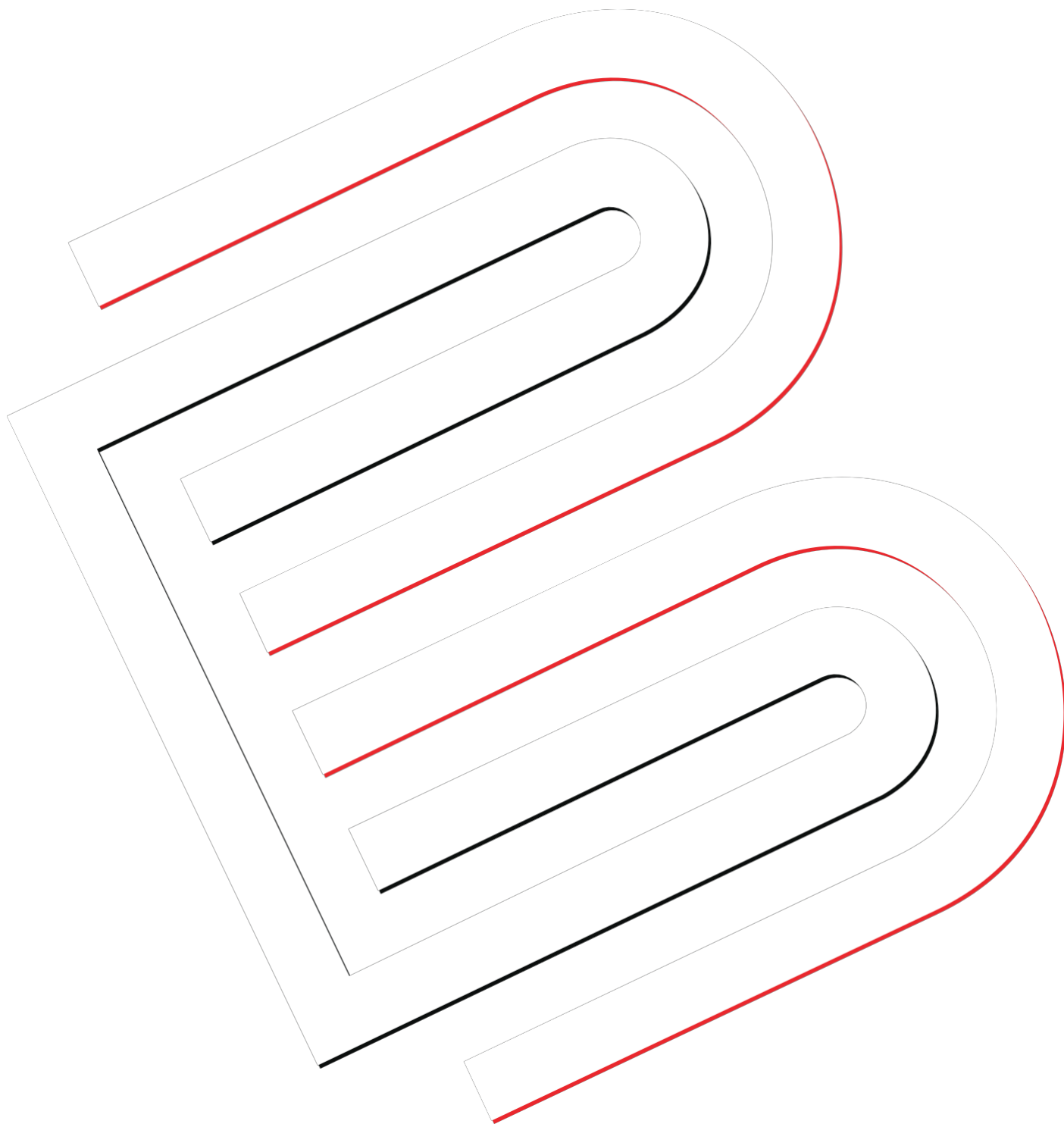




OPŠTI USLOVI POSLOVANJA BANKE

Javno

SADRŽAJ

1.0.	SVRHA	1
2.0.	DELOKRUG	1
3.0.	KORIŠĆENJE RAČUNA	1
3.1.	Uslovi otvaranja računa	1
3.2.	Vrste računa	1
3.2.1.	Tekući račun	1
3.2.2.	Račun sa osnovnim uslugama	2
3.2.3.	Štedni račun	3
3.2.4.	Dečji štedni račun	4
3.2.5.	Tekući račun za studente	4
3.2.6.	Fleksibilni štedni/depozitni račun	5
3.2.7.	Račun za oročenu štednju	5
3.2.8.	Kamata na deponovana sredstva, efektivna kamatna stopa i porez po odbitku	5
4.0.	OVLAŠĆENA LICA	6
5.0.	USLUGE I PROIZVODI ELEKTRONSKOG BANKARSTVA	6
5.1.	E-banking (e-bankarstvo).....	6
5.1.1.	Korisnici E-bankinga	7
5.1.2.	Obaveze klijenta/korisnika	7
5.1.3.	Nalozi i uputstva za E-banking	8
5.1.4.	Blokiranje i ukidanje pristupa elektronskom bankarstvu	9
5.1.5.	Sigurnost na internetu.....	9
5.1.6.	Razne odredbe za elektronsko bankarstvo	9
5.2.	SMS dopuna	10
5.3.	SMS Info	10
5.4.	SMS obaveštenje	10
5.5.	Izvod računa	10
5.6.	Specijalne ponude	10
5.7.	Usluge investiranja u finansijske instrumente u zemlji i inostranstvu za klijente	11
6.0.	DEBITNE I KREDITNE KARTICE, KAO I POS I ATM TERMINALI	11
6.1.	Kartica	11
6.2.	Korišćenje kartica	11
6.3.	Obaveze vlasnika/korisnika kartice	12
6.4.	Prava i obaveze Banke u vezi sa karticama	12
6.5.	Prigovori na plaćanje karticama	13
6.6.	Debitne kartice.....	13
6.6.1.	Opšti uslovi i rokovi za izdavanje i korišćenje debitne kartice	14
6.6.1.1	Dodatne Mastercard/Visa debitne kartice	15
6.6.1.2	Blokiranje, aktivacija, deaktivacija	15
6.6.1.3.	Odgovornosti	16
6.6.1.4.	Prestanak važenja Mastercard/Visa debitne kartice	16
6.6.1.5.	Ostali uslovi	16
6.7.	Kreditne kartice	16
6.7.1.	Zaduženja kreditne kartice	17
6.7.1.1.	Kamatna stopa i zatezna kamata	17
6.8.	Obaveze klijenta po osnovu kreditne kartice	18
6.9.	Obaveštenje o gubitku, krađi ili neovlašćenju upotrebi	19



SADRŽAJ

6.10.	Kašnjenje u obaveštenju	20
6.11.	ATM (bankomat)	20
6.12.	POS terminali	20
7.0.	TRANSAKCIJE NA RAČUNU	20
7.1.	Novac u gotovini	20
7.2.	Razmena valuta	21
7.3.	Platni nalozi	21
7.3.1	Transferi unutar banke	21
7.3.2.	Domaći transferi	21
7.3.3.	Međunarodni transferi	21
7.3.4	Odbijanje transfera	22
7.3.5.	Automatski nalog za plaćanje (Standing Order).....	22
7.3.6.	Plaćanje računa/faktura (Tax)	22
7.3.7.	Kos Giro	22
7.3.8.	Direktne uplate	22
7.3.9.	Otkazivanje/poništenje naloga za plaćanje	22
7.3.10.	Obrada platnog spiska i masovnih plaćanja	22
8.	KREDITNI PROIZVODI	22
8.1.	Instrumenti osiguranja kreditnih proizvoda	24
9.0.	NALOZI OD STRANE LOKALNIH ORGANA	24
10.0.	NAKNADE I PROVIZIJE	24
11.0.	PRIVATNOST I LIČNI PODACI	25
12.0.	STVARNI VLASNIK KORISNIK	27
13.0.	ZATVARANJE RAČUNA	27
13.1.	Zatvaranje računa klijenta – prekid usluge/usluga	27
13.2.	Zatvaranje računa kao i prekid usluga na zahtev klijenta	27
13.3.	Zatvaranje računa za preminule osobe	27
14.0.	PRAVA I ODGOVORNOSTI	28
14.1.	Odgovornosti i prava Banke	28
14.2.	Odgovornosti i dužnosti klijenata	28
15.0.	FSDK	28
16.0.	KLIJENTI SA AMERIČKIM DRŽAVLJANSTVOM – FATCA	28
17.0.	ŽALBE I KOMUNIKACIJA	29
18.0.	KOMUNIKACIJA/OBAVEŠTENJA O PROMENAMA	30



1.0. SVRHA

Svrha ovih opštih uslova poslovanja je regulisanje ugovornog odnosa između Banke i Klijenta koji se odnosi na sve usluge i proizvode banke. Ovi uslovi su obavezujući za klijente i treba ih pažljivo pročitati pre nego što klijenti potpišu bilo kakav ugovor sa Bankom.

Ovi uslovi su povezani između Banke Ekonomike A. D., sa adresom u ul. Majke Tereze BB, 10000 Priština, sa jedinstvenim matičnim brojem 810485864 i fiskalnim brojem 600106779 (u daljem tekstu se pominje kao „Banka“), i fizička i pravna lica koja žele da uspostave poslovne odnose sa bankom (u daljem tekstu tekst se naziva „Klijent“ ili „Klijenti“).

Objavljivanjem ovih uslova i otvaranjem računa, klijent prihvata da je stupio u ugovorni odnos sa bankom i isti takođe prihvata sva prava i obaveze koje proizilaze iz ovih uslova i svih drugih posebnih uslova za posebne proizvode i usluge.

Banka zadržava pravo izmene ovih Uslova, kao i drugih dopunskih uslova u skladu sa internim politikama banke kao i važećim zakonima i podzakonskim aktima. Banka će obavestiti klijente o ovim promenama u skladu sa uslovima navedenim u ovom dokumentu.

2.0. DELOKRUG

Opšti uslovi poslovanja Banke su dokument koji definiše uslove kada su u pitanju usluge i proizvodi Banke, odgovornosti Banke i Klijenta, pravo na žalbu i mnogi drugi uslovi navedenu u nastavku u okviru ovog dokumenta.

Ugovor za usluge i proizvode Banke ne može se odobriti ako je u suprotnosti sa „Opštim uslovima poslovanja Banke“.

3.0. KORIŠĆENJE RAČUNA

Klijent je dužan da koristi bankovne račune i usluge u lične ili poslovne svrhe samo za aktivnosti koje su legalne u Republici Kosovo. Klijent može otvoriti račun u skladu sa zakonskim normama, poslovnom politikom banke i Opštim uslovima poslovanja Banke.

Identitet lica koje otvara račun utvrđuje se na osnovu važećih ličnih dokumenata koje izdaju nadležni organi relevantne države, u skladu sa ugovorom.

3.1. Uslovi otvaranja računa

- Bankovni računi za fizička i poslovna lica se otvaraju popunjavanjem i potpisivanjem obrasca prijave za otvaranje računa i dostavljanjem svih podataka i dokumenata koje Banka traži u navedenom ugovoru;
- Ukoliko postoje uslovi koje podnosilac zahteva ne ispunjava ili postoje zakonske prepreke, bankovni račun neće biti odobren za otvaranje, te je predmet odobrenja Banke;
- Kriterijumi podobnosti se primenjuju na neke račune klijenata. Klijent je obavešten o kriterijumima podobnosti kada se klijent raspita ili podnese zahtev za određeni račun;
- Kriterijumi podobnosti mogu takođe uključiti podnošenje određenih neophodnih dokumenata i informacija i podnošenje obrasca/formulara za prijavu;
- Klijent nije u mogućnosti da se prijavi za poseban račun kada nisu ispunjeni traženi kriterijumi;
- Nakon što je klijent otvorio račun, ako se kriterijumi podobnosti promene i klijent više ne ispunjava kriterijume, Banka izdaje obaveštenje o promeni u skladu sa ovim uslovima i proverava da li klijent ispunjava uslove da nastavi sa korišćenjem računa;
- Ukoliko klijent ima račun, Banka ga periodično pregleda i, ako Banka primeti da aktivnosti na računu nisu u skladu sa uslovima ili da na računu nije izvršena transakcija u određenom vremenskom periodu, Banka može promeniti status računa klijenta, ili ga suspendovati do daljnjeg u slučaju bilo kakve sumnjive aktivnosti.

3.2. Vrste računa

3.2.1. Tekući račun

Tekući račun je račun koji klijent može da koristi za bilo koju ličnu ili poslovnu transakciju, uključujući podizanje gotovine, razne naloge za plaćanje, a svi proizvodi i usluge Banke koje klijent odluči da koristi biće povezani sa ovim računom.

Tekući račun klijenta ostaje aktivan tokom poslovnog odnosa i ne može se zatvoriti dok se ne izmire sve obaveze i dužnosti banke i klijenta. U trenutku otvaranja tekućeg računa, relevantna dokumentacija je kompletirana i potpisana od strane obe strane sa svim potrebnim informacijama dobijenim od klijenta. Za ovu vrstu računa klijent plaća mesečnu naknadu za održavanje računa u skladu sa



cenovnikom banke. U okviru tekućeg računa klijenti mogu koristiti i nekoliko vrsta paketa, koji predstavljaju grupisanje više bankarskih proizvoda i usluga koji imaju fiksnu mesečnu naknadu, istaknutu u zvaničnom cenovniku banke. Ovi paketi su pre svega dizajnirani da zadovolje sve bankarske zahteve i potrebe klijenata korišćenjem više proizvoda u paketima po povoljnijoj ceni od korišćenja svakog tog proizvoda zasebno.

Banka će obračunati i zadržati iznos utvrđen za održavanje računa i druge pružene usluge, u skladu sa naknadama i stopama po odbitku Banke. Klijent je dužan da deponuje dovoljna sredstva za plaćanje mesečnog održavanja i drugih usluga. Banka zadržava pravo da zaduži sve račune Klijenta za plaćanje bankarskih naknada ili neizmirenih obaveza, prema naknadama/cenama koje su na snazi u trenutku pružanja usluge, objavljenim na zvaničnom sajtu www.bekonomike.com, dostupnim takođe u ekspoziturama/filijalama Banke.

Klijent je dužan da obavesti Banku o svakoj grešci na izvodu računa ili o svakoj neovlašćenoj transakciji u vezi sa karticom ili sigurnosnim kodom za pristup. Obaveštenje se dostavlja u pisanoj formi u roku od trideset (30) dana od dana izdavanja izvoda sa računa. Klijent je dužan da pregleda izvod stanja na računu i u slučaju da je bilo koji iznos bez razloga prenet ili deponovan na račun Klijenta, Klijent je dužan da obavesti Banku i vrati pogrešno preneseni iznos.

Ukoliko je transakcija izvršena greškom na računu Klijenta, Banka zadržava pravo da je povuče ili vrati u skladu sa važećim zakonima. Ukoliko je Klijent potrošio sredstva, onda je dužan da ta sredstva vrati Banci, o čemu će Klijent biti unapred obavešten.

Klijent je dužan da u slučaju bilo kakve promene podataka koje je Banci dostavio odmah o tome obavesti samu Banku.

Banka će čuvati poverljivost informacija o klijentu, računu i transakcijama. Informacije o klijentu, računu i transakcijama daju se samo u skladu sa procedurama za obavljanje bankarskih usluga i u slučajevima kada se to zahteva u skladu sa zakonima koji se primenjuju u Republici Kosovo. Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni cene, odredbe ili druge uslove proizvoda i usluga i da obavesti Klijenta o ovim promenama putem distributivnih kanala Banke (SMS, telefon, e-mail, veb stranica, brošure itd.) bez potrebe za izmenom potpisane dokumentacije. Klijent potvrđuje da sredstva koja će se koristiti za transakcije na ovom računu ne teku i da nisu povezana sa bilo kakvim kriminalnim aktivnostima.

Klijent izjavljuje da je Banka ovlašćena da aktivira ili blokira njegovu karticu po preporuci klijenta putem telefona. Svaki rizik koji proističe iz drugih lica koja mogu da pozovu i iznesu zahtev drugačiji od zahteva klijenta, koji može biti nepotpun ili neistinit, preuzima sam klijent.

3.2.2. Račun sa osnovnim uslugama

Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama je ograničena vrsta tekućeg računa i nudi se isključivo u evrima. Račun sa osnovnim uslugama se nudi samo pojedinačnim klijentima koji nemaju nijedan drugi platni račun sa osnovnim uslugama u bilo kojoj drugoj banci u Republici Kosovo.

Klijent ima pravo da vrši uplate i isplate sa platnog računa putem transakcija u okviru sredstava koja ima na računu za plaćanje. Klijent takođe ima pravo da vrši direktna zaduženja, platne transakcije putem kartice, uključujući onlajn plaćanja na Internetu, kreditne transakcije unutar Banke, uključujući automatske naloge, gde je to moguće na bankomatima, šalterima Banke ili elektronskim platformama.

Banka zadržava pravo da naplati naknadu za pružanje platnog računa sa osnovnim uslugama, te da u tu svrhu zaduži račun klijenta za plaćanje bankarskih naknada ili neizmirenih obaveza, prema naknadama/cenama koje su na snazi u trenutku pravljenja usluge, objavljene na zvaničnom sajtu www.bekonomike.com, koje su dostupne i u ekspoziturama Banke.

Banka će klijentu, bez naknade i na njegov zahtev, u toku svakog kalendarskog meseca, dostaviti izvod platnog računa sa osnovnim uslugama, koji sadrži spisak svih odobrenja i zaduženja evidentiranih na računu od izdavanja poslednjeg izvoda, kao i konačni bilans.

Klijent je dužan da obavesti Banku o svakoj grešci na izvodu računa ili o svakoj neovlašćenoj transakciji u vezi sa karticom ili sigurnosnim kodom za pristup. Obaveštenje se dostavlja u pisanoj formi u roku od trideset (30) dana od dana izdavanja izvoda sa računa. Klijent



je dužan da pregleda izvode stanja na računu i u slučaju da je bilo koji iznos bez razloga prenet ili deponovan na račun klijenta, taj klijent je dužan da obavesti Banku i vrati pogrešno preneseni iznos.

Ukoliko je transakcija izvršena greškom na računu klijenta, Banka zadržava pravo da je povuče ili vrati u skladu sa važećim zakonima. Ukoliko je klijent potrošio sredstva, onda je dužan da ta sredstva vrati Banci, o čemu će Klijent biti unapred obavešten.

Klijent je dužan da u slučaju promene podataka koje je Banci dostavio odmah o tome obavesti Banku.

