

На основу члана 21. став 1. Закона о Народној банци Србије ("Службени гласник РС", бр. 72/2003 и 55/2004) и члана 41. став 4, члана 42. став 5, члана 43. и члана 44. став 3. Закона о банкама ("Службени гласник РС", бр. 107/2005), гувернер Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У
О НАЧИНУ И ПОСТУПКУ СПРОВОЂЕЊА ОПШТИХ УСЛОВА
ПОСЛОВАЊА КОЈЕ БАНКА ПРИМЕЊУЈЕ У ОДНОСУ С КЛИЈЕНТИМА
ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

Опште одредбе

1. Овом одлуком ближе се прописују начин и поступак спровођења општих услова пословања које банка примењује у односу с клијентима физичким лицима (у даљем тексту: клијент), начин објављивања општих услова пословања банке, јединствени начин обрачуна и објављивања трошкова, камата и накнада банкарских услуга (у даљем тексту: ефективна каматна стопа), као и услови и начин обавештавања клијената о њиховим правима и о остваривању тих права, изузев права на подношење приговора банци.

Општим условима пословања банке, у смислу става 1. ове тачке, сматрају се стандардни услови пословања банке који се примењују на клијенте, услови за успостављање односа између клијента и банке и поступак комуникације између њих, као и услови за обављање трансакција између клијента и банке – садржани у писменом документу банке.

Јединственим начином обрачуна и објављивања ефективне каматне стопе, у смислу става 1. ове тачке, сматра се начин који банка примењује у поступку обављања депозитних и кредитних послова из члана 4. Закона о банкама.

Клијентом, у смислу става 1. ове тачке, сматра се физичко лице које користи или је користило услуге банке, или физичко лице које се обрати банци ради коришћења тих услуга и које је банка као такво идентификовала.

2. Банка је дужна да клијенту обезбеди да се упозна са општим условима њеног пословања тако што ће га, на његов захтев, обавестити да може добити писмене информације о оним општим условима пословања банке који су у вези са овим захтевом и тражити одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену тих услова.

Општи услови пословања банке

3. Банка је дужна да општим условима пословања утврди минимум услова под којима прима депозите клијента, одобрава му кредите, отвара, води и гаси његове рачуне, као и минимум услова под којима му издаје и даје на коришћење платне картице (дебитне и кредитне), и то за сваку појединачну врсту.

Општим условима пословања из става 1. ове тачке банка је дужна да обезбеди примену добрих пословних обичаја, добре пословне праксе и фер односа према клијенту.

4. Минимум услова из тачке 3. ове одлуке који се односе на примање депозита обухвата:

- 1) врсту депозита и период на који банка прима депозит;
- 2) најмањи износ средстава који банка прима у депозит;
- 3) валуту у којој клијент може положити средства на име депозита (динар и др.);
- 4) валуту у којој банка индексира депозит, курс који се примењује код обрачуна, као и периоде у којима се курс усклађује;
- 5) критеријуме за индексирање/ревалоризацију депозита и периоде у којима се ти критеријуми усклађују (стопа раста цена на мало и др.);
- 6) одређење врсте номиналних каматних стопа које банка примењује на депозите (фиксна или променљива);
- 7) висину, односно распон бруто номиналних годишњих каматних стопа, уз назнаку да ли постоји обавеза клијента да плаћа порез;
- 8) ближе одређење критеријума за промену уговорене променљиве номиналне каматне стопе, и то:
 - кад се промена односи на укупну номиналну каматну стопу – банка је дужна да ближе одреди њене елементе, периоде у којима ће је мењати, као и разлоге за ову измену,
 - кад је промена номиналне каматне стопе условљена променом референтне каматне стопе – банка је дужна да ближе одреди а) врсту референтне каматне стопе и њену висину у време утврђивања општих услова пословања, као и периоде у којима ће је мењати, и б) износ марже коју додаје референтној каматној стопи или га одузима од ње;
- 9) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 10) начин на који и услове под којима клијент може располагати средствима депозита;

11) врсте и висине, односно распон свих накнада и других трошкова који се укључују у обрачун ефективне каматне стопе и који падају на терет депонента, уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати, начин измене и разлоге за измену;

12) износ осигураног депозита.

