

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

VOLKSBANK A.D.

Broj: 274/11

18. 11. 2011. godine

Na osnovu člana 9. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS“ br. 36/2011), člana 42. i člana 73. stav 3. tačka 4. Zakona o bankama („Sl. glasnik RS“ br. 107/2005 i 91/2010), člana 9. stav 9.10 i stav 9.13, tačka 9.13.4 Statuta Volksbank a.d. od 17. 06. 2011. godine, Upravni odbor Volksbank a.d. doneo je sledeće

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA VOLKSBANK a.d.

1. UVOD

Opštim uslovima poslovanja Volksbank a.d. (u daljem tekstu Opšti uslovi) utvrđuju se standardni uslovi poslovanja koje Volksbank a.d. (u daljem tekstu: Banka) primenjuje na sve Klijente Banke, opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Klijenata i Banke, postupak komunikacije između Klijenata i Banke i uslovi za obavljanje poslovanja i transakcije između Klijenata i Banke.

Pod Klijentom u smislu ovih Opštih uslova podrazumevaju se fizička lica, fizička lica koja obavljaju privrednu delatnost, pravna lica i drugi subjekti registrovani i osnovani u skladu sa zakonom koji koriste proizvode i usluge Banke i koje je Banka kao takve identifikovala. Za fizička lica preciziraju se uslovi poslovanja u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koji se ne primenjuju na ostale Kljente Banke.

Banka je dužna da obezbedi da se Kljenti upoznaju sa Opštim uslovima, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove.

Klijent se može upoznati sa Opštim uslovima u poslovnim prostorijama Banke ili na internet stranici www.volksbank.rs

Banka se obavezuje da Opšte uslove, kao i njihove izmene i dopune, istakne u svojim poslovnim prostorijama najkasnije 15 dana pre njihove primene.

U slučaju da su pojedinačne ugovorene odredbe između Klijenta i Banke u suprotnosti sa pojedinačnim odredbama Opštih uslova poslovanja Banke, primenjivaće se odredbe ugovora.

2. OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE RAČUNA

Banka zaključuje ugovore o otvaranju i vođenju računa u dinarima i u stranoj valuti, računa hartija od vrednosti i novčanih računa u vezi sa hartijama od vrednosti, sve u skladu sa poslovnim politikom Banke i važećim zakonima i podzakonskim aktima Republike Srbije.

Banka je dužna da Klijenta koji namerava da sa njom zaključi ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa obavesti da na sopstveni zahtev može dobiti bez naknade tekst tog ugovora – kao predlog za njegovu zaključenje.

Da bi postao Kljenti Banke, pravno ili fizičko lice mora popuniti standardni obrazac za otvaranje računa i/ili druga dokumenta kao i na zahtev Banke dostavi traženu dokumentaciju. Banka će zahtevati od Klijenta da podnese na uvid originalne dokumenta kojima se dokazuju podaci naznačeni u obrascu za otvaranje računa.

U slučaju da se račun otvara na ime pravnog lica, Banci će biti dostavljena dokumenta navedena u standardnom obrascu za

otvaranje računa pravnih lica. Zahtev za otvaranje računa pravnog lica kao i druga prateća dokumenta moraju biti potpisana od strane lica koje je ovlašćeno da zastupa to pravno lice i overena zvaničnim pečatom tog pravnog lica. Prilikom otvaranja računa Klijenta pravnog lica/preduzetnika, Banka utvrđuje identitet Klijenta, stvarnog vlasnika Klijenta, zakonskog zastupnika odnosno lica ovlašćenog za zastupanje kao i punomoćnika na osnovu zahtevane i dostavljene dokumentacije, a u skladu sa zakonom, podzakonskih aktima Republike Srbije i aktima Banke.

Advokati i druga lica koja obavljaju poslove slobodne profesije, mogu otvoriti račun (čak i u slučaju da odnosno lice ne poseduje status pravnog lica), a u skladu sa relevantnim propisima koji regulišu pravni status tih lica.

Prilikom otvaranja računa Kljenti mora odrediti lice ovlašćeno da upravlja računom, a identitet tog lica mora biti utvrđen na odgovarajući način. Svakom računom se deodeljuje broj. Banka će Klijentu odmah po otvaranju računa izdati odgovarajući identifikacioni dokument. Lice ovlašćeno za upravljanje računom je jedino lice ovlašćeno da raspolaze sredstvima sa tog računa, čak i u slučaju da je Banci podnet dokaz da su sredstva na račun u svojini trećeg lica, osim ukoliko zakonskim i drugim relevantnim propisima nije drugačije predviđeno.