Banka će čuvati poverljivost informacija o klijentu, računu i transakcijama. Informacije o klijentu, računu i transakcijama daju se samo u skladu sa procedurama za obavljanje bankarskih usluga i u slučajevima kada se to zahteva u skladu sa zakonima koji se primenjuju u Republici Kosovo.

Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni cenu usluge za ovaj proizvod i obavestiće Korisnika o ovim promenama putem kanala distribucije Banke (SMS, telefon, e-mail, veb stranica, brošure itd.). Klijent potvrđuje da sredstva koja će se koristiti za transakcije na ovom računu ne proizilaze i da nisu povezana sa bilo kakvim kriminalnim aktivnostima.

Klijent izjavljuje da je Banka ovlašćena da aktivira ili blokira njegovu/njenu karticu po preporuci Klijenta putem telefona. Svaki rizik koji proističe iz drugih lica koja mogu da pozovu i iznesu zahtev drugačiji od zahteva klijenta, koji može biti nepotpun ili neistinit, preuzima sam klijent.

Klijent tokom prijave/apliciranja potvrđuje da nema platni račun sa osnovnim uslugama ni u jednoj od drugih banaka u Republici Kosovo. Klijent će u tu svrhu potpisati posebnu potvrdu. U slučaju da Banka shvati da je takva potvrda bila lažna, ili prestane da bude istinita, Banka će ostvariti svoja prava i Banka ima pravo da traži od Klijenta da retroaktivno plati primljene usluge u skladu sa naknadama/cenom po standardima Banke a Klijent mora postupati u skladu sa ovim zahtevom, bez mogućnosti osporavanja.

Banka ima pravo da jednostrano raskine Ugovor za račun sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih slučajeva, kada Klijent (i) namerno koristi platni račun sa osnovnim uslugama u nezakonite svrhe; (ii) nije bilo transakcije na računu za plaćanje sa osnovnim uslugama više od dvadeset četiri (24) uzastopna meseca; (iii) je dao netačne informacije za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama više od dvadeset četiri (24) uzastopna meseca; (iii) je dao netačne informacije za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama; (iv) otvorio drugi račun za plaćanje sa osnovnim uslugama, imajući takav postojeći račun. Ukoliko Banka raskine ugovor, obavestiće Klijenta u pisanoj formi i besplatno, najmanje jedan (1) mesec pre stupanja na snagu raskida, o razlozima za raskid, osim ako bi objavljivanje ovih razloga bilo u suprotnosti sa ciljevima opšte sigurnosti.

3.2.3. Štedni račun

Štedni račun je kamatonosni depozitni račun. Štedni račun se može koristiti za podizanje raspoloživih sredstava. Broj ili uplata i isplata sa štednog računa nije ograničen, a sve vrste transakcija se obavljaju preko tekućeg računa. Klijent ima pravo da u svakom trenutku i u bilo kom iznosu deponuje sredstva na štedni račun, koji će biti odvojen od tekućeg računa (npr. gotovinski depoziti, ili transferi sa tekućeg računa klijenta, ili depoziti preko periodičnog naloga). Broj depozita i isplata sa štednog računa nije ograničen;

Klijent ima pravo na kamatu sa štednog računa. Međutim, za svaki štedni račun će postojati poseban ugovor/dodatni uslovi, koji precizira kako Banka obračunava kamatu u % godišnje kamate od dana potpisivanja ugovora o dodatnim uslovima, nakon što su sredstva položena na štedni račun i isplaćena kamata na kraju meseca po kamatnoj stopi koju utvrđuje Banka;

Banka zadržava pravo da promeni kamatnu stopu, naknade ili druge uslove Ugovora u bilo kom trenutku, davanjem pismenog obaveštenja klijentu (putem SMS-a, pošte ili emajla), ili na veb stranici, najmanje (1) mesec dana pre nego što promene stupe na snagu;

Kamata se obračunava na deponovana sredstva na dnevnom nivou sa stvarnim proteklom danima u godišnjem periodu od 365/366 dana i pomnoženim procentom kamatne stope.



Efektivna kamatna stopa (EKS) se izračunava u skladu sa odredbama Pravilnika CBK-a o efektivnim kamatnim stopama i zahtevima za obelodanjivanje i pod pretpostavkama predviđenim uredbom i ista se objavljuje u cenovniku Banke;

Banka će odbiti porez u skladu sa zakonima i uredbama na snazi o odbitnom porezu na prihod Republike Kosovo. Odbitak će se izvršiti za bilo koji iznos kamate plaćene ili odobrene po stopi koju određuju vlada i drugi administrativni organi, osim ako klijent ne dostavi dokaz banci da je klijent oslobođen plaćanja takvih poreza prema važećim zakonima.

3.2.4. Dečji štedni račun

Dečji štedni račun je kamatonosni depozitni račun koji otvaraju jedan ili oba roditelja ili zakonski staratelj deteta.

Račun se otvara na ime deteta, ali računom upravljaju roditelj(i) ili zakonski zastupnik dok je dete maloletno, pa čak i nakon punoletstva ako dete izgubi radnu sposobnost, od čega roditelj(i) ili zakonski staratelj unapred obaveštavaju banku.

U trenutku otvaranja štednog računa, između Banke i roditelja/staratelja se potpisuje ugovor o štednji.

Dečji štedni račun pokriva klijente do 18 godina. U trenutku kada Klijent, odnosno dete, napuni 18 godina, u kom slučaju će Klijent imati pravo da opozove sva ovlašćenja roditelja ili staratelja na ovom nalogu koji će ostati aktivan do takvog opoziva od Klijent.

Broj ili uplata i isplata sa štednog računa nije ograničen, a sve vrste transakcija se obavljaju preko tekućeg računa.

Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni kamatnu stopu, naknade i uslove ugovora, o tome unapred obaveštavajući klijente u skladu sa rokovima navedenim u ovom dokumentu. Ovaj račun se ne može otvoriti bez prethodnog otvaranja dečjeg tekućeg računa.

3.2.5. Tekući račun za studente

Tekući račun za studente nudi se svim studentima i studentkinjama uzrasta od 16 do 25 godina koji poseduju univerzitetsku/fakultetsku identifikacionu kartu, indeks, dokaz da su studenti ako je korisnik stariji od 16 godina.+

U slučaju da se izabere otvaranje naloga tipa „Student 16-18 godina“, tada je, pored potpisa studenta, potreban i potpis roditelja ili zakonskog staratelja. Potpisivanjem Ugovora, roditelj ili staratelj potvrđuje i saglasan je da je razumeo sve odredbe i uslove ovog Ugovora i da će imati puna ovlašćenja koja su ekvivalentna onima koje ima Klijent. Ovaj nalog „Student 16-18 godina“ će se automatski pretvoriti u nalog „Student 18-25 godina“ u trenutku kada Klijent, odnosno student, napuni 18 godina, u kom slučaju će Klijent imati pravo da opozove sva ovlašćenja roditelja ili staratelja na ovom nalogu učenika, koja će i dalje biti aktivna do takvog opoziva od strane Klijenta. Po završetku studija, studentski račun će automatski biti konvertovan u standardni tekući račun, osim ako Klijent odbije da konvertuje studentski račun u standardni tekući račun, u kom slučaju se Klijent mora pojaviti u Banci i popuniti zahtev za zatvaranje studentskog računa.

Nakon konverzije studentskog računa u standardni tekući račun, Banka će obračunati i zadržati iznos utvrđen za održavanje računa i druge pružene usluge, u skladu sa naknadama i stopama po odbitku Banke. Klijent je dužan da deponuje dovoljna sredstva za plaćanje mesečnog održavanja i drugih usluga. Banka zadržava pravo da zaduži sve račune Klijenta za plaćanje bankarskih naknada ili neizmirenih obaveza, prema naknadama/cenama koje su na snazi u trenutku pružanja usluge, objavljenim na zvaničnom sajtu www.bekonomike.com, dostupnim takođe u ekspoziturama Banke.

Klijent ima pravo da vrši plaćanja putem transakcija u okviru sredstava koja ima na računu, ili, ako se studentski račun konvertuje u standardni tekući račun, Klijent ima pravo da vrši plaćanja i u okviru dozvoljenog prekoračenja, ako je takvo ograničenje Banka odobrila za dati račun.

Banka zadržava pravo da promeni cene i uslove ugovora u bilo kom trenutku, o tome unapred obaveštavajući klijente u skladu sa rokovima navedenim u ovom dokumentu.



3.2.6. Fleksibilni štedni/depozitni račun

Fleksibilni štedni račun je namenjen deponovanju sredstava, uz fleksibilnu bankarsku kamatu. Putem tekućeg računa onom koji deponuje je omogućeno da polaže sredstva na ovaj račun, u bilo koje vreme i u bilo kom iznosu, dok je za primanje kamate limit vrednosti definisan ugovorom između klijenta i banke, o čemu je klijent obavešten prilikom prijave. Sa fleksibilnog računa klijent može vršiti isplate, ali se može naplatiti dodatna naknada u skladu sa cenovnikom banke.

Klijent može da deponuje, podiže ili prenosi sredstva na i sa Fleksibilnog štednog računa samo na šalterima Banke, tako da se ova usluga ne nudi preko bankomata („ATM“).

Klijent može deponovati sredstva u neograničenom iznosu, u bilo kom trenutku, dok se korist od kamate može ostvariti samo za stanje na računu koje je jednako ili više od 500,00 evra (slovima: petsto evra). Kako bi izbegli bilo kakvu sumnju, ako stanje na računu padne ispod vrednosti od 500,00 evra (slovima: petsto evra), Klijent nema pravo na kamatu.

Obračunata kamata se plaća na mesečnom nivou i obračunava se na dnevnom nivou za godinu sa 365/366 dana i stvarnim brojem dana pomnoženim sa godišnjom kamatnom stopom koju utvrđuje Banka. Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni stope, kamate, provizije ili druge uslove proizvoda i usluga.

Klijent će o ovim promenama biti obavešten putem distributivnih kanala Banke (SMS, telefon, e-mail, veb stranica, brošure itd).

Obračunata kamata se plaća/prenosi na fleksibilni depozitni račun.

Banka će odbiti sve poreze i dažbine od prihoda ostvarenih od kamate na oročeni depozit, na osnovu poreskih zakona koji su na snazi u Republici Kosovo, kao i drugih administrativnih akata koji su na snazi, kakvi jesu i mogu se promeniti u budućem periodu. Trenutna stopa koju primenjuje Poreska uprava Kosova za prihod od kamata je deset procenata (10%) od bruto zarađene kamate. U slučaju da je Klijent oslobođen plaćanja poreza u skladu sa važećim zakonima, porez se neće primenjivati na iste.

3.2.7. Račun za oročenu štednju

Račun za oročenu štednju je namenjen polaganju sredstava na određeno vreme, u skladu sa ugovorom između banke i klijenta.

Kamatna stopa će ostati ista tokom trajanja ugovora. Banka obračunava i plaća kamatu od dana nastanka osnovnih sredstava do dana dospeća, na osnovu kamatnih stopa utvrđenih Cenovnikom Banke.

Sve dok Deponent ne podnese zahtev u pisanoj formi ili ne obavesti Banku o neobnavljanju ugovora, najmanje 1 (jedan) dan pre roka dospeća, Banka smatra da postoji saglasnost Deponenta za produžetak Ugovora automatski, uz kamatnu stopu naznačene banke sa cenovnikom Banke koji važi na dan nastavka Ugovora za oročenje. Kamata zarađena do roka dospeća biće prenet na tekući račun Deponenta. Deponent ne može povući oročenu štednju pre roka dospeća predvođenog po ugovoru. U posebnim slučajevima banka može dozvoliti raskid ugovora, ali deponent mora podneti zahtev u pisanoj formi najmanje 1 (jedan) dan ranije, a u tom slučaju povlačenja depozita pre roka dospeća, klijentu se zaračunava kamata prema uslovima definisanim u samom ugovoru.

3.2.8. Kamata na deponovana sredstva, efektivna kamatna stopa i porez po odbitku

Kamata na deponovana sredstva obračunavaće se na dnevnom nivou, za godinu sa 365/366 dana i stvarnim brojem dana pomnoženim sa godišnjom kamatnom stopom za odgovarajući period. Klijentu se mogu naplatiti naknade za svako zaduženje u skladu sa ugovorom o fleksibilnom depozitu. Banka se obavezuje da ispunjava naloge za plaćanje sa računa, u iznosima ne većim od stanja na tekućem računu. Klijent je dužan da deponuje dovoljna sredstva za plaćanje mesečnog održavanja i drugih usluga. Banka ima pravo da zaduži sve račune Klijenta za plaćanje bankarskih naknada ili neizmirenih obaveza. Banka obračunava kamatu na račun prema uslovima rada i efektivne kamate koje je objavila u cenovniku na zvaničnoj internet stranici www.bekonomike.com, kao i u svojim ekspoziturama/filijalama.

Efektivna kamatna stopa na računu se izračunava u skladu sa Uredbom CBK-a "Uredba o efektivnoj kamatnoj stopi i zahtevima za obelodanjivanje" i objavljuje se u ugovoru između banke i klijenta.

Porez po odbitku se obračunava po stopi koju utvrđuje fiskalni organ dok sve troškove snosi klijent.



4.0. OVLAŠĆENA LICA

Klijent može da sklapa ugovore i obavlja druge pravne poslove i sa zastupnikom, na osnovu ovlašćenja.

Ugovor koji zastupnik zaključuje u ime Klijenta i u okviru njegovih/njenih ovlašćenja direktno obavezuje Klijenta.

Ovlašćeni zastupnik ne može svoja ovlašćenja preneti na treće lice.

Zastupnik može preduzeti samo one pravne poslove za koje je ovlašćen.

Odgovornost klijenta je da jasno obavesti Banku o ovlašćenjima i svakom licu koje on/ona ovlasti. Banka ne snosi odgovornost za greške ili propuste koji nastanu jer ovlašćenja ili uputstva potpisnika nisu jasni.

Klijent i ovlašćeno lice dužni su da zajedno budu prisutni u Banci prilikom davanja ovlašćenja, ili Banci moraju predložiti javno beležnički akt.

Odgovornost Klijenta je da obavesti Banku o opozivu ovlašćenja. Banka će nastaviti da obavlja transakcije od zastupnika sve dok ne dobije obaveštenje od Klijenta da je ovlašćenje zastupnika opozvano.

Ovlašćeno lice je dužno da obavesti Banku o svim okolnostima koje bi uticale na poništenje/opozivanje/nevažeće ovlašćenje i biće odgovorno za štetu nastalu kao rezultat transakcija nakon predstavljanja ovih okolnosti.

5.0. USLUGE I PROIZVODI ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Banka nudi usluge i elektronske proizvode kao alternativu obavljanju bankarskih usluga.

U trenutku prijave ili korišćenja ovih specifičnih usluga, klijent može imati i druge uslove u obrascu prijave za usluge i proizvode za koje će klijent biti obavešten i tada će biti potpisan ugovor o korišćenju proizvoda.

Usluge elektronskog bankarstva – su bankarske usluge koje se obavljaju onlajn kao što su: mobilno bankarstvo, e-banking, itd. koji se sprovode putem elektronskih sredstava komunikacije. Ovim bankarskim uslugama klijenti banke mogu pristupiti korišćenjem različitih telekomunikacionih sredstava, kao što su telefon, terminali ili personalni kompjuteri, itd.

5.1. E-banking (e-bankarstvo)

E-banking je usluga koja omogućava korisniku da obavlja različite bankarske transakcije, uključujući naloge za plaćanje, koristeći Internet. Preko ove platforme klijent može pristupiti svom računu i obavljati bankarske usluge putem interneta, 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji.

Usluge koje Klijent može da obavlja korišćenjem e-bankinga:

- Pristup računu, uključujući pregled stanja na računu i transakcija;
- Realizacija međunarodnih transfera;
- Odštampati istorijat računa i sve prethodno izvršene transakcije;
- Aktivno upravljanje prekoračenjem;
- Pregled statusa aktivnih kredita;
- Upravljanje kreditnim karticama;
- Pregled svih transakcija koje čekaju da budu izvršene;
- Realizacija transfera unutar Banke kao i u drugim domaćim bankama;
- Realizacija međunarodnih transfera;
- Realizacija svih plaćanja Kos Giro-a (struja, voda, telefon, itd.);
- Realizacija svih plaćanja budžetskih agencija (porezi, penzije, porez na imovinu, plaćanje carinskih obaveza, itd.);
- Realizacija plata zaposlenih, za kompanije;
- Realizacija automatskog plaćanja u Banci, kao i u drugim domaćim bankama.



Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku ukloni, doda ili izmeni usluge koje se mogu obavljati putem e-bankinga, bez prethodne saglasnosti Klijenta.

Takođe, poslovni korisnici mogu da otpreme podatke o masovnim isplatama zarada zaposlenih, koji se nakon verifikacije i odobrenja usmeravaju na odgovarajuće bankovne račune, što pomaže poslovnim korisnicima da lako i efikasno obrađuju grupna plaćanja.

Pravo na korišćenje usluga definisanih u ovom poglavlju ovih uslova poslovanja odnosi se samo na klijenta/korisnika i klijent/korisnik neće dozvoliti trećim licima da koriste ili upotrebljavaju usluge koje Banka pruža putem Interneta;

Klijent/korisnik će postupati striktno u skladu sa principima i pravilima koje je Banka obavestila ili preporučila klijentu/korisniku, a prema „bezbednosnom priručniku“ Banke kao i prema „bezbednosnim koracima“ Banke. Banka može promeniti ova pravila i principe u bilo kom trenutku i po sopstvenom nahođenju, bez obaveštenja klijenta/korisnika, zbog zajedničkog interesa, kao što je poboljšanje bezbednosti.

Usluge i proizvodi koje banka nudi putem E-bankinga, kao i sve vrste audio-vizuelnih efekata koji se koriste za prezentaciju ovih usluga i proizvoda zaštićeni su pravima intelektualne svojine Banke, a klijent/korisnik je dužan da ih ni u kom slučaju neće koristiti bez prethodne saglasnosti Banke. Pored toga, autorska prava na softver koji je banka obezbedila klijentu/korisniku su u vlasništvu Banke i klijent/korisnik neće kopirati, reprodukovati ili distribuirati softver na bilo koji način i bez razloga;

Informacije i objašnjenja koje Banka daje u vezi sa proizvodima i uslugama koje nudi E-banking možda neće biti potpune, odgovarajuće, adekvatne ili dovoljne, a klijent/korisnik ne može tražiti/zahtevati odgovornost od Banke za informacije i objašnjenja koja nisu potpuna, odgovarajuća, zastarela, neprikladna ili nedovoljna.

