



TEB

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA



Preoc p.n. KM7, Magjistralja Prishtinë-Ferizaj
Prishtinë, 10000, Kosovë



Tel: 038 230 000
Fax: 038 230 000



Email: info@teb-kos.com
Web: www.teb-kos.com

SADRŽAJ

I. BANKARSKI IZRAZI	5
1 Definicije	5
2 Opseg i važenje	7
3 Uslovi za otvaranje računa	7
II. VRSTE RAČUNA.....	8
4 Tekući računi.....	8
5 Računi u drugim valutama (osim evra)	8
6 Zajednički računi.....	8
7 Štedni računi.....	8
8 Fleksibilni depozitni račun	9
9 Račun za oročeni depozit.....	10
10 Dečiji štedni račun.....	11
11 Neaktivan račun.....	11
12 Osiguranje depozita	11
III. POSLOVANJE SA RAČUNOM	11
13 Usluge plaćanja.....	11
14 Ovlašćenja na račun	11
15 Jedinstvo računa	12
16 Potrebni dokumenti za otvaranje računa.....	12
17 Komunikacija, kontakti i smernice.....	13
18 Klijentova odgovornost za instrukcije	13
19 Sigurnost i bezbednost poslovanja sa računom	14
20 Pripisivanje na račun i terećenje računa	14
21 Međunarodni i nacionalni transferi	15
22 Strana valuta i podizanje.....	15
23 Strani čekovi	15
24 Izvod sa računa i greške	15
25 Zatvaranje računa i prestanak usluge.....	16
26 Nasleđivanje sredstava na računima	16
IV. NAKNADE.....	17
27 Naknade	17
V. DEBITNE KARTICE I KREDITNE KARTICE.....	17
28 Kartice	17
29 Korišćenje kartica	17
30 Obaveze nosioca kartice	18
31 Prava i obaveze Banke u vezi sa karticama.....	19



VI. KREDITNE KARTICE	20
32 Ugovori o kreditnoj kartici.....	20
33 Otplata duga po kreditnoj kartici.....	20
34 Kamatna stopa na kreditnu karticu	20
35 Ugovorna zatezna kamata	21
36 Naknada za prekoračeni limit za kreditnu karticu.....	21
37 Bonusi za kreditne kartice.....	21
38 Automatsko plaćanje duga na kreditnoj kartici	22
39 Obaveze klijenta.....	22
40 Plaćanje kreditnom karticom i rate	24
41 Docnja kod plaćanja kreditnom karticom.....	25
VII. E-BANKARSTVO / MOBILNO BANKARSTVO	25
42 Usluge e-bankarstva i mobilnog bankarstva	25
43 Uslovi za korišćenje e-bankarstva	25
44 Korisnici e-bankarstva	26
45 Obaveze klijenta tj. korisnika.....	26
46 Nalozi i instrukcije u e-bankarstvu	27
47 Blokiranje i prekidanje pristupa e-bankarstvu.....	28
48 Bezbednost na internetu	28
49 Ostale odredbe o e-bankarstvu	28
VIII. BANKINE USLUGE SMS PORUKA	29
50 TEB SMS DOPUNE za digitalnu televiziju i internet	29
51 TEB SMS DOPUNA	29
52 TEB SMS BANKARSTVO	30
IX. OSTALE ODREDBE	30
53 Zaštita podataka (korišćenje ličnih informacija).....	30
54 Kreditni registar, regulatorna tela i sprečavanje prevare.....	31
55 Nalozi državnih organa.....	31
56 Odgovornost Banke	32
57 Obaveze klijenta.....	32
58 Finansijska bezbednost.....	32
59 Zakon o usaglašenom oporezivanju inostranih računa (FATCA)	34
60 SV (Stvarni vlasnik).....	36
61 Pritužbe ili komentari	36
62 Bankini predlozi klijentu	36
63 Prenos prava, važeći zakon i prihvatanje uslova	37
64 Rešavanje sporova.....	37



65	Promene datih uslova poslovanja.....	37
X.	RASKID POSLOVNOG ODNOSA SA BANKOM	38
66	Raskid poslovnog odnosa sa Bankom i prestanak Opštih uslova poslovanja za pojedinačne bankarske odnose.....	38



Ovo su Opšti uslovi poslovanja koji važe za poslovni odnos između Banke TEB A.D. („Banka“), akcionarskog društva registrovanog u Republici Kosovo pod jedinstvenim matičnim brojem **810532988**, (u daljem tekstu: **“Banka”**) i njenih klijenata.

Poslovni odnosi između TEB A.D. i njenih klijenata zaključuju se slobodnom voljom, a zasnivaju se i uređuju ovim Opštim uslovima poslovanja i svim drugim posebnim ugovorima odnosno Dopunskim uslovima uključujući sledeće, kad se tiču proizvoda i usluga koje koristi klijent: (1) zahtevom za proizvod ili uslugu, (2) cenovnikom, naknadama, taksama i kamatama koje važe za proizvod ili uslugu za klijenta, (3) svim drugim uslovima, limitima, obaveštenjima, ugovorima ili informacijama koje je klijent dobio ili će tek dobiti a odnose se na proizvode ili usluge koje će klijent koristiti.

Pre stupanja u poslovni odnos, klijentu će na zahtev Banka dati detaljne i potpune informacije o ovim Opštim uslovima poslovanja dok, takođe na zahtev, može dobiti štampani primerak pruženih informacija za kasniju upotrebu. Primerak Opštih uslova poslovanja može se na zahtev dobiti u filijalama Banke ili preuzeti sa internet stranice banke <https://teb-kos.com>. Za dodatna pitanja ili posebne potrebe klijenta, kao što su smetnje u čitanju, informacije sadržane u ovom dokumentu ili svim drugim dopunskim uslovima klijentu će uvek biti dostupne i pozivom kol centru Banke na broj +383(0)38230000 (identifikacija klijenta vrši se kroz više pitanja da bi se utvrdilo da li je kol centar pozvala zaista osoba koja se predstavlja; biće date konkretne smernice a razgovor će biti snimljen kao evidencija poziva i zarad poboljšanja usluge), a klijent može otići i u bilo koju filijalu Banke u toku radnog vremena za pomoć ili bilo koje druge informacije.

Ako su bilo koja ovde sadržana odredba ili uslov u suprotnosti sa nekim Dopunskim uslovom, primenjuju se Dopunski uslovi.

I. **BANKARSKI IZRAZI**

1 **Definicije**

Sledeći izrazi i uslovi imaju ovde navedeno značenje, osim ukoliko kontekst ne nalaže drugačije:

- 1.1 **Bankomat (ATM)** – označava uređaj za automatsko izdavanje gotovine koji prima bankovne kartice za transakcije kao što su podizanje gotovine i plaćanja, kojima upravlja Banka ili drugo pravno lice;
- 1.2 **Dopunski uslovi** – označava sve druge posebne ugovore i dopunske uslove, uključujući sledeće, kad se tiču proizvoda i usluga koje koristi klijent: (1) zahtev za proizvod ili uslugu, (2) cenovnike, naknade, takse i kamate koje važe za proizvod ili uslugu za klijenta, (3) sve druge uslove, limite, obaveštenja, ugovore ili informacije koje je klijent dobio ili će tek dobiti a odnose se na proizvode ili usluge koje će klijent koristiti
- 1.3 **Ovlašćeno lice:** označava sva fizička lica koja imaju važeće ovlašćenje za zastupanje odnosno rad na računu klijenta.
- 1.4 **Banka** – odnosi se na Banku TEB A.D., sa adresom sedišta u selu Preoce b.b. na 7-om km puta Priština-Gračanica 10500, Republika Kosovo;
- 1.5 **Izvod stanja na bankovnom računu** – konkretan spisak pripisivanja i zaduživanja sa datog bankovnog računa ili računa kreditne kartice.
- 1.6 **BNPP Grupacija** – označava BNP Paribas S.A. i svaku kompaniju u kojoj BNP Paribas S.A. neposredno ili posredno drži većinski vlasnički udeo („zavisno preduzeće“), svaki zajednički poduhvat, kao i sve filijale BNP Paribas S.A. ili njenih zavisnih preduzeća („filijala“), uključujući pravne sledbenike ili cesionare, što obuhvata i Banku (TEB A.D.).
- 1.7 **Filijala (filijale)** - označava podružnice Banke TEB A.D. širom Republike Kosovo u kojima Banka pruža širok dijapazon neposrednih i automatizovanih usluga svojim klijentima.



- 1.8 **Radni dan** - označava dan u koji su sedišta Banke ili njene filijale (prema datom kontekstu) otvorene za poslovanje;
- 1.9 **Vlasnik preduzeća** – je lice koje ima pravo da ovlasti odnosno opozove ovlašćenje lica koja zastupaju klijenta koji je pravno lice, za različite bankarske potrebe.
- 1.10 **Kartica** – plastična debitna ili kreditna ili bilo koja druga vlasnička kartica koje Banka izdaje svojim klijentima a obavlja jednu ili više usluga kojima klijentima daje pristup njihovom bankovnom računu (računima) ili drugim bankarskim uslugama.
- 1.11 **Nosilac kartice** – označava fizičko lice (lica) i ovlašćena lica klijenta koji su ovlašćeni na debitnu ili kreditnu karticu i da istu koriste za podizanje novca i plaćanje sa računa na koji je su ovlašćeni.
- 1.12 **Klijent** – odnosi se na fizičko lice; ili kompaniju (bilo koje vrste) koja može biti privatno preduzeće (koje shodno kosovskom zakonu nema svojstvo pravnog lica), ili strana kompanija bilo da je društvo sa ograničenom odgovornošću, akcionarsko društvo ili drugo pravno lice definisano zakonom; ili domaća ili međunarodna nevladina organizacija (NVO); ili pravno lice osnovano nacionalnim sporazumom između Republike Kosovo i druge zemlje;
- 1.13 **Kreditna kartica** – platna kartica izdata nosiocima kartice koja omogućava nosiocu kartice da od Banke pozajmljuje novac do određenog limita za kupovinu robe i usluga ili podizanje gotovine;
- 1.14 **Limit za kreditnu karticu** – iznos izražen u evrima koji je Banka odobrila klijentu tj. nosiocu kartice koji se može koristiti za kupovinu robe i usluga ili podizanje gotovine pomoću kreditne kartice, uključujući kamatu i naknade koji mogu biti zaračunati do datuma izvoda kreditne kartice;
- 1.15 **Izvod kreditne kartice** – pojediniosti o transakcijama, zaračunatoj kamati i svim naplaćenim naknadama koje se odražavaju na limit kreditne kartice;
- 1.16 **Debitna kartica** – kartica koja se može koristiti za deponovanje, podizanje ili plaćanje (transakcije) direktno sa klijentovog računa. Pored toga, klijenti mogu imati pristup dozvoljenom prekoračenju shodno Dopunskim uslovima;
- 1.17 **E-bankarstvo** – označava uslugu koju Banka pruža klijentu tako što mu omogućava pristup informacijama ili izdavanje naloga banci vezano za bilo kakve radnje na računu i to preko veb stranice ili aplikacije za mobilni uređaj;
- 1.18 **Minimalni iznos** – odnosi se na 15% od iznosa limita kreditne kartice koji se koristi svakog meseca (a obuhvata svaki iznos rate, ako postoji kupovina na rate) kao i ukupan iznos kamate na dugovanja iz prethodnog meseca, svaku izvršenu isplatu prema Bankinim tarifama (ako ih ima), kao i svaki trošak koji prekoračuje limit kreditne kartice. Takođe, minimalni iznos mora da obuhvati svaki neisplaćeni minimalni iznos iz prethodnih meseci;
- 1.19 **Nalog** - odnosi se na instrukcije koje klijent tj. korisnik izdaje Banci lično ili preko sistema elektronskog bankarstva nakon uspešne provere identiteta putem korisničkog imena, lozinke ili PIN-a uz zahtev za izvršenje bankovnih transakcija. Prilikom obrade naloga shodno instrukcijama za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, treba ga smatrati ekvivalentnim lično pripremljenom i potpisanom nalogu;
- 1.20 **Platni nalog** – odnosi se na zahteve kojim klijent tj. korisnik nalaže banci buduće transakcije, saglasno postupku za izdavanje naloga banci;
- 1.21 **Terminal POS** – označava terminal na prodajnom mestu, uređaj za plaćanje u prodajnim objektima na kojem klijenti plaćaju robu ili usluge korišćenjem debitnih ili kreditnih kartica, koji direktno prenosi i prebacuje sve podatke o transakciji i automatski tereti srestva sa računa nosilaca kartica preko bankarskog informacionog sistema;



- 1.22 **PIN** - lični identifikacioni broj koji se koristi da utvrdi identitet nosioca kartice ili klijenta koji koristi karticu ili neku bankarsku uslugu;
- 1.23 **PIN i LOZINKA (E-bankarstvo)** – Lični identifikacioni broj i lozinka su dva redna broja data klijentu da koristi za TEB E-bankarstvo odnosno Mobilno bankarstvo;
- 1.24 **Službenik za portfolio** – je zaposleni u Banci koji je osoba za kontakt između klijenta i Banke;
- 1.25 **Cenovnik** – označava spisak cena i dopunskih uslova koji važe za sve proizvode i usluge koje pruža Banka, a objavljen je u svim filijalama Banke i na zvaničnoj veb stranici Banke;
- 1.26 **Sankcije** – označavaju sve ekonomske ili trgovinske sankcije, zamrzavanje imovine ili druge restriktivne mere koje primenjuje TEB A.D. Banka, članica BNP Paribas grupacije, uključujući one koje nameću ili sprovode propisima Kosovo, Ujedinjene nacije, Evropska unija, Francuska i Sjedinjene Države;
- 1.27 **Periodični nalog** – nalog koji klijent daje Banci sa instrukcijom da sa njegovog računa vrši transakcije u određenom vremenskom periodu, u redovnim ili unapred zadatim intervalima, u unapred određenim iznosima;
- 1.28 **Dopunska kartica** – označava dodatnu karticu koja je data nekom drugom nosiocu kartice a koristi se za kupovinu robe i usluga i podizanje gotovine koristeći klijentov limit za kreditnu karticu;
- 1.29 **3-D Secure™ (3DS)** - je sigurna usluga plaćanja na mreži dostupna za kartice Visa i MasterCard u cilju poboljšane bezbednosti kod kupovine na mreži;

2 Opseg i važenje

- 2.1 Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na sve klijentove račune u Banci TEB A.D. i sve bankarske usluge koje Banka pruža u Republici Kosovo, uključujući svaki račun koji klijent bude otvorio kao i buduće usluge, osim ukoliko klijentu budu dati Dopunski uslovi koji se odnose na dati račun ili uslugu;
- 2.2 Sledeći Opšti uslovi poslovanja važe za sve privatne i poslovne račune otvorene u ovoj Banci;
- 2.3 Ovi Opšti uslovi poslovanja smatraće se sastavnim delom jednog ili više zahteva odnosno ugovora o otvaranju bankovnih računa;

3 Uslovi za otvaranje računa

- 3.1 Privatni i poslovni bankovni računi otvaraju se popunjavanjem i potpisivanjem obrasca zahteva za otvaranje računa i stavljanjem na uvid svih podataka i dokumenata koje Banka zatraži u pomenutom obrascu;
- 3.2 Ukoliko ima uslova koje podnosilac zahteva ne ispunjava ili pravnih smetnji, otvaranje bankovnog računa možda ne bude odobreno, što znači da isto podleže odobrenju Banke;
- 3.3 Za neke račune klijenata važe kriterijumi podobnosti. Klijent će biti obavešten o kriterijumima podobnosti kada se raspituje ili prijavi za određeni račun;
- 3.4 Kriterijumi podobnosti mogu još da obuhvate prilaganje određene potrebne dokumentacije i informacija i podnošenje obrasca zahteva;
- 3.5 Klijent neće moći da se prijavi za određeni račun za koji nisu ispunjeni traženi kriterijumi;
- 3.6 Kad se kriterijumi podobnosti promene nakon što klijent otvori račun i klijent ih više ne ispunjava, Banka će dostaviti obaveštenje o izmenama u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja i preispitaće klijentovu kvalifikovanost za dalje držanje računa;



- 3.7 Ako klijent ima račun, Banka će ga povremeno pregledati, te ako primeti da aktivnosti računa nisu u skladu sa Uslovima poslovanja ili da nije bilo transakcija na računu u nekom definisanom periodu, Banka može promeniti status klijentovog računa ili ga suspendovati do daljnjeg u slučaju bilo kakve sumnjive aktivnosti.

II. VRSTE RAČUNA

4 Tekući računi

- 4.1 Tekući račun je beskamatni transakcijski račun koji klijent može koristiti za bilo kakvu ličnu transakciju, uključujući podizanje gotovine, platne naloge, a svi proizvodi i usluge Banke koje klijent odabere biće povezani na taj račun. Klijent može podići iznose preko salda na tekućem privatnom ili poslovnom računu, ako je ugovorena takva opcija;
- 4.2 Najmanje jedan tekući račun ostaje aktivan tokom poslovnog odnosa Banke i klijenta i ne može biti zatvoren dok se ne izmire sva potraživanja i obaveze Banke odnosno klijenta;
- 4.3 Zatvaranje svih tekućih računa podrazumeva okončanje poslovnog odnosa sa Bankom.

5 Računi u drugim valutama (osim evra)

- 5.1 Računi se mogu otvoriti i u drugim valutama osim evra. Računi čija valuta nije evro mogu sadržati drugačije uslove koji će biti navedeni u Dopunskim uslovima;
- 5.2 Sredstva u drugim valutama na računima klijenata mogu biti zadržana u korespondentskim bankama u drugim zemljama, te Banka stoga može:
- 5.2.1 zahtevati najavu pre podizanja klijentovih sredstava;
 - 5.2.2 biti nedostupna na klijentov zahtev u nekoj od svojih filijala, te može tražiti od klijenta da sredstva podigne u drugoj filijali;
 - 5.2.3 ponuditi klijentu da izabere da doznači ekvivalentnu vrednost sredstava u evrima ili drugoj dostupnoj valuti, s tim da sve kursne gubitke ili dobitke snosi sam klijent.