Lice čiji je potpis deponovan u Banci, ovlašćeno je da upravlja računom. Karton deponovanih potpisa čuva se u nadležnom sektoru Banke.

Prilikom deponovanja potpisa iz prethodne tačke biće upisani puno ime i prezime, mesto prebivališta ili boravišta, drugi osnovni podaci iz lične isprave (lične karte ili pasoša) i potpis ovlašćenog lica. Banka će zahtevati od Klijenta da podnese na uvid originalne dokumenta kojima se dokazuju gore navedeni podaci.

Vlasnik računa otvorenog na ime fizičkog lica može ovlastiti druga lica (punomoćnike) da raspolaze sredstvima sa tog računa. Vlasnik računa/Klijent je obavezan da upozna sva lica koja je ovlastio za raspolaganje sredstvima sa svog računa sa Opštim uslovima. Potpis punomoćnika mora biti deponovan kod Banke.

Punomoćnik iz prethodne tačke nije ovlašćen da izdaje nova ili povlači postojeća ovlašćenja, niti je ovlašćen da ugasi račun bez specijalnog ovlašćenja. Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi zadovoljavajućoj za Banku.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune ovlašćenja za raspolaganje računom kao što je promena imena ovlašćenog lica (npr. zbog stupanja u brak), promena prebivališta ili promena bilo koje druge činjenice (npr. izmene i dopune osnivačkih ili bilo kojih drugih internih akata i sl.) od značaja za odnos Klijenta sa Bankom, Kljenti mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti pisanim putem o takvoj izmeni, u roku predviđenom ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

Izmene i dopune iz prethodnog stava ove tačke će biti pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispeća istih u vidu pisanog obaveštenja u prostorije Banke. Banka će zahtevati od Klijenta da podnese overene kopije i/ili originalne dokumenta kojima se dokazuju gore navedeni podaci (npr. lična karta, pasoš itd.).

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun prestaju da važe ovlašćenja, kao i eventualno data punomoćnja za upravljanje računom.

Po prispeću obaveštenja iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje računom samo 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 Republike Srbije.

Klijent – pravno lice u postupku osnivanja može otvoriti kod Banke privremeni račun u cilju uplate osnivačkog kapitala, a u skladu sa važećim propisima Republike Srbije. Osnivač pravnog lica iz prethodnog stava (pravno ili fizičko lice) je tom prilikom u obavezi da podnese original osnivačkog akta overenog kod nadležnog organa (ili overenu fotokopiju istog) i da izričito imenuje lice ili lica ovlašćena za zastupanje pravnog lica.

U slučaju promene podataka o pravnom licu upisanih kod Agencije za privredne registre, osnivač pravnog lica je u obavezi da u roku od 3 radna dana od nastale promene dostavi, Banci relevantnu dokumentaciju kojom se dokazuje promena.

Banka može takvom Klijentu izdati odgovarajuću Potvrdu o uplati osnivačkog kapitala, u zavisnosti od ispunjenja uslova predviđenih relevantnim propisima, naročito podnošenja odgovarajuće dokumentacije i uplate određenog iznosa osnivačkog kapitala.

Banka je ovlašćena da u svakom momentu, u skladu sa relevantnim propisima, izvrši prebijanje bilo kojeg potraživanja od Klijenta sa obavezama koje ima prema njemu. Sve troškove i potraživanja prema klijentu, Banka izmiruje sa tekućeg ili A Vista računa Klijenta. Ukoliko na njima nema dovoljno sredstava, Banka je ovlašćena da vrši zatvaranje potraživanja po ostalim računima po bilo kom osnovu (npr. iznos mesečne rate) zaduživanjem tekućeg dinarskog ili deviznog računa Klijenta. U tom slučaju će se za obračun primeniti kurs Banke važeći na dan zaduženja. Banka ima pravo da u slučaju neizmirenih dospelih obaveza po tekućem računom (neugovoreno prekoračenje), na taj iznos obračuna kamatu za neugovoreno prekoračenje čija visina je definisana Ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

Banka će Klijentu, na njegov zahtev, dostaviti primerak aktuelnog Tarifnika. Banka zadržava pravo da u svakom trenutku menja naknade za vršenje svojih usluga, o čemu će Klijent obavestiti najmanje 15 dana u napred.