5. Минимум услова из тачке 3. ове одлуке који се односе на одобравање кредита, укључујући и дозвољено прекорачење по текућем рачуну и одобрени износ задужења (лимит) по кредитној картици, обухвата:

1) врсту кредита;

2) најмањи и највећи износ кредита који се одобрава;

3) период на који се кредит одобрава;

4) валуту у којој банка исказује/одобрава или индексира кредит, курс који се примењује код обрачуна, као и периоде у којима се курс усклађује;

5) критеријуме за индексирање/ревалоризацију кредита и периоде у којима се ти критеријуми усклађују (стопа раста цена на мало и др.);

6) одређење врсте номиналних каматних стопа које банка примењује на кредите (фиксна или променљива);

7) висину, односно распон номиналних годишњих каматних стопа;

8) ближе одређење критеријума за промену уговорене променљиве номиналне каматне стопе, и то:

– кад се промена односи на укупну номиналну каматну стопу – банка је дужна да ближе одреди њене елементе, периоде у којима ће је мењати, начин измене и разлоге за измену,

– кад је промена номиналне каматне стопе условљена променом референтне каматне стопе – банка је дужна да ближе одреди а) врсту референтне каматне стопе и њену висину у време утврђивања општих услова пословања, као и периоде у којима ће је мењати, и б) износ марже коју додаје референтној каматној стопи или одузима од ње;

9) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);

10) висину каматних стопа које банка примењује у случају доцње, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве – периоде у којима ће их банка мењати, начин измене и разлоге за измену;

11) врсте и висине, односно распон свих накнада и других трошкова који се укључују у обрачун ефективне каматне стопе и који падају на терет корисника кредита, уз одређење да ли су фиксни или

променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати, начин измене и разлоге за измену;

12) врсте средстава обезбеђења и могућност за њихову замену током периода отплате кредита, као и трошкове које клијент може имати по овим основима;

13) услове за превремену отплату кредита и распон висина трошкова у вези с тим, уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати, начин измене и разлоге за измену;

14) услове за активирање средстава обезбеђења, као и последице у случају неизмиривања обавеза;

15) услове и поступак раскида уговора о кредиту, као и разлоге због којих банка може од клијента захтевати да своје потраживање измири у целости пре истека уговореног рока.

6. Минимум услова из тачке 3. ове одлуке који се односе на отварање, вођење и гашење рачуна клијента код банке обухвата:

1) врсте и висине, односно распон свих накнада и других трошкова који падају на терет клијента, уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати, начин измене и разлоге за измену;

2) податак да ли банка плаћа камату, висину каматне стопе по којој банка обрачунава камату, уз одређење да ли је фиксна или променљива, а ако је променљива – периоде у којима ће је банка мењати, начин измене и разлоге за измену, као и метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.).

7. Банка је дужна да минимум услова утврђених тач. 4, 5. и 6. ове одлуке примени и на издавање и коришћење платних картица, као и да утврди начин њиховог коришћења и поступања у случају оштећења, крађе или губитка картице.

8. Писмени уговор који банка закључује с клијентом (у даљем тексту: уговор) обавезно садржи минимум услова утврђених овом одлуком.

Одредбе уговора морају бити јасне, потпуне, прецизне, недвосмислене и разумљиве за клијента, а предмет обавезе за клијента мора бити одређен, односно одредив на такав начин да се клијент у току трајања уговорног односа у сваком тренутку може обавестити у којим случајевима се може променити висина његове обавезе, на који начин и под којим условима.

Банка је дужна да клијента обавести о намери да уговор измени, односно допуни ако су те измене, односно допуне настале због промене

оних општих услова пословања банке који нису утврђени као променљиви, и то најкасније 15 дана пре почетка њихове примене.

Банка је дужна да у обавештењу из става 3. ове тачке прецизно наведе разлоге за измену уговора, начин на који клијент даје сагласност на те измене, као и рок у коме даје ову сагласност, а дужна је да му укаже и на последице надавања те сагласности, односно непотписивања анекса уговора. Уз ово обавештење банка је обавезна да достави и измене, односно анекс уговора – у примереном року и на начин којим се обезбеђује потврда о њиховом пријему.

Ако клијент обавести банку да неће дати сагласност из става 4. ове тачке, банка је обавезна да му остави рок од најмање 30 дана за раскид уговора, и то без наплате додатних трошкова.

Јединствени начин обрачуна и објављивања ефективне каматне стопе

9. Ефективном каматном стопом сматра се декурзивна каматна стопа која се обрачунава на годишњем нивоу, и то применом сложеног каматног рачуна – обрачун конформном методом. Овим обрачуном дисконтована новчана примања изједначавају се с дисконтованим новчаним издацима примљених депозита, односно одобрених кредита.

У обрачун ефективне каматне стопе на кредите који се одобравају уз полагање депозита укључују се и новчана средства тог депозита (новчани токови депозита).

10. При дисконтовању, тј. свођењу на садашњу вредност свих будућих примања и издатака новчаних средстава по уговору о кредиту, односно депозиту – примењују се календарски број дана у месецу и 365/366 дана у години.

11. Ефективна каматна стопа исказује се у процентима, с две децимале, уз заокруживање друге децимале, и важи на дан обрачуна.

Ефективна каматна стопа може се исказати и скраћеницом "ЕКС".
Обавештавање клијената о њиховим правима и о остваривању тих права

12. Банка је дужна да своје производе и услуге оглашава у складу са општим условима пословања, на јасан и разумљив начин, при чему ово оглашавање не сме да садржи нетачне информације, односно

информације које могу створити погрешну представу о условима под којима клијент користи те производе и услуге.