5.1.1. Korisnici E-bankinga

Korisnik E-Bankinga je lice koje ima potrebne informacije i akreditivne za pristup E-Bankingu i ovlašćeno je da pregleda informacije na računu ili da daje uputstva Banci o transakcijama na računu. „PIN i lozinka“ kao i „podaci i informacije o korisničkom imenu i identifikaciji“ korisnika koji je ovlašćen da pristupi ili izdaje uputstva u ime korisničkog računa biće dostavljeni klijentu, ili ako je klijent pravno lice, ovlašćenim potpisnicima ili licima koje odredi klijent prema utvrđenim nivoima ovlašćenja u E-bankingu. Banka ni u kom slučaju nije odgovorna za prijem ili korišćenje „PIN-a i lozinke“ i/ili „podataka i informacija o korisničkom imenu i identifikaciji“ od strane lica koja nisu ovlašćeni korisnici od strane klijenta;

Banka ne snosi odgovornost, a naslednici ili ovlašćena lica/klijenti/korisnici nemaju pravo na bilo kakvu tužbu protiv Banke za bilo koju transakciju ili ugovor zaključen u E-Bankingu korišćenjem „PIN-a i lozinke“ i „podataka i informacija o korisničkom imenu i identifikaciji“ nakon smrti klijenta/korisnika.

5.1.2. Obaveze klijenta/korisnika

Klijent/korisnik je dužan da promeni početnu lozinku koju mu je dala Banka odmah po dobijanju iste.

Klijent/korisnik može naručiti transakcije vezane za gotovinske transakcije, bankovne i druge usluge koje se pružaju putem E-bankinga, koristeći „PIN i lozinku“ i „podatke o korisničkom imenu i informacije (ID korisnika)“ autentifikovane kroz bezbednosne korake sistema, bez potpisa klijenta/korisnika;

Klijent/Korisnik je dužan da E-Banking „PIN i Lozinka“ i „Podatke za identifikaciju korisnika“ čuva u tajnosti, a pravo na korišćenje korisničkog imena „PIN i lozinka“ i „Podataka za identifikaciju korisnika“ su isključivo vlasništvo klijenta/ korisnik;

Klijent/Korisnik će postupati s dužnom pažnjom i paziti da ne otkrije „PIN i lozinku“ i „Informacije o imenu i podatke o identifikacionom imenu korisnika“ i neće otkriti ili pokazati „PIN i lozinku“ ili „informacije za identifikaciju korisnika“ bilo kojoj trećoj strani, i neće dozvoliti trećoj strani da koristi „PIN i lozinku“ ili „informacije za identifikaciju korisnika“. Klijent će biti lično odgovoran za sve posledice korišćenja „PIN-a i lozinke“ i „informacija i podataka za identifikaciju korisnika“ od strane trećih lica, a klijent/korisnik se odriče prava na prigovor i žalbu, na osnovu činjenice da transakcije nisu izvršili oni. Banka nema obavezu da identifikuje neovlašćena lica koja koruptivno koriste „PIN i lozinku“ i „korisničke identifikacione podatke“ klijenta/korisnika;

Klijent/korisnik će biti odgovoran za bezbednost kompjutera ili mobilnog telefona koji se koristi za pristup elektronskom bankarstvu; Telefonska i bežična linija koju klijent/korisnik koristi za pristup i korišćenje e-bankinga biće na isključivom trošku klijenta/korisnika. Klijent/korisnik je saglasan i obavezuje se da će Banci na vreme platiti sve naknade, troškove i propisane naknade koje Banka primen



juje za usluge elektronskog bankarstva koje pruža i isporučuje navedenom klijentu/korisniku;

Banka može blokirati korisničke identifikacione podatke ili PIN i lozinku klijenta ako posumnja na bilo kakvu neuobičajenu aktivnost u ime klijenta/korisnika, a svako vraćanje takvih informacija o pristupu elektronskom bankarstvu podleže tarifama objavljenim u Ceno-vniku Banke. Svaki zahtev za izmenu informacija o pristupu e-bankingu podleže plaćanju naknada objavljenih u cenovniku Banke.

Klijent/korisnik prihvata uslugu i odgovornosti koje mu pripadaju, potpisivanjem aplikacije za E-banking. Banka zadržava pravo da promeni vrstu i obim usluga bez dodatnog obaveštenja Klijenta/korisnika. Klijent/korisnik je saglasan da dobija dodatne informativne ili druge informacije od Banke bez naknade. Klijent/korisnik mora da pruži istinite, tačne, validne i potpune podatke o sebi, kao što se zahteva za popunjavanje aplikacije za E-Banking. Klijent/korisnik je takođe odgovoran za dobijanje ili pružanje svih informacija u vezi sa mogućnošću prijavljivanja i pristupa E-bankingu, mobilnom telefonu i kompjuterskoj opremi (uključujući modem) ili drugoj opremi, neophodnoj za povezivanje sa E-bankingom banke. Ukoliko Klijent/korisnik pruži informacije koje nisu istinite, netačne ili nepotpune, ili Banka ima osnovane razloge da sumnja da informacije nisu tačne, Banka ima pravo da suspenduje ili zatvori račun klijenta/korisnika, bez prethodnog obaveštenja kao i da odbije bilo koju i svaku upotrebu elektronskog bankarstva banke od strane Klijenta/korisnika. Banka zadržava pravo da odmah suspenduje, ukine svaki pristup i istraži svaki račun za koji veruje ili sumnja da je povezan sa bilo kojom prevarom, zloupotrebom ili nezakonitom aktivnošću. Banka Ekonomike neće otkriti vaše poverljive informacije osim ako se to ne zahteva po zakonu. Banka koristi posebne mehanizme za održavanje E-Banking-a, ali Banka nije odgovorna za bilo kakve nedostatke ili propuste u vezi sa E-Bankingom (kao što je gubitak dobiti ili druge štete) koji mogu nastati kao rezultat takvih nedostataka ili kvarova. Bankovni E-Banking se pruža „onakav kakav jeste“ i klijent/korisnik ga koristi na sopstvenu odgovornost. Banka ne može garantovati da će E-Banking ispuniti zahteve klijenta/korisnika, da će raditi neprekidno, u svakom trenutku, bezbedno ili bez grešaka, ili da će kvalitet bilo kog proizvoda, usluge, informacije ili drugog materijala primljenog putem bankovnog E-Bankinga Banke ispuniti očekivanja klijenta/korisnika. Svaki materijal preuzet ili na drugi način dobijen korišćenjem E-Bankinga Banke vrši se na rizik klijenta/korisnika i klijent/korisnik je isključivo odgovoran za eventualno oštećenje svog kompjuterskog sistema ili gubitak podataka koji je rezultat preuzimanja materijala iz bankovnog E-Bankinga. Banka ne snosi odgovornost za poverljivost podataka nakon prijema informacija u zatvorenoj koverti (lozinke) kao i tiketa na deklarisanom mobilnom telefonu i neće biti odgovorna ako se podaci zloupotrebe ili izgube. Banka nije u obavezi da proverava vlasništvo mobilnog telefona navedenog u aplikaciji E-Banking. Ukoliko Klijent/korisnik promeni broj mobilnog telefona ili promeni bilo koju napomenu iz podnete E-Banking aplikacije, dužan je da odmah u pisanoj formi obavesti ekspozituru/filijalu Banke u kojoj je podneo E-Banking aplikaciju, dok je Banka dužna da postupi po podnetim promenama u roku od dvadeset četiri (24) sata od dana prihvatanja zahteva za izmenu. Ukoliko se desi da se lozinka sa dostavljene koverta ili mobilnog telefona izgubi ili ukrade, klijent/korisnik je dužan da odmah obavesti Banku na broj 038/500500 (pozivni centar), ili da lično obavesti bilo koju filijalu/ekspozituru Banke, u cilju zaustavljanja neovlašćenog pristupa E-bankingu Banke. Banka je dužna da deaktivira pristup uslugama E-Bankinga u trenutku prijema informacije od klijenta/korisnika o gubitku ili krađi lozinke ili mobilnog telefona. Klijent/korisnik je odgovoran za svaku štetu nastalu gubitkom, zloupotrebom, neovlašćenim korišćenjem ili promenom broja mobilnog telefona koji prihvata usluge E-Bankinga, kao i ako nije u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Banka neće biti odgovorna za kašnjenje ili neizvršenje usluge, ako je to posledica više sile ili vanrednih uslova. To su slučajevi koji se mogu javiti nakon uspostavljanja servisa, a nisu pod kontrolom nijedne strane i ne mogu se objektivno predvideti, a pritom onemogućavaju pružanje usluga.

5.1.3. Nalozi i uputstva za E-banking

Klijent/korisnik E-Banking-a je lično odgovoran da ispuni uslove navedene za usluge E-Bankinga, kao i da obezbedi da stanje na računu bude dovoljno i pogodno za obavljanje novčanih/gotovinskih transakcija. Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna za nesprovođenje instrukcija i naloga klijenta/korisnika ukoliko nisu ispunjeni potrebni uslovi ili ako na računu klijenta nisu dovoljna sredstva za gotovinske transakcije, ili ako kreditni limit nije adekvatan;

Banka je potpuno slobodna da izvršava instrukcije koje klijent/korisnik daje Banci putem E-Bankinga. Uputstva klijenta/korisnika data van radnog vremena i/ili van radnog vremena će Banka prihvatiti, ali se mogu primeniti sledećeg radnog dana;

Ako su korisničko ime, PIN i lozinka klijenta/korisnika ukradeni u elektronskom okruženju ili elektronskim putem od strane trećih lica sa ili bez znanja klijenta/korisnika, klijent/korisnik je odgovoran, a Banka ne snosi odgovornost za takve transakcije;

Uputstva za klijente/korisnike i nalozi date van uobičajenog radnog vremena i/ili van radnog vremena ekspoziture Banke, koje Banka prihvati, biće izvršeni tek sledećeg radnog dana uključenih institucija i sistema, npr. sistemi plaćanja, klirinški sistemi. Banka može, ako i kada smatra potrebnim i bez upozorenja klijenta/korisnika, proširiti ili smanjiti veličinu ili obim, ili sprečiti ili suspendovati E-Banking u celini ili delimično i ima pravo da zatraži pismenu potvrdu od klijenta. Klijent/korisnik neće podnositi Banci bilo kakav zahtev za bilo kakav gubitak ili štetu koja može biti prouzrokovana klijentu/korisniku usled obustave pružanja usluga. Ako i kada Banka ima razloga da veruje da klijent/korisnik koristi prednosti E-Banking-a tako što ga zloupotrebljava ili u svrhe koje nisu predviđene, Banka može suspendovati ili privremeno ili trajno ukinuti pristup E-Bankingu bez obaveštavanja klijenta/korisnika.

Banka se ni u kom slučaju neće smatrati odgovornom za bilo kakav propust koji može nastati tokom korišćenja E-bankinga, ali ne



ograničavajući se na obustavu, prekid ili zabranu E-bankinga iz tehničkih razloga ili zbog bilo kakve greške, bilo kakvog kvara u e-bankingu. Bankarstvo kao rezultat kompjuterskih virusa na kompjuteru ili telefonu klijenta/korisnika, usled oštećenja, kvarova bilo koje vrste, gubitka, kašnjenja ili ranih događaja koji mogu pre svega biti uzrokovani hardverom, softverom i internet serverom, ili trećim licima koje imaju pristupa njihovim podacima i informacijama, telekomunikacionim instalacijama, itd.

Klijent/korisnik neće kršiti zakone i propise koji su na snazi tokom korišćenja E-bankinga. Klijent/korisnik neće ni u kom slučaju koristiti E-Banking na način koji narušava javni red, narušava dobar moral ili ometa ili uznemirava druga lica, ili krši imovinska prava i autorska prava drugih lica, ili iz nemoralnih razloga (contra bonos mores) ili u nezakonite svrhe ili u svrhu preprodaje usluge drugima. Klijent/korisnik ne sme da deluje ili da se ponaša na način da spreči ili ometa korišćenje E-bankinga od strane trećih lica. Sve ideje, mišljenja, izjave i komentari izraženi tokom korišćenja novčanih transakcija, drugih bankarskih usluga koje Banka nudi putem interneta pripadaju klijentu/korisniku i Banka ni u kom slučaju neće snositi odgovornost za njih.

Ukoliko Klijent/korisnik ne želi da koristi E-Banking, dužan je da pismeno obavesti Banka Ekonomike najkasnije do 25. u narednom mesecu. Usluga se smatra nenajavljenom/deaktiviranom prvog dana narednog meseca.

5.1.4. Blokiranje i ukidanje pristupa elektronskom bankarstvu

Ukoliko postoji bilo koji razlog za sumnju da je neovlašćeno lice saznalo korisničko ime za E-Banking ili PIN i lozinku klijenta/korisnika, taj klijent/korisnik je dužan da o tome bez odlaganja obavesti Banku. Banka odmah blokira sredstva identifikacije pristupa elektronskom bankarstvu. Sve relevantne troškove u vezi sa takvim događajem snosi klijent/korisnik;

Pristup računu preko E-bankinga će biti automatski blokiran ako se više puta uzastopno pokuša pristupiti sa pogrešnom lozinkom. Banka ima pravo da klijentu/korisniku blokira pristup svim uslugama bez najave i razloga, kao i bez upozorenja.

Banka će prekinuti korišćenje E-Bankinga za klijenta/korisnika u bilo kom trenutku i to trenutno u sledećim slučajevima, ali pritom se ne ograničavajući na ove slučajeve:

- Kada klijent/korisnik ne poštuje ove Opšte uslove, kao i druga uputstva Banke;
- Nakon gašenja/zatvaranja tekućeg računa;
- Kada klijent/korisnik premine;
- Ukoliko klijent (pravno lice) pokrene stečajni postupak, ili ne koristi e-banking godinu dana
- Na sam zahtev klijenta/korisnika.

Klijent može u bilo kom trenutku da prekine pristup E-Bankingu, podnošenjem obrasca/formulara u vidu zahteva za prekid usluga u Banci;

Pristup elektronskom bankarstvu će biti suspendovan odmah po prijemu obrasca zahteva za prekid usluge. Klijent/korisnik ostaje odgovoran za sve neplaćene troškove i naknade nastale do datuma raskida.

5.1.5. Sigurnost na internetu

Klijent/korisnik mora biti svestan sledećih rizika koji posebno postoje:

Neovlašćeni pristup se može dobiti kada nema odgovarajućeg poznavanja sistema i bezbednosnih procedura (na primer, neadekvatna zaštita podataka na hard disku, prenos datoteka, praćenje emisija), a samim tim odgovornost je klijenta/korisnika da razume koje su to bezbednosne procedure neophodne i postupati u skladu sa tim.

Profilisanjem karakteristika Internet komunikacije, Internet provajder za klijenta/korisnika može otkriti sa kim i kada je klijent/korisnik komunicirao preko Interneta;

Postoji skriveni rizik da treća strana dobije neotkriven pristup klijentu/korisniku ili usluzi prijavljivanjem na kompjuteru kada se koristi Internet (npr. preko ActiveX aplikacije);

Kada koristite Internet, postoji stalni rizik da će se kompjuterski virusi proširiti kada kompjuter dođe u kontakt sa spoljnim svetom, bilo preko kompjuterskih mreža ili disk jedinica. Skeneri virusa mogu pomoći klijentu/korisniku da zaštiti svoj sistem i toplo se preporučuju; Klijent/korisnik je dužan da minimizira bezbednosni rizik koji proizilazi iz korišćenja Interneta preduzimanjem odgovarajućih bezbednosnih mera (ispravne lozinke, korišćenje menadžera lozinki, antivirusnih programa i zaštita preko zaštitnog zida).

5.1.6. Razne odredbe za elektronsko bankarstvo

Sve vrste sporova po osnovu naknada i cena, obračuna usluga, gotovinskog prometa i drugih bankarskih usluga koje se pružaju ili obavljaju putem E-bankinga, bankovnih knjiga, snimaka i dokumenata i mikrofilmova, mikrofiš i kompjuterskih snimaka, i elektronske pošte i telefonskih poruka i dr. obaveštenja koja Banka pošalje klijentu/korisniku smatraće se prima facie validnim, obavezujućim, konačnim i potpunim dokazom/evidencijom;



Obaveštenja koja Banka šalje klijentu/korisniku putem elektronskih medija (e-mail, SMS i internet) smatraju se i tretiraju kao obaveštenja primljena od strane klijenta/korisnika.

Smatra se da se klijent/korisnik odrekao svih svojih prava na prigovor i žalbu na osnovu toga što mu takva obaveštenja putem elektronskih medija (e-mail, SMS i internet) nisu dostavljena;

Podaci dostavljeni putem E-bankinga neće se smatrati ponudom, osim ako je to izričito navedeno;

Ukoliko klijent/korisnik koristi proizvode i usluge koje banka nudi preko E-bankinga van granica Republike Kosovo, na sve sporove između banke i klijenta/korisnika primenjivaće se zakoni i propisi koji su na snazi u Republici Kosovo;

5.2. SMS Dopuna

To je elektronska usluga gde korisnik, koristeći SMS od operatera licenciranih u Republici Kosovo, ima pristup svom računu u Banka Ekonomike, gde preko SMS-a može dopuniti svoj mobilni telefon, poslati dopune drugima i platiti sve ostale usluge (internet, kablovske i druge operatorske usluge). Poruke moraju da sadrže podatke koje traži prodavac. Klijent je odgovoran za bezbednost i pristup ovlašćenim telefonima i za tačnost prenetih podataka. Konkretno, korisnik je odgovoran za naknadu za uslugu i naplatu ako je broj unesen pogrešno, što dovodi do toga da kredit uzima drugi korisnik. Ako je telefon izgubljen, ukraden ili se sumnja na neovlašćenu upotrebu, korisnik mora odmah obavestiti Pozivni centar.

Banka će biti u potpunosti i jednostrano ovlašćena da zaduži/prenese iznos koji klijent pošalje SMS-om. Ovaj iznos će biti zadužen sa računa korisnika navedenog u dodatnim uslovima i prebačen na račun za naplatu provajdera mobilnih usluga bez ikakvog daljeg odobrenja, u skladu sa odredbama ugovora o uslugama koji su potpisali provajder mobilnih usluga i Banka. Banka neće preuzeti niti snositi bilo kakvu odgovornost za bilo kakvo obavljanje takve usluge zaduženja između korisnika i provajdera mobilnih usluga. U slučaju da je račun klijenta zadužen nalogom klijenta, ali provajder mobilnih telefona ne kreditira račun/broj telefona klijenta, Banka će refundirati korisniku tačan iznos.

Korišćenje ove usluge SMS dopune je ograničeno samo na pripejd telefonske brojeve korisnika koji su navedeni u dodatnim uslovima. Banka ima ovlašćenje da u bilo kom trenutku i bez prethodne najave otkaze klijentu pravo na korišćenje usluge SMS dopune. Klijent je saglasan i prihvata listu transakcija Banke kao konačnu i obavezujuću za sve svrhe i Banka se ni u kom slučaju neće smatrati odgovornom za bilo kakav potencijalni sukob koji može nastati između Klijenta i pružaoca usluga mobilne telefonije u vezi sa uslugom SMS dopune. Banka takođe neće biti odgovorna za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu usled kvara ili neuspeha SMS dopune.