Klijent snosi sve troškove redovnog poslovanja između Banke i Klijenta, pored ugovorene odnosno uobičajene kamatne stope, naknada (uključujući administrativne troškove obrade predmeta) i provizija regulisanih Tarifnikom i Ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

Troškovi redovnog poslovanja iz prethodnog stava naročito podrazumevaju troškove pravne usluge, poreze, troškove osiguranja i pravnog predstavljanja, telefona, faksa, kao i poštanske, kurirske i druge troškove koji budu neophodni i razumni u cilju odvijanja redovnog poslovanja između Klijenta i Banke.

Banka može naplatiti ove dodatne troškove u ukupnom iznosu i bez dostavljanja specifikacije istih. Banka, međutim, može odlučiti i da vrati dokumenta pošiljaocu zahtevajući prethodno preduzimanje svih formalnosti predviđenih važećim zakonom ili unutrašnjim pravilima Banke, kao što su plaćanje poštarine i sl. od strane pošiljaoca odnosno Klijenta.

Klijent se obavezuje da obezbedi redovan priliv novčanih sredstava na tekući račun i da tekući račun koristi samo do iznosa raspoloživih sredstava.

Ako Kljenti uđe u minusni saldo po računom bez izričitog ugovora o pozajmici ili premaži ugovoreni iznos pozajmice ili prekorači ugovoreno vreme otplate, Kljenti je u obavezi da Banci, pored ugovorene kamate, naknade i provizije, dodatno plati kamatu za neugovoreno prekoračenje, naknade i provizije u skladu sa obračunom koji se primenjuje na nedozvoljeni minusni saldo.

Banka je ovlašćena da raspolaze sredstvima sa računa bez saglasnosti Klijenta u sledećim slučajevima:

- radi plaćanja po osnovu pravosnažnih i izvršnih odluka domaćeg suda ili drugog nadležnog organa, ili u drugim slučajevima predviđenim obavezujućim propisima;
- radi blokiranja računa (u slučaju popisa stvari za obezbeđenje ili izvršenje, privremene mere, pridržaja, itd.) po osnovu pravosnažne i izvršne odluke domaćeg suda ili drugog nadležnog organa, a u skladu sa obavezujućim i važećim propisima;
- u drugim slučajevima predviđenim obavezujućim zakonima i drugim propisima.

Banka vrši reviziju stanja na računima najmanje jednom godišnje ili koliko je predviđeno relevantnim zakonima i propisima i sačinjava odgovarajuće izvode, po pravilu, krajem godine. Banka zadržava pravo da vrši revizije računa i u drugim vremenskim intervalima.

Banka će Klijenta, na njegov zahtev, izveštavati o stanju na računom putem redovnog mesečnog izvoda koji Kljenti može dobiti putem pošte ili podići lično u prostorijama Banke. Vanredni izvod se izdaje na zahtev i o trošku Klijenta.

Ukoliko Kljenti ima prigovor u pogledu izvoda o stanju na računom, prigovor mora biti jasno obrazložen i dostavljen Banci u pisanoj formi, najkasnije u roku od 3 dana po prijemu odnosnog izvoda od strane Klijenta. Prigovori u vezi sa drugim izveštajima i obaveštenjima poslatim od strane Banke, moraju biti dostavljeni Banci najkasnije u roku od 3 dana po prijemu izveštaja ili obaveštenja od strane Klijenta. Ukoliko Kljenti ne dostavi prigovor Banci na način i u roku određenom prethodnim stavovima, to će se smatrati njegovim saglašavanjem sa sadržajem odnosnog dokumenta.

Banka je dužna da pre zaključenja Ugovora o otvaranju i vođenju računa Klijentu fizičkom licu uruči ponudu za zaključenje ugovora i obavezne elemente ugovora kao i, na zahtev Klijenta, nacrt tog ugovora kao predlog za njegovo zaključenje.

Račun se gasi na zahtev Klijenta ili u slučajevima predviđenim zakonom. Izuzetno, Kljenti je saglasan da Banka ugasi račun u slučaju da je isti neaktivan duže od godinu i da je saldo na tom računom nula.