6 Zajednički računi

- 6.1 Zajednički računi mogu biti „pojedinačno vođeni“ ili „zajednički vođeni“;
- 6.2 Kod zajedničkih računa koji su pojedinačno vođeni, svaki nosilac računa može ovlastiti neku transakciju nastupajući pojedinačno. Za pojedinačno vođen račun, prvi pojedinačni nosilac mora biti naveden u podacima Banke;
- 6.3 Za zajednički vođen račun, obavezno je ovlašćenje svih registrovanih nosilaca računa da bi se transakcija mogla autorizovati;
- 6.4 Osim ako nosioci zajedničkog računa napismeno obaveste Banku o svom udelu u računu, odnosno dok to ne urade, Banka je ovlašćena da smatra da svi vlasnici zajedničkog računa imaju podjednak udeo u računu i da postupa shodno tome;
- 6.5 Vlasnici zajedničkog računa solidarno odgovaraju za sredstva koja duguju Banci do trenutka kad Banka primi obaveštenje da nosilac zajedničkog računa više nije deo odgovornosti za dati račun i kad se Banka saglasi sa tim prestankom.

7 Štedni računi

- 7.1 Štedni računi su kamatonosni depozitni računi koji se koriste samo za prijem uloga i podizanje raspoloživih sredstava. Na štednom računu nije dozvoljeno prekoračenje. Klijent ima pravo da ulaže sredstva na depozitni štedni račun, koji je odvojeni račun od tekućeg računa, u bilo koje vreme i na



bilo koji iznos (npr. gotovinski ulozi, ili prenosi sa jednog ili više klijentovih računa, ili ulozi putem stalnih platnih naloga). Broj ulaganja i podizanja sa štednog računa nije ograničen;

- 7.2 Klijent će imati pravo na kamatu od depozitnog štednog računa;
- 7.3 Međutim, svaki štedni račun mora imati potpisan zaseban ugovor i dopunske uslove koji propisuju način na koji Banka zaračunava kamatu na % godišnje kamatne stope od dana potpisivanja dopunskih uslova, nakon što sredstva budu uložena na depozitni štedni račun, i način na koji isplaćuje kamatu na kraju godine shodno kamatnoj stopi koju je utvrdila Banka;
- 7.4 Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni kamatnu stopu, takse ili druge rokove i uslove ugovora, slanjem pisanog obaveštenja klijentu (putem SMS poruke, obične ili elektronske pošte), drugog štampanog materijala ili internet stranice, najmanje jedan (1) mesec pre stupanja promene na snagu;
- 7.5 Kamatna stopa se obračunava na uložena sredstva na dnevnoj osnovi, za stvarno protekle dane u periodu od 365/366 dana pomnožene procentom kamatne stope. Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se shodno odredbama Uredbe CBK o efektivnoj kamatnoj stopi i Zahteva za obelodanjivanjem i pod pretpostavkama usvojenim Uredbom, a objavljuje se u Cenovniku Banke;
- 7.6 Banka zadržava odbitak prethodnog poreza shodno važećim zakonima i propisima o odbitku poreza na prihod Republike Kosovo. Odbitak se vrši na svaki iznos kamate isplaćen ili zaračunat po stopi koju utvrde vladini i drugi organi uprave, osim ako klijent ne priloži dokaz Banci da je izuzet od plaćanja takvih poreza shodno važećim zakonima;
- 7.7 Ukoliko klijent zatvori štedni račun pre kraja kalendarske godine, klijent ne ispunjava uslove da dobije kamatu za tu godinu.

8 Fleksibilni depozitni račun

- 8.1 Fleksibilni depozitni račun je vrsta štednog računa. Klijent može neograničen broj puta deponovati sredstva na račun (npr. gotovinski ulog ili trajni platni nalog ili prenos sa klijentovog računa), ali sredstva može da podigne samo ograničen broj puta koji je utvrđen u Dopunskim uslovima. Svako naredno podizanje mimo ograničenog broja podleže naknadi utvrđenoj u Cenovniku;
- 8.2 Fleksibilni depozitni račun zaračunava kamatu od datuma depozita do kraja meseca i obračunava je na osnovu obične kamate koristeći stvarni metod od 365/366 dana;
- 8.3 Ako stanje na računu padne ispod limita utvrđenog u Dopunskim uslovima ili ako klijent zatvori račun pre kraja mesečnog ciklusa, klijent se odriče prava na bilo kakvu kamatu zarađenu za tekući mesečni ciklus;
- 8.4 Kamatna stopa je fiksna i saopštena klijentu prilikom otvaranja fleksibilnog depozitnog računa, a utvrđena je i u Dopunskim uslovima. Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se shodno odredbama Uredbe CBK o efektivnoj kamatnoj stopi i Zahteva za obelodanjivanjem i pod pretpostavkama usvojenim Uredbom, a objavljuje se u Cenovniku Banke;
- 8.5 Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni kamatnu stopu, slanjem pisanog obaveštenja klijentu (putem SMS poruke, obične ili elektronske pošte, drugog štampanog materijala ili internet stranice) najmanje jedan (1) mesec pre nego što izmena stupa na snagu;
- 8.6 Banka zadržava odbitak prethodnog poreza shodno važećim zakonima i propisima o odbitku poreza na prihod u Republici Kosovo. Odbitak se vrši na svaki iznos kamate isplaćen ili pripisan po stopi koju utvrde vladini i drugi organi uprave, osim ako klijent ne priloži dokaz Banci da je izuzet od plaćanja takvih poreza shodno važećim zakonima;
- 8.7 Kamata se uplaćuje na klijentov tekući račun ili na fleksibilni depozitni račun shodno instrukcijama klijenta prilikom otvaranja računa i u skladu sa Dopunskim uslovima;



- 8.8 Ukoliko klijent nije izdao drugačiji napismen nalog pre isteka mesečnog ciklusa, račun će automatski biti produžen za još jedan mesečni ciklus, osim kad za to postoji neko zakonsko ili regulatorno ograničenje;
- 8.9 Klijent može da u svakom trenutku zatvori svoj fleksibilni depozitni račun, na pisani zahtev predat nekoj od filijala Banke u toku radnog vremena.

9 Račun za oročeni depozit

- 9.1 Računi za oročeni depozit su štedni računi otvoreni za trajanje određeno prilikom otvaranja računa. U tom periodu, klijent ne može podizati deponovana sredstva (glavnicu);
- 9.2 Kad klijent podnese zahtev za račun tipa oročenog depozita a Banka to prihvati, klijent će definisati i u Dopunskim uslovima naznačiti:
- 9.2.1 Da li kamatu treba isplatiti na kraju definisanog perioda ciklusa (npr. mesečno, kvartalno);
- 9.2.2 Pustiti je da se nakuplja tokom celog ugovorenog trajanja i isplatiti sa glavnicom po isteku perioda oročenja;
- 9.2.3 Da li se zarađena kamata isplaćuje na klijentov tekući račun ili njegov račun za oročeni depozit;
- 9.2.4 Da li klijent želi da automatski obnovi ugovor.
- 9.3 Ako klijent odluči da automatski obnovi ugovor o računu za oročeni depozit (samo za glavnicu, ili i za glavnicu i prispelu kamatu), Banka može da ga produži za još jedan rok primenjujući istu kamatnu stopu i uslove, ili da kamatnu stopu i uslove promeni u skladu sa preovlađujućim stopama i o tome obavesti klijenta na način predviđen ovim Uslovima ili Dopunskim uslovima;
- 9.4 Ako se klijent ne opredeli za automatsku obnovu računa za oročeni depozit, 10 dana pre dospeća oročenog depozita mora da obavesti Banku da li želi da produži dospeće oročenog depozita. U suprotnom, ako Banka ne dobije obaveštenje od klijenta u definisanom roku, nakupljena kamata biće pripisana na klijentov tekući račun, depozit će biti automatski oslobođen a račun za oročeni depozit biće zatvoren. Posle dospeća kamata se ne zaračunava a Banka će o tome obavestiti klijenta na jedan od ovih načina: putem SMS poruke, elektronske pošte, e-bankarstva ili aplikacije za mobilno bankarstvo, drugog štampanog materijala ili preko internet stranice Banke;
- 9.5 Banka može, po svom nahođenju a na osnovu zakonskih i drugih zahteva Banke, dozvoliti klijentu pristup celokupnoj glavnici ili samo jednom njenom delu, a klijentu će naplatiti dodatnu taksu za kršenje ugovora:
- 9.5.1 Ako je rok oročenog depozita najmanje 12 (dvanaest) meseci a prekinut je pre nego što je prošla polovina oročenja, klijent se odriče prava na kamatu nakupljenu do tog dana;
- 9.5.2 Ako je oročeni depozit prekinut posle isteka polovine oročenja, klijent ima pravo da dobije samo kamatu nakupljenu počev od druge polovine oročenja i obračunatu do dana koji prethodi danu kad je klijent podigao svoj novac;
- 9.5.3 Ukoliko klijent zahteva da podigne samo deo glavnice, ostatak iznosa može se smatrati novim depozitom na koji ne moraju da važe isti rokovi i uslovi, uključujući kamatnu stopu, koji bi inače važili da je klijent zadržao trajanje oročenja depozita.
- 9.6 Kamatna stopa se obračunava na uložena sredstva na dnevnoj osnovi, za stvarno protekle dane u periodu od 365/366 dana pomnožene procentom kamatne stope;
- 9.7 Banka zadržava odbitak prethodnog poreza shodno važećim zakonima i propisima o odbitku poreza na prihod u Republici Kosovo. Odbitak se vrši na svaki iznos kamate isplaćen ili pripisan po stopi koju utvrde vladini i drugi organi uprave, osim ako klijent ne priloži dokaz Banci da je izuzet od plaćanja takvih poreza shodno važećim zakonima.



10 Dečiji štedni račun

- 10.1 Dečiji štedni račun je štedni račun koji otvara jedan od roditelja ili zakonski staratelj deteta;
- 10.2 Svi rokovi i uslovi koji se primenjuju na štedni račun važe i za dečiji štedni račun osim ako je drugačije propisano u Dopunskim uslovima;
- 10.3 Kad dete postane punoletno, dečiji štedni račun se zamrzava sve dok dete zvanično uspostavi poslovni odnos sa Bankom;
- 10.4 Računom upravljaju jedan ili oba roditelja ili zakonski zastupnik dok je dete maloletno, pa čak i kad postane punoletno ukoliko dete izgubi poslovnu sposobnost, o čemu jedan ili oba roditelja ili zakonski staratelj moraju unapred obavestiti banku.

11 Neaktivan račun

- 11.1 Ako na računu ne bude nikakvih transakcija tokom 12 (dvanaest) meseci a stanje na istom je nula ili negativno, račun se klasifikuje kao neaktivan račun;
- 11.2 Ako na računu ne bude nikakvih transakcija tokom 24 (dvadeset četiri) meseca, račun se klasifikuje kao račun u mirovanju;
- 11.3 Na neaktivne račune i račune u mirovanju ne naplaćuju se naknade za održavanje.

12 Osiguranje depozita

U skladu sa važećim zakonima, u Republici Kosovo postoji Program osiguranja depozita koji vodi Fond za osiguranje depozita na Kosovu (FODK), nezavisno javno telo koje je osnovao i uređeno Zakonom o osiguranju depozita, a čiji je glavni zadatak da nadoknadi osigurane depozite u slučaju oduzimanja dozvole za rad i zatvaranja banke. Stoga, osiguranje štiti uloge i garantuje naknadu osiguranim ulagačima do iznosa zakonskog limita u slučaju oduzimanja dozvole za rad i zatvaranja banke; za više informacija, molimo pogledajte www.fsdk.org.

III. POSLOVANJE SA RAČUNOM

13 Usluge plaćanja

- 13.1 Banka svojim klijentima nudi usluge plaćanja kao što su podizanje gotovine, gotovinski depoziti, bankovni transferi, trajni nalozi, direktno terećenje, platni promet i plaćanje karticama. Klijent ili pravno lice može da naloži i izvrši usluge plaćanja lično ili preko ovlašćenih lica u filijali Banke (njihovo radno vreme može da se razlikuje ili promeni), korišćenjem samslužnih mašina poput bankomata i POS terminala, dnevno-noćnih trezora ili elektronskog ili mobilnog bankarstva;
- 13.2 Gotovinski ili novčani depoziti klijenta na svoje račune moraju biti legalnog porekla. Banka će odbiti da prihvati uplatu na račun klijenta ili račun drugog imaoca ako osnovano posumnja da je novac falsifikovan, da je nelegalnog porekla, da je proizvod kriminalnih radnji ili da bi omogućio neku kriminalnu aktivnost. U slučaju pogrešne procene, ni Banka ni njeni službenici neće snositi odgovornost za to;
- 13.3 Sve novčanice ili novčići za koje Banka posumnja da nisu legalnog porekla ili da su falsifikovani biće prijavljeni Kosovskoj policiji a klijent neće moći da pristupi sredstvima, novčanicama ili novčićima sve dok Kosovska policija ne obavesti Banku da su isti legalni odnosno falsifikovani ili nisu.

14 Ovlašćenja na račun

- 14.1 Klijent (koji je pravno lice) saglasan je i obavezuje se da Banci, na dan otvaranja računa, dostavi overene kopije statuta ili najnovijeg pravilnika firme, najnovijeg overenog cirkulara i izjava odnosno



overeni karton deponovanih potpisa službenika adekvatno ovlašćenih da potpisuju ugovore za i u ime klijenta;

- 14.2 Pravo da upravljaju računima klijenta u ime klijenta imaju samo lica imenovana za ovlašćene potpisnike čije su izjave o potpisu dostavljene Banci;
- 14.3 U slučaju promena na klijentovom kartonu deponovanih potpisa koji je u Banci, klijent će Banci dostaviti novi karton deponovanih potpisa što je moguće pre;
- 14.4 Ako lica sa ovlašćenim potpisom dobiju otkaz ili im se promeni nivo privilegija za potpis, klijent će o tome odmah obavestiti Banku pisanim putem i priložiti potrebnu dokumentaciju za shodnu promenu;
- 14.5 Osim ako Banka bude propisno obavještena o otkazivanju ili izmeni ovlašćenja za potpis ovlašćenih lica uz prateću dokumentaciju koju propisuju važeći zakoni, odnosno sve do tog trenutka, njihova prava da koriste i rade sa računima klijenta ostaju važeća i na snazi;
- 14.6 Klijent je jedini odgovoran i dužan da plati svaku vrstu štete koja može nastati zato što nije dostavio ili je neblagovremeno dostavio takvo obavještenje Banci;
- 14.7 Klijent neće smatrati Banku dužnom da nadoknadi bilo kakvu štetu. Ako ima više lica sa ovlašćenim potpisom, a nije precizirano da li su ovlašćeni pojedinačno ili zajednički, Banka će smatrati da je svako lice sa ovlašćenim potpisom ovlašćeno pojedinačno;
- 14.8 Banka će proveriti potpise koje su na dokumente deponovali klijent i njegov zastupnik i uporediti ih sa izjavama sa kartona deponovanih potpisa koji je klijent deponovao u Banci. Banka će uporediti potpise sa dužnom pažnjom i neće biti odgovorna za posledice sličnosti u potpisima koje se ne mogu uočiti na prvi pogled. Banka neće snositi odgovornost za krivotvorenje ovlašćenja ili drugih ovlašćujućih dokumenata priloženih u vezi sa računima klijenta, niti je Banka dužna da ispituje ili proučava tačnost ili autentičnost tih dokumenata;

15 Jedinstvo računa

Klijent je obavješten i saglasan da Banka ima nesporno pravo na jedinstvo računa svih računa klijenata i pravo na namirenje ili zalogu između računa odnosno neizmirenih obaveza za bilo koju pojedinačnu i sve neizmirene obaveze klijenta prema Banci.

16 Potrebni dokumenti za otvaranje računa

- 16.1 Banka zadržava pravo da zatraži bilo koji dokument za otvaranje jednog ili više računa, koje klijent mora da dostavi Banci u zadatam roku. Ako ne dostavi te dokumente, Banka može da zamrzne račune, određene transakcije ili bilo koju relevantnu radnju čije izvršenje zatraži odnosni pojedinac.
- 16.2 Kad se dokumenti prilažu iz inostranstva a ponekad i u slučajevima unutar Republike Kosovo (zavisno od okolnosti, dokumenti se mogu zahtevati čak i kad potiču iz Republike Kosovo), moraju biti overeni tj. sertifikovani od zvaničnih organa u zemlji u kojoj pravno lice ima stalno prebivalište i takođe overeni i ratifikovati u konzulatu Kosova ili drugačije, na njih može biti stavljen apostil u skladu sa odredbama Haške konvencije i moraju biti prevedeni na albanski i engleski od strane ovlašćenog sudskog tumača;
- 16.3 Banka zadržava pravo da zatraži dodatna dokumenta kad to smatra potrebnim;
- 16.4 Klijent trajno garantuje da su svi podaci i dokumenti koje dostavi Banci najnoviji, tačni, istiniti i potpuni, te razume da bilo kakav vid falsifikovanja, lažnih izjava ili dokumentacije koja dovodi u zabludu može dovesti do krivičnog gonjenja. Klijent je odgovoran da Banku obavesti o promenama svojih kontakata i opštih podataka kao i svih podataka i informacija koje mogu biti relevantne za Banku.



