe

Depozit je novčana obaveza Banke, dinarska ili devizna, koja proizilazi iz deponovanja sredstava na tekući ili drugi novčani račun, a na osnovu kog nastaje zakonska ili ugovorna obaveza Banke na povraćaj sredstava. Uslovi prijema depozita, prava i obaveze Banke i Klijenta uređuju se ugovorom o depozitu. Klijentu koji kod Banke položi sredstva, Banka plaća kamatu u visini koja je utvrđena ugovorom.

### 2. Vrsta depozita i period na koji Banka prima depozite

Banka otvara i vodi depozitne račune bez namene i depozitne račune sa namenom. U pogledu ročnosti depozitni računi se dele na račune štednje po viđenju (depoziti po viđenju) i račune oročene štednje (oročeni depoziti).

Depozitima po viđenju se smatraju sredstva koja se deponuju na neodređeni vremenski period i uz pripis kamate na depozitni račun, osim u izuzetnim slučajevima kada je pojedinačnim ugovorom definisano drugačije.

Oročeni depozit je deponovanje sredstava na tačno određeni vremenski period. Period oročenja počinje na dan kad je depozit položen na depozitni račun i završava se na poslednji dan ugovorenog trajanja oročenja. Po isteku ugovorenog roka oročenja, Banka će odobriti računom Klijenta iznos deponovane glavnice i pripadajuće obračunate kamate.

Računi štednje po viđenju i računi oročene štednje mogu biti u domaćoj (RSD) ili stranoj valuti (u EUR i drugim valutama koje se vode na kursnoj listi Banke). U izuzetnim slučajevima Banka može primiti i uplate depozita u ostalim valutama osim onih ovde navedenih što će u tom slučaju biti regulisano odredbama konkretnog ugovora o depozitu. Banka ne indeksira depozite.

Ukoliko Klijent izabere opciju automatskog produženja oročenog nenamenskog depozita, glavnica će se nakon isteka perioda oročenja automatski oročiti na isti period, po važećoj kamatnoj stopi na dan automatskog oročenja, a obračunata i pripisana kamata će biti stavljena na raspolaganje Klijentu.

U navedenim slučajevima depozit će se tretirati kao novo oročenje sa istim (postojećim) brojem računa. U slučaju da Klijent ne izabere opciju automatskog produženja oročenog nenamenskog depozita, nakon isteka perioda oročenja, glavnica i kamata će se danom isteka oročenja staviti na raspolaganje Klijentu. U slučaju automatskog produžavanja oročenog nenamenskog depozita, Banka će najkasnije 30 dana pre isteka roka oročenja, Klijenta obavestiti o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i o novoj kamatnoj stopi. Klijent ima pravo da ugovor raskine u bilo kom trenutku nakon prijema tog obaveštenja, i to bez naknade a uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period, ako je ugovor raskinuo u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja o novoj kamatnoj stopi..

Automatsko produžavanje ugovorenog roka oročenog nenamenskog depozita prestaje na osnovu pisanog zahteva Klijenta koji se mora dostaviti Banci najmanje 5 (pet) radnih dana pre isteka ugovorenog roka oročenja, u suprotnom, oročeni depozit će biti produžen u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja i ugovora.

Banka ima pravo da ne produži period oročenja, s tim da je dužna da obavesti Klijenta o tome pisanim putem, najkasnije 30 dana pre isteka roka oročenja, u kom slučaju Klijent ima pravo na kamatu ugovorenu za istekli period oročenja.

Nenamensko oročavanje sredstava se vrši na rokove oročenja od jednog do trideset šest meseci, s tim da je moguće na zahtev Klijenta ugovoriti i drugačiji rok oročenja što će biti regulisano pojedinačnim ugovorom o depozitu. Period oročenja kod namenskih depozita ugovara se u skladu sa rokom dospelca osnovnog posla za obezbeđenje kojeg je namenski depozit položen, osim ukoliko pojedinačnim ugovorom nije drugačije

regulisano Banka za dinarske i devizne račune štednje po viđenju i račune oročene štednje može propisati minimum i maksimum sredstava koji se može položiti.