Banka pre, u toku i nakon vršenja transakcije ili uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom preduzima zakonom propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansijskog terorizma, uključujući i radnje i mere poznavanja i praćenja poslovanja Klijenta pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije. Ako Banka nije u mogućnosti da pribavi propisane podatke i dokumentaciju odbiće uspostavljanje poslovnog odnosa kao i izvršenje transakcije, a ako je poslovni odnos sa Klijentom već uspostavljen Banka će ga raskinuti bez saglasnosti Klijenta.

3. NALOZI I INSTRUKCIJE OD STRANE KLJENTA

Klijent je dužan da jasno naznači predmet transakcije. Banka će u svakoj situaciji od Klijenta zahtevati jasne i izričite instrukcije u pisanoj formi. U slučaju nedostatka jasnih, izričitih uputstava

u pisanoj formi, Banka može izvršiti nalog za plaćanje ili uplatu u skladu sa svojim procenom postupajući pri tome sa pažnjom dobrog bankara.

Banka ne odgovara za štetu prouzrokovanu Klijentu ili trećem licu koja je rezultat pogrešnih ili nejasnih instrukcija. Treća strana ne može ni u kom slučaju steći zahtev prema Banci isključivo na osnovu prihvatanja i izvršenja takvog naloga i/ili instrukcija od strane Banke. Banka je neopozivo ovlašćena da prihvata uplate za račun Klijenta. Ako Banka dobije nalog da stavi izvesnu sumu na raspolaganje Klijentu, Banka će izvršiti takav nalog odobravajući Klijentov račun za odgovarajući iznos.

Knjiženja uplata na račun Klijenta načinjena greškom ili omaškom službenika Banke ili usled neke druge greške na strani Banke mogu biti poništena prostim unosom ispravke greške i bez posebnog naloga Klijenta.

U zavisnosti od posebnih uslova koje propisuje, Banka može prihvatiti od Klijenta naloge za trajna plaćanja.

Banka neće biti odgovorna za zakasnela plaćanja po ovim trajnim nalogima ukoliko:

- saldo na Klijentovom računom nije dovoljan i/ili
- ako instrukcije nisu jasne i/ili
- ako faktura treće strane ili slična dokumenta nisu jasni i/ili
- nisu blagovremeno dostavljeni Banci i/ili
- u drugim slučajevima koji su van kontrole i uticaja Banke.

Banka izvršava naloge i instrukcije Klijenta za plaćanja i preuzimanje obaveza sve dok postoji dovoljan saldo na Klijentovom računom. Banka izvršava naloge za plaćanje samo nakon pažljivog ispitivanja verodostojnosti naloga Klijenta. Banka neće biti odgovorna, a u granicama relevantnog zakonodavstva, za štetu proisteklu prilikom izvršenja krivotvorenog ili falsifikovanog naloga.

U slučaju da je nalog za uplatu na račun Klijenta izražen u valuti različitog od valute tog računa, Banka će držati ovakva sredstva na raspolaganju u valuti naloga i o tome obavestiti Klijenta.

Na sredstva navedena u prethodnom stavu kamata se ne obračunava.

Sredstva opisana u prethodnim stavovima će biti odobrena računom tek pošto Banka dobije odgovarajuće i jasne instrukcije od Klijenta za otvaranje računa u odnosnoj valuti ili nalog za konverziju ovih sredstava u valutu postojećeg računa, sa datumom valute koji odgovara datumu instrukcije i po kursu važećem na taj dan.

U slučaju da Banka treba da izvrši plaćanje po osnovu kredita, dokumentarnog akreditiva ili drugih naloga, izvršiće to tek nakon pažljivog utvrđivanja identiteta tog lica.

Uz broj računa primaoca i računa Klijenta, nalozi za transfer će sadržati i pun naziv računa primaoca. Banka je ovlašćena da izvršava naloge izdate od strane vlasnika računa ili ovlašćenih lica na osnovu broja računa naznačenog u nalogu ili instrukciji.

Banka će izvršiti plaćanja ili postupiti u skladu sa nalogima ili instrukcijama Klijenta tek pošto su svi dole navedeni uslovi ispunjeni na način koji je zadovoljavajući po oceni Banke:

- ako je nalog i/ili instrukcija za plaćanje pravilno sastavljen, sadrži sve informacije zahtevane od strane Banke i potpisan od strane ovlašćenih lica;
- ako je nalog i/ili instrukcija propraćen svim dokumentima

(originalima ili kopijama u zavisnosti od slučaja) zahtevanim od strane Banke, a u skladu sa unutrašnjim pravilima Banke i/ili relevantnim zakonima i drugim propisima;

c) ako Klijent raspolaze dovoljnim sredstvima na račun u izvršenje datog naloga;

d) ako je nalog i/ili instrukcija kao i samo plaćanje u saglasnosti sa važećim domaćim i međunarodnim zakonima i propisima.