5.3 SMS Info

SMS Info omogućava Klijentu da se o stanju na računu informiše putem mobilnog telefona, pozivom na broj koji Banka odredi za ovu uslugu.

5.4. SMS obaveštenje

SMS obaveštenje omogućava korisniku da bude obavešten o promenama stanja na njegovom/njenom računu putem mobilnog telefona, pri čemu će za svaku transakciju na njegovom/njenom računu biti obavešten SMS-om. Korisnik za ovu uslugu može postaviti ograničenje iznosa transakcije za koju želi da bude obavešten.

5.5. Izvod računa

Banka uverava svoje klijente da će sva zaduženja i krediti na njegovom/njenom računu biti evidentirani u izvodu računa sa svim detaljima transakcije i da će biti dostupni klijentima u svakom trenutku.

5.6. Specijalne ponude

Specijalne ponude ili popusti mogu biti na snazi tokom ograničenog vremenskog perioda. Za posebne ponude, Banka će izabrati oblik komunikacije putem predviđenih kanala komunikacije Banke.

Banka, iz razloga potražnje tržišta/pravne infrastrukture ili internih procedura, može smanjiti ili skratiti rok važenja, ili ograničiti ponudu. Klijent može dobiti informacije o bankarskim uslugama i proizvodima u svim ekspoziturama banke, kontaktiranjem Pozivnog centra na brojeve telefona +383 (0)38 500 500 i +383 (0)49 733 322, ili na internet stranici Banke Ekonomike www.bekonomike.com.



5.7. Usluge investiranja u finansijske instrumente u zemlji i inostranstvu za klijente

Banka Ekonomike svojim klijentima omogućava trgovinu finansijskim instrumentima na preko 15 stranih berzi, uključujući najveće svetske berze kao što su Njujorška berza, NASDAQ, Londonska berza, Frankfurtška berza, Tokijska berza i druge.

Na svim ovim berzama, klijenti će moći da ulažu u akcije, obveznice i fondove kojima se trguje na berzi (ETF).

Klijenti će sve naloge za ulaganja u finansijske instrumente moći da šalju preko Banke Ekonomike putem elektronske pošte, telefona. Pre svakog investiranja, klijent će od banke dobiti spisak naknada koje će biti naplaćene za ovu uslugu za klijenta, kao i brošuru sa nekim opštim informacijama u vezi sa finansijskim instrumentima.

Klijenti preko Banka Ekonomike takođe mogu da investiraju u hartije od vrednosti (trezorske obveznice i obveznice) koje izdaje Vlada Republike Kosovo.

6.0. DEBITNE I KREDITNE KARTICE, KAO I POS I ATM TERMINALI

Bana Ekonomike svojim klijentima može ponuditi Master Card Debit, Visa Debit, Master Credit Card, Visa Classic i Visa Gold i Visa Platinum kartice.

6.1. Kartica

Svaka kartica koju izdaje Banka (bilo da je debitna, kreditna, identifikaciona ili druga vlasnička kartica) vlasništvo je Banke i može se koristiti u skladu sa uslovima koje Banka odredi samo od strane lica kome je kartica izdata (a to nikada ne može biti drugo lice osim samog lica ili lica koje je ovlašćeni potpisnik).

Kartica izdata na ime vlasnika kartice ne može se preneti trećim licima;

Sve transakcije kartice će se smatrati obavezama i biće odbijene od sredstava na njihovim računima ili će biti evidentirane kao dugovi klijenta prema Banci u slučaju da ih klijent ne ospori/protivi se.

6.2. Korišćenje kartica

Vlasnik kartice može koristiti kartice za podizanje novca na bankomatima, kao i za plaćanje robe i usluga preko svih POS terminala Banke, kao i svih ostalih POS i bankomata koji imaju VISA/MASTERCARD slot. Sve brendirane kartice se takođe mogu koristiti za plaćanje robe i usluga preko Interneta. Izdate kartice su u skladu sa uslovima korišćenja VISA/MASTERCARD kartica;

Nakon prijema kartice, Korisnik kartice će aktivirati svoju karticu slanjem SMS-a na broj 5007 za primanje PIN-a ili putem bankomata. Transakcije izvršene karticom smatraju se knjigovodstvenim dokumentima u skladu sa zakonima na snazi na Kosovu.

Kartica može biti blokirana kao rezultat:

- Zahteva od strane samog klijenta;
- Na osnovu prijave izgubljene, ukradene, oduzete ili zloupotrebene kartice preko Pozivnog centra ili filijale/ekspoziture;
- tri puta ukucavanje pogrešnog PIN-a na bankomatu ili POS-u;
- kao kaznena mera zbog nepoštovanja Opštih uslova od strane vlasnika kartice.

Banka može aktivirati karticu na zahtev samog Klijenta;

Kartice koje je banka blokirala jer ih je klijent preko Pozivnog centra ili filijale prijavio kao izgubljene, ukradene, oduzete ili zloupotrebene, ne mogu se aktivirati i biće odmah poništene a pritom nove naručene;

Plaćanje roba/usluga može se vršiti preko POS terminala instaliranih na lokacijama trgovaca ili onlajn platformi. Maksimalni iznos transakcije zavisi od limita kartice ili Dodatnih uslova;

Limit dnevnog podizanja i plaćanja gotovine je objavljen u Cenovniku Banke;

Vlasnici kartica treba da zadrže POS terminale radi daljeg upućivanja ili verifikacije;

Ako se kartica koristi u zemljama koje koriste valutu različitu od evra, primenjivaće se VISA/MASTERCARD i/ili devizni kursevi banke.

Rok važenja kartica (debitne i kreditne) je 5 godina (60 meseci) i ističe upravo poslednjeg dana u datom mesecu. Debitne kartice se automatski obnavljaju od strane banke u slučaju isteka samo ako su korišćene najmanje 90 dana pre datuma isteka roka za upotrebu tih kartica.

Banka smatra da su sve transakcije ispravne ako ne primi komentare u roku od 30 dana od završetka transakcije.



6.3. Obaveze vlasnika/korisnika kartice

Vlasnik/korisnik debitne kartice mora da prihvati karticu koju je izdala Banka u roku od 180 (sto osamdeset) dana. Sve dok Korisnik kartice ne prihvati kreditnu karticu u roku od 120 (sto dvadeset) dana, Banka može otkazati karticu.

Korisnik kartice je dužan da Banci plaća naknade za karticu (za izdavanje kartice, transakcije, održavanje i druge naknade) u skladu sa Tarifom Banke;

Vlasnik kartice mora da:

Čuva svoju karticu i sigurnosni broj i ne pokazuje/objavljuje ga drugima. Koristiti karticu lično bez nuđenja bilo kojoj osobi i zaštititi je od oštećenja.

Nikada ne držite PIN uz karticu niti čuvajte PIN na vidljivom mestu. Svaka štetna radnja koja može nastati kao rezultat Kljentovog nepoštovanja prethodnog stava je isključiva odgovornost Kljenta ili Vlasnika kartice;

Vlasnik kartice ili kljent mora odmah obavestiti Banku ako je kartica izgubljena, uništena, izobličena, ukradena, falsifikovana/kopirana ili zloupotrebljena i kljent će biti odgovoran za svaki gubitak koji nastane usled krađe ili gubitka, osim ako kljent može da dokaže/utvrdi da je u pitanju grub nemar od strane Banke. Ako Vlasnik kartice, nakon što prijavi karticu kao izgublenu/ukradenu, traži novu karticu i u međuvremenu pronađe staru karticu, stara kartica neće biti ponovo aktivirana;

Korisnik kartice može prekinuti korišćenje Kartice uz pismeno obaveštenje 15 (petnaest) dana unapred (nakon izmirenja svih neizmirenih dugovanja). Kartica se izdaje na ime Korisnika kartice, koji je dužan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni adrese ili promene pravnog lica, ovlašćenih lica kljenta, ili drugih ličnih podataka od značaja za Banku;

Kada je kljent pravno lice, Banka može smatrati da su za korišćenje kartice ovlašćena i sva lica koja su ovlašćeni potpisnici na računu kljenta. Kljent u prijavi/aplikaciji za poslovnu karticu određuje ovlašćena lica koja će biti odgovorna i ovlašćena za isplate/usluge definisane nivoima ovlašćenja navedenim u aplikaciji i koja će ovu karticu koristiti u lično ime i za račun kljenta. Kljent je dužan da pisanim putem obavesti Banku o svakoj promeni/ukidanju ovlašćenja prethodno ovlašćenim licima. U slučaju bilo kakve štete prouzrokovane zbog nedostatka obaveštavanja ili zakasnelim obaveštenjem Banke, kljent izjavljuje/slaže da je odgovoran za to. Banka nikada neće biti odgovorna za korišćenje kartice od strane bilo kog lica koje nije ovlašćeni potpisnik kljenta. Banka ni u kom slučaju neće biti odgovorna, a naslednici ili ovlašćena lica nemaju pravo žalbe protiv Banke za bilo koju transakciju ili uslugu/plaćanje odobrenu po ovim opštim uslovima korišćenjem kartice u slučaju da se takve transakcije izvrše nakon smrti vlasnika/korisnika ili bilo kog ovlašćenog lica kljenta o kome Banka nije obavestila;

Vlasnik/korisnik kartice ili kljent je dužan da odmah kontaktira Banku ukoliko korisnik kartice ili kljent sazna da postoji bilo kakvo neslaganje u pogledu iznosa ili broja izvršenih transakcija kako bi se pokrenuo istražni postupak za povraćaj sredstava. Sve troškove/rashode nastale u postupku istrage povrata snosi sam kljent;

Kljent može otkazati dodatno/naknadno izdate kartice. U slučaju da je kljent pravno lice, pravo na poništenje dodatnih kartica izdatih u ime tog kljenta imaju samo lica sa dovoljnim ovlašćenjima;

Banka naplaćuje račun kljenta kao što je gore navedeno za sve relevantne naknade i provizije u skladu sa Cenovnicima Banke. Ovo uključuje povlačenja od strane Banke u vezi sa potraživanjem/povraćajem koji je pokrenuo korisnik kartice za sporne iznose sa stanja bankovnog računa koje kljent nije primio;

Vlasnik kartice i/ili korisnik je odgovoran za pravilno korišćenje kartice i za sve troškove nastale korišćenjem dodatnih kartica izdatih na zahtev kupca. Svi sporovi koji mogu nastati između kljenta i ovlašćenih lica kljenta tokom korišćenja kartice biće rešavani između njih i banka neće biti odgovorna za takve sporove.

6.4. Prava i obaveze Banke u vezi sa karticama

Banka može zahtevati povraćaj kartice u bilo kom trenutku i razumno u slučaju kršenja odredbi ovih opštih uslova ili dodatnih uslova. Banka može koristiti agente za distribuciju ili skladištenje kartica;

Banka može zahtevati povraćaj ili može blokirati karticu u bilo kom trenutku iz opravdanih razloga, uključujući, ali ne ograničavajući se na kršenje ovih opštih uslova.

Kartica važi 60 meseci i može se automatski obnoviti ako odnos ne raskine jedna strana prema odredbama ovih opštih uslova ili dodatnih uslova;

Banka može, bez ikakvih obaveza, odbiti ili odobriti bilo koju transakciju, poništiti ili suspendovati pravo korišćenja kartice ili odbiti zamenu kartice. Možda je moguće da obaveštenje ne bude poslato pre nego što se dogodi gore navedeno. Konkretno, Banka to može učiniti ako je jasno da je bilo lažnih ili sumnjivih transakcija;

U slučaju zloupotrebe ili neovlašćenog prekoračenja gotovine na kartici kao posledica gubitka, uništenja, izobličenja, krađe, falsifikovanja/kopiranja ili zloupotrebe, Banka ima pravo da pokrije višak iznosa i naknada koji mogu biti naplaćeni kao posledica transakcije povlačenja tog iznosa sa bilo kog računa koji Korisnik kartice ima kod Banke;

Banka će, po sopstvenom nahođenju, obnoviti ili ne produžiti karticu Korisnika kartice, nakon ili pre isteka roka važenja kartice, u



zavisnosti od procene Banke o Korisniku kartice;

Banka obrađuje iznos svake transakcije kartice onim redosledom kojim ih prihvata;

Ukoliko Banka ne dobije prigovor u roku od 30 dana nakon izvršene transakcije debitnom karticom ili 30 dana nakon izvršene transakcije kreditnom karticom, smatraće sve evidentirane transakcije ispravnim;

Banka može promeniti pravila i naknade u bilo kom trenutku u vezi sa korišćenjem kartice i obavestiće klijenta u pisanoj formi ili na bilo koji drugi način komunikacije koji odredi Banka, najmanje 30 dana unapred.

6.5. Prigovori na plaćanje karticama

Vlasnik kartice može podneti prigovor u roku od 75-90-120 dana od trenutka kada je izvršena transakcija karticom. Rok za prigovor zavisi od prirode spora u vezi sa transakcijom.

Korisnik kartice može uložiti prigovor na plaćanje karticom u sledećim slučajevima:

- Transakcije izvršene bez znanja i saglasnosti vlasnika kartice,
- Neprimanje proizvoda/usluge preko transakcije,
- Postoji više od jedne (duple) transakcije za istu robu/uslugu,
- Iznos transakcije je različit (ne odnosi se na transakcije u stranoj valuti),
- Kupljeni proizvod/usluga se razlikuje od karakteristika koje je naveo prodavac,
- Kupljeni proizvod/usluga je plaćen na drugi način (drugom karticom, gotovinom i sl.), a isti iznos je prikazan na izvodu koji je plaćen karticom, iako je transakcija otkazana/vraćena, povraćaj se ne odražava to jest nije prikazan u izvodu,
- Kada se gotovina/avansi podižu sa bankomata, bankomat ne izdaje traženi iznos ili ne izdaje pun iznos kako je traženo.
- Nepotpun ili nikakav depozit iznosa transakcije na račun za depozite na bankomatu.

Proces dostave prigovora/osporavanja transakcija sa karticom:

Klijent mora kontaktirati Banku i dati informacije o transakciji (prigovor);

Banka će analizirati prigovor da li je validan ili ne i može zatražiti dodatne informacije (ili dokumenta) od korisnika kartice;

Ukoliko se utvrdi da je prigovor validan, Banka će započeti proces osporavanja transakcija po Visa/MasterCard pravilima;

Banke i sve druge finansijske institucije koje izdaju Visa/MasterCard kartice ili prihvataju Visa/MasterCard plaćanja moraju se pridržavati pravila međunarodnih kartičnih platnih sistema u vezi sa procesom prigovora (povraćaja).

Sporne transakcije se rešavaju u rokovima utvrđenim međunarodnim pravilima kartičnog plaćanja. Sporne transakcije se mogu rešiti u periodu između 30 i 180 dana.

Period rešavanja sporova zavisi od vrste kartice koja se koristi za transakciju (Visa ili MasterCard), i vrste transakcije (prodaja na POS-u, podizanje bankomata ili depozit na bankomatu) i vrste spora.

6.6. Debitne kartice

Debitne kartice, MasterCard Debit i Visa Debit su kartice koje omogućavaju klijentima da pristupe svom tekućem računu, da kupuju sredstvima dostupnim na tekućem računu na različitim prodajnim mestima, da vrše onlajn kupovine putem Interneta i/ili da podignu/deponuju gotovinu.

Sa debitnom karticom, klijent može podići na bilo kom bankomatu Banke Ekonomike, kao i na bilo kom drugom bankomatu na kome su istaknuti logotipi MasterCard i Visa, u Republici Kosovo i širom sveta, u zavisnosti od vrste odgovarajućeg kartice lokalne debitne kartice (kartice za kategoriju penzionera) imaju funkciju podizanja, promene pina i traženja stanja samo na bankomatima Banke Ekonomike i ne mogu se koristiti na bankomatima i POS terminalima drugih banaka za kupovinu preko interneta (onlajn). Ako se debitne kartice koriste van Kosova, primenjivaće se propisi i uslovi međunarodnih institucija Mastercard i Visa. Takođe, primenjivaće se kursevi valuta tih institucija. Kod korišćenja debitne kartice na POS terminalima i bankomatima van Republike Kosovo, naknada se primenjuje u skladu sa cenovnikom. MasterCard Debit i Visa Electron kartice su takođe pogodne za kupovinu na bilo kom prodajnom mestu (POS terminal) na Kosovu i bilo gde u svetu, gde je prikazan logo ovih kartica. Čin unosa PIN koda ili davanja CVV-a putem bankomata ili POS terminala prodavca ili čak interneta ima efekat pravno obavezujućeg potpisa i ovlašćuje Banku da izvrši plaćanje sa



njegovog računa. Prodavac takođe može tražiti da se potvrdi identitet kupca. Debitne kartice takođe imaju integrisanu funkciju beskontaktno kupovine do limita postavljenog platnim sistemom (MasterCard i VISA) koji je postavljen/definisan na nivou zemlje. Svaka transakcija koju klijent realizuje karticom odražava se na stanje na njegovom/njenom računu i na taj način omogućava verifikaciju svake transakcije.

Banka može u bilo kom trenutku da obustavi korišćenje kartice klijenta ukoliko se krše opšti uslovi poslovanja, ugovor o debitnoj kartici, u slučajevima zloupotrebe kartice, neplaćanja naknada i sl. Transakcije obavljene karticom se obračunavaju/terete sa računa odmah u realnom vremenu, dok se prikaz transakcija u istoriji računa vrši narednih radnih dana za vrste transakcija koje se obavljaju na terminalima Banke. Kod nekih vrsta transakcija koje se sprovode na terminalima van banke kao i u inostranstvu, odraz transakcije na računu klijenta može biti odložen, u zavisnosti od prezentacije transakcije od strane dotične banke primaoca.