### **3. Nominalna kamatna stopa**

Za dinarske i devizne depozite po viđenju i oročene depozite, kamatna stopa se definiše ugovorom koji se potpisuje između Banke i Klijenta. Kamata se pripisuje računu u istoj valuti u kojoj je položen i depozit na koji je kamata obračunata

Nominalna godišnja kamatna stopa izražava se u bruto iznosu, na godišnjem nivou i zavisi od vrste depozita, valute i roka na koji se sredstva deponuju kod Banke.

Banka u ime i za račun Klijenta, a na njegov teret, u skladu sa propisima kojima se reguliše porez na dohodak građana, važećim u trenutku usvajanja ovih Opštih uslova poslovanja, obračunava i plaća porez na prihod od kamate, osim na kamate na dinarska sredstva po osnovu štednih i drugih depozita, oročenih ili po viđenju, odbijanjem od iznosa bruto pripisane kamate. Ukoliko se naknadno važeći poreski propisi izmene, Banka će postupati na način koji bude propisan direktno postupajući u skladu sa važećom regulativom, bez potrebe izmene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja ili aneksiranja postojećih pojedinačnih ugovora.

### **4. Metod obračuna i pripis kamate**

Pri obračunu kamate na sredstva koja se nalaze na računima štednje po viđenju i računima oročene štednje, Banka primenjuje prost (proporcionalni) metod obračuna kamate, uzimajući u obzir stvarni broj dana za godinu od 365 dana.

Kamata se po svim računima obračunava na dnevnom nivou, a plaća/pripisuje računu u skladu sa uslovima utvrđenim ugovorom:

- po dinarskom i deviznom računu štednje po viđenju kamata se pripisuje računu godišnje, poslednjeg dana u godini, osim ukoliko ugovorom nije drugačije definisano,
- po dinarskom i deviznom računu oročene štednje, kamata se pripisuje računu po isteku perioda oročenja, osim ukoliko ugovorom nije drugačije definisano

### **5. Način i uslovi pod kojima klijent može raspolagati sredstvima depozita**

Zaključenjem ugovora o oročenom depozitu, Klijent se obavezuje da na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava na određeni rok. Trajanje roka oročenja za sredstva oročenog depozita, odnosno datum početka i isteka roka oročenja, određuju se zaključenjem ugovora.

Ukoliko je istek ugovorenog oročenja neradni dan, Banka ne produžava trajanje roka oročenja do prvog narednog radnog dana i za taj period do prvog narednog radnog dana se ne obračunava pripadajuća kamata.

Po isteku ugovorenog roka oročenja, Banka će na Klijentu staviti na raspolaganje deponovanu glavnicu i obračunatu kamate u skladu sa odredbama pojedinačnog ugovora. Oročeni depozit prestaje istekom perioda oročenja ili ukoliko ga bilo koja od ugovornih strana prevremeno raskine.

Ukoliko Klijent prevremeno razoroči svoja novčana sredstva, pre isteka ugovorenog perioda trajanja oročenja, neće imati pravo na obračun i pripis bilo kakve kamate, osim ukoliko pojedinačnim ugovorom nije drugačije definisano.

Klijent je dužan da Banku obavesti o nameri prevremenog razoročenja novčanih sredstava i to pisanim putem 3 radna dana pre dana razoročenja.

Detaljnije definisanje prava i obaveza između Klijenta i Banke biće regulisano pojedinačnim ugovorom.

## **6. Vrste i visine, odnosno raspon svih naknada i drugih troškova koji se uključuju u obračun efektivne kamatne stope i koji padaju na teret klijenta**

U obračun efektivne kamatne stope, pored nominalne kamatne stope i ročnosti depozita Banka, shodno trenutno važećim podzakonskim aktima Narodne banke Srbije, uključuje se:

- trošak otvaranja i vođenja tekućeg računa;
- porez na prihod od kamate (samo kod devizne štednje).

Vrste i visine svih naknada i drugih troškova datih u Tarifama naknada su promenljive i utvrđivaće se kvartalno u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja.