17 Komunikacija, kontakti i smernice

- 17.1 Osim ako određena usluga ne zahteva specifična uputstva, komunikacija i uputstva između Banke i klijenta mogu se slati klasičnom poštom, SMS porukom, telefonom, elektronskom poštom, ili elektronskim ili mobilnim bankarstvom koristeći najnovije kontakt podatke razmenjene između Banke i klijenta; moguća je i lična komunikacija;
- 17.2 Komunikacija između klijenta i Banke smatraće se izvršenom klijentu od strane Banke onda kad je predata kompaniji za dostavu pošte unutar Kosova na klijentovu poslednju adresu, ili kad je poslata elektronskom poštom na e-adresu navedenu u obrascu zahteva ili naknadno dostavljenu u Banci;
- 17.3 Komunikacija između Banke i klijenta smatraće se izvršenom Banci od strane klijenta onda kad Banka primi konkretnu komunikaciju a ne onda kad ju je klijent poslao. Klijent se može obratiti Banci na načine navedene u detaljnim instrukcijama, pisanim obaveštenjem filijali (čije radno vreme podleže promenama) ili osoblju Banke, slanjem elektronske pošte svom službeniku za portfolio sa svoje registrovane e-adrese, ili lično odlaskom u filijalu;
- 17.4 Klijent će se postarati da sve informacije date Banci budu ažurne, tačne, istinite i potpune i shvata da svaka izjava koja je krivotvorena ili dovodi u zabludu može dovesti do krivičnog gonjenja ili čak do raskida poslovnog odnosa od strane Banke. Klijent je odgovoran da obavesti Banku o promeni njegovih kontakata i osnovnih podataka kao i svih podataka i informacija koji mogu biti od značaja za Banku, kao što su podaci uneti u obrasce zahteva, itd. Ukoliko klijent ne obavesti Banku o najnovijoj promeni svoje adrese, telefonskog broja ili elektronske adrese u odnosu na podatke unete u obrazac (obrasce) zahteva ili naknadno ažurirane u Banci putem posebnih platformi, klijent će smatrati da Banka nije odgovorna i da nema krivice na njenoj strani što komunikaciju nije izvršila na novu adresu (klasične ili e-pošte) jer Banka nije mogla da zna za promenu klijentove adrese ili drugih podataka o kontaktima zbog toga što joj klijent nije saopštio promenu kao što je propisano u ovom članu.
- 17.5 Klijentov 24-časovni pristup komunikaciji sa Bankom (preko interneta, pošte ili telefona) ne utiče na tekući raspored rada ili usluga ili datuma transakcije ili zaračunavanja kamate, što zavisi od konkretne usluge ili roka za fiksnu uplatu (vreme prekida rada);
- 17.6 Instrukcije za izvršenje bankarskih usluga koje izda klijent ne mogu se povući ako je Banka započela realizaciju ili ih je već obradila shodno instrukciji. Ako je moguće da klijent povuče, otkáže ili izmeni neku instrukciju, na to može da se naplati bankina administrativna taksa ili naknada;
- 17.7 Banka može odbiti da postupi po bilo kakvoj instrukciji ako postoji razlog da posumnja da je nije izdao klijent ili da je ista neispravna, dvosmislena, možda krši važeće zakone ili drugu obavezu, ili predstavlja kršenje pravila bankarskog poslovanja ili ovih Opštih uslova poslovanja, o čemu Banka mora da izvesti nadležne organe. Klijent ni na koji način neće smatrati Banku odgovornom ako Banka nije obradila neku sumnjivu instrukciju klijenta.

18 Klijentova odgovornost za instrukcije

- 18.1 Klijent je odgovoran za sve instrukcije koje Banci izda klijentov ovlašćeni predstavnik (potpisnik) čak i ako ovlašćeni predstavnik postupi na način koji učini da klijent prekrši svoj ugovor sa Bankom ili koji je u suprotnosti sa zakonom ili prethodno datom instrukcijom ili interesom ili željama klijenta;
- 18.2 Klijent je odgovoran da proveri tačnost svih brojki, pojedinosti i informacija u obrascima i informacijama, uključujući ali ne ograničavajući se na transfere i poreske obrasce. Banka se neće smatrati odgovornom da proverava ili sumnja na nešto, te činjenica da je možda ranije radila tako nešto nije presedan i neće predstavljati presedan. Banka se može osloniti na tačnost svakog podatka koji dostavi klijent ili lice sa deponovanim potpisom tako da će klijent smatrati da nema greške na strani Banke kod bilo kakve pritužbe u tom pogledu;



19 Sigurnost i bezbednost poslovanja sa računom

- 19.1 Banka uspostavlja bezbednosne procedure i može ih promeniti kad o istom obavesti klijenta;
- 19.2 Klijent mora uraditi sve što može da osigura da se poštuju sve bezbednosne procedure i da nijedan bezbednosni podatak ne bude otkriven trećim stranama. Ukoliko klijent sazna za bezbednosnu povredu ili propust, bilo da je to krivica klijenta ili ne, mora odmah o istom obavestiti Banku. Banka će se maksimalno potruditi da blokira dalje transakcije, a ako ne uspe da stopira takvu transakciju neće se smatrati odgovornom, osim ukoliko se utvrdi gruba nepažnja na strani Banke. Ako bude potrebno, klijent će sarađivati sa istražiteljima uključujući policiju te će pomoći kod razumnih zahteva i odmah će pružiti relevantne informacije da bi se otkrila prevara ili umanjio gubitak.

20 Pripisivanje na račun i terećenje računa

- 20.1 Obrada instrukcija primljenih u toku radnog vremena u filijali ili odeljenju ili drugim načinima kao što su elektronsko i mobilno bankarstvo, plaćanja preko interneta, plaćanja na POS, rezervisani iznosi, dostupni iznosi i slično, može biti započeta istog dana ako je nalog primljen pre vremena prestanka rada ili ako se interni procesi provere mogu obaviti u toku istog datuma valute, ali izvršenje može biti odloženo za nekoliko dana ako je nalog primljen nakon fiksnog rasporeda uplata.
- 20.2 Nalozi i uplate primljeni nakon rasporeda uplata biće obrađeni sledećeg radnog dana. Fiksni raspored uplata može zavisiti od vrste usluge a radno vreme može da varira od jedne filijale do druge u skladu sa politikom i procedurama Banke i pravilima i važećim zakonima i lokalnim zahtevima;
- 20.3 Banka neće biti odgovorna za bilo kakav propust, novčanu kaznu ili slično (uključujući poreske kazne) zbog instrukcija primljenih posle fiksnog rasporeda uplata;
- 20.4 Zahtev za plaćanje može biti odbijen kad klijent nema dovoljno sredstava na kraju datog dana;
- 20.5 Ako klijent ovlasti „automatski“ bankovni nalog (trajni nalog tj. redovne isplate), prihvata da se to plaćanje vrši redovno sa klijentovog računa trećoj strani ili drugom klijentovom računu u utvrđenom iznosu, dok Banka ne bude obavestena da prestane sa plaćanjem ili da promeni navedeni iznos ili utvrđeni period kad se zahteva redovna isplata. Klijent priznaje važnost jasnih i blagovremenih instrukcija datih Banci ako klijent želi da otkáže plaćanje ili promeni iznos, račun i druge pojedinosti;
- 20.6 Ako klijent ovlasti plaćanje trećoj strani direktnim terećenjem svog računa, onda ovlašćuje Banku da izvrši to plaćanje shodno instrukcijama odnosno treće strane u pogledu iznosa i vremena jedne ili više uplata.
- 20.7 Klijent prihvata da mu je isključivi zadatak da proveri primitak i iznos iz obaveštenja koje dobije od treće strane u pogledu svakog iznosa koji treba da se podigne, te da mora da izda Banci blagovremene i jasne pisane instrukcije ukoliko želi da otkáže direktno terećenje ili da prigovori na visinu iznosa;
- 20.8 Ako klijent ovlasti Banci direktno terećenje za određene usluge, onda je Banka ovlašćena da vrši plaćanje na osnovu ugovora o uslugama za naknade ili buduća plaćanja;
- 20.9 Klijent prihvata da u svakom sporu sa bilo kojim prodavcem trećom stranom ili drugima koji su primili ili primaju jedno ili više isplata, važenje odnosno uslovi bilo koje odredbe ili bilo kog drugog ugovora postoji samo između klijenta i te treće strane a ne i u odnosu na Banku;
- 20.10 Ukoliko klijent u Banci drži više od jednog računa smatra se da Banka, uz razumno postupanje, u svakom trenutku i na svaki način može da prenosi sredstva i novac između tih računa i da prenosi saldo sa jednog na druge račune i da spaja i udružuje račune u jedinstveni račun, bez ikakvog prethodnog odobrenja, naloga ili instrukcije klijenta, s tim da Banka klijenta o tome odmah obavesti,



pod uslovom da tako propisuje neki zakon ili uredba ili je apsolutno neophodno za sprovođenje Bankine interne politike ili operativnih promena;

- 20.11 Klijent takođe izjavljuje i prihvata da Banka u svakom trenutku i po svom nahođenju može preneti svoje usluge na drugu filijalu i, u slučaju takvih transfera, odredbe ovog ugovora nastavljaju da važe i obavezujuće su za klijenta.

21 Međunarodni i nacionalni transferi

- 21.1 Za međunarodne transfere, Banka će koristiti jednu ili više korespondentskih ili posredničkih banaka. Banka će dati naznaku mogućeg datuma prijema transfera, ali ne garantuje datum prijema i nije odgovorna za kašnjenja niti za poslovanje posredničke banke;
- 21.2 Klijent je jedini odgovoran da proveri usklađenost sa lokalnim zakonima u mestu prijema, te će obešteti Banci sve troškove, potraživanja ili izdatke koje je snosila zbog korišćenja stranih banaka i zbog bilo kakvog kršenja stranih zakona. Pored toga, bilo kakve naknade ili troškove stvorene takvim okolnostima snosiće klijent;
- 21.3 Ukoliko je Banka samo primila nalog za transfer (bilo međunarodni ili domaći) od klijenta i popunila relevantne obrasce koje je potpisao klijent, to nikako ne znači da je transfer obavljen, budući da je preostali deo postupka nakon što banka obradi datu uplatu izvan nadležnosti Banke; dakle, sam prijem naloga za plaćanje ne znači automatski da je transfer i obavljen.

22 Strana valuta i podizanje

- 22.1 Transakcije u stranoj valuti vrše se po standardnim tarifama i menjačkoj proviziji na datum u koji klijent izvrši deponovanje na račun lično u filijali Banke, a za transakcije preko elektronskog ili mobilnog bankarstva po standardnim tarifama i menjačkoj proviziji koji su važeći za odnosni datum u koji se obavlja menjački posao ili transakcija. Podizanje u stranoj valuti može se obaviti sa klijentovog računa. Iznos transakcije odobren preko interneta može se razlikovati od iznosa koji će biti obrađen, zbog različitih deviznih kurseva koje primenjuju Visa, MasterCard ili druga licencirana kompanija za transakcije karticama. Kad klijent naloži ili primi međunarodni transfer, Banka će klijentu saopštiti ili dati na uvid naknade i zaduženja, uključujući devizni kurs;
- 22.2 Kursevi koje Banka koristi su promenljivi devizni kursevi koji se neprestano menjaju u toku dana pod uticajem kretanja na stranim deviznim tržištima. Devizni kurs primenjuje se na svaki nalog za transakciju i plaćanja koji uključuju različite valute ili menjački posao. Banka ili korespondentske strane primeniće devizni kurs u budućem trenutku u vremenu obrade transakcije, tako da stvarno primenjen devizni kurs može biti različit od kursa koji je saopšten klijentu. Ako primena deviznog kursa dovede do gubitka ili dobitka usled nepovoljnog ili povoljnog kursa, klijent je saglasan da Banka može odbiti iznos takvog gubitka sa klijentovih računa, ili pripisati iznos dobitka na klijentove račune;

23 Strani čekovi

Banka ne prihvata bilo kakve čekove bilo koje vrste, bilo domaće ili strane.

24 Izvod sa računa i greške

- 24.1 Ako klijent želi, Banka će praviti mesečni izvod stanja na bankovnom računu koji dostavlja klijentu elektronskom poštom. Klijent treba da pažljivo proveri izvod stanja na bankovnom računu i što pre obavesti Banku ako sadrži transakciju za koju misli da je greška, ili da nije u skladu sa nalogom klijenta, odnosno da je klijent nije ni naložio. Tu prijavu treba podneti najkasnije 30 dana od datuma transakcije ili od datuma izdavanja stanja na bankovnom računu. Ako Banka ne bude napismeno



obaveštena o grešci u transakciji preko svoje filijale ili pozivom na naznačeni broj u roku od 30 dana, pretpostaviće da su transakcije prikazane na izvodu stanja na bankovnom računu ispravne;

- 24.2 Banka prihvata da ispravi svaku grešku koju je napravila na računu u razumnom roku nakon što ju je o tome izvestio klijent;
- 24.3 Izvodi stanja na računu dostupni su i na mreži preko elektronskog ili mobilnog bankarstva, a na zahtev dobijaju se lično u blo kojoj filijali Banke. Za dodatne izvode stanja sa računa ili za dostavljanje tog izvoda na klijentovu adresu Banka može da primeni naknade;
- 24.4 Klijent će odmah prijaviti svako neslaganje ili druge probleme sa podizanjem sa bankomata ili POS ili korišćenjem tih aparata, ili plaćanjem preko mreže. Sigurnosne probleme, kao što su gubitak kartice ili drugo treba odmah prijaviti na telefonske brojeve za hitne slučajeve, tj. preko Pozivnog centra Banke koji radi 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, na broj +383(0)038 230 000, koji je ujedno napisan na poledini svih debitnih i kreditnih kartica Banke;

25 Zatvaranje računa i prestanak usluge

- 25.1 Klijent može u svakom trenutku da zatraži zatvaranje svojih računa uz pisano obaveštenje Banci predato u nekoj filijali pod uslovom da prvo izmiri svaku pojedinačnu i sve ukupno obaveze prema Banci na tom računu ili računima. Račun se može zatvoriti samo ako nema neizmirenih materijalnih obaveza povezanih sa računom ili ako je račun povezan sa drugim bankarskim uslugama koje su i dalje aktivne. Banka može preduzeti mere da zatvori ili zamrzne račun ili odmah prekine usluge ako:
 - 25.1.1 Klijent više ne ispunjava uslove za dati račun ili uslugu;
 - 25.1.2 Klijent krši neku odredbu Opštih uslova poslovanja ili Dopunskih uslova, ili sa nekom nije saglasan, dok Banka zadržava pravo da zatvori bankovni račun (račune) bez obaveze da klijentu objasni razloge, pod uslovom da obaveštenje o tome pošalje 30 dana unapred, što se računa od slanja obaveštenja;
 - 25.1.3 Ako klijent ne koristi račun ili odnosnu uslugu u određenom periodu od 12 meseci, Banka zadržava pravo da zatvori račun ili uslugu;
 - 25.1.4 Ovlašćenje vezano za račun ili uslugu nije u skladu sa važećim zakonima i propisima;
 - 25.1.5 Banka osnovano posumnja u bilo kom trenutku da je neka od informacija ili radnji koje su date ili predočene falsifikovana ili da je račun korišćen nezakonito;
 - 25.1.6 Po zahtevu nekog organa ili važećeg zakona;
- 25.2 Banka zadržava pravo da u svakom trenutku zatvori neaktivan ili račun u mirovanju, ako tako odluči;
- 25.3 Posle zatvaranja računa ili prekida usluge, klijent mora da vrati sve važeće kartice, bankarski softver za računar ili korišćene alate, koji jesu i ostaju vlasništvo Banke, a Banka će insistirati da se isti vrate pre nego što odobri zatvaranje i pre nego isplati preostali saldo. Ukoliko ih klijent ne vrati, Banka može odbiti shodne iznose sa salda računa ili shodne iznose sa bilo kog klijentovog računa.

26 Nasleđivanje sredstava na računima

Kad klijent premine i Banka bude o tome obaveštena i dobije izvod iz matične knjige umrlih kao dokaz smrti, sva postojeća ovlašćenja na račune preminulog klijenta biće ukinuta i račun niko neće moći da koristi do punovažne odluke o tome ko je određeni korisnik sredstava sa računa preminulog, koju izdaje sud ili javni beležnik, a koju dotični pojedinac donese u Banku. Kad je klijent pravno lice, radnje navedene u ovom odeljku preduzeće Banka u skladu sa klijentovim internim dokumentima koji uređuju upravljanje istim;



IV. NAKNADE

27 Naknade

- 27.1 Klijent je saglasan da plati sve naknade za: bankarske usluge uključujući ali ne ograničavajući se samo na održavanje računa, sredstva za obezbeđenje i obradu određenih transakcija (kao što su međunarodni i domaći transferi), naknade za izvod stanja na računu ili kopiranje dokumenata, kao i za svaku uslugu navedenu u Cenovniku Banke. Banka može da menja naknade i iznos kamate uz prethodno obaveštenje klijentu, kao što je definisano u ovim Opštim uslovima odnosno u Dodatnim uslovima;
- 27.2 Kad se kamata na računu obračunava dnevno, zaračunava se prema iznosu sravnjenog stanja na kraju svakog dana;
- 27.3 Za neke usluge, kamata i naknade mogu se naplatiti unapred, u vreme transakcije ili izvršenja usluge, ili Banka može posle realizacije takve usluge da napravi shodne odbitke sa računa i o tome ne mora unapred da obavesti klijenta;
- 27.4 Kad klijent podnese zahtev za neki bankarski proizvod ili uslugu, smatraće se da je obavešten o svim taksama, naknadama i provizijama koje su objavljene u Bankinom cenovniku i da prihvata da iste budu izvršene tj. shodno odbijene sa odnosnog računa bez dodatnih obaveštenja osim ukoliko je drugačije propisano u Dopunskim uslovima;
- 27.5 Kosovski zakon zahteva od Banke da zadrži porez na kamatu. To važi bez obzira na to da li klijent ima trajno prebivalište ili nema.