6.6.1. Opšti uslovi i rokovi za izdavanje i korišćenje debitne kartice

Banka izdaje Mastercard/Visa debitnu karticu fizičkim licima nakon popunjavanja prijave za izdavanje Mastercard debitne/Visa debitne kartice. Mastercard/Visa debitna kartica omogućava Klijentu pristup računu za koji je izdata Mastercard debitna / Visa debitna kartica, koristeći lični identifikacioni broj/kod „PIN“ ili ovlašćeni potpis. Mastercard debitna/Visa debitna kartica je vlasništvo Banke i to će ostati u svakom trenutku. Mastercard/Visa debitna kartica se koristi za obavljanje transakcija na Kosovu i u inostranstvu, u skladu sa kosovskim zakonodavstvom i pravilima Mastercard/Visa Debit. Nakon podnošenja prijave za otvaranje računa, Mastercard debitna ili Visa debitna kartica će biti automatski izdata. Kartice koje ističu se automatski ponovo primenjuju ako se koriste 90 dana pre isteka roka za upotrebu. Klijent je u obavezi da plati sve naknade u navedenim rokovima u skladu sa opisima u tarifnoj listi Banke. Klijent je dužan da ispuni obavezu u roku od 30 (trideset) dana. Pristup sredstvima koja se nalaze na računu može se vršiti preko svih bankomata i prodajnih mesta – POS za plaćanje robe i usluga raznim trgovcima, podizanje novca u svim poslovnicama banaka koje nude ovu uslugu i moguća je realizacija onlajn kupovine kod trgovaca koji nude naručivanje i kupovinu usluga na Internetu i koje imaju oznaku prihvatanja Mastercard/Visa kartica. Koristeći Mastercard debitnu ili Visa debit karticu, iz sredstava na računu može se podizati gotovina ili plaćati roba/usluga i to u okviru limita koji je postavljen u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Klijent je odgovoran da obezbedi da na računu uvek ima dovoljno sredstava i da se račun može dopuniti na ovaj način: deponovanjem novca na šalterima Banke i bankomatima, ili internim bankovnim transferom ili transferom od drugih domaćih i međunarodnih banaka. U slučaju da je Mastercard debitna/Visa debitna kartica izgubljena, ukradena ili oštećena, Klijent će moći da podigne novac na šalterima Banke Ekonomike bez kartice u okviru stanja na računu. Transakcija sa Mastercard Debit/Visa debitnom karticom može se izvršiti ako na računu Korisnika ima dovoljno sredstava, ako je potpisan ili ako je PIN kod ispravno unet. Ukoliko Banka ne prihvati nijednu primedbu u roku od trideset (30) dana nakon izvršenja transakcije, smatra sve evidentirane transakcije tačnim/propisnim. Ako se Mastercard debitna/Visa debitna kartica koristi u zemljama koje koriste valutu koja nije evro valuta, primenjivaće se Mastercard/Visa kurs za valute. Sredstva koja se prenose na račun klijentu su dostupna istog radnog dana, ukoliko je taj iznos uplaćen u poslovnicama banke. Mastercard debitna / Visa debitna kartica će biti poništena na osnovu pismenog zahteva koji Klijent podnese za otkazivanje Mastercard debitne / Visa debitne kartice. Ukoliko postoji sumnja za neovlašćeno korišćenje Mastercard debitne/visa debitne kartice, Klijent može zatražiti od Banke da blokira karticu. Klijent je dužan da bez odlaganja obavesti Banku o svakoj promeni podataka navedenih u ugovoru i/ili zahtevu za izdavanje Mastercard debitne / Visa debitne kartice. Korisnik mora da dobije izdatu karticu u roku od 6 (šest) meseci nakon podnošenja Zahteva za Mastercard debitnu/Visa debitnu karticu. Ukoliko klijent ne primi Mastercard debitnu / Visa debitnu karticu u ovom periodu, validnost kartice će automatski biti prekinuta. Klijent će biti u obavezi da (i) potpiše traku za potpis na poledini Mastercard debitne / Visa debitne kartice kada je primi u Banci; (ii) koristiti Mastercard Debit / Visa Debit karticu lično bez da je nudi bilo kojoj osobi i zaštititi je od bilo kakvih oštećenja; (iii) PIN kod se mora čuvati u tajnosti, uz preduzimanje svih preventivnih mera kako ne bi postao poznat drugim licima. Rok važenja Mastercard Debit / Visa Debit kartice je 5 (pet) godina i ističe na kraju meseca odgovarajuće godine označene na kartici.

Ukoliko Korisnik zaboravi PIN kod, može zatražiti novi PIN kod uplatom naknade u skladu sa Opštim uslovima poslovanja kao i Bankarske naknade. Ova naknada, koja dolazi kao rezultat traženja novog PIN koda MasterCard debitne/Visa debitne kartice, skida se sa računa. U slučaju da sredstva nisu dovoljna, stope se mogu odbiti sa drugih računa. Ako ostali računi nisu dovoljni, onda vlasnik/korisnika MasterCard Debit / Visa Debit kartice mora ispuniti obavezu u roku od trideset (30) dana. Putem Mastercard Debit / Visa Debit kartice, sledeće usluge se mogu obavljati elektronskim putem: (i) podizanje gotovine preko bankomata, koje se uvek vrši u nacionalnoj valuti zemlje u kojoj se transakcija obavlja i u bilo kojoj drugoj ponuđenoj valuti od strane relevantne banke. Ako se Mastercard debitna / Visa debitna kartica koristi u zemljama koje koriste valutu koja nije evro, primenjivaće se kurs Mastercard / Visa na datum obrade transakcije. Visina maksimalnog limita dostupnog za podizanje zavisi od kartice i limita na bankomatu banke koja prima vlasnik/korisnik odobrava podizanje novca na bankomatu ukucavanjem ličnog PIN koda. Klijent mora da zadrži priznanicu koju je obezbedio



bankomat kako bi potvrdio transakciju u slučaju bilo kakvog spora; (ii) podizanje gotovine se može izvršiti preko POS terminala instaliranih u poslovnica banaka ili menjačnicama, koji imaju znak prihvatanja Mastercard Debit / Visa Debit. Maksimalni iznos povlačenja je ograničen na limit kartice. Klijent predložava ličnu kartu ili pasoš i autorizuje povlačenje ukucavanjem ličnog PIN koda. Klijent mora čuvati račun sa POS terminala radi daljeg upućivanja i verifikacije; (iii) plaćanje robe (usluga) preko terminala na prodajnom mestu – POS-a, instaliranih u prodavnicama različitih trgovaca, koji imaju logo prihvatanja Mastercard Debit/Visa Debit. Maksimalni iznos transakcije zavisi od limita kartice i limita POS terminala kojim upravlja Banka primalac. Fakturu POS terminala Klijent mora čuvati radi daljeg pregleda i provere u slučaju bilo kakve reklamacije. Plaćanje se vrši na prodajnim mestima - POS bez kontakta, vrše se putem bežične antenske tehnologije - NFC tehnologija. Da bi se transakcija završila, terminal na kome se vrši plaćanje takođe mora biti aktiviran ovom tehnologijom. Takve transakcije do limita utvrđenog Mastercard-om/Visa-om dozvoljeno je da se autorizuje bez PIN-a u skladu sa Opštim uslovima i odredbama kao i naknadama Banke. Plaćanje roba (usluga) može se izvršiti i putem onlajn kupovine kod trgovaca koji nude usluge naručivanja i kupovine na Internetu i koji imaju znak prihvatanja Mastercard/Visa. MasterCard debitne kartice su implementirale 3-D Secure 2.1 koji je protokol za razmenu poruka koji olakšava dodatnu autentifikaciju Klijenta tokom bezbednih onlajn kupovine. Kupovina na ovoj platformi se može izvršiti samo ako je trgovac takođe licenciran za ovu 3-D Secure 2.1 platformu. Dodatna verifikacija će se obaviti putem SMS koda poslatog na mobilni telefon Klijenta, a tek nakon verifikacije ovim kodom može se obaviti onlajn kupovina.

Obavljanjem elektronskih transakcija Klijent daje neopozivu saglasnost i ovlašćuje BANKU da naplati njegov račun bez prethodnog obaveštenja za sve relevantne naknade i odredbe u skladu sa Opštim uslovima poslovanja kao i Naknade BANKE vezane za zahteve ili transakcije VLASNIKA/KORISNIKA KARTICA.

6.6.1.1 Dodatne Mastercard/Visa debitne kartice

Na zahtev vlasnika računa, Banka će ovlašćenom licu izdati dodatnu Mastercard debitnu/Visa debitnu karticu u skladu sa politikom i procedurama Banke. Izdavanje i korišćenje dodatne Mastercard Debit / Visa Debit kartice je isključiva odgovornost vlasnika računa. Ukoliko se za isti račun izdaje dodatna kartica trećem licu, onda ovaj ugovor i Opšte uslove poslovanja kao sastavni deo ovog ugovora potpisuje i treće lice kao vlasnik/korisnik dodatne kartice. Mastercard/Visa debitna kartica se može izdati na osnovu prijave koju popuni vlasnik računa. Dodatna Mastercard debitna / Visa debitna kartica može se izdati samo osobama starijim od 18 godina. Sve naknade, stope i drugi troškovi koji proizilaze iz korišćenja Mastercard debitne / Visa debitne kartice se skidaju sa računa. U slučaju da sredstva nisu dovoljna, stope se mogu odbiti sa drugih računa. Ukoliko ostali računi nisu dovoljni, onda vlasnik Mastercard debitne / Visa debitne kartice mora ispuniti obavezu u roku od 30 (trideset) dana. Sve ostale odredbe Opštih uslova važe u vezi sa Mastercard debitnom / Visa debitnom karticom.

6.6.1.2 Blokiranje, aktivacija, deaktivacija

Ukoliko je Mastercard Debit / Visa Debit kartica izgubljena, ukradena, zaplenjena, oštećena ili zloupotrebljena na bilo koji drugi način, Klijent mora da obavesti Banku na broj telefona +383 38 500 500 i/ili +383 49/733322 ili putem poziva na telefonski broj bez naknade 080050505, u cilju blokiranja kartice. Klijent ili bilo koje drugo lice koje on/ona ovlasti, takođe mora da podnese pismeni zahtev za blokiranje Mastercard debitne/Visa debitne kartice u roku od 48 sati nakon obaveštenja banke na telefon Pozivnog centra/korisničke službe. Ukoliko se ne postupi na ovaj način, onda Banka ne snosi odgovornost za transakcije koje će biti obavljene putem kartice. Mastercard debitna/Visa debitna kartica se može blokirati na jedan od sledećih načina: (i) automatski putem bankomata u slučaju da ste tri puta uneli pogrešan PIN kod; (ii) nakon prijema obaveštenja od Klijenta, saopštenog u pisanoj formi, faksom ili emajlom, da je Mastercard debitna / Visa debitna kartica izgubljena, ukradena, zaplenjena ili zloupotrebljena. Pismeni zahtev za blokiranje Mastercard debitne / Visa debitne kartice koji podnosi vlasnik kartice ili neko drugo lice koje on/ona ovlasti; (iii) od strane Banke ako Klijent ne postupi u skladu sa Opštim uslovima; ili ako Banka prihvati nalog za ograničenje za račun Klijenta. Banka ima pravo da blokira i/ili zahteva da se Mastercard debitna / Visa debitna kartica vrati Banci u bilo kom trenutku. Za svako korišćenje kartice pre nego što bude vraćena banci važe važeći uslovi. Prevremeni zahtev za vraćanje kartice na Mastercard Debit / Visa Debit, kao i prestanak njenog važenja, neće postupa u skladu sa Opštim uslovima; ili ako Banka prihvati nalog za ograničenje za račun Klijenta. Banka ima pravo da blokira i/ili zahteva da se Mastercard debitna / Visa debitna kartica vrati Banci u bilo kom trenutku. Za svako korišćenje kartice pre nego što bude vraćena banci važe važeći uslovi. Prevremeni zahtev za vraćanje kartice na Mastercard Debit / Visa Debit, kao i prestanak njenog važenja, neće uticati na Banku da zahteva delimično ili potpuno refundiranje stope kao rezultat transakcija izvršenih preko Mastercard/Visa debitne kartice. Blokirana Mastercard debitna/Visa debitna kartica može se aktivirati na osnovu pismene molbe Klijenta za reaktivaciju kartice u slučaju: ako se prijavi da je kartica oduzeta kada se na bankomatu u kontinuitetu unese tri puta za redom netačan PIN kod. U ovim slučajevima, kartica može biti privremeno blokirana kao kaznena mera za nepoštovanje Opštih uslova od strane Klijenta. Mastercard / Visa debitna kartica se može deaktivirati iz sledećih razloga: prestanak važenja MasterCard/Visa debitne kartice, Klijent nije primio karticu u roku od 6 meseci od njenog izdavanja, izdavanje nove Mastercard debitne kartice / Visa debitna



kartica koja zamenjuje trenutnu aktivnu Mastercard debitnu / Visa debitnu karticu, vraćanje nove Mastercard debitne / Visa debitne kartice sa pogrešno odštampanim ili pogrešnim podacima kao i prijemom bilo kakvog obaveštenja od Mastercard/Visa da je kartica možda kompromitovana i da je potrebna zamena novom karticom. Deaktivirana Mastercard/Visa debitna kartica se ne može ponovo aktivirati, već se mora uništiti.

6.6.1.3. Odgovornosti

Nakon prihvatanja Mastercard debitne / Visa debitne kartice i generisanja PIN koda, Korisnik je odgovoran za sve one radnje koje proizilaze iz korišćenja Mastercard debitne / Visa debitne kartice. Klijent je odgovoran za svako oštećenje ili gubitak kartice, koji nastane u roku od 24 (dvadeset četiri) sata nakon podnošenja obaveštenja – perioda tokom kojeg je Banka odgovorna za blokiranje Mastercard debitne/Visa debitne kartice. Banka nije odgovorna za transakcije izvršene putem Mastercard Debit/Visa Debit kartice koja je izgubljena, zaplenjena ili zloupotrebljena pre nego što je o tome pismeno obavesti Klijent ili bilo koje drugo ovlašćeno lice, kao i 24 sata od prijema pismenog obaveštenja. Banka nije odgovorna ako je obaveštenje u pisanoj formi ili telefonom, koje je dala treća strana koja prijavljuje krađu, oduzimanje ili zloupotrebu MasterCard debitne/Visa debitne kartice, lažna ili neistinita, i ako Banka preduzme neophodne mere da blokira Mastercard Debitnu / Visa Debitnu karticu na osnovu takvog obaveštenja. Banka nije odgovorna ako trgovac ili bilo koja trgovačka organizacija odbije da prihvati Mastercard debitnu / Visa debitnu karticu za plaćanje robe ili usluga. Banka nije odgovorna za transakcije izvršene putem Mastercard debitne / Visa debitne kartice. Ovo uključuje sve reklamacije na plaćenu robu i usluge, kao i slične sporove koji se rešavaju direktno sa trećim licem. Banka nije odgovorna ako Klijent nije u mogućnosti da izvrši transakciju putem Mastercard debitne / Visa debitne kartice, ili ako Mastercard / Visa odbije da autorizuje/ovlasti transakciju.

6.6.1.4. Prestanak važenja Mastercard/Visa debitne kartice

Važenje Mastercard debitne / Visa debitne kartice prestaje u sledećim slučajevima: (i) Ako istekne rok trajanja Mastercard debitne / Visa debitne kartice i ako Klijent podnese pismeni zahtev za njeno neobnavljanje mesec dana pre isteka roka važenja Mastercard debitne / Visa debitne kartice; (ii) jednostrano od strane Banke ako su Opšti uslovi prekršeni i prestanak važenja stupa na snagu odmah/trenutno; (iii) jednostrano od strane Klijenta uz jednodnevno upozorenje i vraćanje Mastercard debitne / Visa debitne kartice; (iv) automatski od strane Banke ako Klijent nije primio Mastercard debitnu / Visa debitnu karticu u roku od 6 (šest) meseci od podnošenja zahteva. Nakon prestanka važenja Mastercard debitne / Visa debitne kartice, Klijent je dužan da u roku od 30 (trideset) radnih dana vrati Banci Mastercard debitnu / Visa debitnu karticu.

6.6.1.5. Ostali uslovi

Čin kucanja PIN koda na bankomatu ili prodajnom mestu (POS) ima efekat i značaj potpisa. Za svaki slučaj koji nije jednostrano obuhvaćen Opštim uslovima poslovanja, moraju se primeniti Opšti uslovi poslovanja Banke. Banka ima pravo da jednostrano promeni ove Opšte uslove za debitne kartice i/ili ove Opšte uslove poslovanja Banke.

6.7. Kreditne kartice

Kreditne kartice su kartice koje omogućavaju klijentu da koristi kreditnu liniju. Preko njega klijent može da vrši pojedinačne kupovine i kupovine na rate i/ili podiže gotovinu do limita koji je unapred odredila banka. Za podizanje gotovine banka naplaćuje svoju naknadu u skladu sa cenovnikom.

Limit kreditne kartice se može promeniti (povećati ili smanjiti) po podnošenju zahteva od strane klijenta i odobriti od strane Banke, ili ga banka može promeniti na osnovu posebnih odredbi ugovora o kreditnoj kartici sa klijentom i/ili internih politika i procedure banke. Banka će obavestiti klijenta o svakoj promeni limita kreditne kartice.

Banka može smanjiti ili poništiti bilo koji neiskorišćeni kreditni limit kartice uz obaveštenje 30 dana unapred. Banka takođe može poništiti svaki neiskorišćeni limit kreditne kartice ili blokirati korišćenje kreditne kartice bez prethodnog obaveštenja ako se kreditna sposobnost Klijenta pogorša.

Svrha limita kreditne kartice je kupovina, plaćanja i podizanja u gotovini.

Mastercard, Visa Classic, Visa Gold, Visa Platinum kartice su takođe namenjene za kupovinu na bilo kom prodajnom mestu (POS terminal) na Kosovu i bilo gde u svetu, gde se pojavljuje MasterCard ili Visa logo.

Klijent može podići gotovinu na bilo kom bankomatu Banke Ekonomike, ili na bilo kom drugom bankomatu gde je prikazan Mastercard/ i Visa logo, na Kosovu i širom sveta.

Kako sa kreditnom, tako i sa debitnom karticom, klijent može kupiti robu ili usluge putem interneta.

Takođe, klijent kao vlasnik kreditne kartice može koristiti limit koji je Banka odredila za kupovinu na rate u komercijalnim prodavnicama sa kojima je banka sklopila komercijalne sporazume za pružanje takvih usluga;



Sva dobra i usluge koje Korisnik kreditne kartice kupi od trgovaca koji imaju komercijalne ugovore sa Bankom biće zaduženi sa računa kreditne kartice nosioca kreditne kartice za cene roba i usluga koje su vlasnici kreditne kartice kupili kreditnom karticom a takva kupovina treba da bude u skladu sa komercijalnim ugovorima između Banke i trgovaca, koji će biti predmet različitih rata i različitih alternativa plaćanja;

6.7.1. Zaduženja kreditne kartice

Korisnik prihvata na mesečnom nivou stanje kreditne kartice na kojoj je prikazan iznos ukupnog duga za prethodni mesec kao i minimalni iznos mesečnog duga. Klijent može platiti dug na kreditnoj kartici u celosti ili delimično za ukupan iznos ili procenat ili minimalni iznos koji je naveden u poslednjem stanju na kreditnoj kartici u okviru datuma zatvaranja stanja na kreditnoj kartici svakog meseca, a kamata se obračunava samo do dana izmirenja duga;

Ako klijent želi da plati bilo koji iznos veći od minimalnog iznosa ili ukupnog iznosa koji duguje pre datuma plaćanja, klijent to može učiniti u bilo kom trenutku. U takvim slučajevima klijent plaća pun iznos zajedno sa kamatom obračunatom do dana uplate.