## **7. Iznos osiguranog depozita**

Banka se obavezuje da osigura depozit kod Agencije za osiguranje depozita u visini istog, s tim da je osigurani iznos za koji jemči Republika Srbija iznos osiguranog depozita do 50.000,00 EUR po deponentu, koji će se utvrditi i biti isplaćen Korisniku na način utvrđen odredbama Zakona o osiguranju depozita. U trenutku usvajanja Opštih uslova poslovanja, odredbama Zakona o osiguranju depozita predviđeno je da je u slučaju pokretanja postupka stečaja ili likvidacije banke, Agencija za osiguranje depozita dužna da preko banke isplatioca, izvrši isplatu iznosa osiguranog depozita do EUR 50.000,00 po deponentu u banci i to po osnovu sledećih depozita: osiguranih dinarskih depozita u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji važi na dan pokretanja postupka stečaja, odnosno likvidacije nad bankom, osiguranih deviznih depozita položenih u evrima, kao i osiguranih deviznih depozita položenih u ostalim valutama (različitim od evra), preračunatih u evre, po kursu evra prema svakoj pojedinačnoj valuti u kojoj su ti depoziti položeni, izračunatom na osnovu zvaničnog srednjeg kursa dinara prema evru i zvaničnog srednjeg kursa dinara prema toj valuti, koji važe na dan pokretanja postupka stečaja, odnosno likvidacije nad Bankom.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja je Pregled kamatnih stopa na depozite fizičkih lica koji se utvrđuje Odlukom Upravnog odbora Banke o kamatnim stopama.

## **8. Obaveštavanje klijenta**

### **a) Obaveštavanje Klijenta u predugovornoj fazi**

Banka je dužna da u skladu sa važećim propisima koji regulišu zaštitu korisnika finansijskih usluga, Klijentu koji je pokazao interesovanje za polaganje depozita, pruži informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor za koje je pokazao interesovanje (ponuda), na način na koji će se Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga. Banka je dužna da Klijentu uslugu ponudi u dinarima, osim ako Klijent ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu sa propisima koji uređuju devizno poslovanje. Banka je dužna da Klijentu u pisanoj formi ukaže na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute odnosno u stranoj valuti.

### **b) Obaveštavanje Klijenta u toku ugovornog odnosa**

Ukoliko se u toku trajanja ugovornog odnosa pojavi potreba za promenom jednog od obaveznih elemenata ugovora o depozitu, Banka je dužna da pribavi prethodnu pisanu saglasnost Klijenta, pre primene te izmene.

U slučaju kada se visina fiksne kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Klijenta, u skladu sa propisima koji regulišu zaštitu korisnika finansijskih usluga, te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti. U tom slučaju Banka je dužna da o tim izmenama bez odlaganja obavesti Klijenta u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navede datum

od kada se primenjuju ove izmene. U slučaju da je u korist Klijenta promenjena visina fiksne kamatne stope, Banka uz obaveštenje Klijentu dostavlja i izmenjeni plan isplate depozita.

### c) Obaveštavanje Klijenta o promenama na računu

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, izvode sa računa štednje po viđenju (depoziti po viđenju) Banka jednom mesečno izdaje Klijentu putem ugovorenih kanala komunikacije, u skladu sa važećim propisima i odredbama Opštih uslova poslovanja koji omogućava Klijentu da ove informacije sačuva i reprodukuje u neizmenjenom obliku. Banka će Klijentu na njegov pisani zahtev, jednom mesečno, bez naknade, dostaviti izvod na papiru.

Klijent mora bez odlaganja da proveri tačnost i potpunost izvoda, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke. U slučaju da na iste ima primedbu, Klijent mora u roku od 10 dana po prijemu dostavljenog dokumenta da uloži prigovor koji mora biti precizno određen i dostavljen Banci u pisanoj formi, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja, pod pretnjom gubitka prava na povraćaj i drugih prava propisanih zakonom, a nakon proteka roka od 13 meseci, samo pod uslovom da Banka Klijentu nije obezbedila sve neophodno informacije u vezi sa platnom transakcijom u skladu sa važećim propisima. Ukoliko Klijent ne dostavi prigovor Banci u skladu sa napred navedenim, smatraće se da je Klijent prihvatio izvod kao ispravan.