Ukoliko Banka smatra da nije u mogućnosti da izvrši nalog ili instrukciju obavestice o tome Klijenta u razumnom roku.Izmene, potvrde ili ponavljanja instrukcija moraju jasno biti označeni kao takvi. Banka neće biti odgovorna za izmene, potvrde ili ponavljanja koji nisu propisno i izričito označeni u tom svojstvu.

Banka će izvršiti naloge i instrukcije u razumnom roku, a u skladu sa okolnostima konkretnog slučaja i relevantnim zakonima i drugim propisima.

Dan na koji je Banka primila jasne i izričite pisane instrukcije koje sadrže sve tražene informacije i/ili dokumenta u skladu sa ovim Opštim uslovima i relevantnim zakonima i drugim propisima, smatraće se danom izdavanja odnosno naloga ili davanja odnose instrukcije ukoliko je nalog primljen u predviđenom roku za prijem istog.

Klijent, u smislu ove tačke, izričito potvrđuje činjenicu da se potpis i pečat Banke na primljenom nalogu ili instrukciji smatraju potvrdom prijema, a ne prihvatanjem obaveze za postupanje po tom nalogu / instrukciji.

U slučaju bilo kakvih odlaganja ili pogrešnog upućivanja u izvršenju naloga i/ili instrukcija ili odnosnih obaveštenja, a do kojih je došlo greškom Banke uprkos dužnoj pažnji, Banka će snositi odgovornost samo za iznos dokazane, na taj način prouzrokovane, izgubljene dobiti Klijenta ili bilo koje treće strane i to u periodu u kojem je došlo do odlaganja, osim ako je drugačije predviđeno relevantnim zakonima i drugim propisima.

Banka, ni u kom slučaju, neće biti odgovorna za bilo koji gubitak / štetu prouzrokovanu kašnjenjem ili pogrešnim upućivanjem naloga, a do čega je došlo zbog radnji ili propusta Klijenta odnosno bilo koje treće strane.Banka ni u kom slučaju neće snositi odgovornost za gubitke / štetu prouzrokovanu promenom kursava valuta ili vrednosti sredstava plaćanja, ukoliko je do kašnjenja ili pogrešnog upućivanja relevantnog naloga došlo usled radnji ili propusta Klijentaa odnosno bilo koje treće strane.

Klijent će u potpunosti snositi razlike u zaokruživanju iznosa, koje su nastale usled konverzije valuta u Euro ili u drugim sličnim situacijama, a u skladu sa važećim propisima.

Banka može izuzetno, i po svom nahođenju, prihvatiti naloge za konverziju koji nisu primljeni u standardnoj formi propisanoj od strane Banke (nalozi putem faksa, elektronske pošte, i dr.), a Klijent ovlašćuje Banku da popuni odgovarajući formular u njegovo ime i shodno tome izvrši transakciju.

U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlašćena da, po osnovu sopstvenog diskrecionog prava, izvršava instrukcije Klijenta preko mreže svojih korespondentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcija Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima sopstvene krajnje nepažnje.

4. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLJENTA

Poslovanje između Banke i Klijenta obavlja se zaključivanjem odgovarajućih ugovora, kao i pružanjem usluga Klijentu od strane Banke bez zaključivanja ugovora ali uz potpisivanje odgovarajućih dokumenata, naloga i obaveštenja koja čine sastavni deo usluge/

transakcije koju je Banka pružila, odnosno obavila po nalogu ili u korist Klijenta.

Ugovor između Banke i Klijenta sačinjava se u pismenoj formi. Ugovorna obaveza mora biti određena odnosno određiva.

Novčana ugovorna obaveza je određiva šte se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih ili promenljivih i fiksnih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Obavezni elementi ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, ugovora o depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa koji se zaključuju sa Klijentom fizičkim licem definisani su Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno u ugovoru koji Banka zaključuje sa Klijentom fizičkim licem.