V. DEBITNE KARTICE I KREDITNE KARTICE

28 Kartice

- 28.1 Svaka kartica koju izda Banka (debitna, kreditna, identifikaciona ili druga vlasnička kartica) jeste vlasništvo Banke i u skladu sa uslovima poslovanja koje je donela Banka može da je koristi samo lice kome je ista izdata (koje ne može nikad biti neko drugi osim lica koje je ovlašćeni potpisnik).
- 28.2 U slučaju zloupotrebe ili neovlašćenog prekoračenja njenom karticom, Banka ima pravo da podmiri prekoračeni iznos i naknade povlačenjem tog iznosa sa bilo kog računa koji klijent drži u Banci.
- 28.3 Kartica izdata na ime nosioca kartice ne može se preneti na treću stranu;

29 Korišćenje kartica

- 29.1 Nosilac kartice može da koristi karticu za podizanje sa bankomata i za plaćanje robe i usluga na svim POS terminalima Banke kao i na drugim POS i bankomatima sa logotipom VISA/MASTERCARD. Neke kartice mogu se koristiti i za plaćanje za robu i usluge preko interneta. Izdate kartice su u skladu sa uslovima za korišćenje kartica VISA/MASTERCARD;
- 29.2 Po dobijanju kartice, nosilac kartice aktivira karticu unošenjem PIN-a nakon ubacivanja kartice na uređaju na prodajnom mestu (POS) u odnosnoj filijali Banke, ili sledeći Bankin postupak aktivacije PIN-a preko SMS poruke preko telefona. Čin unošenja PIN-a na bankomatu ili POS terminalu ima dejstvo i snagu pravno obavezujućeg potpisa. Transakcije obavljene karticom smatraju se računovodstvenim dokumentima u skladu sa važećim zakonima na Kosovu;
- 29.3 Zamrznuta kartica može se odmrznuti zahtevom klijenta da se aktivira kartica koja je zamrznuta:
- 29.3.1 zato što je kartica preko Pozivnog centra ili filijale prijavljena kao izgubljena, ukradena, oduzeta ili zloupotrebljena;
- 29.3.2 zbog triput unetog netačnog PIN-a na bankomatu ili POS;



- 29.3.3 kao kaznena mera privremenog zamrzavanja zbog nepoštovanja Opštih uslova poslovanja od strane nosioca kartice.
- 29.4 Kartice koje je Banka zamrzнула zato što ih je klijent putem e-bankarstva prijavio kao izgubljene, ukradene, oduzete ili zloupotrebљene, ne mogu se odmrznuti;
- 29.5 Plaćanje za robu i usluge može se obaviti na POS terminalima ugrađenim na prodajnim mestima, ili preko internet platformi. Maksimalni iznos transakcije zavisi od limita na kartici ili od Dopunskih uslova;
- 29.6 Dnevni limit za podizanje gotovine i plaćanje objavljuje se na Cenovniku Banke.
- 29.7 Nosioци kartica moraju da čuvaju račune izdate na POS terminalima za dalje potrebe ili proveru;
- 29.8 Ako se kartica koristi u zemljama koje koriste drugu valutu a ne evro, primenjuju se devizni kursevi VISA/MASTERCARD odnosno Banke.

30 Obaveze nosioca kartice

- 30.1 Nosilac kartice mora da prihvati i aktivira karticu koju mu je izdala Banka u roku od 90 (devedeset) dana. Ako nosilac kartice ne aktivira svoju karticu u roku od 90 (devedeset) dana, Banka će otkazati karticu.
- 30.2 Nosilac kartice obavezan je da Banci plati naknade vezane za karticu (za izdavanje, transakcije, održavanje i druge naknade) u skladu sa Cenovnikom Banke;
- 30.3 Nosilac kartice mora:
- 30.3.1 Da drži na sigurnom karticu i sigurnosni broj i nikad ne sme da drugima saopšti PIN ili sigurnosne podatke
- 30.3.2 Nikad ne sme da drži zajedno PIN broj sa karticom niti da drži PIN na upadljivom mestu.
- 30.4 Svaka štetna radnja koja može proisteći zbog klijentovog nepoštovanja prethodnih odredbi isključiva je odgovornost klijenta ili nosioca kartice;
- 30.5 Nosilac kartice ili klijent mora odmah obavestiti Banku ako je kartica izgubljena, uništena, iskrivljena, ukradena, falsifikovana ili kopirana, ili zloupotrebљena, te će klijent biti odgovoran za svaki gubitak koji nastane zbog krađe ili gubitka, osim ukoliko klijent može da pokaže ili dokaže grubu nepažnju na strani Banke. Ako nosilac kartice, nakon što prijavi karticu kao izgubљenu ili ukradenu, zatraži novu karticu a u međuvremenu pronađe staru, stara kartica neće biti reaktivirana;
- 30.6 Nosilac kartice može osnovano zatražiti zamrzavanje kartice i može prekinuti korišćenje kartice uz prethodno pisano obaveštenje 15 (petnaest) dana unapred (nakon što plati sva neizmirena dugovanja). Kartica je izdata na ime nosioca kartice koji je obavezan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni adrese ili, kod pravnih lica, o ovlašćenim licima klijenta, ili o drugim ličnim podacima od značaja za Banku;
- 30.7 Kad je klijent pravno lice, Banka može smatrati da sva lica koja su ovlašćeni potpisnici na klijentovom računu takođe imaju ovlašćenje da koriste karticu. Klijent će u zahtevu za izdavanje poslovne kartice navesti ovlašćena lica koja će biti odgovorna i ovlašćena za konkretna podizanja i usluge na nivoima ovlašćenja preciziranim u zahtevu i koja će koristiti tu karticu u ime i za račun klijenta. Klijent je dužan da napismeno obavesti Banku o svakoj promeni i opozivu ovlašćenja za ovlašćena lica. U slučaju bilo kakve štete nastale zato što nije poslao obaveštenje Banci ili ga je kasno poslao, klijent ovim izjavљuje i prihvata odgovornost za to. Banka nikad neće snositi odgovornost za to što je karticu koristilo bilo koje drugo lice koje nije ovlašćeni potpisnik klijenta. Ni u kom slučaju Banka neće snositi odgovornost a naslednici ili ovlašćena lica neće imati pravo na ikakav prigovor protiv Banke za bilo koju transakciju, uslugu ili plaćanje realizovane korišćenjem



- kartice u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja ako su te transakcije obavljene nakon smrti vlasnika ili bilo kojeg ovlašćenog lica klijenta o čemu Banka nije bila obavještena;
- 30.8 Nosilac kartice ili klijent obavezni su da se odmah obrate Banci ako saznaju za bilo kakva neslaganja u pogledu iznosa ili broja obavljenih transakcija kako bi pokrenuli postupak istrage u cilju povraćaja sredstava. Sve troškove i izdatke nastale u postupku istrage za povraćaj sredstava snosi klijent;
- 30.9 Klijent može otkazati dodatno izdate kartice. Kad je klijent pravno lice, samo lica sa dovoljnim ovlašćenjima imaju pravo da otkazu dodatne kartice izdate u ime odnosnog klijenta;
- 30.10 Banka će teretiti klijentov račun kako je gore navedeno svim relevantnim naknadama i provizijama shodno Bankinom Cenovniku. To obuhvata Bankina povlačenja u vezi sa potraživanjem ili povraćajem koji je pokrenuo nosilac kartice za sporne iznose sa izvoda stanja na računu koje klijent nije primio;
- 30.11 Nosilac kartice odnosno klijent odgovoran je za pravilno korišćenje kartice i sve troškove nastale korišćenjem dodatnih kartica izdatih na zahtev nosioca kartice. Sve sporove koji mogu nastati između klijenta i klijentovih ovlašćenih lica tokom korišćenja kartica oni će međusobno rešavati, a Banka neće biti odgovorna za takve sporove.

31 Prava i obaveze Banke u vezi sa karticama

- 31.1 Banka može u svakom trenutku i osnovano zahtevati vraćanje kartice u slučaju povrede odredaba ovih Opštih uslova poslovanja ili Dopunskih uslova. Banka može koristiti agente za distribuciju ili zadržavanje kartica;
- 31.2 Banka može zahtevati vraćanje ili može zamrznuti karticu, u svakom trenutku i iz opravdanih razloga uključujući ali ne ograničavajući se na kršenje ovih Opštih uslova poslovanja.
- 31.3 Kartica će važiti 60-96 meseci i može se automatski obnoviti osim ukoliko jedna strana raskine poslovni odnos u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja ili bilo kojim Dopunskim uslovima;
- 31.4 Banka može, ali nije obavezna, da odbije ili odobri bilo koju transakciju, otkáže ili suspenduje pravo na upotrebu kartice ili odbije da zameni karticu. Moguće je da obavještenje o tome ne bude poslato pre nego što to uradi. Konkretno, Banka to može uraditi ako je jasno da je bilo prevarnih ili sumnjivih transakcija;
- 31.5 U slučaju zloupotrebe ili neovlašćenog podizanja gotovine karticom koje je posledica izgubljene, uništene, iskrivljene, ukradene, falsifikovane ili kopirane ili zloupotrebijene kartice, Banka ima pravo da pokrije podignuti iznos i penale tako što dati iznos povuče sa bilo kog računa koji nosilac kartice drži u Banci;
- 31.6 Banka po svom nahođenju odlučuje da li će ili neće obnoviti nosiočevu karticu, pre ili posle datuma isteka kartice, u zavisnosti od Bankine procene i evaluacije nosioca kartice;
- 31.7 Banka će obraditi iznos svake transakcije obavljene karticom prema redosledu kojim ih prihvata;
- 31.8 Ako Banka ne primi prigovor u roku od 15 dana od transakcije izvršene debitnom karticom, ili 45 dana od transakcije izvršene kreditnom karticom, smatraće da su sve transakcije evidentirane kao ispravne;
- 31.9 Banka može u svakom trenutku promeniti pravila i naknade u vezi sa korišćenjem kartice i obavestiti klijenta o tome napismeno ili na drugi način komunikacije koji odredi Banka;



VI. KREDITNE KARTICE

32 Ugovori o kreditnoj kartici

- 32.1 Klijent može tražiti a Banka može klijentu ponuditi limit za kreditnu karticu do iznosa koji Banka dozvoljava;
- 32.2 Limit za kreditnu karticu može se promeniti (povećati ili smanjiti) tako što klijent podnese zahtev a Banka ga odobri, ili ga može promeniti na osnovu posebnih odredaba klijentovog ugovora o kreditnoj kartici ili internih politika i procedura Banke. Banka će obavestiti klijenta o svakoj promeni limita za kreditnu karticu. Banka može primeniti naknade prema Cenovniku Banke za svako povećanje limita koje zatraži klijent;
- 32.3 Banka može da smanji ili otkáže svaki neiskorišćen limit za kreditnu karticu uz slanje obaveštenja 30 dana unapred. Banka može i da otkáže svaki neiskorišćen limit za kreditnu karticu ili da zamrzne korišćenje kreditne kartice bez prethodnog obaveštenja, ako je klijent pao u docnju u bilo kom drugom ugovoru o kreditu.
- 32.4 Svrha limita za kreditnu karticu je kupovina, plaćanje i gotovinski avansi.

33 Otplata duga po kreditnoj kartici

- 33.1 Klijent u celosti ili delimično otplaćuje dugovanja na kreditnoj kartici za ukupan iznos ili procenat ili minimalni iznos naveden u poslednjem izvodu stanja na kreditnoj kartici do datuma završnog izvoda kreditne kartice svakog meseca, a kamata se obračunava samo do datuma zatvaranja duga;
- 33.2 Banka može u svakom trenutku promeniti minimalni procenat iz prethodnog stava iz prethodno obaveštenje klijentu odnosno nosiocu kartice;
- 33.3 Ako klijent želi da plati bilo koji iznos veći od minimalnog iznosa ili ukupni iznos dugovanja pre datuma dospeća plaćanja, klijent uvek može da tako uradi. U takvim slučajevima, klijent će platiti celokupan iznos zajedno sa obračunatom kamatom do dana isplate.

34 Kamatna stopa na kreditnu karticu

- 34.1 Godišnja kamatna stopa ugovora o kreditnoj kartici objavljuje se na Cenovniku Banke. Kamata se obračuna na dnevnoj osnovi računajući 365/366 dana u godini.
- 34.2 Ukoliko klijent koristi limit za kreditnu karticu samo za kupovine i plaćanja (uključujući plaćanje na rate) i ne povlači gotovinske avanse:
- 34.2.1 ako je iznos završnog dugovanja po izvodu kreditne kartice isplaćen u celosti do poslednjeg datuma plaćanja, na klijenta se ne primenjuje kamata;
- 34.2.2 ako klijent plati minimalni iznos ili delimično plati dug (manje od dugovanja prema stanju kreditne kartice, ali najmanje minimalni iznos), pomenuta kamatna stopa primeniće se samo na neplaćeni deo završnog dugovanja prema stanju kreditne kartice;
- 34.3 Ako klijent koristi limit za kreditnu karticu za kupovine i plaćanja (uključujući plaćanje na rate) a takođe povlači gotovinske avanse, kamatna stopa primenjivaće se na sledeći način:
- 34.3.1 Za deo limita koji je iskorišćen za plaćanje i kupovine, Banka ne primenjuje kamatu do završnog obračuna kreditne kartice;
- 34.3.2 Za deo limita koji je iskorišćen za povlačenje gotovinskih avansa, Banka primenjuje naknadu za povlačenje gotovine kad je transakcija izvršena i shodno Cenovniku Banke i počinje da zaračunava kamatu na deo limita koji je povučen u gotovini koja se obračunava na dnevnoj osnovi dok se gotovinski avans ne isplati u celosti u skladu sa planom otplate koji je izabrao klijent kad je gotovinski avans povučen (otplata na rate ili otplata u celosti);



- 34.3.3 Kamata na dugovanje po izvodu kreditne kartice obračunava se kako je definisano u podstavovima 34.2.1 i 34.2.2. Ukoliko gotovinski avans ne bude otplaćen u celosti do prvog završnog obračuna duga po izvodu kreditne kartice, kamata na gotovinski avans će se trajno primenjivati do otplate u celosti;
- 34.4 Efektivna kamatna stopa (EKS) na kreditnu karticu (obračunata shodno odredbama Uredbe CBK o efektivnoj kamatnoj stopi i Zahteva za obelodanjivanjem i pod pretpostavkama usvojenim Uredbom CBK), objavljuje se u Cenovniku Banke.

35 Ugovorna zatezna kamata

- 35.1 Ako klijent ne uplati pun minimalni iznos za kreditnu karticu naveden u izvodu kreditne kartice dostavljenom na datum zadnje uplate, Banka će naplatiti ugovornu zateznu kamatu na neplaćeni deo minimalnog iznosa i ugovornu kamatu na deo preostalog stanja na računu koji prelazi minimalni iznos. Banka će primeniti ugovornu zateznu kamatu na neplaćeni minimalni iznos dugovanja sa kreditne kartice a klijentu će morati da plati redovnu ugovornu kamatu na deo preostalog salda koji prelazi visinu minimalnog iznosa. Banka će primeniti ugovornu zateznu kamatu u skladu sa Uredbom CBK. Zatezna kamata izračunava se kao godišnja stopa, koju čine referentna stopa sa dodatno utvrđenom fiksnom stopom od 8%. Referentnu stopu objavljuje CBK svakih šest meseci na svojoj veb stranici (<https://bqk-kos.org/>). Ako CBK ne objavi referentnu stopu, koristi se najnovija objavljena stopa.
- 35.2 Metod obračunavanja ugovorne zatezne kamate utvrđen je [Uredbom CBK o kamati na zadocnela plaćanja za kreditne instrumente](#).
- 35.3 Kamata na zadocnela plaćanja obračunava se na iznos zadocnele glavnice po broju kalendarskih dana u docnji, u zavisnosti od broja kalendarskih dana u godini (365 ili 366), primenom sledeće matematičke formule:
- $$LP = \frac{M \cdot Ar \cdot D}{Cd}$$
- gde:
- LP** - Kamata na zadocnelo plaćanje za obračunski period;
- M** - Glavni zaostali dug (glavnica);
- Ar** - Godišnja stopa kamate na zadocnela plaćanja;
- D** - Broj kalendarskih dana kamate na zadocnela plaćanja u obračunskom periodu;
- Cd** - Broj kalendarskih dana u godini (365 dana - prosta, 366 dana - prestupna godina).
- 35.4 Ugovorna zatezna kamata obračunata za svaki obračunski period (obično mesečno) dodaje se na prethodno obračunatu zateznu kamatu, tako da obračunata zatezna kamata jeste ukupan iznos svih obračunatih iznosa ugovornih zatezних kamata za sva zadocnela plaćanja duga po kreditnoj kartici do dana obračuna ili isplate.

36 Naknada za prekoračeni limit za kreditnu karticu

Ako je limit za kreditnu karticu prekoračen zbog transakcija klijenta tj. nosioca kartice, višak iznosa podleže naknadi za docnju koju će Banka naplatiti u skladu sa svojim tarifama objavljenim u Cenovniku Banke.

37 Bonusi za kreditne kartice

- 37.1 Banka može ponuditi klijentima iznose bonusa u zavisnosti od korišćenja kreditne kartice na različite načine. Ponuđeni bonus je puno diskreciono pravo Banke koja ga može u svakom trenutku opozvati ili otkazati;



- 37.2 Iznosi bonusa koje Banka ponudi klijentima da koriste svojim kreditnim karticama ne mogu se podići kao gotovina. Oni se jedino mogu iskoristiti u zamenu za robu i usluge koje nude trgovci koji su sklopili trgovinske ugovore sa Bankom;
- 37.3 Ako klijent raskine ugovor o kreditnoj kartici sa Bankom, sav nakupljen i preostali iznos bonusa biće otkazan i ne može ni na koji način da se podigne.