Ukoliko dođe do promene stanja na računu oročene štednje, osim u slučaju kada je deponent prevremeno razoročio sredstva sa računa, deponent i Banka će zaključiti aneks ugovora o novčanom depozitu. Uz aneks ugovora o oročenoj štednji, Banka će deponentu izdati nov plan isplate novčanog depozita, što istovremeno predstavlja dokument kojim se uređuje način i dinamika obaveštavanja deponenta o promenama stanja na Računu.

## XIII. NAKNADE I TROŠKOVI

Banka Klijentu obračunava i naplaćuje naknade i druge troškove po osnovu posebnih ugovora i Opštih uslova poslovanja, a sa kojima je Klijent upoznat i prihvata ih u potpunosti te je saglasan sa njihovom primenom.

Banka će obračunati i naplatiti naknade u skladu sa Tarifama naknada koje su sastavni deo Opštih uslova poslovanja, zaduženjem svih njegovih platnih računa kod Banke.

Banka je dužna da u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavi Klijentu dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka kao pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu povezanu s platnim računom (u daljem tekstu: **Pregled usluga i naknada**). Pregled usluga i naknada se dostavlja, bez naknade - na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju i biće dostupan na šalterskim mestima u poslovnim prostorijama Banke i na njenoj internet prezentaciji.

Banka obračunava i naplaćuje naknade za sledeće platne usluge:

- za izvršenje platnih naloga, odnosno obavljanje platnih transakcija u zemlji i inostranstvu, koja se obračunava u trenutku autorizacije, a naplaćuje u trenutku knjiženja obavljene transakcije ili u trenutku zbirne naplate naknada za određeni period,
- naknadu banke posrednika i banke primaoca plaćanja kod međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, ukoliko je klijent za izvršenje platne transakcije odabrao opciju OUR,
- naknadu za obradu priliva kod međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država,
- za opoziv platnog naloga,
- naknadu za održavanje računa,
- druge naknade i stvarne troškove u skladu sa Opštim uslovima poslovanja i Cenovnikom

Svaka promena Tarifa naknada odnosi se i na već zaključene ugovore i primenjuje se od dana stupanja na snagu izmena, bez potrebe zaključenja posebnog aneksa tog ugovora ukoliko to nije u suprotnosti sa važećim propisima.

O izmeni naknada i drugih troškova za pružanje platnih usluga, Banka će informisati klijente najmanje 2 (dva) meseca pre dana njihovog stupanja na snagu, isticanjem Cenovnika na u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com), uz obaveštavanje klijenta elektronskom poštom, pisanim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, ako ne prihvati dostavljen predlog, klijent može da raskine Okvirni ugovor, bez plaćanja dodatnih naknada i drugih troškova. U slučaju povećanja naknada i drugih troškova, klijent može na svoj zahtev, odmah, odnosno nakon izmirenja svih obaveza po računu, bez naknade preneti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun, u skladu sa važećim propisima. Klijent je dužan da prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom ili tokom trajanja istog, od Banke preuzme Tarifnika za fizička lica, kako bi se upoznao sa vrstom i visinom naknada.

Klijent se o Tarifama naknada Banke povodom pružanja usluga otvaranja i vođenja računa, kao i ostalih usluga Banke, može informisati na internet stranici Banke [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com) ili u toku radnog vremena u poslovnim prostorijama Banke.

Banka će na zahtev Klijenta, bez naknade, dostaviti Pregled usluga i naknada na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Svi tekući računi Klijenata u dinarima, osim računa oročenih depozita za vreme trajanja oročenja podležu plaćanju mesečne naknade za održavanje računa u skladu sa Tarifama naknada Banke, nezavisno od toga da li je na njima bilo finansijskih transakcija.