Klijent može definisati minimalnu ili maksimalnu otplatu duga po kreditnoj kartici.

6.7.1.1. Kamatna stopa i zatezna kamata

Godišnja kamatna stopa ugovora o kreditnoj kartici objavljuje se u Cenovniku Banke.

Kamata se obračunava na dnevnom nivou obračunatom na 365/366 dana u godini.

U slučaju da klijent koristi kreditni limit kartice samo za kupovinu i plaćanja (uključujući i plaćanja na rate) i nije podigao avans:

- a) Ako se konačni iznos duga na kreditnoj kartici vrati u potpunosti u predviđenom roku za poslednju uplatu, klijentu neće biti obračunata/primenjena kamata;
- b) Ukoliko klijent plati minimalni iznos ili delimično plati dug (manje od duga prema stanju kreditne kartice, ali najmanje minimalni iznos), gore navedena kamatna stopa će se primenjivati samo na naplaćeni deo poslednjeg stanja duga kreditne kartice.
- c) Ako klijent koristi kreditni limit kartice za kupovine i plaćanja (uključujući i plaćanja na rate) i takođe podiže gotovinu unapred, primenjivaće se sledeća kamatna stopa:
- d) Na taj deo limita koji se koristi za kupovine i plaćanja Banka ne obračunava kamatu do poslednjeg stanja na kreditnoj kartici;
- e) Za deo limita koji se koristi za podizanje gotovine unapred, Banka primenjuje naknadu za podizanje gotovine kada je podizanje stupilo na snagu i kako je navedeno u Cenovniku Banke i počinje da primenjuje kamatu na deo limita koji je podignut u gotovina koja se obračunava na dnevnom nivou do uplate (vraćanja) gotovinskog avansa u celosti.

Efektivna kamatna stopa (EKS) na kreditne kartice (izračunata u skladu sa odredbama Uredbe CBK o efektivnim kamatnim stopama i zahtevima za obelodanjivanje i pod pretpostavkama predviđenim uredbom), objavljena je u cenovniku Banke.

Ukoliko klijent ne plati puni minimalni iznos duga po kreditnoj kartici prikazan u stanju kreditne kartice koji mu je dostavljen na poslednji datum plaćanja, Banka će zaračunati zateznu ugovornu kamatu na neplaćeni deo minimalnog iznosa i ugovornu kamatu na deo preostalog stanja računa koji prelazi minimalni iznos

Banka primenjuje zakasnelu ugovornu kamatu u skladu sa uredbom CBK-a. Obračun zatezne kamate biće u skladu sa godišnjom stopom, koja se sastoji od referentne stope sa fiksnom dodatnom stopom od 8%. Referentnu stopu objavljuje CBK svakih šest meseci na svojoj veb stranici (<https://bqk-kos.org/>). Ukoliko CBK ne objavi referentnu stopu, korišće se poslednja objavljena stopa. Metod obračuna zatezne kamate je postavljen u Uredbi CBK-a o zateznoj kamati na kreditne instrumente.

Ugovorena zatezna kamata obračunata za svaki obračunski period (obično mesečno) dodaje se prethodno obračunatoj zateznoj kamati, tako da obračunata zatezna kamata predstavlja ukupan iznos svih obračunatih iznosa ugovorne zatezne kamate za sva plaćanja dospelog duga po kreditnoj kartici do datuma obračuna ili plaćanja.

Ukoliko klijent ne izvrši u celosti tražene obaveze ili nema dovoljno sredstava na datum koji je određen za naplatu duga, nakon ovog datuma banka može da iskoristi sva sredstva na svojim računima za otplatu duga po njegovoj/njenoj kreditnoj kartici.



6.8. Obaveze klijenta po osnovu kreditne kartice

Klijent ili korisnik kreditne kartice se obavezuje da plaća sve naknade u vezi sa kreditnim karticama utvrđene i objavljene u Cenovniku Banke;

Klijent se obavezuje da plati godišnju naknadu za održavanje (koja se obračunava dnevno) za kreditne kartice objavljene u Cenovniku Banke, u prvoj godini od prvog dana aktivacije kartice, odnosno do dana prestanka ugovora o kreditnoj kartici od strane klijenta ili Banke. Period tokom kojeg se plastična kreditna kartica ili instrument elektronskog plaćanja menjaju (uključujući, ali ne ograničavajući se na: njen gubitak, krađu ili oštećenje, ili njenu promenu, godišnja naknada za održavanje nije suspendovana, jer nastavljaju se prava i obaveze. Sa tim u vidu, godišnja naknada za održavanje se odnosi na sve slučajeve kada se kreditna kartica izdaje / aktivira prvi put.

Vlasnik kreditne kartice mora odmah da potpiše traku sa potpisom na kreditnoj kartici po prijemu, da čuva kreditnu karticu i sigurnosni broj na sigurnom i da nikada ne otkrije PIN ili bezbednosne informacije drugima i da zadrži PIN kod kreditne kartice ili na vidljivom mestu;

Vlasnik kreditne kartice mora odmah obavestiti Banku ako je kreditna kartica ukradena, izgubljena ili zloupotrebljena. Vlasnik kreditne kartice i/ili klijent mogu biti odgovorni za sve gubitke koji nastanu kao rezultat krađe, gubitka ili zloupotrebe;

Sve informacije koje nosilac kreditne kartice dostavi Banci smatraju se tačnim i vlasnik kreditne kartice ili klijent je dužan da obavesti Banku o svim relevantnim informacijama, promenama u vezi sa svojom situacijom, bolesti u porodici ili poslu, finansijskim nevoljama ili bilo čemu drugom što može uticati na platežnu sposobnost klijenta;

Vlasnik/korisnik kreditne kartice ili klijent biće odgovoran za plaćanje svih vrsta kreditnih kamata u gotovini, naknada, provizija i naknada koje proizilaze iz korišćenja njihove lozinke u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i/ili Ugovora o kreditnoj kartici. Pored toga, Banka neće imati nikakvu obavezu ili odgovornost za tekuću ili buduću štetu nastalu zbog zloupotrebe PIN-a ili kreditne kartice (drugih osetljivih podataka o kartici), kada i ako je takođe odobren pristup računima i imovini kredita vlasnik kartice ili klijent u Banci korišćenjem PIN-a kreditne kartice;

U cilju zaštite svojih interesa, vlasnik/korisnik kartice i/ili klijent mora odmah da kontaktira Banku po saznanju za bilo kakvu neslaganje u pogledu iznosa ili broja izvršenih transakcija kako bi se pokrenuo postupak vraćanja. Sve troškove prouzrokovane neopravdanim postupkom povraćaja sredstava snosiće vlasnik/korisnik kreditne kartice ili klijent.

Klijent neće pokretati bilo kakav neosnovan i/ili nerazuman spor (po proceni Banke) u vezi sa transakcijom putem kartice. Ukoliko dođe do takvog spora, Banka može naplatiti klijentu naknadu koja je navedena u Cenovniku Banke.

Banka naplaćuje bez prethodne najave sve relevantne naknade, provizije, minimalne uplate, neplaćene iznose, buduće rate kreditne kartice, u skladu sa ovim Opštim uslovima, uslovima ugovora o kreditnoj kartici i prema naknadama Banke. Ovo se odnosi i na naknade Banke, koje se prikazuju u vezi sa bilo kojim zahtevom vlasnika kreditne kartice za iznose uključene u stanje kreditne kartice koji nisu priznati od strane vlasnika kreditne kartice;

Kreditno pravo na plastičnim karticama pripada Banci, a Vlasnik kreditne kartice ili klijent je lično odgovoran za sve vrste gubitaka i šteta koje mogu prouzrokovati Banka ili treća lica usled promena na kreditnoj kartici;

Banka će obavestavati vlasnika kreditne kartice putem stanja na kreditnoj kartici putem elektronske komunikacije (npr. putem emaila) i/ili drugih sredstava komunikacije o svim promenama u vezi sa korišćenjem kreditne kartice. Banka takođe može obavestiti korisnika kreditne kartice ili klijenta o svim promenama uslova u vezi sa korišćenjem kreditnih kartica. Takve promene stupaju na snagu od datuma poslednje uplate otkaznog roka od strane Banke. Ako korisnik kreditne kartice nastavi da koristi kreditnu karticu nakon poslednjeg datuma plaćanja u prethodnom roku, smatra se da je vlasnik kreditne kartice prihvatio sve izmene napravljene u ovom ugovoru i obavešten u izvodima kreditne kartice;

Zahtevajući kreditnu karticu od Banke, a ako Banka odobri izdavanje kreditne kartice, smatraće se da je vlasnik/korisnik kreditne kartice zatražio kreditnu karticu od Banke i ako možda nije uzeo takvu kreditnu karticu, ali će u tom slučaju vlasnik kreditne kartice biti odgovoran za obeštećenje Banke i plaćanje prvih troškova godišnje naknade koju Banka ima;

Ako i kada se transakcije ne mogu završiti, otkazati ili izvršiti delimično plaćanje zbog svih ili bilo kog tehničkog kvara ili problema za koji se ne može pripisati krivica Banke, vlasnik/korisnik kreditne kartice je dužan da odmah obavesti Banku, a Banku ni u kom slučaju neće biti odgovorna za rezultate propusta vlasnika/korisnika kreditne kartice da obavesti Banku kao što je gore navedeno;

Ako i kada vlasnik kreditne kartice ukine svoju kreditnu karticu ili je njegova/njena kreditna kartica ukinuta, a vlasnik kreditne kartice zatraži obnovu kreditne kartice zbog promene imena ili prezimena i/ili zbog uništenja kreditne kartice da postane neupotrebljiva, tada i u ovom slučaju, vlasnik kreditne kartice je u obavezi da svoju kreditnu karticu vrati i ponovo dostavi Banci. Vlasnik kreditne kartice biće u potpunosti odgovoran za svu štetu nastalu usled nevraćanja kreditne kartice.



Klijent ili vlasnik kreditne kartice unapred plaća sve kamate, sredstva, provizije i poreze koji će biti nametnuti na isplaćene iznose kredita iz zahteva za plaćanje u ratama datih pre datuma otplate kreditne kartice ili na iznose kredita isplaćenih za minimalni iznos prikazan u stanju kreditne kartice koji im se šalje nakon datuma otplate kreditne kartice ili za plaćanja koja premašuju ovaj minimalni limit plaćanja, ali je manja od ukupnog iznosa neplaćenih dugova. Iznos minimalne uplate ne može biti manji od 10% neplaćenih dugova perioda prikazanog u stanju kreditne kartice. Banka može slobodno da odredi i definiše minimalni iznos koji nije manji od ovog praga;

Vlasnik/korisnik kreditne kartice mora platiti određene naknade Banke, ali ne ograničavajući se na naknade koje se odnose na:

1. bilo kakva neplaćanja kamate na stanje kreditne kartice,
2. iznos bilo koje transakcije koja premašuje bilo koje ograničenje ili uslov,
3. bilo koji neplaćeni iznos sa prethodnih stanja na kreditnoj kartici;

Banka takođe može zahtevati dodatne uplate u skladu sa objavljenim cenama Banke;

Vlasnik kreditne kartice može koristiti limit koji je Banka odredila za kupovinu na rate u komercijalnim prodavnicama sa kojima Banka ima komercijalne ugovore za pružanje ovih usluga;

Korisnik/nosilac kreditne kartice (ili njihov žirant ako je navedeno u ugovoru o kreditnoj kartici) je dužan da plati minimalni iznos plaćanja prikazan na izvodu kreditne kartice na ili prije poslednjeg datuma plaćanja navedenog na kreditnom izvodu kartice.

Ako minimalni iznos plaćanja prikazan na stanju kreditne kartice nije uplaćen pre ili na poslednji datum plaćanja, smatraće se da vlasnik/korisnik kreditne kartice kasni sa neizmirenim dugovanjima u navedenom periodu bez ikakvog posebnog ili dodatnog obaveštenja, i tako se na te dugove plaća standardna i zatezna kamata.

Banka će, po sopstvenom nahođenju, pokriti ta dugovanja sredstvima koja se nalaze na bilo kom od računa vlasnika/korisnika kreditne kartice kod Banke.

U slučaju da klijent ne izmiri dugovanja po kreditnoj kartici koja se knjiže/plaćaju u ratama, Banka zahteva isplatu svih preostalih dugovanja, i blokira sve račune klijenta u Banci, te dugove će pokriti/nadoknaditi sredstvima koja se nalaze u bilo kom od računa klijenata u Banci. U slučaju da nema sredstava na računu klijenta, Banka šalje obaveštenje klijentu i/ili korisniku kreditne kartice za izmirenje duga u skladu sa procedurama Banke i primenjuje naknadu u skladu sa Cenovnikom Banke. Ukoliko klijent ne otplati dug, Banka će pokrenuti neophodne administrativno-pravne postupke za naplatu neizmirenih dugovanja izvršenjem založenih/hipotekarnih pokretnih i nepokretnih stvari, naplatom i zahtevanjem blokade svih računa klijenta u svim drugim bankama.

Ukoliko klijent ne uplati minimalni iznos prikazan na stanju kreditne kartice u roku od 3 (tri) meseca od poslednjeg datuma uplate, Banka ima pravo da otkáže sve kreditne kartice korisnika kreditne kartice. U tom slučaju, nova kreditna kartica se ne izdaje niti daje klijentu sve dok se dugovanja po osnovu korišćenja kreditne kartice ne izmire u potpunosti.

6.9. Obaveštenje o gubitku, krađi ili neovlašćenoj upotrebi

obavesti najbližu filijalu/ekspozituru Banke Ekonomike ili da obavesti Pozivni centar na broj telefona +383 (0)38 500 500 ili na broj mobilnog telefona +383 (0)49 733 322 tako da se kartica klijenta deaktivira kako je ne bi koristila ili zloupotrebila treća strana.

Ukoliko klijent pronađe izgublenu karticu koja je već deaktivirana, za aktiviranje iste kartice, ako je Banka već nije u potpunosti poništila, klijent mora ponovo da obavesti najbližu ekspozituru Banke ili da zatraži reaktiviranje preko Pozivnog centra.

Ukoliko je Mastercard Debit / Visa Debit kartica izgubljena, ukradena, zaplenjena, oštećena ili zloupotrebljena na bilo koji drugi način, KORISNIK KARTICE mora obavestiti BANKU na broj telefona 00383 38 500 500 i/ili +383 49/733322 ili putem poziva bez naknade na broj telefona 080050505, u cilju blokiranja kartice.

KORISNIK KARTICE ili bilo koje drugo lice koje on/ona ovlasti, takođe mora da podnese pismeni zahtev za blokiranje Mastercard debitne/Visa debitne kartice u roku od 48 sati nakon obaveštenja banke na telefon Pozivnog centra/korisničke podrške.

Ukoliko se ne postupi na ovaj način, BANKA ne snosi odgovornost za transakcije koje će biti obavljene putem kartice.

Ukoliko KORISNIK KARTICE zaboravi PIN kod, može zatražiti novi PIN kod uplatom naknade u skladu sa Opštim uslovima poslovanja kao i bankarskih naknada. Ova naknada, koja dolazi kao rezultat traženja novog PIN koda MasterCard debitne/Visa debitne kartice, skida se sa računa. U slučaju da sredstva nisu dovoljna, stope se mogu odbiti sa drugih računa. Ukoliko ostali računi nisu dovoljni, onda vlasnik/korisnik MasterCard Debit / Visa Debit kartice mora ispuniti obavezu u roku od 30 (trideset) dana.



Korisnik kartice je dužan da:

- karticu u skladu sa uslovima i zahtevima definisanim ovim ugovorom;
- Čuva privatnost PIN-a ili lozinke i podataka odštampanih na kartici, uključujući CVV kod, i da preduzme sve mere da spreči pristup drugoj osobi;
- Odmah obavesti Banku u slučaju da se desi bar jedan od sledećih događaja: kartica je uništena, zloupotrebljena, izgubljena, ukradena, falsifikovana ili kopirana, primeti zloupotrebu, prevaru u vezi sa PIN-om/lozinkom koja omogućava pristup trećim zabave na kartici; transakcija karticom je izvršena bez odobrenja korisnika; uoči grešku ili nedoslednost u izvodu koji je izdala Banka.
- Ne piše svoj PIN/lozinku ili CVV na vidljivom mestu koje omogućava trećoj osobi da ih pročita;
- Korisnik se obavezuje i odgovoran je da Banci plati sve naknade koje Banka naplaćuje u vezi sa korišćenjem kartice;
- Preduzme sve neophodne bezbednosne mere, kako bi kompjuter, pametni telefon i svi drugi uređaji koji se mogu koristiti za plaćanje karticama putem Interneta bili bezbedni od bilo kakve infekcije, sajber upada ili neovlašćenog pristupa trećih ili zlonamernih strana. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost u slučaju kompromitovanja kartice korisnika njegovom krivicom.
- Bude svestan i pažljiv prilikom unosa podataka o bankovnim karticama na veb-sajtovima, pazeći da su te stranice legitimne, pouzdane i da sadrže sve aspekte bezbednosti.
- Čuva PIN, kodove, lozinke i preduzme sve ostale mere bezbednosti dok koristi karticu, ni u kom slučaju ne dozvoliti fotokopiranje kartice čak i kada to zahtevaju organi.
- Pored obaveza navedenih u ovim uslovima, Klijent je odgovoran za poštovanje svakog od uslova i rokova navedenih u ovim uslovima u ugovorima o kartici i svim drugim dokumentima Banke, koji regulišu pitanje korišćenja kartica, kao i zakonima i važećim podzakonskim aktima.

6.10. Kašnjenje u obaveštenju

U slučajevima kašnjenja u obaveštavanju klijenta o izgubljenoj, zloupotrebi ili ukradenoj kartici, ili o nekom drugom ko zna PIN kartice, Banka neće snositi odgovornost za štetu koja može nastati usled neovlašćenih transakcija pa je klijent pritom odgovoran za štetu koja je nastala do trenutka obaveštenja Banke, osim za deo štete koji je pretrpeo bilo kog dana koji prelazi dnevni limit transakcije kartice, drugog sredstva ili računa.

6.11. ATM (bankomat)

Banka Ekonomike nudi svim svojim klijentima široku mrežu bankomata na celoj teritoriji Republike Kosovo, omogućavajući vam da pristupite svom računu u bilo kom trenutku, uključujući dobijanje izvoda računa, deponovanje i podizanje sredstava u skladu sa limitima koje određuje banka.