38 Automatsko plaćanje duga na kreditnoj kartici

Dug na kreditnoj kartici plaća se automatski sa nekog pozitivnog salda na bankovnom računu koji klijent ima u Banci. Automatsko plaćanje duga na kreditnoj kartici može se vršiti samo na tri datuma u mesecu: 1-og, 7-og ili 15-og u mesecu. Klijent će odabrati datum u mesecu za automatsko plaćanje duga na kreditnoj kartici. Ako klijent ne napravi taj izbor, Banka će kao datum primeniti 1-og u mesecu za datum automatskog plaćanja duga za kreditnu karticu.

39 Obaveze klijenta

- 39.1 Klijent ili nosilac kreditne kartice obavezuje se da plati sve naknade vezane za kreditne kartice koje su definisane i objavljene na Cenovniku Banke;
- 39.2 Klijent se obavezuje da plati godišnju taksu za održavanje (obračunava se dnevno) za kreditne kartice, objavljenu na Cenovniku Banke, na prvu godišnjicu od prvog dana korišćenja kreditne kartice, ili do dana kad ugovor o kreditnoj kartici raskine klijent ili Banka. Period tokom kojeg se plastična kreditna kartica ili instrument za elektronsko plaćanje menjaju (uključujući ali ne ograničavajući se na: gubitak, krađu ili oštećenje ili zamenu npr. sa Standard StarCard na Premium StarCard) ne obustavlja godišnju taksu za održavanje, jer se sva prava i obaveze, uključujući beneficije (tj. bonus) nastavljaju. Dakle, godišnja taksa za održavanje primenjuje se u svim slučajevima kad se kreditna kartica koristi prvi put (pre nego što se zameni);
- 39.3 Nosilac kreditne kartice mora da se potpiše na traci za potpis na kreditnoj kartici čim je primi, čuva kreditnu karticu i sigurnosni broj na sigurnom i ne sme nikom da saopšti PIN ili sigurnosne informacije i nikad ne sme da drži PIN uz karticu ili na vidnom mestu;
- 39.4 Nosilac kreditne kartice mora odmah da obavesti Banku ako kreditna kartica bude ukradena ili zloupotrebljena. Nosilac kreditne kartice odnosno klijent može da odgovara za svaki gubitak nastao zbog krađe ili gubitka, zloupotrebe;
- 39.5 Smatraće se da su sve informacije koje je nosilac kreditne kartice dao Banci tačne, a nosilac kreditne kartice ili klijent dužan je da izvesti Banku o svim relevantnim stvarima, o promeni svoje situacije, bolesti u porodici ili problemima u poslovanju, finansijskoj propasti ili svemu drugom što bi moglo uticati na klijentovu sposobnost otplate;
- 39.6 Nosilac kreditne kartice ili klijent biće dužan da plati sve vrste kamata na gotovinski kredit, takse, provizije i naknade proistekle zato što je koristio lozinku koja nije usklađena sa ovim Opštim uslovima poslovanja ili ugovorom o kreditnoj kartici. Nadalje, Banka neće imati nikakvu obavezu ni materijalnu odgovornost za sadašnju ili buduću štetu nastalu zloupotrebom PIN-a za kreditnu karticu kad i ako to omogući pristup i računima i imovini nosioca kreditne kartice ili klijenta u Banci upotrebom PIN-a za kreditnu karticu;
- 39.7 Radi zaštite sopstvenih interesa, nosilac kreditne kartice ili klijent mora se javiti Banci čim sazna za bilo kakvo neslaganje u pogledu iznosa ili broja obavljenih transakcija kako bi pokrenuo postupak za povraćaj. Svaki trošak nastao zbog odbijenog postupka povraćaja snosi nosilac kreditne kartice ili klijent;
- 39.8 Žalba se mora podneti bez neopravdanog odlaganja, u roku od 15 dana od dana knjiženja transakcije debitnom karticom, ili 45 dana od dana knjiženja transakcije kreditnom karticom,



najkasnije. Žalbu podnosi samo nosilac kreditne kartice ili klijent i šalje je odnosno predaje Banci preko kanala koje Banka ima za podnošenje takvih pritužbi. Žalbeni postupak na strani Banke vodiće se u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, ugovorom o kreditnoj kartici kao i Pravilima i uslovima poslovanja za VISA International/MasterCard International. Žalbeni postupak može trajati do 120 dana.

- 39.9 Klijent neće pokrenuti nikakve neosnovane niti nerazumne (shodno proceni Banke) sporove u vezi sa transakcijom obavljenom karticom. Ako pokrene takav spor, Banka može klijentu naplatiti naknadu utvrđenu u Cenovniku Banke.
- 39.10 Klijent (nosilac glavne kartice) može opozvati svaku izdatu dopunsku karticu. Nosilac glavne kreditne kartice obavestiće i jasno reći svim nosiocima dopunskih kreditnih kartica da i za njih važe odredbe ovih Opštih uslova poslovanja. Nosilac glavne kreditne kartice je lično odgovoran za pojedinačne i ukupne izdatke i kreditne gotovinske isplate nosilaca dodatnih kreditnih kartica; dalje, nosilac glavne kreditne kartice je lično i neposredno odgovoran za svu štetu i gubitak koji bi mogli nastati usled gubitka ili zloupotrebe kartice od strane nosilaca dodatnih kreditnih kartica, u kom slučaju Banka može da zatraži od nosioca glavne kreditne kartice ili nosioca dodatne kreditne kartice da naknadi gubitke i štetu;
- 39.11 Banka će bez prethodnog obaveštenja naplatiti sve relevantne naknade, provizije, minimalne uplate, neizmirene iznose, buduće rate sa kreditne kartice, u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, uslovima ugovora o kreditnoj kartici i prema tarifama Banke. Isto se odnosi na bankovne troškove koji nastanu u vezi sa bilo kakvim upitom nosioca kreditne kartice o stavkama uvrštenim u izvod kreditne kartice koje nosilac kreditne kartice ne priznaje;
- 39.12 Vlasništvo nad plastičnim kreditnim karticama pripada Banci, a nosilac kreditne kartice ili klijent lično je odgovoran za sve vrste gubitka i štete koje može snositi Banka ili treće strane zbog promena na kreditnoj kartici;
- 39.13 Banka će informisati nosioca kreditne kartice preko izvoda kreditne kartice poslatog elektronskim putem (tj. e-poštom), kurirom ili drugim načinom komunikacije o svakoj pojedinačnoj i ukupno svim promenama vezanim za upotrebu kreditne kartice. Banka može još informisati nosioca kreditne kartice ili klijenta o svakoj promeni ili dopuni uslova vezanih za korišćenje kreditne kartice. Takve izmene ili dopune stupaju na snagu na datum zadnje uplate za period iz Bankinog obaveštenja. Ako nosilac kreditne kartice nastavi da koristi kreditnu karticu posle isteka datuma zadnje uplate za gore pomenuti period, smatraće se da je nosilac kreditne kartice prihvatio sve izmene i dopune izvršene na ovom ugovoru i saopštene u izvodu kreditne kartice;
- 39.14 Time što je od Banke zatražio obrazac za kreditnu karticu, te ukoliko Banka odobri izdavanje kreditne kartice, smatraće se da je nosilac kreditne kartice od Banke zatražio kreditnu karticu i da se može uzdržati od preuzimanja kreditne kartice, ali u tom slučaju nosilac kreditne kartice je obavezan da obešteti Banku i plati troškove prve godišnje provizije koje je snosila Banka;
- 39.15 Ako i onda kad se transakcije ne mogu finalizovati, budu otkazane, ili se izvrši delimična isplata zbog bilo kakvih tehničkih kvarova ili problema koji se ne mogu pripisati nikakvoj grešci na strani Banke, nosilac kreditne kartice obavezan je da o istom odmah obavesti Banku a Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za posledice nastale zato što nosilac kreditne kartice nije shodno obavestio Banku;
- 39.16 Ako i onda kad nosilac kreditne kartice zatvori svoju kreditnu karticu, ili kreditna kartica bude zatvorena, a nosilac kreditne kartice zatraži obnovu svoje kreditne kartice zbog promene imena ili prezimena, ili zato što je kreditna kartica usled uništenja postala neupotrebljiva, tada i u tom slučaju nosilac kreditne kartice obavezan je da vrati i ponovo preda Banci svoju kreditnu karticu i dopunske kartice, ukoliko ih ima. Nosilac kreditne kartice biće potpuno odgovoran za svaku štetu nastalu zato što nije vratio rečenu kreditnu karticu ili dopunske kartice Banci.



40 Plaćanje kreditnom karticom i rate

- 40.1 Kad plati minimalni iznos dugova prikazanih na poslatom izvodu kreditne kartice, ili kad uplati iznos koji je veći od tog minimalnog limita za plaćanje ali je manji od ukupnog iznosa neizmirenih dugovanja, klijent ili nosilac kreditne kartice može da iskoristi kreditnu mogućnost preko kamatne stope koju Banka iskazuje na izvodu kreditne kartice da bi otplatio svoja neplaćena dugovanja Banci proistekla iz transakcija kreditnom karticom;
- 40.2 Nosilac kreditne kartice može još zatražiti da određene kupovne transakcije Banci plati u ratama u skladu sa kreditnim uslovima i rokovima koje je utvrdila Banka, pre datuma izmirenja kreditne kartice;
- 40.3 Mogućnost da se zatražene kupovne transakcije plate u ratama pre datuma podmirenja kreditne kartice predstavlja diskreciono pravo i inicijativu Banke da utvrdi donji i gornji limit iznosa transakcije, rokove i kamatnu stopu kreditne kartice. Ako nosilac kreditne kartice povuče svoj zahtev za plaćanje u ratama za određenu kupovinu odnosno želi da promeni datume otplate rata dajući Banci instrukciju pre datuma podmirenja kreditne kartice, nosilac kreditne kartice će unapred platiti kako dugove na ime rata tako i nakupljenu kamatu, provizije, sredstva i poreze na takva dugovanja;
- 40.4 Klijent ili nosilac kreditne kartice platiće unapred sve kamate, sredstva, provizije i poreze koji se ubiru na iznose kredita izdatih na zahtev za plaćanje u ratama podnet pre datuma podmirenja kreditne kartice ili na iznose kredita izdatih za minimalni iznos naveden u izvodu kreditne kartice koji im je poslat posle datuma podmirenja kreditne kartice ili za plaćanja koja su veća od takvog limita za minimalni iznos ali još uvek manja od ukupnog iznosa neizmirenih dugovanja. Minimalni iznos uplate ne može biti manji od 15% neizmirenog duga za period naveden u izvodu kreditne kartice. Banka može slobodno odrediti i utvrditi minimalni iznos koji nije niži od ovog praga;
- 40.5 Nosilac kreditne kartice mora Banci platiti tarife koje su precizirane ali nisu ograničene da naknade za:
- 40.5.1 sve zatezne kamate sa izvoda kreditne kartice,
 - 40.5.2 iznos svake transakcije koja prekorači bilo koji limit ili uslov,
 - 40.5.3 svaki neplaćeni iznos sa prethodnog izvoda kreditne kartice;
- 40.6 Banka može još zahtevati dodatna plaćanja u skladu sa objavljenim Cenovnikom Banke;
- 40.7 Nosilac kreditne kartice može koristiti konkretan limit Banke za kupovine na rate u trgovinskim prodavnicama sa kojima Banka ima trgovinski ugovor o pružanju takvih usluga;
- 40.8 Sva roba i usluge koje je nosilac kreditne kartice kupio od trgovaca koji imaju trgovinski ugovor sa Bankom biće terećeni na računu za kreditnu karticu nosioca kreditne kartice. Cene za robu i usluge koje je nosilac kreditne kartice kupio koristeći svoje kreditne kartice biće u skladu sa trgovinskim ugovorima između Banke i trgovaca, koji će biti predmet različitih rata i različitih alternativa za plaćanje;
- 40.9 Nosilac kreditne kartice može još odabrati međunarodnu kupovinu robe i usluga od trgovaca izvan Republike Kosovo, s tim da troškove rata snosi klijent ili nosilac kreditne kartice prema Cenovniku Banke. To mogu da omoguće jedino klijent ili nosilac kreditne kartice tako što prethodno odaberu pretplatu preko jedne od filijala Banke ili direktno preko e-bankarstva.
- 40.10 Kad nosilac kreditne kartice kupi robu ili usluge od prodavaca koristeći svoju kreditnu karticu (kartice), izdaće se prodajni listić na ukupni iznos (pokazujući broj i iznose rata). Dug nosioca kreditne kartice prema Banci nastaje u trenutku odobrenja plaćanja;
- 40.11 Klijent odnosno nosilac kreditne kartice (ili njegov žirant ako je naveden u ugovoru o kreditnoj kartici) obavezan je da uplati minimalni iznos uplate naveden u svom izvodu kreditne kartice pre ili na datum zadnje uplate prikazan u izvodu kreditne kartice. Ako minimalni iznos uplate naveden



u izvodu kreditne kartice ne bude uplaćen pre ili na datum zadnje uplate, smatraće se da je nosilac kreditne kartice zapao u docnju za neizmireni dug za dati period bez nekog posebnog ili dopunskog obaveštenja, a takvi dugovi podležu standardnoj kamati i zateznoj kamati preciziranoj u članovima 34 and 35. Banka će po svom nahođenju pokriti takva dugovanja sredstvima koja se nalaze na bilo kom računu nosioca kreditne kartice u Banci.

41 Docnja kod plaćanja kreditnom karticom

- 41.1 U slučaju da klijent ne plati svoje dugove na kreditnoj kartici terećene ili plative u ratama, Banka će tražiti otplatu svih preostalih dugovanja, zamrznuti sve klijentove račune u Banci, pokriti tj. nadokanditi te dugove sredstvima koja se nalaze na nekom od klijentovih računa u Banci. U slučaju da na klijentovom računu (računima) nema sredstava, Banka će poslati opomenu klijentu odnosno nosiocu kreditne kartice za otplatu dugovanja u skladu sa Bankinim procedurama i primeniće naknadu prema Cenovniku Banke. Ako klijent ne otplati dug, Banka će pokrenuti nužne upravne i zakonske postupke za naplatu neizmirenog duga realizacijom pokretne i nepokretne imovine date kao jemstvo ili stavljene pod hipoteku, potraživanja i zahtevom za blokadu svih klijentovih računa u svim drugim Bankama.
- 41.2 Ako klijent ne uplati minimalni iznos naveden u izvodu kreditne kartice u roku od 3 (tri) meseca od datuma zadnje uplate, Banka će imati pravo da otkáže sve kreditne kartice nosioca kreditne kartice. U tom slučaju, klijentu neće biti izdata i data nikakva nova kreditna kartica sve do punog izmirenja dugova proisteklih iz upotrebe kreditnih kartica.

VII. E-BANKARSTVO / MOBILNO BANKARSTVO

42 Usluge e-bankarstva i mobilnog bankarstva

- 42.1 Usluge e-bankarstva i mobilnog bankarstva TEB Banke omogućavaju klijentu tj. korisniku da:
- 42.1.1 Proveri stanje računa na računima za koje je korisnik ovlašćen;
 - 42.1.2 Pregleda transakcije obavljene na računima za koje je korisnik ovlašćen;
 - 42.1.3 Obavlja novčane transfere - institucionalna plaćanja između Bankinih filijala i domaća izvršenja plaćanja drugim domaćim bankama samo u evrima kao valuti;
 - 42.1.4 Vidi informacije o kreditnim karticama, izvodima stanja na računu, transakcijama;
 - 42.1.5 Uredi bezbednosna podešavanja (regulisanje poverljivih poruka i ilustracija, promena PIN-a i lozinke) koja podležu periodičnim promenama tako što će dodati nove usluge ili ukloniti ili nadograditi postojeće; i
 - 42.1.6 Obavi druge aktivnosti koje buder razvila Banka.
- 42.2 Sve odredbe podjednako važe za aplikacije e-bankarstva i mobilnog bankarstva. Na korišćenje e-bankarstva primenjuju se ovi Opšti uslovi poslovanja i relevantni Cenovnik Banke.

43 Uslovi za korišćenje e-bankarstva

- 43.1 Pravo na korišćenje usluga navedenih u tekucem poglavlju ovih Opštih uslova poslovanja važi samo za klijenta tj. korisnika, a klijent tj. korisnik neće dopustiti trećim licima da ostvare korist od usluga koje Banka pruža preko interneta niti da ih koriste;
- 43.2 Klijent tj. korisnik postupaće striktno u skladu sa načelima i pravilima koje Banka saopšti ili preporuči klijentu tj. korisniku i to shodno Bankinom „priručniku o bezbednosti“ i „bezbednosnim koracima“. Banka može u svakom trenutku i po svom nahođenju izmeniti ta pravila i načela bez prethodnog obaveštavanja klijenta tj. korisnika, pošto se radi o zajedničkom interesu poput unapređivanja bezbednosti.



- 43.3 Usluge i proizvodi koje Banka pruža preko interneta, kao i sve vrste audiovizuelnih efekata korišćenih za predstavljanje tih usluga i proizvoda zaštićeni su pravima intelektualne svojine Banke i klijent tj. korisnik neće ih ni na koji način koristiti bez prethodnog pristanka Banke. Pored toga, autorska prava na softver koji Banka pruža klijentu tj. korisniku su vlasništvo Banke i klijent tj. korisnik neće ni na koji način niti iz bilo kog razloga kopirati, reprodukovati ili distribuirati softver;
- 43.4 Može se desiti da informacije i pojašnjenja koja Banka daje u vezi sa proizvodima i uslugama koje pruža preko e-bankarstva nisu potpuni, prikladni, odgovarajući ili dovoljne, a klijent tj. korisnik ne može zahtevati odgovornost Banke za informacije i objašnjenja koja nisu potpuna i odgovarajuća ili su zastarela, neadekvatna ili nedovoljna.