5. DEPOZITI

Banka prima depozite koji mogu biti dinarski i devizni, kratkoročni i dugoročni, sa otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, bez posebne namene ili sa posebnom namenom. Zaključenjem Ugovora o oročenom depozitu (u daljem tekstu "oročeni depozit"), Klijent se obavezuje da na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava na određeni period za koje vreme Banka na ta sredstva obračunava kamatu po ugovorenoj stopi.

Banka zadržava pravo da, u skladu sa svojom poslovnom politikom, propisuje minimalne iznose oročenog depozita kao i periode oročavanja. Minimalni iznosi depozita definisani su u Ugovoru o oročenom depozitu.

Trajanje oročenog depozita, tj. datum otpočinjanja i prestanka perioda oročenja, određuje se ugovorom.Klijent nema pravo raspolaganja oročenim sredstvima tokom trajanja oročenog depozita, osim ukoliko to nije ugovoreno, u skladu sa vrstom oročenog depozita.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita fizičkih lica Banka je dužna da najkasnije 15 dana pre isteka roka oročenja, Klijenta obavesti o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i u novoj kamatnoj stopi, a Klijent ima pravo da ugovor raskine u roku od 30 dana od dana prijema tog obaveštenja i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

Pri zaključivanju ugovora o depozitu, banka Klijentu, fizičkom licu, uz ugovor uručuje jedan primerak plana isplate depozita, kao i pregleda obaveznih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu, a koji se smatraju sastavnim delovima ugovora.

Oročeni depozit prestaje istekom perioda oročenja ili pisanim raskidom oročenja depozita, ukoliko opisom proizvoda nije predviđeno reoročavanje.

Redovno i automatski produženo oročenje depozita prestaje nakon što Banka primi od Klijenta pisani zahtev za raskid oročenja. Klijent u svakom trenutku može prekinuti oročenje i slobodno raspolagati svojim sredstvima, tako što podnosi pisani zahtev 7 dana pre zahtevanog prekida oročenja u ekspoziturama Banke, u svakom trenutku trajanja oročenja. Po prekidu oročenja Banka će odobriti račun Klijenta za glavnicu, a za kamatu samo ukoliko je period oročavanja konačan, odnosno ukoliko je to predviđeno u skladu sa vrstom oročenog depozita. Ukoliko vrstom oročenog depozita drugačije nije predviđeno, a Klijent prekine oročenje pre ugovorom definisanog roka neće mu biti pripisana kamata na devizni/dinarski račun. Prilikom pripisa kamate naplaćuje se porez na dobit, ali samo na deviznim oročenjima.

Detaljni podaci o vrsti depozita, najmanjem iznosu koji Banka prima u depozit, valuti, kriterijumima za indeksiranje depozita, o vremenskom periodu na koji Banka prima depozite, o bližem određenju nominalnih kamatnih stopa i njihove bruto visine na godišnjem nivou, kao i o kriterijumima za promenu kamatne stope, sadržani su u Ugovoru o oročenom depozitu, a detaljni podaci o svim naknadama, provizijama i troškovima koji padaju na teret Klijenta, sadržani su u Tarifniku Banke i Ugovoru o oročenom depozitu.

Banka Klijentu, fizičkom licu, uručuje ponudu sa podacima o konkretnoj vrsti depozita i pregled obaveznih elemenata depozita i tada je dužna da obavesti Klijenta da, na lični zahtev, može da dobije od Banke nacrt ugovora o depozitu. Ponuda važi 15 dana.

6. KREDITI

Zaključenjem Ugovora o kreditu (u daljem tekstu "kredit"), Banka se obavezuje da pod određenim uslovima i na osnovu procene kreditne sposobnosti, Klijentu pusti u tečaj odobreni iznos kredita, a Klijent se obavezuje da, u skladu sa vrstom kredita na račun kod Banke položi ugovoreni iznos sredstava kao depozit, ili Banci za potrebe obezbeđenja potraživanja po osnovu kredita, dostavi ugovorna ovlašćenja, menice, jemstvo, ili da zalogu na pokretnim ili nepokretnim stvarima, u vlasništvu Klijenta ili trećeg lica (Sredstva obezbeđenja).

Detaljni podaci o vrsti kredita, najmanjem i najvećem iznosu koji Banka odobrava, vremenskom periodu na koji se kredit odobrava, valuti i kriterijumima za indeksiranje kredita, bližem određenju nominalnih kamatnih stopa i njihove visine na godišnjem nivou, o kriterijumima za promenu kamatne stope, visini kamatne stope u slučaju docnje, zatim o uslovima za prevremenu otplatu kredita, o uslovima za raskid ugovora pre isteka ugovorenog roka i o načinu i uslovima pod kojima Banka može ustupiti potraživanja od Klijentaa, sadržani su u Ugovoru o kreditu, a detaljni podaci o svim naknadama, provizijama i troškovima koji padaju na teret Klijenta, sadržani su u Tarifniku Banke i Ugovoru o kreditu.