6.12. POS terminali

POS terminal ili prodajno mesto Banka ustupa Trgovcu za plaćanje putem bankovnih kartica. Za potrebe ovog korišćenja, Trgovcu će Banci platiti (i) održavanje za svaki POS terminal koji je u upotrebi i (ii) rezervisanje za svaku transakciju na osnovu cenovnika banke. Da ne bi bilo sumnje, Trgovac mora otvoriti bankovni račun kao preduslov za korišćenje POS terminala Banke.

7.0. TRANSAKCIJE NA RAČUNU

7.1. Novac u gotovini

Radi zaštite klijenata i sprečavanja prevara, banka postavlja dnevni limit ili ograničenje broja transakcija za iznos novca koji se može podići sa bankomata u toku dana. Takođe, klijent može podići gotovinu u ekspozituri/filijali sa ili bez upozorenja prema limitima definisanim u važećem cenovniku.

Dajući banci svoj novac, klijent izjavljuje i potvrđuje da je njihovo poreklo legalno.

Banka može da konfiskuje/oduzme novac, ako sumnja u njegovu autentičnost. Ovo važi bez obzira da li je klijent bio svestan u vezi toga ili nije. Banka nije odgovorna za greške, uključujući bilo kakvu štetu po reputaciju ili bilo kakav gubitak koji bi klijent mogao da pretrpi.



Ako je transakcija greškom izvršena na računu klijenta, banka zadržava pravo da je povuče ili vrati u skladu sa važećim zakonima. Ukoliko je klijent potrošio sredstva, onda je dužan da ta sredstva vrati banci, o čemu će klijent biti unapred obavešten.

7.2. Razmena valuta

Banka Ekonomike svojim klijentima pruža usluge razmene valuta kako bi klijenti mogli zadovoljiti svoje potrebe. Prilikom obavljanja platne transakcije, koja zahteva konverziju valuta, koristi se kurs (kupovina/prodaja) koji važi u realnom vremenu izvršenja platne transakcije. Transakcije u stranoj valuti se sprovode po standardnim kursovima i kursu na relevantni datum kada klijent izvrši ovu transakciju lično u bilo kojoj od ekspozitura banke, ili za transakcije preko elektronskog bankarstva. Za transakcije u većim iznosima klijentima se može ponuditi poseban kurs. Promene kursa stupaju na snagu odmah i bez prethodnog obaveštenja vlasnika računa. Kursevi koje koristimo su promenljivi kursevi valuta koji se stalno menjaju tokom dana i na koji utiču kretanja na deviznim tržištima. Prilikom korišćenja međunarodnih Mastercard i Visa kartica u inostranstvu i u stranoj valuti koja nije evro, obračun iznosa transakcije iz strane valute u evro vrši se po kursu koji određuju međunarodne institucije Mastercard i Visa.

Iznos odobrene transakcije u valuti koja nije evro može se razlikovati od iznosa finansijske transakcije koja se obrađuje putem platnog sistema zbog moguće promene kursa između datuma autorizacije transakcije i datuma prihvatanja finansijsku transakciju, koju primenjuju Mastercard, Visa ili bilo koja druga kompanija licencirana za obradu transakcija karticama.

7.3. Platni nalozi

Banka izvršava nalog za plaćanje koji je inicirao platilac u roku utvrđenom u skladu sa važećim propisima, ali banka ni u kom slučaju neće izvršiti nalog za plaćanje ako na računu nema dovoljno sredstava sa kojeg će sredstva biti preneti to jest plaćena.

Klijent mora banci dostaviti sve potrebne podatke za izvršenje transfera.

Banka Ekonomike je odgovorna samo za izvršenje transfera koje obavlja banka, dok nije odgovorna za bilo koje kašnjenje ili greške koje mogu nastati od strane drugih banaka ili relevantnih institucija.

Za sve vrste transfera primenjuju se naknade koje su objavljene u cenovniku banke.

Za međunarodne transfere, ako se transfer vrati klijentu iz bilo kog razloga, onda vraćeni iznos može biti manji od poslatog iznosa, ne samo zbog naknada (koje će se i dalje naplaćivati), već i zbog razlika u kursu valuta.

Ograničenje plaćanja: iznos koji se može preneti putem e-banking transakcije ograničen je na određenu vrednost utvrđenu u skladu sa e-banking ugovorom.

7.3.1. Transferi unutar banke

Transfer se smatra internim unutar banke ako su i pošiljalac i korisnik sredstava klijent Banke Ekonomike.

7.3.2. Domaći transferi

Banka Ekonomike omogućava svojim klijentima da vrše transfere do korisnika koji ima otvoren račun u bilo kojoj od banaka koje posluju u Republici Kosovo.

Svi lokalni transferi se vrše samo u evrima.

Vreme prekida i obrade lokalnih transfera je u skladu sa sesijama koje odredi Centralna banka Kosova.

Transferi primljeni nakon isteka sesija se tretiraju kao primljeni i obrađuju se sledećeg radnog dana.

7.3.3. Međunarodni transferi

Banka Ekonomike, može vršiti međunarodne transfere novca preko svojih korespondentskih banaka.

Svi međunarodni transferi se mogu izvršiti u evrima, USD, CHF i GBP valutama.

Da bi izvršila transfere, banka od klijenata traži informacije o tome gde će sredstva biti preneti, ove tražene informacije moraju biti tačne i klijent potpisivanjem obrasca/formulara za prenos potvrđuje verodostojnost i tačnost ovih podataka.



7.3.4. Odbijanje transfera

Banka ima pravo da odbije transfere koji se neredovno obavljaju, za koje nema dovoljno pokrića, ili u slučajevima kada transfer spada u kategoriju transakcija koje je banka zabranila. Banka pre svega nema obavezu za eventualnu štetu koja bi bila prouzrokovana klijentu zbog neizvršavanja transfera iz gore navedenih razloga.

U slučaju odbijanja, banka obaveštava klijenta o razlozima odbijanja. Potpisivanje obrasca za transfer od strane klijenta ni na koji način ne znači da će transfer biti izvršen jer će transfer biti proveren od strane banke pre slanja.

7.3.5. Automatski nalog za plaćanje (Standing Order)

Automatski nalog za plaćanje (Standing Order) omogućava klijentu da izvrši razna fiksna plaćanja na određeno vreme, prenoseći sredstva automatski sa tekućeg računa na štedni račun kao i za druga fiksna plaćanja u banci.

Nalog je validan i primenjuje se u celini prema uslovima navedenim u njemu, a za raskid ovog naloga pre isteka roka, klijent je dužan da pismeno obavesti banku popunjavanjem obrasca za raskid naloga za automatsko plaćanje. Korisnik takođe može da prekine nalog za automatsko plaćanje putem e-bankinga u slučajevima kada je aktiviran putem e-bankinga.

Ako je nalog blokiran po nalogu javnog organa, nijedna od transakcija na tom računu se ne može izvršiti kao takva.

7.3.6. Plaćanje računa/faktura (Tax)

Plaćanja faktura obuhvata sve one fakture koje izdaju različite budžetske agencije (Ministarstvo, Opštine, Poreska uprava Kosova, Kosovski penzionirani fond, itd.), koje obavezno sadrže jedinstvenu referencu koja se zove UNIREF, očitavanje ovih faktura se vrši preko posebnih bar kod čitača.

7.3.7. Kos Giro

Kos Giro se koristi za plaćanje komunalnih računa i redovnih periodičnih plaćanja.

Kos Giro se koristi za utilitarna plaćanja kao što su: KESCO, PTK, KUR, Carinska služba i osiguravajuća društva.

Račun je standardni i očitavanje se vrši preko posebnih bar kod čitača.

7.3.8. Direktne uplate

Direktne uplate predstavljaju proizvod lansirani u bankarski sistem sa ciljem da olakša i ubrza redovna plaćanja kao što su struja, voda, telefon itd. Direktno zaduživanje je proizvod koji omogućava korisniku da automatski vrši redovna mesečna plaćanja.

Do sada je šema direktnog zaduživanja uključivala: KESCO, PTK, Vodovod, Termokos itd.

7.3.9. Otkazivanje/poništenje naloga za plaćanje

Ako klijent želi da se poništi nalog za transfer, direktno zaduživanje ili automatsko plaćanje, nakon što sredstva napuste banku, tada će banka pokušati da vrati sredstva, ali ne može da garantuje povraćaj sredstava.

7.3.10. Obrada platnog spiska i masovnih plaćanja

Banka nudi obradu zarada i masovne isplate unutar Banke kako bi se olakšao proces masovnih isplata zarada zaposlenih brzo i efikasno primenom naknade koja je objavljena u skladu sa cenovnikom Banke.

8.0. KREDITNI PROIZVODI

Banka svojim klijentima nudi različite kreditne proizvode na osnovu njihovih potreba. Ovi proizvodi su podeljeni na proizvode za kompanije/biznise i pojedince. Odredište ovih proizvoda određuje se u zavisnosti od proizvoda koji su klijenti odredili i isto je navedeno u posebnim ugovorima za svaki proizvod.

Vrste kreditnih proizvoda koje banka nudi za kompanije su:

Kredit se nude klijentima za poslovne potrebe gde je klijentu dozvoljen određeni iznos sredstava i koji je dužan da vraća obavezu na rate prema uslovima definisanim ugovorom i planom plaćanja.



Kredit na rate mogu se ponuditi sa kratkoročnom ili dugoročnom strukturom. Uglavnom su rate jednake tokom trajanja kredita. Kompanije/biznisi koje su pod uticajem tokova gotovine kao rezultat sezonskih uslova takođe mogu da primenjuju neredovne rate ili čak grejs period (standardni grejs period – plaćanje samo redovne kamate bez plaćanja glavnice i puna grejs – ne plaća se ni kamata ni glavnica).

Za poljoprivredne aktivnosti ili finansiranje projekata kada plaćanja uglavnom dospevaju nakon završetka projekata, poželjno je primeniti neredovne rate ili čak grejs periode.

Kredit pokriveni depozitom: Kredit se nude klijentima za poslovne potrebe gde je klijentu dozvoljen određen iznos sredstava a koji je dužan da vraća obavezu u ratama prema uslovima definisanim u skladu sa ugovorom i planom plaćanja. Specifičnost ovog kreditnog proizvoda je da je kredit pokriven depozitom.

Prekoračenje za kompanije/biznise predstavlja fleksibilan kratkoročni kreditni proizvod koji omogućava klijentu da kreira negativno stanje na svom računu do definisanog limita i vezuje se za stvarni ili potencijalni promet preko klijentovog tekućeg računa. Klijent plaća kamatu samo na iznos utrošen na negativno stanje.

Kreditna linija je kreditni proizvod kojim je dozvoljeno finansiranje potreba za obrtnim kapitalom u određenom vremenskom periodu. Ova vrsta proizvoda omogućava klijentu da kreira negativno stanje na svom računu do definisanog limita za uglavnom finansiranje kupovine u različitim sezonskim periodima.

Kredit/pozajmica je kratkoročni kreditni proizvod koji je namenjen klijentima sa sezonskom aktivnošću u cilju finansiranja posebnih projekata od kojih se očekuje da će ostvariti veći priliv prihoda u određenom periodu. Plan otplate kredita može se zaključiti kao ugovor o otplati kamate do isteka roka dospeća kada se plaća i glavnica ili otplata sa ratama glavnice i kamate po dospeću.

Bankarske garancije su instrumenti obezbeđenja koje banka izdaje. Gde banka dobije obavezu da plati garantovani iznos novca.

Kreditna pisma su dokumenti po kojima smo saglasni da uplatimo sredstva banci kada ta banka potvrdi da su joj svi dokumenti potrebni kreditnim pismom dostavljeni u navedenom periodu važenja kreditnog pisma i da su u skladu sa uslovima kreditnog pisma. Naša obaveza je samo da proverimo usklađenost dokumenata sa uslovima kreditnog pisma. Ne preuzimamo nikakvu odgovornost i nismo odgovorni u vezi sa kvalitetom, dostupnošću, isporukom robe ili usluga.

Kredit za fizička lica se nude klijentima koji se ne bave poslovnom delatnošću i namenjeni su za lične potrebe. Vrste kreditnih proizvoda koje banka nudi fizičkim licima su:

Potrošački krediti su krediti za fizička lica koji se nude klijentima za lične potrebe, renoviranje ili izgradnju i klijentu se dozvoljava određen iznos sredstava i dužan je da vraća obavezu na rate u skladu sa uslovima definisanim ugovorom i planom plaćanja.

Stambeni hipotekarni krediti su krediti koji se nude klijentima za finansiranje kupovine nekretnine koja se koristi kao obezbeđenje za ovu vrstu kredita.

Hipotekarni krediti su krediti koji se nude klijentima za finansiranje kupovine nekretnina i za koje je potreban kolateral/hipoteka.

Prekoračenje za fizička lica je kratkoročno fleksibilan proizvod koji omogućava klijentu da kreira negativno stanje na svom računu do definisanog limita. Klijent može koristiti prekoračenje sve vreme do isteka roka dospeća.

Banka je dužna da klijentu pruži informacije o kreditnim proizvodima koje Banka nudi kao i uslovima kreditiranja, dostavljanjem u štampanom obliku potrebne dokumentacije za kreditni proizvod koju je klijent definisao. Da bi dobio kredit, klijent prvo mora da ispuni određene kriterijume, od kojih je jedan otvaranje tekućeg računa.

Nakon kompletiranja dokumentacije od strane klijenta, Banka razmatra kreditni zahtev i u slučaju odobravanja kredita, Banka klijentu nudi ugovor o bankovnom kreditu, u kojem su navedeni uslovi i naknade u vezi sa tim kreditnim proizvodom, mesečna rata, datum mesečne rate, godišnja kamatna stopa, efektivna kamatna stopa, rok trajanja kreditnog proizvoda kao i zatezna kamata.



Plan amortizacije je sastavni deo ugovora o kreditu.

Svi drugi troškovi van Banke, u vezi sa ugovorom o kreditu, kao što su naknade za pokriće hipoteke u relevantnim institucijama, ugovor o zalogu, pripadaju komitentu. Banka ima pravo da blokira bankovne račune u slučaju kašnjenja različitih kreditnih izloženosti u skladu sa internim procedurama Banke.

Finansijski lizing: podrazumeva finansijski odnos između davaoca lizinga i primaoca lizinga u kome strane sklapaju pisani sporazum. Ovaj ugovor daje pravo posedovanja i korišćenja imovine (objekta zakupa) na određeni vremenski period u zamenu za plaćanje od strane primaoca lizinga na osnovu navedenih rata. Vlasništvo nad sredstvom lizinga prelazi odmah sa zakupodavca na zakupca na kraju perioda lizinga. Za ovaj proizvod, imovina koja se finansira je zakonska svojina banke i nema potrebe za dodatnim kolateralom ili hipotekom.

Vrste kreditnih proizvoda koje banka nudi uz Lizing su:

Finansijski lizing za nekretnine se može koristiti za stambene svrhe (kuća ili stan) i za poslovne svrhe (prostorije ili nekretnine za poslovnu/kancelarijsku upotrebu). Ovaj proizvod mogu koristiti pravna i fizička lica, uključujući i fizičke nerezidentne klijente.

Finansijski lizing automobila – Banka finansira automobile za poslovne potrebe pravnih lica i za lične potrebe. Finansiranje automobila sa ovim proizvodom može se izvršiti za nove, polovne automobile i motornu opremu.

Finansijski lizing za opremu je finansiranje opreme za potrebe poslovanja pravnog lica.

Finansiranje akcija je proizvod koji se nudi auto kućama za finansiranje zaliha (automobila).

Tehnička prodaja i vraćanje u lizing proizvoda koji se nudi pravnom licu, kompaniji koje je kupilo ili uvezlo sredstvo koje će biti vraćeno u lizing.

8.1. Instrumenti osiguranja kreditnih proizvoda

Klijent je dužan da na zahtev Banke obezbedi odgovarajuće instrumente osiguranja duga prema Banci. Sa tim u vezi, banka može zahtevati nepokretnu imovinu kao hipoteku, pokretnu imovinu kao kolateral (ovo uključuje bankovne račune), ili sudužnike i žirante.

Za sve gore navedene instrumente obezbeđenja, između Banke i klijenata se unapred potpisuje poseban ugovor u kome su predviđena sva prava i obaveze za konkretan ugovorni odnos.

U slučaju da Klijent ne izmiri obaveze koje proizilaze iz ugovora o kreditnim proizvodima, Banka će pokrenuti sve neophodne sudske/izvršne i druge postupke, radi ostvarivanja prava na naplatu duga, uključujući, ali ne ograničavajući se na: pokretanje postupka za zaplenu zaloge i hipoteke, blokadu i zaplenu finansijskih sredstava sa računa Klijenta/Zajmoprimca, Su-zajmoprimca i Žiranta i svaku drugu zakonsku meru.

8.0. NALOZI OD STRANE LOKALNIH ORGANA

Banka je dužna da podnese zahteve/naloge nadležnih organa, kao što su sudovi, privatni izvršitelji, PUK i/ili slične institucije, u skladu sa zakonima na snazi u Republici Kosovo. Putem ovih zahteva/naloga od Banke se može zahtevati da otkrije finansijske podatke, blokira račune i/ili prenese sredstva sa računa klijenata. Banka neće biti odgovorna za preduzete radnje za sprovođenje takvih zahteva/naloga, čak i ako izdati nalozi imaju greške u odnosu na zakon na snazi ili činjenice nisu tačno proverene, ili bilo koju drugu obavezu u vezi sa njima. Klijent je saglasan da banka nije odgovorna i da neće tražiti ništa od banke, tako da će klijent rešavati svaki problem kod nadležnih organa.

10.0. NAKNADE I PROVIZIJE

Klijenti su saglasni da plaćaju sve naknade za bankarske usluge prema važećem cenovniku, koji se može promeniti uz prethodno obaveštenje klijenata.

Nakon prijave za proizvod ili uslugu banke, klijent se obaveštava o svim naknadama/provizijama koje će biti naplaćene za usluge i saglasan je da će iste biti realizovane sa računa klijenta bez ikakvog dodatnog obaveštenja, osim ako nije drugačije određeno.



Na zahtev klijenta za izmenu podataka u međunarodnim transferima, naplaćuje se naknada prema objavljenom cenovniku banke, kao i troškovi odgovarajućih korespondentnih banaka.

Mogu postojati naknade trećih strana ili biti primenjene na nalog klijenta po nalogu nadležnih javnih organa, kao što su porezi po odbitku, nalozi poreskih organa ili sudski nalozi. Banka neće biti odgovorna ako su obaveze ili iznosi koji proizilaze iz različitih uredbi ili zabrana pogrešni. Klijent treba da se pozabavi ovim pitanjem nadležnim organima. Na zahtev klijenta, kada je to zakonom dozvoljeno, Banka će obavestiti o relevantnom nalogu.