Банка је обавезна да, при оглашавању о депозитима и кредитима из своје понуде у рекламним оглашавањима (средства јавног информисања и др.) – у својим просторијама (брошурама, рекламним лецима и сл.) и на својој Интернет страници прецизно и јасно наведе који трошкови падају на терет клијента, као и следеће податке:

- врсту депозита, односно кредита,
- висину и променљивост годишње номиналне каматне стопе,
- ефективну каматну стопу,
- валуту у којој се прима депозит, односно одобрава кредит,
- период на који се прима депозит, односно одобрава кредит,
- критеријуме за индексирање/ревалоризацију депозита, односно кредита.

13. Банка је дужна да клијенту, на његов захтев, пружи информације о условима који се односе на пријем депозита, одобравање кредита, отварање, вођење и гашење рачуна клијента, као и издавање и коришћење платних картица (понуда банке).

Информације из става 1. ове тачке које су у вези с пријемом депозита и одобравањем кредита треба да буду утврђене и исказане на обрасцима који се односе на основне податке о депозиту, односно кредиту (прилози 1 и 2 уз упутство из тачке 19. ове одлуке), на начин који клијента ниједног тренутка неће довести у заблуду, а банка их уручује клијенту и обавештава га да, на свој захтев, може добити, без накнаде, текст уговора о депозиту, односно кредиту – као предлог за њихово закључивање.

Банка је дужна да клијента који намерава да с њом закључи уговор о отварању, вођењу и гашењу рачуна или уговор о издавању и коришћењу платних картица обавести да, на свој захтев, може добити, без накнаде, текстове тих уговора – као предлог за њихово закључивање.

Текст уговора из ст. 2. и 3. ове тачке банка сачињава у складу с тач. 4. 5, 6. и 7. ове одлуке и они садрже рок у коме их клијент може прихватити, односно поднети писмени захтев за њихово закључивање.

14. При закључивању уговора о депозиту, банка уз уговор уручује клијенту опште услове пословања који се односе на предмет уговора и један примерак плана исплате тог депозита (Прилог 5 уз упутство из

тачке 19. ове одлуке), као и преглед битних елемената депозита (Прилог 3 уз упутство из те тачке) који садржи основне податке о депозиту.

При закључивању уговора о кредиту, банка уз уговор уручује клијенту опште услове пословања који се односе на предмет уговора и један примерак плана отплате тог кредита (Прилог 6 уз упутство из тачке 19. ове одлуке), као и преглед битних елемената отплате кредита (Прилог 4 уз упутство из те тачке) који садржи основне податке о кредиту.

Други примерак плана исплате депозита, односно отплате кредита, као и прегледе битних елемената депозита, односно битних елемената отплате кредита, банка задржава у својој документацији.

15. При закључивању уговора о отварању, вођењу и гашењу рачуна клијента, као и уговора о издавању и коришћењу платних картица, банка уручује клијенту и опште услове пословања који се односе на предмет тих уговора.

16. Клијент има право да, у складу са овом одлуком, без накнаде, добије од банке, у писменој форми, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим пословним односом с банком, а банка је дужна да их даје, односно сачињава на разумљив начин.

17. Ако је банка уговорила променљивост номиналне каматне стопе, као и критеријума за индексирање/ревалоризацију наведених износа, накнада и других трошкова – дужна је да клијента обавести о њиховој промени, и то у року из тачке 8. став 3. ове одлуке. Банка је дужна да у овом обавештењу, на начин који је недвосмислен и потпун, односно јасан за клијента, наведе датум од када се ова промена примењује и разлоге који су довели до те промене. Уз то обавештење банка клијенту доставља и измењени план исплате депозита, односно отплате кредита.

18. Банка ће Народној банци Србије достављати месечни преглед пондерисаних номиналних и ефективних каматних стопа на примљене депозите и одобрене кредите у претходном месецу – до 20. у месецу за претходни месец.

19. За спровођење ове одлуке Народна банка Србије доноси упутство.

20. Банка је дужна да постојеће опште услове пословања усклади с овом одлуком до 31. октобра 2009. године.

21. Одредбе ове одлуке које се односе на начин обавештавања клијената, банка примењује и на уговоре закључене до дана почетка примене те одлуке.

Завршне одредбе

22. Даном почетка примене ове одлуке престаје да важи Одлука о јединственом начину обрачуна и објављивања ефективне каматне стопе на депозите и кредите ("Службени гласник РС", бр. 57/2006).

23. Ова одлука ступа на снагу наредног дана од дана објављивања у "Службеном гласнику РС" и примењује се од 31. октобра 2009. године.

О. бр. 55
2. септембра 2009. године
Београд

Г у в е р н е р
Народне банке Србије
Радован Јелашић, с.р.