Pre zaključanja ugovora Klijentu fizičkom licu, se uručuje ponuda za zaključenje ugovora. Pri zaključanju ugovora o kreditu, Banka uručuje Klijentu, Opšte uslove poslovanja koji se odnose na predmet ugovora, jedan primerak plana otplate tog kredita, kao i pregled obaveznih elemenata kredita.

Banka je dužna da Klijenta, fizičko lice, obavesti o promenama ugovora koje se odnose na elemente koji nisu obavezni, najkasnije 15 dana pre početka njihove primene.Banka je dužna da sve informacije i podatke Klijentu obezbedi bez naknade.

Ako drugačije nije ugovoreno, klijent ima pravo da vrati kredit delimično ili u celosti i pre roka dospeća, pod uslovom da o toj nameri pisanim putem obavesti Banku u roku od 7 dana pre prevremene otplate uz plaćanje naknade u visini utvrđenoj ugovorom.

Klijent fizičko lice ima pravo da u bilo kom momentu, u skladu sa odredbama ugovora sa Bankom, a na osnovu zahteva podnetog Banci, vrati kredit delimično ili u celosti pre roka dospeća.

Banka u skladu sa važećim propisima i potrebama svoje poslovne politike, povlači izveštaje iz Kreditnog biroa i Centra za bonitet o poslovanju Klijenta bez saglasnosti Klijenta, i po potrebi zadužuje tekući račun Klijenta za iznos naknade koja se plaća za dobijanje izveštaja iz Kreditnog biroa, odnosno Centra za bonitet.

7. PLATNE KARTICE

Banka izdaje Maestro i MasterCard kartice.

Banka je dužna da Klijentu, pre zaključanja ugovora o izdavanju

i korišćenju platnih kartica uruči ponudu za zaključenje ugovora, a prilikom zaključenja ugovora i pregled obaveznih elemenata ugovora Banka je dužna da Klijentu, na njegov zahtev, pre zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju platnih kartica uruči bez naknade, nacrt tog ugovora kao predlog za njegovo zaključenje.

Banka izdaje platne kartice Klijentima pod uslovima utvrđenim aktima Banke, u skladu sa važećim propisima. Izdate kartice su vlasništvo Banke. Podatke koji se odnose na poslovanje karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa važećim propisima. Potpisivanjem zahteva za izdavanje platne kartice Klijent daje saglasnost da Banka sredstvima za automatsku obradu ili klasičnim sredstvima ispostavi, obrađuje i čuva lične podatke Klijenta koje je naveo u svom zahtevu.

Kreditni limit je određen Ugovorom. Kreditni limit se dodeljuje isključivo u dinarima.

U slučaju gašenja kartice pre isteka roka važnosti naplaćuje se naknada u skladu sa Tarifnikom Banke.

Kartica se daje Klijentu na korišćenje, na osnovu podnetog zahteva od strane Klijenta, za plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima i za podizanje novca na bankomatima i šalterima banaka u zemlji i inostranstvu. Klijent uz Karticu dobija PIN (lični identifikacioni broj) koji koristi prilikom podizanja novca na bankomatima ili plaćanja roba i usluga, na svim terminalima na kojima se koristi PIN identifikacija.

Klijent može koristiti Karticu samo na onim prodajnim mestima, bankomatima i šalterima banaka koji imaju vidno istaknut znak kartice MAESTRO odnosno MASTERCARD.

Maestro kartica je debitna kartica vezana za dinarski i devizni transakcioni račun Klijenta. Klijent može koristiti karticu do iznosa raspoloživih sredstava na oba računa zajedno.

MasterCard kartica je kreditna revolving kartica vezana za poseban kreditni račun kojem je dodeljen kreditni limit. Klijent može koristiti karticu do iznosa dodeljenog kreditnog limita. Klijent MasterCard kreditne revolving kartice obaveze nastale korišćenjem ili u vezi sa korišćenjem kartice, izmiruje jednom mesečno, na osnovu dobijenog izvoda.