Naplata mesečnih naknada za održavanje svih računa za koje se plaća naknada automatski će se obavljati prvog dana u svakom mesecu za prethodni mesec zaduživanjem svih tekućih računa klijenta, u svim valutama. Ukoliko klijent nema sredstava na računu naknade mogu biti knjižene kao nedozvoljeno prekoračenje po računu za fizička lica. Ako se klijent nađe u nedozvoljnom prekoračenju iako mu isto nije odobreno od strane Banke, iz razloga što na klijentovom računu nema dovoljno sredstava, Banka ima pravo da klijentu naplati zakonsku zateznu kamatu na iznos nedozvoljenog prekoračenja srazmerno periodu kašnjenja.

Klijent će snositi sve troškove koje Banka ima pri sprovođenju naloga datih od strane Klijenta kao i ostalih radnji pri realizaciji poslovnog odnosa između Banke i klijenta, a prema Tarifama naknada Banke važećim na dan izvršenja naloga, odnosno preduzimanja ostalih radnji, (npr. troškovi DHL-a, provizije korespondenata itd.).

Banka zadržava pravo da od Klijenta naplati naknadu za stvarne troškove stranih i domaćih banaka u slučajevima:

- nepotpunih ili manjkavih podataka na podnetom nalogu za plaćanje;
- kada je Klijent naložio Banci izvršenje plaćanja ka inostranstvu bez navođenja IBAN-a i odgovarajućeg BIC-a za račun za plaćanje u drugoj državi;
- troškova strane banke ako je kao opcija u nalogu za plaćanje ka inostranstvu odabrana opcija na teret nalogodavca (OUR);
- slanja naloga za plaćanje ka inostranstvu putem posredničke banke;
- prijema naloga za plaćanje iz inostranstva putem posredničke banke, osim u slučaju kad je posrednička banka naplatila svoju naknadu umanjenjem iznosa platne transakcije.

Banka će Klijentu najmanje jednom godišnje, bez naknade, na način predviđen ovim Opštim uslovima poslovanja za komuniciranje Banke i Klijenta, dostaviti na srpskom jeziku i/ili engleskom jeziku (za nerezidente) izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom. Banka će na zahtev Klijenta dostaviti izveštaj o naplaćenim naknadama na papiru

#### XIV. PRESTANAK POSLOVNIH ODNOSA

Banka i Klijent mogu po sopstvenom nahođenju u bilo kom momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, sa ili bez otkaznog roka u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, ugovorom i važećim propisima. Navedeno pravo Klijent ima ukoliko je prema Banci izmirio sve svoje obaveze.

Osim razloga predviđenih relevantnim zakonskim i drugim propisima, odnosno odredbama bilo kog dela Opštih uslova poslovanja i ugovora zaključenog između Banke i Klijenta, poslovni odnos može biti raskinut bez otkaznog roka ili sa otkaznim rokom ukoliko postoji opravdan razlog zbog kojeg je nastavljanje poslovnog odnosa neprihvatljivo za Banku. Kao opravdani razlog posebno se uzimaju slučajevi:

- kada je Klijent dao netačne podatke, kao i izjave o svom finansijskom statusu, što je bilo od značaja za donošenje odluke Banke o odobravanju odgovarajuće usluge Banke usluge ili preduzimanju određenje radnje koja je Banku izlagala riziku;
- kada Klijent ne dostavi Banci dokumentaciju određenu propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, odnosno drugim važećim propisima;
- ako se finansijska situacija Klijenta znatno pogorša ili za to postoji realna mogućnost, a dovodi u opasnost uredno ispunjenje njegovih obaveza prema Banci;
- u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Klijenta ili trećeg lica na štetu Banke, a posebno u slučaju zadocnjenja u izmirenju novčanih obaveza prema Banci u skladu sa odredbama konkretnog ugovora;
- ako se utvrdi da su prema Klijentu sprovedene prinudne mere radi uspostavljanja međunarodnog mira i sigurnosti, u skladu sa rezolucijama Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija;
- ukoliko postoji sumnja da je Klijent umešan u izvršenje krivičnih dela, uključujući i pranje novca i finansiranje terorizma ili ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na listama koje banka priznaje, u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- ukoliko iz bilo kog razloga postoji reputacioni rizik po Banku ukoliko nastavi poslovnu saradnju sa Klijentom;
- ukoliko Klijent bez opravdanog razloga povuče saglasnost za prikupljanje i obradu podataka o ličnosti;
- kada dođe do prestanka važenja ugovora od kojeg zavisi mogućnost daljeg korišćenja određenih usluga Banke;
- u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima, uključujući, a ne ograničavajući se samo na odredbe propisa kojima se reguliše pravo Banke na slobodan izbor klijenata, kao i u skladu sa odredbama pojedinačno zaključenih ugovora.