44 Korisnici e-bankarstva

- 44.1 Korisnik e-bankarstva je lice koje ima potrebne informacije i akreditive da pristupi e-bankarstvu i ovlašćenje da pregleda podatke na svom računju ili izda instrukcije Banci za transakcije na računju. „PIN i lozinka“ i „podaci i informacije za identifikaciju korisničkog imena“ korisnika ovlašćenog za pristup ili izdavanje instrukcija u ime klijentovog računja biće dostavljeni klijentu, a ako je klijent pravno lice biće dostavljeni ovlašćenim potpisnicima ili licima koje je klijent imenovao prema konkretnim nivoia ovlašćenja za e-bankarstvo. Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za prijem ili upotrebu „PIN-a i lozinke“ odnosno „podataka i informacija za identifikaciju korisničkog imena“ od strane lica koja nisu klijentovi ovlašćeni korisnici;
- 44.2 Banka neće snositi odgovornost a naslednici ovlašćenih lica, klijenata ili korisnika neće imati pravo na bilo kakvo potraživanje prema Banci za bilo kakvu transakciju ili ugovor zaključen u e-bankarstvu korišćenjem „PIN-a i lozinke“ i „podataka i informacija za identifikaciju korisničkog imena“ nakon smrti klijenta tj. korisnika.

45 Obaveze klijenta tj. korisnika

- 45.1 Klijent tj. korisnik obavezan je da odmah promeni početnu lozinku dobijenu od Banke čim je bude primio.
- 45.2 Klijent tj. korisnik može naložiti izvršenje transakcija u pogledu gotovinskih transakcija, bankarskih i drugih usluga koje se pružaju preko e-bankarstva, koristeći „PIN i lozinku“ i „podatke i informacije korisničkog imena (ID korisnika)“ proverene i potvrđene putem bezbednosnih koraka sistema, bez potpisa klijenta tj. korisnika;
- 45.3 Klijent tj. korisnik mora čuva u tajnosti „PIN i lozinku“ i „podatke o identifikacionom imenu korisnika“ za e-bankarstvo, a pravo da koristi „PIN i lozinku“ i „podatke o identifikacionom imenu korisnika“ isključivo je vlasništvo klijenta tj. korisnika;
- 45.4 Klijent tj. korisnik mora voditi računja i paziti da ne otkrije „PIN i lozinku“ i „podatke o identifikacionom imenu korisnika“ i ne sme bilo kom trećem licu (licima) da otkrije ili kaže „PIN i lozinku“ i „podatke o identifikacionom imenu korisnika“ i neće dopustiti nekoj trećoj strani da koristi „PIN i lozinku“ ni „podatke o identifikacionom imenu korisnika“. Klijent će biti lično odgovoran za sve posledice ako treće strane upotrebe „PIN i lozinku“ i „informacije i podatke o identifikaciji korisnika“, a klijent tj. korisnik odriče se svog prava na prigovor i žalbu ako se zasnivaju na činjenici da takve transakcije nije lično izvršio. Banka nema obavezu da utvrdi identitet neovlašćenih lica koja prevarno koriste „PIN i lozinku“ i „podatke o identifikacionom imenu korisnika“ klijenta tj. korisnika;
- 45.5 Klijent tj. korisnik biće odgovoran za bezbednost računara ili mobilnog telefona koje koristi za pristup e-bankarstvu;
- 45.6 Telefonska i bežična linija koje koristi klijent tj. korisnik za pristup i korišćenje e-bankarstva padaju na isključivi trošak klijenta tj. korisnika. Klijent tj. korisnik je saglasan i obavezuje se da



blagovremeno plati Banci sve utvrđene naknade, izdatke i namete koje Banka primenjuje za usluge e-bankarstva pružene i izvršene datom klijentu tj. korisniku;

- 45.7 Banka može da blokira podatke o identifikaciji korisnika ili PIN i lozinku klijenta ako posumnja na neku neuobičajenu aktivnost u ime klijenta tj. korisnika, a svako resetovanje takvih informacija za pristup e-bankarstvu podleže naplati naknade objavljene u Cenovniku Banke.
- 45.8 Svaki zahtev za izmenu informacija za pristup e-bankarstvu podleže naplati naknade objavljene u Cenovniku Banke.

46 Nalozi i instrukcije u e-bankarstvu

- 46.1 Klijent tj. korisnik e-bankarstva lično je odgovoran da ispuni uslove utvrđene za usluge e-bankarstva i da stanje na računu bude dovoljno i adekvatno za izvršenje novčanih tj. gotovinskih transakcija. Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za neizvršenje instrukcija i naloga klijenta tj. korisnika ukoliko nisu ispunjeni nužni uslovi ili ako nema dovoljno sredstava na klijentovom računu za novčane transakcije, odnosno ako kreditni limit nije adekvatan;
- 46.2 Banka je potpuno slobodna da izvrši instrukcije dobijene od klijenta tj. korisnika preko e-bankarstva. Banka će prihvatiti instrukcije klijenta tj. korisnika izdate van radnog vremena odnosno van vremena pružanja usluga ali ih može izvršiti narednog radnog dana;
- 46.3 Ako treća lica ukradu korisničko ime, PIN i lozinku klijenta tj. korisnika u elektronskom okruženju ili elektronskim sredstvima bilo da klijent tj. korisnik to sazna ili ne sazna, za to je odgovoran klijent tj. korisnik a Banka neće snositi odgovornost za takve transakcije;
- 46.4 Instrukcije i nalozi klijenta tj. korisnika izdati mimo redovnog radnog vremena ili vremena pružanja usluga bankinih filijala, koje Banka prihvati, biće izvršeni tek narednog radnog dana u koji rade odnosno institucije i sistemi, npr. sistemi platnog prometa, kontrolni sistemi. Banka može, ukoliko i kad oceni nužnim i bez obaveštavanja klijenta tj. korisnika, proširiti ili umanjiti veličinu ili opseg e-bankarstva, ili ga sprečiti ili suspendovati u celosti ili delimično, te ima pravo da zatraži pisanu potvrdu od klijenta. Klijent tj. korisnik neće imati nikakvo potraživanje prema Banci za bilo kakav gubitak ili štetu koja može nastati po njega usled spenzije usluge. Ako i kad Banka ima razloga da veruje da klijent tj. korisnik iskorišćava usluge e-bankarstva tako što ih zloupotrebljava ili koristi u svrhe koje nisu prredviđene, Banka može suspendovati, ili privremeno ili trajno prekinuti pristup E-bankarstvu bez informisanja klijenta tj. korisnika.
- 46.5 Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za bilo kakve propuste koji se mogu desiti pri korišćenju e-bankarstva, ne ograničavajući se na obustavu, prekidanje ili zabranu e-bankarstva iz tehničkih razloga ili bilo kakve greške, bilo kakav kvar u radu e-bankarstva kao posledice računarskih virusa u računaru ili telefonu klijenta tj. korisnika, zbog oštećenja, svakojakih kvarova, gubitka, kašnjenja ili ranijih događaja koje mogu prouzrokovati hardver, softver ili veb server, ili pristup trećih lica njenim podacima i informacijama, telekomunikacionim instalacijama, itd;
- 46.6 Klijent tj. korisnik neće kršiti važeći zakon i propise dok koristi e-bankarstvo. Klijent tj. korisnik neće ni u kom slučaju koristiti e-bankarstvo na način koji krši javni red, vređa moral, ili ometa ili uznemirava druga lica, ili krši imovinska prava i autorska prava drugih lica, ili iz nemoralnih razloga (protivno dobrim običajima) ili u nezakonite svrhe, odnosno za preprodaju usluge drugima. Klijent tj. korisnik ne može da postupa ili se ponaša tako da trećim stranama sprečava ili otežava korišćenje e-bankarstva. Sve ideje, mišljenja, izjave i komentari izneti tokom korišćenja novčanih transakcija, drugih bankarskih usluga koje Banka pruža preko interneta, pripadaju klijentu tj. korisniku i Banka ni u kom slučaju neće biti materijalno ili drugačije odgovorna za iste;



47 Blokiranje i prekidanje pristupa e-bankarstvu

- 47.1 Ako postoji razlog za sumnju da je neovlašćeno lice saznalo identifikaciono ime korisnika e-bankarstva ili PIN i lozinku klijenta tj. korisnika, klijent tj. korisnik obavezan je da o istom odmah obavesti Banku. Banka će smesta blokirati alate za identifikaciju pristupa e-bankarstvu. Sve relevantne troškove vezano za takav slučaj snosi klijent tj. korisnik;
- 47.2 Pristup računu preko e-bankarstva biće automatski blokiran posle višekratnih pokušaja dobijanja pristupa pogrešnom lozinkom. Banka zadržava pravo da klijentu tj. korisniku blokira pristup svim uslugama bez ikakvog saopštenja ili razloga i bez upozorenja.
- 47.3 Banka će klijentu tj. korisniku prekinuti upotrebu e-bankarstva u svakom trenutku i smesta, u sledećim slučajevima ali ne ograničavajući se samo na njih:
- 47.3.1 Kad se klijent tj. korisnik ne pridržava ovih Opštih uslova poslovanja ili drugih uputstava Banke;
 - 47.3.2 Kad je tekući račun ugašen ili zatvoren;
 - 47.3.3 Kad klijent tj. korisnik umre;
 - 47.3.4 Kad klijent (koji je pravno lice) pokrene stečajni postupak, ili godinu dana ne koristi e-bankarstvo;
 - 47.3.5 Na zahtev klijenta tj. korisnika.
- 47.4 Klijent može da prekine pristup e-bankarstvu u svakom trenutku, tako što preda Banci obrazac zahteva za prestanak usluge;
- 47.5 Pristup e-bankarstvu biće obustavljen odmah po prijemu obrasca zahteva za prestanak usluge. Klijent tj. korisnik ostaje odgovoran za sve neizmirene naknade i takse koje nastanu do datuma prekida.

48 Bezbednost na internetu

- 48.1 Klijent tj. korisnik mora biti svestan da postoje sledeći rizici:
- 48.1.1 Može doći do neovlašćenog pristupa ako nema pravog poznavanja sistema i bezbednosnih procedura (na primer, neadekvatna zaštita podataka na hard disku, prenos datoteka, emisija monitora), te je odgovornost klijenta tj. korisnika da razume koje su bezbednosne procedure neophodne i da postupi u skladu sa tim.
 - 48.1.2 Nakon što profiliše karakteristike komunikacije na internetu, klijentov tj. korisnikov internet provajder može da sazna sa kim i kada je klijent tj. korisnik komunicirao preko interneta;
 - 48.1.3 Postoji latentni rizik da treća strana ostvari neprimećen pristup klijentu tj. korisniku ili usluzi tako što pristupi računaru dok koristi internet (npr. putem aktivne aplikacije X);
 - 48.1.4 Kad se koristi internet, postoji trajni rizik distribuiranja računarskih virusa kad računar ostvari kontakt sa spoljnim svetom, ili preko računarskih mreža ili diskova. Skeneri virusa mogu pomoći klijentu tj. korisniku da održava sistem, te ih svakako preporučujemo;
- 48.2 Klijent tj. korisnik dužan je da svede na minimum spoljni bezbednosni rizik koji potiče iz korišćenja interneta tako što će preduzimati odgovarajuće mere bezbednosti (pravilne lozinke, upotreba menadžera lozinke, antivirusni programi i zaštita preko računarskog zaštitnog zida).

49 Ostale odredbe o e-bankarstvu

- 49.1 U svim vrstama sporova vezano za naknade i cene, obračun usluga, gotovinske transakcije i druge bankarske usluge pružane ili realizovane preko e-bankarstva, bankovne knjige, evidencije i dokumenti i mikrofilmovi, mikrofiševi i računarski zapisi i elektronska pošta i telefonske poruke i druga obaveštenja koja je Banka poslala klijentu tj. korisniku, smatraće se na prvu ruku kao validni, obavezujući i potpuni dokazi;



- 49.2 Obaveštenja koja je Banka poslala klijentu tj. korisniku elektronskim putem (e-poštom, SMS porukom i internetom) smatraju se i tretiraju kao obaveštenja koja je primio klijent tj. korisnik. Smatraće se da se klijent tj. korisnik odrekao svih svojih prava na prigovor i žalbu kojima se poziva na to da mu takva obaveštenja elektronskim putem (e-poštom, SMS porukom i internetom) nisu uručena;
- 49.3 Neće se smatrati da podaci dati putem e-bankarstva predstavljaju ponudu, osim ukoliko je to izričito saopšteno;
- 49.4 Ako proizvode i usluge koje Banka pruža putem e-bankarstva klijent tj. korisnik koristi van granica Republike Kosovo, tada se na sve sporove između Banke i klijenta tj. korisnika primenjuju važeći zakon i propisi u Republici Kosovo;

VIII. BANKINE USLUGE SMS PORUKA

50 TEB SMS DOPUNE za digitalnu televiziju i internet

- 50.1 Na zahtev klijenta, Banka će biti potpuno i jednostrano ovlašćena da tereti iznos prema Cenovniku Banke za mesečnu uslugu koju pruža Banka. Usluga TEB SMS DOPUNE za digitalnu TV i internet preko aplikacije za „DOPUNE za digitalnu TV i internet“ dodatno će sadržati mesečnu uslugu:
- 50.1.1 za plaćanje usluga interneta;
 - 50.1.2 za plaćanje usluga digitalne TV, ili kombinovanih paketa;
 - 50.1.3 za plaćanje Duo paketa sa TV i internetom;
 - 50.1.4 za plaćanje Duo paketa sa TV i fiksnim telefonom.
- 50.2 Iznosi navedeni u Cenovniku Banke za uslugu navedenu u ovom članu biće prebačeni sa jednog ili više klijentovih računa na račun pružaoca usluga u Banci bez ikakvog drugog odobrenja u skladu sa ovim ovlašćenjem koje daje klijent. Banka je takođe ovlašćena, po klijentovom nahođenju, putem SMS poruke za jednu od navedenih usluga, da povuče sa klijentovog tj. klijentovih računa iznos koji je sa Cenovnika Banke naveo pružalac usluga, bez ikakvog drugog odobrenja klijenta. Nakon plaćanja usluga navedenih u ovom delu, klijentu je jasno da će, ako bude promenio svoj paket sa interneta u Duo, prethodna usluga biti zamenjena i da će izgubiti plaćeni iznos za preostale dane. Klijentu je jasno da iz bezbednosnih razloga klijent može da plati za navedene usluge za treće strane najviše tri puta na dan.

51 TEB SMS DOPUNA

- 51.1 Banka će biti potpuno i jednostrano ovlašćena da tereti ili izvrši prenos iznosa koji klijent pošalje SMS porukom. Taj iznos biće terećen sa klijentovog (klijentovih) računa navedenih u Dopunskim uslovima i prebačen na račun za naplatu pružaoca usluge mobilne telefonije bez ikakvog drugog odobrenja, u skladu sa odredbama ugovora o usluzi koji su zaključili pružalac usluge mobilne telefonije i Banka. Banka neće preuzeti ni snositi ikakvu odgovornost za izvršenje takve usluge terećenja koja postoji između klijenta i pružaoca usluge mobilne telefonije. U slučaju da klijentov račun bude terećen klijentovim nalogom ali da pružalac usluge mobilne telefonije nije teretio klijentov račun tj. telefonski broj, Banka će klijentu naknaditi tačan iznos.
- 51.2 Korišćenje usluge TEB SMS dopune ograničeno je samo na klijentove pripejd telefonske brojeve definisane u Dopunskim uslovima. Banka ima ovlašćenje da u svakom trenutku i bez obaveštenja otkáže klijentu pravo na korišćenje usluge TEB SMS dopune. Klijent je saglasan i prihvata spisak transakcija od Banke kao konačni i obavezujući u svakom pogledu i Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za bilo koji mogući sukob koji može nastati između klijenta i pružaoca usluge mobilne telefonije u pogledu usluge TEB SMS dopune. Banka takođe neće biti materijalno ili drugačije odgovorna za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu usled kvara ili prestanka usluge TEB SMS dopune.



52 TEB SMS BANKARSTVO

Banka će biti potpuno i jednostrano ovlašćena da tereti iznos shodno Cenovniku Banke, ako klijent zatraži uslugu TEB SMS bankarstva (stanje na računu, izvod sa bankovnog računa). Iznos će biti namiren sa klijentovog računa i bez ikakve druge saglasnosti. Brojevi telefona navedeni u Dopunskim uslovima za uslugu TEB SMS dopuna za digitalnu TV i internet, u obrascu zahteva za korišćenje usluge TEB SMS dopune i obrascu zahteva za korišćenje usluge TEB SMS bankarstva biće korišćeni za uslugu TEB SMS. Informacije koje dostavi klijent moraju biti istinite i tačne. Klijent će odmah obavestiti Banku (preko pozivnog centra TEB na broj 038/230 000 100) ako mobilni telefon bude izgubljen ili ukraden ili prodat, da bi Banka deaktivirala i otkazala gore nabrojane usluge. Banka neće biti odgovorna ako je telefon ukraden ili izgubljen i klijent o tome nije obavestio Banku, a treće lice zloupotrebi telefon. Klijent će takođe napismeno obavestiti Banku ako promeni ili želi da ukloni neki broj. Klijent će uvek obešteti Banku za potraživanja, zahteve, radnje, postupke, štetu, gubitke, izdatke i troškove koji mogu nastati ili nastupiti za Banku a koji neposredno ili posredno potiču iz usluga navedenih u ovom članu ili su povezani sa njima. Banka ima pravo da odbije takse i naknade povezane sa uslugom TEB SMS dopune za digitalnu TV i internet, TEB SMS dopune i TEB SMS bankarstva prema Cenovniku Banke. Ovo ovlašćenje Banka može jednostrano otkazati i ukinuti, a može ga otkazati i ukinuti klijent podnošenjem zahteva za otkazivanje u nekoj od filijala TEB Banke.