Svi zainteresovani Klijenti mogu dobiti, na bilo kom šalteru Banke, pisani primer ugovora o davanju na korišćenje kartice, kojim su definisana prava i obaveze Klijenta i Banke.

Ukoliko je Klijentu kartica ukradena ili izgubljena, ili :

a) ako je dobio SMS poruku za transakciju koju nije izvršio

b) ako je kartica zadržana u bankomatu

c) ako je imao bilo kakvu sumnju u pogledu korišćenja kartice ili PIN-a

treba slučaj ODMAH da prijavi Call Centru VOLKSBBANK na telefon **011 / 20 13 225** (radnim danima od 8 do 16 časova) a van radnog vremena na telefon **011 / 20 71 125**.

Nakon što Klijent izvrši usmenu prijavu, na šalteru banke treba podneti i pismenu prijavu kojom potvrđuje događaj i daje nalog za izradu nove kartice i PIN-a.

Potpisivanjem Ugovora o davanju na korišćenje platne kartice (u zavisnosti od tipa kartice), Klijent se saglasio da snosi troškove nastale neovlašćenim korišćenjem/zloupotrebom kartice, podataka sa kartice ili PIN-a u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Banka nije odgovorna za kvalitet roba i usluga koje Klijent plaća karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Klijent neposredno na

prodajnom mestu reklamira nesporazume i dužan je da Banci izmiri obaveze po osnovu korišćenja platne kartice, bez obzira na spor sa davaocem usluge.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koju štetu putem elektronske trgovine, interneta ili telefonske prodaje.

8. E-BANKING

Banka svojim Klijentima nudi uslugu elektronskog bankarstva korišćenjem VB SMART servisa. Servis je dostupan Klijentima – fizičkim i pravnim licima. Korišćenjem elektronskog bankarstva, Klijenti u svako doba mogu pratiti stanje i dnevne promene, puštati naloge, preuzeti izvode, kupiti i prodati devize.

Za pristup e-banking sistemu, Klijenti se mogu prijaviti u svim ekspoziturama Banke, popunjavanjem pristupnica za elektronsko bankarstvo i potpisivanjem ugovora o pružanju usluga elektronskog platnog prometa.

Uslovi korišćenja kao i prava i obaveze Banke i Klijenta su bliže definisana ugovorom o pružanju usluga elektronskog platnog prometa i e-banking opštim pravilima poslovanja.

9. POSTUPAK KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLJENTA I BANKE

Komunikacije između Klijenta i Banke vrši se na sledeći način:

Uručenjem neposredno Klijentu, dostavljanjem na poslednje poznatu odnosno prijavljenu adresu Banci od strane Klijenta (adresa prebivališta/boravišta ili sedišta prema podacima Agencije za privredne registre ili drugog nadležnog organa).

Obaveštenje Banke smatraće se uredno dostavljenim ukoliko je poslato na poslednju adresu klijenta koja je poznata Banci na dan predaje pisanog obaveštenja odnosno na dan slanja obaveštenja putem trajnog nosača podataka.

Klijent je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od dana nastanka promene, obavesti Banku o promeni svog ličnog imena, adrese, gubitku ili promeni posla, odnosno o promeni sedišta ili bilo kojoj statusnoj promeni koja se registruje kod nadležnog organa i drugim elementima koji su od značaja za njegovu komunikaciju sa Bankom i za izmirivanje njegovih obaveza prema Banci.

Banka ne snosi nikakvu pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što je Klijent propustio da joj dostavi podatke utvrđene u prethodnom stavu.

Banka i Klijent mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno pravne i materijalne odnose. Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta zbog toga što Klijent nije primio neko Bančino obaveštenje ili dopis koje je upućeno na poslednju adresu o kojoj je Klijent obavestio Banku.

Ukoliko je Klijent dao punomoćje trećem licu, punomoćje mora biti precizno i nedvosmisleno. Klijent mora dostaviti Banci original punomoć overenu od strane nadležnog organa. U slučaju da Klijent opozove punomoćje ili ga promeni dužan je da o tome obavesti Banku istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promena punomoćja imaju pravno dejstvo prema Banci od dana kada je Banka o njima obavешtena. Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koju Klijent ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Klijenta da odmah obavesti Banku o promenama vezanim za punomoćje. Punomoćnik Klijenta ne može dalje prenositi punomoćje, niti može bez specijalnog punomoćja zatvoriti