**Neaktivan račun** je, u smislu odredbi ovih Opštih pravila poslovanja, račun Klijenta, osim Osnovnog računa, na kom nije bilo prometa, odnosno transakcija, u periodu od poslednjih 180 dana i na kom je saldo manji od 10.000,00 RSD odnosno devizne protivrednosti tog iznosa po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije, ili ukoliko nisu redovno izmirene naknade za održavanje računa za poslednja 3 (tri) meseca, pri čemu se pod prometom po računu, odnosno transakcijama, ne podrazumevaju transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju.

Klijent je saglasan da Banka može ugasiti račun fizičkog lica, odnosno raskinuti ugovor o otvaranju i vođenju računa, ukoliko je račun klijenta neaktivan, dok Banka u toku ugovornog odnosa vrši proveru računa i nakon izvršene provere donosi odluku o jednostranom raskidu – u kom slučaju će Banka sredstva sa ugašenog računa Klijenta preneti na prelazni račun Banke za deponovanje sredstava sa zatvorenih računa i staviće ih klijentu na raspolaganje na njegov pisani zahtev. Banka na navedena sredstva ne plaća kamatu.

Banka ima pravo da raskine ugovor uz poštovanje zakonskog roka ukoliko Klijent ne ispunjava ugovorne obaveze u skladu sa obaveštenjem Banke o promeni onih elemenata ugovora i Opštih uslova poslovanja koji su predviđeni kao promenljivi.

Banka će Klijentu poslati obaveštenje o raskidu konkretnog poslovnog odnosa, a na dostavljanje obaveštenja shodno će se primenjivati odredbe Opštih uslova poslovanja koje se odnose na komunikaciju Banke i Klijenta.

Danom jednostranog raskida ugovora dospeva za naplatu potraživanja Banke po proizvodima odobrenim Klijentu, sa svim pripadajućim kamatama i drugim troškovima koje Banka ima i može imati u procesu naplate dospelih potraživanja.

Ukoliko Klijent ne izmiri svoje obaveze, Banka može pokrenuti postupak za naplatu celokupnog iznosa preostalog potraživanja. Nakon raskida poslovnih odnosa između Banke i Klijenta i pod uslovom potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta prema Banci, preostala sredstva na računima Klijenta biće mu stavljena na raspolaganje.

#### **XV MERODAVNO PRAVO I JURISDIKCIJA**

Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa kao i rešavanje spornog odnosa između Banke i Klijenta vrši se primenom zakona i drugih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Klijenta nadležan je sud prema sedištu Banke, osim ako nije drugačije ugovoreno.

#### **XVI. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja su javno dostupni Klijentima i smatraju se objavljenim danom isticanja na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke, a dostupni su na internet stranici Banke.

Smatra se da je Klijent upoznat sa sadržinom Opštih uslova poslovanja objavljenih na navedeni način i da svaka instrukcija data Banci od strane Klijenta predstavlja prihvatanje ovih Opštih uslova.

Opšti uslovi poslovanja su objavljeni na srpskom i na engleskom jeziku s tim da u slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta, srpska verzija Opštih uslova poslovanja će biti merodavna.

Odredbe ovih Opštih uslova poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja i primenjuju se po isteku 30 dana nakon što ih Banka istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com), osim odredbi Glave XI. PLATNE USLUGE koje se primenjuju počev od 06.05.2025. godine.

**Objavljeno na [www.mirabankserbia.com](http://www.mirabankserbia.com) 4 juna 2025. godine**