IX. OSTALE ODREDBE

53 Zaštita podataka (korišćenje ličnih informacija)

- 53.1 Banka će prikupiti informacije o zastupnicima klijenta, njihovim zajmoprimcima, žirantima i drugim potencijalnim pojedincima iz zahteva za otvaranje računa ili drugog obrasca za usluge, usmene informacije, od agencije za praćenje kredita i putem transakcija u upravljanju računima. Informacije se mogu prikupljati i od agencija za sprečavanje prevara trećih strana i iz javnih evidencija. Banka će biti kontrolor tih informacija. Međutim, informacije se mogu deliti sa drugim članicama BNPP Grupacije, što podrazumeva podružnice, matične kompanije i njihove podružnice a mogu biti date regulatornim telima kao i partnerskim institucijama kao što su VISA ili MasterCard, itd;
- 53.2 Banka neće otkrivati informacije izvan BNPP Grupacije i drugih partnerskih institucija, osim kao što je navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja ili Dopunskim uslovima;
- 53.3 Sve informacije koje klijent dostavi Banci smatraće se tačnim, ažurnim i potpunim i da klijent ima pravo da ih predoči Banci (uključujući pristanak trećih strana kao što su klijentovi zaposleni ili članovi porodice kad se neke informacije tiču njih);
- 53.4 Svi pozivi iz Pozivnog centra Banke, odeljenja za rad sa klijentima, odeljenja za suzbijanje prevara, odeljenja trezora, poznavanje svog tima klijenata, ili timova za prodaju i marketing, evidentiraju se u cilju bezbednosti klijenata i obezbeđenja kvaliteta;
- 53.5 Klijent je odgovoran da svoje informacije uvek ažurira kad se promene ili kad Banka zatraži njihovo ažuriranje, uključujući informacije o imenu, zanimanju, radnopravnom statusu, ličnim ispravama i ličnom broju, adresi i pojedinostima za kontakt, kao i informacije o prihodu i obavezama, ako su od značaja za klijentove zahteve za konkretnim proizvodima bez ograničavanja, kao što su kreditne kartice ili pozajmice. Ako klijent sazna da su postojeće informacije o njemu netačne, mora odmah obavestiti Banku o svakoj promeni klijentovih podataka, ili pisanim putem Banci ili nekoj od filijala Banke;
- 53.6 Podaci o klijentu obuhvataju sve informacije dostavljene Banci i sve informacije koje Banka ima o klijentu i svaki nosilac zajedničkog računa sa klijentom, transakcije i aktivnosti sa Bankom. Oni obuhvataju još i informacije dobijene od trećih strana. Banka zadržava pravo da upari informacije iz svog informacionog sistema koje se tiču bilo kog preduzeća sa kojim je klijent povezan;



- 53.7 Banka može podeliti ili preneti sve ili samo neke lične podatke klijenta, unutar ili izvan teritorije Republike Kosovo, drugim članicama BNPP Grupacije za vođenje klijentovih računa, pružanje usluga i kao pomoć Banci i drugim članicama BNPP Grupacije da procene finansijske rizike, otplatu duga, da razviju i unaprede usluge i ispoštuju zakonske obaveze Banke i članica BNPP Grupacije, zatim partnerskim institucijama kao što su VISA, Master Card i druge, kao i ugovornicama trećim stranama za obavljanje određenih usluga, korespondentskim bankama, revizorima, osiguravačima kredita i kompanijama za naplatu dugovanja;
- 53.8 Banka i treće strane kao što su Centralna banka Republike Kosovo, policija, zvanične agencije na Kosovu i relevantni nacionalni organi ili međunarodni u bilo kojoj stranoj zemlji mogu da koriste klijentove podatke za održavanje stabilnosti finansijskih tržišta i bankarskog sektora, za sprečavanje ili otkrivanje krivičnih dela kao što su prevare i pranje novca i za pridržavanje zakonskih obaveza;
- 53.9 Uspostavljanjem poslovnog odnosa sa Bankom, smatra se da je klijent saglasan i svojevolejno daje Banci pristanak i prihvata obradu i prenos svojih ličnih podataka trećim stranama unutar kao i izvan teritorije Republike Kosovo, u Evropskom ekonomskom prostoru (EEP) i izvan Evropskog ekonomskog prostora (EEP), u skladu sa važećim zakonima;
- 53.10 Takođe, uspostavljanjem poslovnog odnosa sa Bankom, smatra se da je klijent informisan da može, shodno pravima subjekta podataka, u svakom trenutku povući svoj pristanak. Povlačenje pristanka neće uticati na zakonitost obrade urađene na osnovu pristanka datog pre njegovog povlačenja;
- 53.11 Smatra se takođe da je klijent informisan o svom pravu da se obrati kontroloru podataka (Banci) ili ovlašćenom licu Banke povodom bilo kakvog razloga za brigu u pogledu korišćenja, otkrivanja i čuvanja njegovih ličnih podataka i da klijent može zatražiti pristup, transkript, uneti dodatne podatke, ili izmeniti, brisati ili blokirati svoje lične podatke u skladu sa relevantnim zakonskim odredbama;
- 53.12 Banka će tretirati klijentove podatke kao poverljive, osim kad drugačije propisuju ovi Opšti uslovi poslovanja, odnosno u meri u kojoj je Banka obavezna da otkrije podatke vlastima shodno domaćim i stranim zakonima, uključujući sve druge pravne obaveze iz odredaba Zakona o usaglašenom oporezivanju inostranih računa „FATCA“, Kancelarije za kontrolu inostrane imovine „OFAC“ i međunarodnih propisa o sankcijama (pravila o sankcijama EU i SAD).

54 Kreditni registar, regulatorna tela i sprečavanje prevare

Banka može da razmenjuje informacije sa Kreditnim registrom Kosova, svojim revizorima, pravnim savetnicima, deoničarima i zvaničnim organima, kao što je Centralna banka Republike Kosovo, koji te podatke mogu koristiti za regulatorne svrhe, uključujući njihovu ulogu u proceni rizika i nadzoru nad bankarskim sistemom u Republici Kosovo. Banka će takođe otkriti podatke organima vlasti kao što su Jedinica za finansijske informacije, policija i PUK, shodno zakonskim zahtevima u vezi sa pranjem novca i sprečavanjem prevara ili ako tako propisuju važeći zakoni, organi vlasti ili sudovi.

55 Nalozi državnih organa

Banka može dobiti nalog od organa vlasti kao što su sudovi ili slične institucije, u skladu sa važećim zakonima u Republici Kosovo, kojima od nje mogu tražiti da saopšti finansijske podatke, ili da realizuje založno pravo, ili da zamrzne sredstva na bankovnim računima na nalog poreskih vlasti ili sudova. Banka neće biti odgovorna za radnje preduzete u vezi sa tim nalogima, čak i kad izdati nalozi sadrže greške u smislu važećih zakona ili ako činjenice nisu tačno potvrđene, ili za bilo koju drugu odgovornost po tom osnovu. Klijent prihvata da Banka nije odgovorna i da neće tražiti nikakvo potraživanje od Banke, tako da će klijent rešavati svaki problem sa nadležnim vlastima.



56 Odgovornost Banke

- 56.1 Banka, njeno osoblje i filijale u pružanju usluga primenjivaće razumnu pažnju i veštine;
- 56.2 Banka neće biti odgovorna za gubitak, ograničenje usluge, zastoje ili kašnjenja nastale mimo njene kontrole, tj. usled više sile, koji obuhvataju ali nisu ograničeni na kvarove u snabdevanju strujom, vodom ili drugim komunalnim uslugama, prekid interneta, rat, sukobe, proteste i radne sporove, poplave, požar, oluju, uplitanje državnih organa, jače ili slabije viruse i hakovanje (računarska piraterija) koji se ne mogu otkriti standardnim zaštitnim softverima, blokade puteva, lavinu, čekanje na carini, oružane pljačke ili slične napade ili netipične propuste u snabdevanju ili kvarove mašina ili softvera;
- 56.3 Banka obaveštava klijenta da kalkulatori i drugi slični alati na internet stranici TEB A.D. Banke služe samo kao reference i ne znače da je Banka prihvatila tj. da prihvata bilo koji obračun za bankarski proizvod ili vrstu kredita, kamatu ili rokove koje je klijent izračunao na internet stranici Banke koristeći neki alat sa stranice, te stoga Banka neće biti odgovorna ako klijent nije dobro razumeo te alate na internet stranici Banke.

57 Obaveze klijenta

- 57.1 Klijent je odgovoran za kršenje ovih Opštih uslova poslovanja, uključujući trošak za otkrivanje klijentovih podataka, obaveštavanje i usaglašavanje ovih uslova i potraživanje svih dospelih iznosa;
- 57.2 Klijent jamči da će koristiti svoje račune za transakcije ovlašćene zakonom koje će se, u skladu sa važećim zakonima i propisima, smatrati obavljenim od strane klijenta, za klijenta, odnosno u ime klijenta;
- 57.3 Klijent potvrđuje da sredstva koja će se koristiti za transakcije na njegovom računu ne sprovode niti su u vezi sa kriminalnom delatnošću i da je klijent stvarni vlasnik, a ako to nije slučaj klijent će o tome odmah obavestiti banku;
- 57.4 Klijent je saglasan da Banci naknadi svaki pojedinačno i sve skupa gubitke, troškove, potraživanja i izdatke proistekle iz kršenja ovih Opštih uslova poslovanja i bilo kojih drugih Dopunskih uslova;
- 57.5 Klijent će preduzeti sve mere da umanj ili svede na najmanju meru svaki nastali gubitak i odmah će obavestiti Banku o greškama;
- 57.6 Novac koji klijent deponuje na svoj račun mora biti zakonitog porekla. Banka može odbiti da prihvati uplatu na račun klijenta ili na račun drugog imaoca računa, ako Banka osnovano posumnja da je novac krivotvoren, da je njegovo poreklo nezakonito, da je ishod kriminalnih aktivnosti ili da bi omogućio neke kriminalne aktivnosti, o čemu Banka mora obavestiti vlasti. U slučaju pogrešne procene, Banka ili njeni službenici ne mogu odgovarati za meru preduzetu u tom pogledu, a klijent je saglasan da neće kriviti Banku i njeno osoblje, te da neće pokrenuti nikakav postupak po tom pitanju;
- 57.7 Klijent će napismeno obavestiti Banku o svakoj promeni podataka koje je klijent saopštio Banci, koje vremenom nastupe, uključujući ali ne ograničavajući se na ime, prezime, telefon, adresu, bračni status, ovlašćenja i potpisnike, otkaz punomoćja i podataka navedenih u obrascu zahteva za otvaranje računa ili obrascima za druge Bankine proizvode i dostaviće Banci sve dokumente o tim promenama koje Banka zatraži a koji su propisno i uredno izdati.

58 Finansijska bezbednost

- 58.1 Izjave
- 58.1.1 Ni klijent ni bilo koje od njegovih zavisnih preduzeća, direktora ili službenika, ni bilo koja njegova filijala, agent ili zaposleni nisu se bavili ikakvim radnjama ili postupanjem koje bi



kršilo sankcije ili neki važeći zakon, propis ili pravila koji uređuju borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, podmićivanja i korupcije.

Klijent izjavljuje jemči shodno svojim moćima da ni on ni njegovi saradnici (uključujući ali ne ograničavajući se na svoje izvođače i podizvođače), podružnice ili zaposleni neće učiniti ništa što bi moglo da navede TEB A.D. Banku da krši sankcije ili bilo koji važeći zakon, propis ili pravila koji uređuju borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, podmićivanja i korupcije.

- 58.1.2 Ni klijent ni bilo koje od njegovih zavisnih preduzeća, direktora ili službenika, niti bilo koja njegova filijala, agent ili zaposleni kao fizičko ili pravno lice („lice“), odnosno, nije u vlasništvu niti pod kontrolom lica koja su predmet nekih sankcija („lice pod sankcijama“) niti su smešteni, organizovani ili sa prebivalištem u zemlji ili teritoriji koja je predmet sankcija („zemlja pod sankcijama“).

58.2 Predmet ugovora

- 58.2.1 Klijent će se pridržavati sankcija, svih važećih zakona koji uređuju borbu protiv pranja novca, finansiranja terorista, podmićivanja i korupcije (važeći zakoni na Kosovu i relevantni važeći strani zakoni, npr. francuski Zakon „Sapin II“, američki Zakon o korupciji u inostranstvu i britanski Zakon o podmićivanju).

- 58.2.2 Klijent se obavezuje u sklopu svojih mogućnosti da neće pružati usluge, proizvode niti da će postupiti na način kojim će neposredno ili posredno prekršiti sankcije. Neće obraditi, podržati ni učestvovati ni u kakvoj transakciji koja neposredno ili posredno (i) uključuje neku državu pod sankcijama, (ii) uključuje neko lice pod sankcijama, ili (iii) je na drugi način zabranjena shodno sankcijama;

58.3 Prava na suspenziju i ukidanja za sankcije, borbu protiv pranja novca i finansiranja terorista, podmićivanja i korupcije

- 58.3.1 Ne zadirući u važenje ovog člana, klijent mora da smesta napismeno obavesti Banku o svakom slučaju kad su klijent ili njegovi saradnici prekršili sankcije, važeće zakone, propise ili pravila o borbi protiv pranja novca i finansiranja terorista, podmićivanja i korupcije;

- 58.3.2 TEB A.D. Banka ima pravo da na neodređeno suspenduje sva plaćanja klijentu dok ispituje takvo kršenje, čak i kad ta plaćanja nemaju veze sa kršenjem na koje se sumnja. Po završetku svoje istrage, TEB A.D. Banka ili će izvršiti plaćanja odložena zbog suspenzije ili će raskinuti ovaj ugovor u skladu sa ovim članom;

- 58.3.3 Klijent se ovim slaže i obavezuje da će postupati u svoje ime i za svoj račun a ne u ime i za račun trećih strana u bilo kom pojedinačnom računu i ukupno svim računima otvorenim u Banci. U slučaju da postupa u ime i za račun trećih strana, klijent ovim prihvata da napismeno obavesti Banku za čiji je račun i za koga postpao, u skladu sa Zakonom o BPN/FKT br. 05/L-096 i Uredbom CBK o BPN/FKT. Dalje, klijent je ovim saglasan da napismeno i odmah obavesti Banku o pojedinostima identiteta stvarnih lica ili stvarnog ili stvarnog lica u pravnom licu koji su potpisnik ili potpisnici i u čije ime klijent postupa;

- 58.3.4 Ako Banka nije u stanju da dovrši mere dužne pažnje o klijentu (u smislu Zakona BPN/FKT br. 05/L-096) svaki poslovni odnos sa stvarnim vlasnikom biće prekinut ili neće ni započeti, a svaki račun će biti ugašen a imovina sa računa biće vraćena izvoru;

- 58.3.5 Kad Banka obrađuje i analizira poverenu transakciju, u tom kontekstu uzima u obzir domaće i međunarodne finansijske sankcije, naročito ali ne samo uredbe Evropske unije i američke restriktivne mere koje je usvojila Služba za kontrolu imovine u inostranstvu (OFAC), Banka zadržava svoje pravo da neki nalog ne obradi i da blokira ili zamrzne račune ili transakcije koje krše restriktivne mere koje je usvojila strana država ili koje bi mogle da nanesu štetu njenom ugledu.



59 Zakon o usaglašenom oporezivanju inostranih računa (FATCA)

Objašnjenje šta znači FATCA – izveštavanje: Zakon o usaglašenom oporezivanju inostranih računa (FATCA) zahteva da strana finansijska institucija koja učestvuje u procesu prijavi Sjedinjenim Državama sve vlasnike računa koji su označeni kao lica iz Sjedinjenih Američkih Država ili strana lica pod američkim vlasništvom. Cilj FATCA je da spreči utaju poreza poreskih obveznika iz SAD kroz direktno i indirektno oššor vlasništvo (tj. van SAD) nad finansijskim računima. Određeni platioci su izuzeti od izveštavanja vezano za FATCA, čiji se detalji mogu naći na shodnim obrascima. Više informacija možete pronaći na internet stranici: www.irs.gov. Sve definicije korišćene u ovom odeljku koje tiču FATCA imaju isto značenje kao što je definisano na www.irs.gov ili u bilo kom međuvladinom sporazumu. Novac prenesen na neki američki račun i prihod zarađen na istom može da podleže kriterijumima izveštavanja vezano za FATCA. Pored toga, nalozi za prenos novca na račun unutar SAD su jedan od indikatora njegovog statusa kao američkog.

Klijent (preko jednog ili više ovlašćenih zastupnika pravnog lica ili organizacije) obavešten je da Banka, kao deo BNPP Grupacije, posluje u skladu sa „Zakonom o usaglašenom oporezivanju inostranih računa“ (FATCA) te kao takva, Banka treba u redovnom poslu da prikupi i izvesti o informacijama o relevantnim računima shodno određenim pokazateljima koje se tiču FATCA, a što određuje da određeno pravno lice ili organizacija koji su navedeni američki entiteti ili u vlasništvu državljana SAD, a na osnovu sporazuma između vlasti datog entiteta, čak i kad nije potpisan međudržavni sporazum između Republike Kosovo i SAD ili između BNPP Grupacije i SAD, o računima koji podležu izveštavanju, a Banka može u određenim slučajevima čak i zadržati određeni iznos novca sa računa klijenta (klijenata), na način na koji smatra adekvatnim.

Klijent (preko jednog ili više ovlašćenih zastupnika pravnog lica ili organizacije) razume i prihvata da otkrije sve informacije koje su povezane i podležu delovanju FATCA o pravnom licu ili organizaciji ili njihovim deoničarima, vlasnicima i suvlasnicima, koji bi kao takvi mogli biti označeni da im je mesto organizovanja u SAD, da imaju mesto osnivanja u SAD (sa 10% ili više vlasništva), da popuni sve nužne obrasce u Banci koji pripadaju Poreskoj upravi SAD (IRS), ili obrasce koje je izdala Poreska uprava Republike Kosovo, SAD ili bilo koji drugi nadležni organ, tako da su Banka i klijent u stanju da se pridržavaju svojih obaveza proisteklih iz FATCA. Za bilo koji zajednički račun pravnog lica ili u potpunim obrascima, to može da znači da račun podležu prijavljivanju u smislu kriterijuma FATCA.

Banka zadržava pravo da zatvori sve račune nekooperativnim klijentima koji se ne pridržavaju zahteva FATCA ili koji to odbiju i onima koji ne dostave ili odbiju da dostave relevantne informacije ili popune obrasce u Banci tako da bi Banka i klijent mogli da ispoštuju obaveze proistekle iz FATCA, a pre zatvaranja računa u nekim slučajevima Banka može čak i da zadrži određeni iznos novca sa jednog ili više računa klijenta, što bi mogla da bude njena obaveza. Dostavljanje informacija vezanih za FATCA je obavezno, a ako su iste dostavljene nepotpuno a nužni obrasci popunjeni netačno, to može značiti da TEB A.D. Banka nije u stanju da obradi zahtev, tako da Banka neće pristati da otvori nove račune potencijalnim klijentima ukoliko su nekooperativni u smislu ispunjavanja odredbe FATCA.

Klijenti (preko jednog ili više ovlašćenih zastupnika, deoničari, vlasnici i suvlasnici koji imaju više of 10% vlasništva i deluju u ime pravnog lica ili organizacije) razumeju da treba da obaveste Banku čim bilo ko od deoničara, vlasnika ili suvlasnika preduzeća postane državljanin SAD, ima mesto osnivanja kompanije u SAD, ili ako bilo koja od njihovih podgrupa ili poslova preduzme bilo kakav korak (korake) ka promeni statusa tako da postanu državljanin SAD kroz privremeno ili trajno boravište u SAD na bilo koji način, ako klijent ili neki deoničar, vlasnik ili suvlasnik preduzeća pribavi poreski identifikacioni broj, broj socijalnog osiguranja (deoničara, vlasnika ili suvlasnika pravnog lica ili organizacije) ili identifikacioni broj zaposlenog, ako klijent, bilo ko od deoničara, vlasnika ili suvlasnika preduzeća ima adresu boravišta u SAD ili adresu za prijem pismena u SAD, ako klijent,



bilo ko od deoničara, vlasnika ili suvlasnika preduzeća ima američku poštansku adresu ili prima poštu u SAD na ime drugog lica, ako klijent, deoničar, vlasnik ili suvlasnik preduzeća ima aktuelni američki broj telefona, ako je rođen u SAD ili ima trajni nalog za transfer sredstava na račun koji se vodi u SAD ili prima trajni nalog sa američke adrese, ili ako klijent, deoničar, vlasnik ili suvlasnik preduzeća ima punomoćje ili deponovani potpis odobren licu koje je državljanin SAD ili američko lice/američko pravno lice sa američkom adresom boravišta, ili u drugoj situaciji ili pod drugim uslovom koji se mora promeniti shodno sadašnjim načinom izveštavanja u smislu FATCA, u tim i drugim slučajevima navedenim u FATCA, sve detalje treba dostaviti Banci. Klijentu je dato na znanje da Banka nije obavezna da potvrdi niti potvrđuje da su informacije koje dostavi klijent, poput poreskog identifikacionog broja, ili broja zaposlenog ili broja socijalnog osiguranja tačne, niti će biti pravno ili materijalno odgovorna ako se ispostavi da su informacije koje su dostavili klijent (preko ovlašćenog (ovlašćenih) zastupnika, deoničari, vlasnici i suvlasnici pravnog lica ili organizacije) netačne, a Banka nije imala i nema razloga da zna da su te informacije bile netačne, niti je Banka odgovorna na bilo koji način što je te informacije prenela dalje.

Klijent (preko ovlašćenog (ovlašćenih) zastupnika koji nastupaju u ime pravnog lica ili organizacije) preuzima odgovornost da obavesti predstavnika (predstavnike) Banke ako bi mogli primati bilo šta od sledećeg: Dividende, kamate ili druge „fiksne ili utvrdive godišnje ili periodične dobitke, profite i prihode“ iz američkih izvora (poznati i kao „FDAP“ prihodi); i bilo koji bruto prihod od prodaje imovine koja može proizvesti dividende ili kamatu iz američkih izvora.

Strano pravno lice koje nije FFI (koje FATCA naziva NFFE) i koje nije na drugi način izuzeto od obaveze izveštavanja vezano za FATCA, moći će da izbegne 30% američkog poreza po odbitku na shodne isplate jedino ako navede ime, adresu i poreski identifikacioni broj svakog od svojih krupnijih američkih vlasnika koje za koje Banka ne zna niti ima razloge da zna da su informacije neistinite; Banka će dostaviti te podatke Poreskoj upravi SAD.

Kad god uspostavi saradnju sa Bankom, klijent podleže zahtevima izveštavanja vezano za FATCA da dostavi Banci adekvatnu dokumentaciju i prijavi bruto prihod od prodaje imovine koja generiše kamatu ili dividendu iz američkih izvora ili druga investiciona sredstva, uključujući privatne kapitalne fondove, na osnovu kriterijuma FATCA, osim ukoliko ne dostavi dokumente i potvrde da je izuzet od obaveza shodno američkim pokazateljima ili da nema vlasnika iz SAD sa značajnim udelom u preduzeću.

Klijent će preuzeti odgovornost da obavesti predstavnike Banke da li deluje kao posrednik i da li preko njega prolaze sredstva u smislu američkih poreskih načela, za šta je obično neophodna potvrda nosioca računa.

Klijent izjavljuje i saglasan je da ako Banka dobije instrukcije od nekog organa ili sazna i utvrdi da iznos koji je u smislu FATCA trebalo da bude zadržan od prethodne uplate prenete na račun (račune) klijenta (pravnog lica ili organizacije) nije bio zadržan (ili je zadržan premali iznos), klijent (preko ovlašćenog (ovlašćenih) zastupnika koji nastupaju u ime pravnog lica ili organizacije) ovlašćuje Banku ili drugi nadležni organ da preduzme adekvatne mere da dopuni manjak, uključujući veće zadržavanje od budućih uplata klijentu (pravnom licu ili organizaciji), da organizuje uplate za pokriće od strane pravnog lica ili organizacije ili, ukoliko bude neophodno, da podmiri obaveze iz imovine koju drži za pravno lice ili organizaciju. Klijent (pravno lice ili organizacija) obavezuje se da Banku odmah obavesti o svakoj promeni okolnosti zbog kojih su ovde navedene informacije postale netačne i da Banci dostavi odgovarajuću ličnu izjavu u roku od najduže 30 dana od takve promene okolnosti.

Pored toga, Banka je ovlašćena kao kontrolor podataka, da obradi podatke klijenta koji se nalaze u nekoj od Bankinih baza podataka, obrazaca ili dokumenata kako bi ispunila svoje obaveze u smislu borbe protiv utaje poreza i FATCA. Tražene informacije su obavezne i nepopunjavanje ovog obrasca može da znači da Banka nije u mogućnosti da obradi zahtev klijenta u određenim slučajevima.



Shodno odredbama FATCA, od Banke se može tražiti da otkrije informacije vlastima kako bi se uskladila sa lokalnim i regulatornim obavezama u smislu borbe protiv utaje poreza. Mora se imati u vidu da, shodno međunarodnim sporazumima o razmeni poreskih podataka i lokalnim obavezama, Banka može biti obavezna da deli te informacije sa Poreskom upravom Kosova, koja onda iste može preneti drugim poreskim vlastima, poput Poreske uprave SAD ili bilo kom drugom nadležnom organu u SAD. U skladu sa važećim međuvladinim sporazumom između Republike Kosovo i SAD i instrukcijom BNP Paribas Grupacije svojim pravnim licima (uključujući Banku), klijent (preko ovlašćenog (ovlašćenih) zastupnika) koji deluju u ime pravnog lica ili organizacije) ima pravo uvida, ispravke ili prigovora koje može da dostavi Banci pisanim putem.

Iako poreski propisi obavezuju Banku da prikupi određene informacije o poreskom statusu svakog klijenta (pravnog lica ili organizacije), klijenti (preko ovlašćenog (ovlašćenih) zastupnika) koji deluju u ime pravnog lica ili organizacije imaju priliku da sami potvrde da li postoji situacija izuzeća, a očekuje se da to potkrepe dokumentima. Uspostavljanjem poslovnog odnosa sa Bankom, smatra se da je klijent dao istinite, tačne i potpune informacije u smislu FATCA te da će nove informacije dostaviti u roku od 30 dana ako bilo koja od navedenih informacija iz bilo koje potvrde ili odgovarajućeg obrasca postane netačna.

Klijent (preko ovlašćenog (ovlašćenih) zastupnika) koji deluju u ime pravnog lica ili organizacije izjavljuje da razume i prihvata da Banka i njeni zaposleni ne pružaju poreske ili pravne savete, te da nijedna informacija koju bi mogli da saopšte Banka ili njeni zaposleni ili zastupnici ne predstavljaju niti se može koristiti kao savet, niti se na njih klijent može pouzdati u svrhu poreskog izveštavanja ili izbegavanja poreza, te bi stoga klijent trebalo da se obrati kvalifikovanim pravnim, poreskim ili računovodstvenim stručnjacima.

60 SV (Stvarni vlasnik)

Zakon o borbi protiv pranja novca i finansiranja terorizma zahteva da banke obave niz zadataka za identifikaciju klijenta. Ti kriterijumi se sastoje od identifikacije krajnjeg stvarnog vlasnika (KSV) njihovih klijenata. Svaki vlasnik ili ovlašćeni predstavnik pravnog lica koji otvori račun u Banci mora popuniti i potpisati obrazac koji imenuje klijentovog KSV čime olakšava identifikaciju krajnjih vlasnika; međutim, čak i ako vlasnik ili ovlašćeni predstavnik nisu krajnji vlasnici datog preduzeća, identitet vlasnika se ipak mora navesti i uneti u obrazac.

Svaki deoničar koji direktno ili indirektno poseduje 25% ili ekvivalentnu vrednost, biće naveden kao krajnji stvarni vlasnik pravnog lica.

61 Pritužbe ili komentari

U skladu sa važećim zakonima i propisima na Kosovu, klijent ima pravo i zna da ukoliko nije zadovoljan uslugama koje pruža Banka, može podneti pritužbu Odeljenju za rad sa klijentima koje posluje u okviru Banke. Pritužbe se mogu izjaviti na telefon +383 (0) 038 230 000, na e-adresu kujdesiklienteve@teb-kos.com ili customer.care@teb-kos.com, u sandučiće za pritužbe dostupne u svim filijalama TEB A.D. Banke, na poštansku adresu selo Preoce bb, na 7-om km magistralnog puta Priština-Uroševac, Gračanica 10500, Republika Kosovo, ul. br. ili predati lično u nekoj od filijala Banke.

62 Bankini predlozi klijentu

U korist klijenta, Banka može predložiti nov kreditni proizvod ili izmenu postojećih kreditnih proizvoda klijenta na osnovu procene (kreditnih mogućnosti) koju sačinjava Banka. Ovim klijent prihvata da primi sve takve predloge, s tim da Bankino davanje predloga i klijentovo primanje predloga sami po sebi ne predstavljaju njihov dogovor. U svim okolnostima važi da kreditni proizvod neće biti izdat bez potpisanog dvostranog ugovora, dok se limit neotplaćenog kreditnog proizvoda



menja i dopunjuje Dopunskim uslovima. Ovo ne važi za povećanje limita za kreditnu karticu, koji je uređen u članu VI.

63 Prenos prava, važeći zakon i prihvatanje uslova

- 63.1 Banka može u celosti ili delimično preneti svoja prava ili obaveze iz ovog ugovora na bilo koju treću stranu, o čemu će obavestiti klijenta. Ugovaranje pružanja neke usluge ili dela usluge (uključujući naplatu dugovanja ili predaju kartice) na treće lice pružaoca usluga ne zahteva slanje obaveštenja klijentu;
- 63.2 Ovi Opšti uslovi poslovanja ne brišu niti se odriču ijednog prava Banke u skladu sa važećim zakonima i propisima;
- 63.3 Ove Opšte uslove poslovanja uređuju važeći zakon i propisi u Republici Kosovo i ti uslovi podležu nadležnosti nadležnog suda u Republici Kosovo;
- 63.4 Opšti uslovi poslovanja na bankovnim računima su obavezujući za obe strane. Potpisivanjem obrasca zahteva za otvaranje računa, klijent prihvata Opšte uslove poslovanja i izjavljuje da je klijent upoznat i saglasan sa Bankinom odlukom o kamati, naknadama i provizijama, kao i sa drugim opštim uslovima poslovanja Banke.

64 Rešavanje sporova

- 64.1 Sva obaveštenja i komunikaciju upućenu Banci u slučaju spora klijent šalje poštom na adresu Banke;
- 64.2 Sva obaveštenja i komunikaciju upućenu klijentu u slučaju spora Banka šalje poštom na klijentovu adresu ili na klijentovu registrovanu elektronsku adresu;
- 64.3 Na ove Opšte uslove poslovanja primenjivaće se zakonima i propisima koji su na snazi u Republici Kosovo i Opšti uslovi poslovanja biće tumačeni u skladu njima, a svi sporovi između ugovornih strana koji se ne mogu rešiti sporazumno rešavaće se pred nadležnim sudovima Kosova, osim ako nije drugačije dogovoreno u Dopunskim uslovima.
- 64.4 Nevaženje, nezakonitost ili činjenica da su jedan ili više uslova ovog ugovora neopozivi ne utiče na valjanost drugih delova ugovora.

65 Promene datih uslova poslovanja

- 65.1 Banka može u svakom trenutku izmeniti Opšte uslove poslovanja (uključujući u njima navedene cenovnike za naknade, itd) kao i povremeno menjati svoje usluge, o čemu će shodno obavestiti klijenta. Te izmene obično uzrokuju promene koje utiču na sposobnost Banke da pruža usluge pod istim uslovima ili promene troškova u radu sa klijentima, ili usled promene zakonskih uslova ili neke od njenih internih politika ili procedura;
- 65.2 Klijent će biti obavešten preko jednog ili više sledećih načina: Direktnom pisanom komunikacijom (redovnom poštom ili elektronski) - obaveštenjem u filijalama Banke a prema potrebi i putem medija.
- 65.3 Ako deo ovih Opštih uslova poslovanja i Dopunskih uslova nije moguće sprovesti bilo zbog zakonskih zahteva ili nečeg drugog, to neće uticati na ostali deo Opštih uslova poslovanja koji ostaje na snazi.
- 65.4 Opšti uslovi i Dopunski uslovi, u povremeno menjanim i dopunjenim verzijama, primenjuju se u toku poslovnog odnosa s tim da, prema prilici, važenje nekog dela može biti produženo i nakon prestanka ili raskida poslovnog odnosa.
- 65.5 Banka u svakom trenutku može izmeniti ove Opšte uslove poslovanja i Dopunske uslove, po svom nahođenju, da odrazi izmene i dopune važećih zakonskih i regulatornih propisa, ili promene u svojoj poslovnoj politici. O svakoj takvoj promeni klijent će biti upoznat najmanje 30 dana pre njenog



stupanja na snagu; ipak, kraći rok mogu da nametnu zakon ili regulatorni zahtev, drugi organi kao što su sudovi, korespondentske banke ili partneri, CBK ili druge okolnosti na koje Banka nema uticaja. Ukoliko klijent pošalje poruku ili prigovor na izmene u skladu sa ovim stavom, poslovni odnos biće prekinut.

X. RASKID POSLOVNOG ODNOSA SA BANKOM

66 Raskid poslovnog odnosa sa Bankom i prestanak Opštih uslova poslovanja za pojedinačne bankarske odnose

- 66.1 Raskid bankarskog odnosa između Banke i klijenta i zatvaranje (jednog ili više) računa može uraditi Banka u svakom trenutku, uz slanje obaveštenja 30 dana unapred, pri čemu to ne mora da objasni ni opravda;
- 66.2 Taj odnos u svakom trenutku može raskinuti i klijent Banke pod uslovom da u celosti otplati sve obaveze prema Banci, osim ako drugačije piše u ugovoru o kreditnom proizvodu (za trajanje navedeno u tom ugovoru);
- 66.3 Banka može raskinuti poslovni odnos sa klijentom ako se klijent ne pojavi, ne dođe u najbližu Banku da obavi ili dovrši proces Upoznaj svog klijenta, bilo periodično ili na zahtev Banke.
- 66.4 Ako se klijentovo ime nađe na spisku Službe za kontrolu strane imovine Ministarstva finansija Sjedinjenih Država, ili ako klijentovo ime bude uneto na bilo koji drugi spisak slične prirode koji izdaju slična tela, u bilo kom trenutku dok je klijent Banke, Banka zadržava pravo da odmah raskine ugovor sa klijentom, bez prethodne opomene. To može značiti da će svi klijentovi računi biti odmah zatvoreni odnosno da sve druge obaveze koje bi klijent mogao imati prema Banci moraju odmah biti otplaćene.