Standardne naknade možete dobiti u svim ekspoziturama Banke Ekonomike, na našoj internet stranici, u Pozivnom centru ili slanjem emaila na info@bekonomike.com.

11.0. PRIVATNOST I LIČNI PODACI

Zaštita ličnih podataka i privatnosti pojedinca je jedna od naših osnovnih odgovornosti. Mi smo posvećeni transparentnosti u vezi sa obradom vaših ličnih podataka.

Vaše lične podatke primamo direktno od vas ili od osoba koje ste ovlastili da vas zastupaju u trenutku pružanja naših finansijskih usluga i uvek se staramo da imamo pravni osnov za obradu vaših ličnih podataka. Obrada vaših ličnih podataka se vrši u skladu sa principima, odgovornostima kao i pravima koja proizilaze iz odredbi Zakona br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka.

Vaše lične podatke uvek obrađujemo ako se primenjuje jedan od sledećih kriterijuma:

- Ako ste dali pismenu saglasnost za obradu ličnih podataka za jednu ili više specifičnih svrha;
- Ao je obrada ličnih podataka neophodna za ispunjenje ugovora u kome ste ugovorna strana ili za preduzimanje radnji u vezi sa vašim zahtevom pre zaključenja ugovora;
- Ako je obrada ličnih podataka neophodna radi poštovanja zakonske obaveze kojoj Banka podleže;
- Ako je obrada ličnih podataka neophodna pre svega radi zaštite vitalnih interesa subjekta podataka ili drugih fizičkih lica;
- Ako je obrada ličnih podataka neophodna za obavljanje poslova od javnog interesa ili za vršenje službenih ovlašćenja koja su data Banci;
- Ako je obrada ličnih podataka o neophodna u svrhe legitimnih interesa koje ostvaruje Banka ili treće lice, osim kada su ti interesi prevaziđeni interesima ili osnovnim pravima i slobodama nosioca podataka kome je potrebna zaštita ličnih podataka, posebno ako je subjekt tih podataka dete.

Obaveza klijenta je da obezbedi da svi podaci koji se dostavljaju banci budu tačni, noviji i potpuni. Klijent je dužan da ažurira svoje podatke i dužan je da obavesti banku ako se njegovi/njeni podaci promene u nekoj od naših ekspozitura.

Potpisivanjem ovog dokumenta saglasni ste da banka može da koristi i obrađuje vaše lične podatke u svrhu pružanja usluga, njihovog razvoja, poboljšanja, kao i da je u skladu sa regulatorima i zakonima koji se primenjuju u Republici Kosovo. Podaci koje banka drži za vas biće sačuvani i nakon što klijent raskine ugovorni odnos sa Banka Ekonomike, sve dok je potrebno da ispuni zakonske obaveze u skladu sa relevantnim zakonima na snazi za čuvanje vaših ličnih podataka.

Banka Ekonomike vas uverava da će svi podaci koje razmenjujete sa bankom biti tretirani sa visokim standardima bezbednosti i poverljivosti i neće biti otkriveni licima koja nisu u vezi sa procesima i poslovanjem banke, osim ako je drugačije predviđeno ovim uslovima i sa državnim akterima ako smo dužni da otkrijemo vaše podatke po nalogu nadležnih organa kao i u skladu sa zakonima koji se primenjuju u Republici Kosovo. Banka obrađuje Vaše lične podatke primenom adekvatnih tehničkih i organizacionih mera, na primer svi zaposleni u Banci kojima dajete svoje lične podatke prošli su obuku u vezi sa funkcijom zaštite ličnih podataka i potpisali su ugovore o poverljivosti podataka kao i o neotkrivanju primljenih informacija čak i po prestanku radnog odnosa.



Banka Ekonomike će vaše podatke otkriti trećoj strani samo ako postoji zakonska osnova za njihovo otkrivanje i zavisno od usluga koje Banka pruža. Banka može otkriti i/ili preneti vaše lične podatke u skladu sa Zakonom br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka, uključujući, ali ne ograničavajući se na sledeće:

Autoriteti i nadležni organi: Relevantni nacionalni i međunarodni javni regulatorni i nadzorni organi kao što su Centralna banka Kosova, Poreska uprava Kosova, Finansijsko obaveštajna jedinica, IRS, relevantne zvanične agencije, finansijske ili sudske vlasti prema zvaničnim zahtevima i u meri u kojoj je to dozvoljeno po zakonu.

Treća lica: Pravna lica za koja Banka treba da obavlja usluge za banku kao što su Visa i Mastercard, procesori kreditnih kartica, domaće i strane korespondentske banke, vaši korisnici, SWIFT, lokalni klirinški sistemi, registar zaloga u MTI i registar hipoteka od katastarskih kancelarija, drugih kreditnih ili finansijskih institucija.

Ostalo: Izvođači banke koji pružaju usluge informacionih tehnologija i razvoj softvera, izvođači koji pružaju usluge koje pomažu banci da ispuni legitimne interese kao što su zahtevi za vraćanje duga, kompanije za procenu imovine, naši spoljni savetnici pravni, revizori, notari, izvršitelji, drugi ugovarači koji postupaju za i po uputstvima banke, sa kojima banka sklapa poseban ugovor u vezi sa obradom ličnih podataka.

Banka Ekonomike takođe može da prenese vaše lične podatke u treće zemlje ili međunarodne organizacije u zemljama koje nude odgovarajući nivo zaštite ličnih podataka prema listi koju je objavila Agencija za informacije i privatnost.

Banka Ekonomike vas uverava da će prenos ličnih podataka biti obavljen u skladu sa odredbama Zakona br. 06/L-82 o zaštiti ličnih podataka.

Nijedna osoba osim službenika banke ili osobe koju imenuje klijent koji drži račun, ili sam vlasnik računa, ne mogu imati pristup putem elektronskog kanala informacijama u vezi sa prenosom sredstava, transakcijama ili bankovnim računom.

Banka Ekonomike može da čuva snimke telefonskih razgovora i emajlova koje im šaljete radi kontrole kvaliteta, pružanja usluga i bezbednosnih razloga. Takođe, banka kroz sistem kamera posmatra svoje unutrašnje i eksterne objekte, kao i bankomate iz bezbednosnih razloga i raznih sporova koji se mogu pojaviti. Ovi podaci su poverljivi i biće korišćeni samo za potrebe banke, osim ako smo obavezni da ove podatke otkrijemo po nalogu nadležnih organa u skladu sa zakonima koji se primenjuju u Republici Kosovo.

Banka može koristiti lične podatke korisnika u svrhu direktnog marketinga pri čemu će biti obavešteni o najnovijim ponudama putem poštanskih usluga, telefonskih poziva, e-pošte, SMS-a ili drugih sredstava komunikacije ako su dali pismenu saglasnost za ovu uslugu. U slučaju da više ne želite da primete oglase od banke, posetite jednu od ekspozitura banke ili posetite našu veb stranicu na adresi <http://www.bekonomike.com/sq/%C3%87registrohu-nga-mesazhet-promocionale> gde se možete odjaviti sa ove usluge.

Vi kao klijent, pre svega imate sledeća prava zagarantovana Zakonom br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka:

- **Vaše pravo na pristup ličnim podacima:** imate pravo da zahtevate kopiju podataka koje banka poseduje o vama.

- **Vaše pravo na ispravku ličnih podataka:** imate pravo da tražite od nas da ispravimo i ažuriramo informacije koje su netačne ili nepotpune

- **Vaše pravo na brisanje ličnih podataka („Pravo na zaborav“):** imate pravo da zahtevate da izbrisemo vaše lične podatke, ovo pravo se primenjuje u određenim okolnostima.

- **Vaše pravo na ograničenje obrade ličnih podataka:** Imate pravo da tražite od nas da ograničimo obradu vaših ličnih podataka, pod određenim okolnostima.

- **Vaše pravo na prigovor na obradu ličnih podataka:** Imate pravo da uložite prigovor na obradu ličnih podataka koji se odnose na vas, pod određenim okolnostima.

- **Vaše pravo na prenos ličnih podataka:** Ovo pravo se odnosi samo na lične podatke koje ste nam dali i mi ih obrađujemo samo uz vašu saglasnost. Imate pravo da zahtevate da lične podatke koje ste nam dali prenesemo trećoj strani.



- Vaše pravo da podnesete žalbu Agenciji za informacije i privatnost: Vi u bilo kom trenutku imate pravo da podnesete žalbu Agenciji za informacije i privatnost ukoliko smatrate da Banka ne poštuje Vaša prava koja su garantovana Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Službenika za zaštitu ličnih podataka u vezi sa ostvarivanjem svojih prava ili drugim relevantnim pitanjima u vezi sa privatnošću i obradom ličnih podataka možete kontaktirati slanjem pismenog zahteva na dataprotection@bekonomike.com ili poštom na adresu Banka Ekonomike A. D. Trg Majke Tereze, 10000, Priština, Kosovo. Banka vam neće naplaćivati nikakve dodatne naknade u vezi sa vašim zahtevom za ostvarivanje vaših prava u vezi sa obradom ličnih podataka.

12. STVARNI VLASNIK KORISNIK

Zakon protiv pranja novca i finansiranja terorizma obavezuje banke da obave niz obaveza identifikacije klijenata. Takva obaveza se sastoji u identifikaciji glavnog stvarnog vlasnika njihovih klijenata. Svaki vlasnik kompanije koji otvori poslovni račun u Banka Ekonomike mora da popuni i potpiše ovaj obrazac, što olakšava identifikaciju glavnog vlasnika, ali čak i ako vlasnici kompanije/biznisa nisu stvarni vlasnici ove kompanije, on/ona moraju da obave identifikaciju i popune formu/obrazac.

13. ZATVARANJE RAČUNA

13.1. Zatvaranje računa klijenta – prekid usluge/usluga

Banka može odmah zatvoriti račune i potom obavestiti klijenta o zatvaranju računa:

- Klijent je prekršio „Opšte uslove poslovanja Banke“;
- Banka osnovano sumnja da je klijent dao lažne informacije;
- Banka osnovano sumnja da se račun klijenta koristi u nezakonite svrhe ili za podršku kriminalu i kriminalnim aktivnostima;
- Klijent se ponaša na preteći ili nasilan način prema osoblju Banke;
- Banka veruje da je neophodno da zaštiti sebe ili svoju grupu od materijalnih gubitaka ili troškova koji nisu nastali njenom krivicom ili da zaštiti stabilnost kosovskih finansijskih tržišta ili međunarodnih finansijskih tržišta ili bankarskih sistema;
- Ako to zahteva Odeljenje za usklađenost za SPN/FT
- Ako to zahteva zakon ili sud; (ako je nalog po zakonu obavezan da se ažurira, onda se klijent obaveštava 30 dana unapred da će, ako ne ažurira podatke, njegov nalog biti zatvoren)
- Ukoliko klijent ne koristi račun ili odgovarajuću uslugu u određenom vremenskom periodu od 12 meseci, Banka zadržava pravo da zatvori račun ili odgovarajuću uslugu.

Banka je dužna da obavesti Klijenta u roku od 30 dana od zatvaranja njegovog/njenog računa ili prestanka bilo koje usluge.

Bez obzira na navedeno, Banka može u bilo kom trenutku, bez ikakvog objašnjenja, zatvoriti račun Klijenta i raskinuti ugovorni odnos sa njim, poštujući prethodno navedeni rok od 30 dana.

13.2. Zatvaranje računa kao i prekid usluga na zahtev klijenta

Klijent može u bilo kom trenutku, bez ikakvog objašnjenja, da zatvori svoj račun i raskine ugovorni odnos sa Bankom, pod uslovom da je prethodno zatvorio sve svoje obaveze prema Banci.

Odgovornost klijenta je da obavesti treća lica, uključujući sve primaoce plaćanja na tom računu, o zatvaranju računa.

U slučajevima kada je račun blokiran od strane Institucije u skladu sa zakonom, račun se ne može zatvoriti čak i ako klijent podnese zahtev za zatvaranje.

13.3. Zatvaranje računa za preminule osobe

Što se tiče računa umrlih lica koja imaju novčana sredstva, njih nasleđuju njihovi potomci, na osnovu ostavinskog akta (testament, akt javnih beležnika ili sudska odluka o nasledstvu).

U slučaju praznih računa, oni se zatvaraju u trenutku prijema obaveštenja o smrti lica na osnovu izvoda iz matične knjige umrlih, ali ako nema obaveštenja, onda se primenjuje isti postupak kao i za pasivne račune.



14. PRAVA I ODGOVORNOSTI

14.1. Odgovornosti i prava Banke

Banka je odgovorna za:

- Pravilno registruje i evidentira na bankovnim računima vlasnika svake transakcije koju izvrši sam Klijent;
- Da obezbedi izbegavanje/eliminisanje tehničkih prepreka ili drugih nedostataka, za obavljanje transakcija i korišćenje usluga;
- Čuva i vodi evidenciju na vremenski period određen važećim zakonima kako bi se omogućila identifikacija izvršenih transakcija i ispravljanje grešaka u slučajevima definisanim ugovorom;
- Da ponudi Klijentu mogućnost obaveštenja o gubitku, krađi, zloupotrebi ili uništenju kartica, tokom 24/7 časa putem dostupnih sredstava komunikacije;

Banka ima pravo da interveniše na računu klijenta, bez njegove saglasnosti, u sledećim slučajevima:

- Da blokira račun i/ili izvrši uplatu na osnovu pravosnažne i izvršne odluke suda ili drugog nadležnog organa, ili u drugim slučajevima predviđenim zakonom.
- Banka može intervenisati na računu klijenta i u slučaju ispravke pogrešnih transakcija (debit/kredit) do kojih može doći tokom svakodnevnog poslovanja.
- Banka takođe može intervenisati na računu klijenta u različitim slučajevima u skladu sa važećim zakonima i propisima.

Banka nije odgovorna prema svom klijentu ako je neuspeh u prenosu sredstava prouzrokovan ili nastaje kao rezultat više sile ili drugih okolnosti koje banka ne može kontrolisati, kao npr. sajber napadi iznad nivoa bezbednosti koje obezbeđuje banka, slučajevi rata, sukoba, protesti, intervencije državnih organa itd. pod uslovom da nije izostala sva razumna pažnja i budnost banke.

Banka obaveštava klijenta da su kalkulatori na sajtu Banke isključivo informativnog karaktera i ne znače da je Banka pristala ili saglasna sa bilo kojim proizvodom ili bankarskim kreditom, kamatom ili rokom dospeća kroz kalkulacije napravljene na internet stranici Banke. Upravo iz ovog razloga, Banka neće snositi odgovornost ako Klijent pogrešno razume podatke prikazane u kalkulatoru na internet stranici.

14.2. Odgovornosti i dužnosti klijenata

Klijent je dužan da koristi bilo koji proizvod i uslugu koju mu Banka dozvoljava samo u svrhu za koju je usluga ili proizvod dozvoljen. U svakom slučaju, svaki proizvod i usluga koju Banka dozvoljava moraju biti u potpunosti u skladu sa svim zakonima i podzakonskim aktima koji se primenjuju u Republici Kosovo, kao i internim pravilima Banke.

Klijent je dužan da obavesti Banku o svakoj grešci u izvodu računa, ili o svakoj neovlašćenoj transakciji u vezi sa proizvodima i uslugama koje klijent koristi.

- Za potrebe ovog člana, greška u izvodu računa uključuje:
- Netačan transfer na račun klijenta ili sa njegovog računa; ili
- Dodavanje ili uklanjanje iz periodičnog izvoda transfera sredstava koji utiče na račun klijenta.

Klijent nije odgovoran za štetu nastalu usled neovlašćene transakcije do koje dođe nakon obaveštenja Banke da je kartica izgubljena, zloupotrebljena ili ukradena, ili da je probijen sigurnosni kod pristupa ili drugi elektronski uređaji koji omogućavaju elektronsko odobrenje.

15. FSDK

Klijent ima svoje depozitne račune osigurane u svim bankama koje su članice FSDK do maksimalnog iznosa utvrđenog od strane Fonda za osiguranje depozita Kosova i ovaj iznos će se svaki put povećavati prema odluci FSDK. Na primer: Osigurani deponent koji ima račune u dve banke članice (npr. banka A i banka B) ima svoje depozite osigurane u te dve banke, odnosno u banci A: do 5.000 evra (evra); a u banci B: do 5.000 evra (evra). Uobičajeni bankarski depozitni proizvodi koji su osigurani od strane FSDK su tekući depoziti (tekući računi), štedni depoziti i oročeni depoziti. Za ostale informacije o FSDK možete dobiti informacije na vww.fsdk.org ili na kontakt broj + 383 38 610 355.

16. KLIJENTI SA AMERIČKIM DRŽAVLJANSTVOM – FATCA

U cilju sprečavanja fiskalne evazije poreskih obveznika sa američkim državljanstvom, odnosno sprovođenje ratifikovanih sporazuma između Vlade Republike Kosovo i Vlade Sjedinjenih Američkih Država za poboljšanje usklađenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i implementaciju FACTA regulative (Zakon o poreskoj usklađenosti sa stranim računima - FACTA), zahteva od stranih finan



sijskih institucija da prijave sve vlasnike računa iz Sjedinjenih Država koji su određena lica ili pravna lica Sjedinjenih Država. Sa tim u vezi, da biste razumeli više o ovom procesu, kliknite na relevantni link www.irs.gov.

17.0. ŽALBE I KOMUNIKACIJA

Za svaki ponuđeni proizvod i uslugu, klijent ima pravo da podnese reklamaciju to jest žalbu u jedinici za obradu reklamacija koristeći kanale uspostavljene za podnošenje reklamacije.

Od klijenta se traži da pruži detaljne informacije o žalbi.

Postupanje po žalbi se vrši u skladu sa internom politikom za postupanje po žalbi, koja se zasniva na uredbi za unutrašnji proces postupanja sa žalbama Centralne banke Republike Kosovo.

Žalba će se razmatrati u roku od petnaest (15) dana od dana prijema, dok se za komplikovanije slučajeve ovaj rok može produžiti do trideset (30) dana od dana prijema. U slučaju odlaganja roka za razmatranje od strane Banke, Klijent će biti obavešten o ovom odlaganju. U slučaju da je Banci potrebna dodatna dokumentacija ili informacije, Klijent će biti obavešten o vremenu i dostavi tražene dokumentacije ili informacija. Odgovor na žalbu to jest reklamaciju je besplatan i biće dat u pisanoj formi, elektronskim putem ili telefonom, u zavisnosti od izbora klijenta. Odgovor će biti pripremljen na jednom od službenih jezika na Kosovu, u zavisnosti od jezika na kojem je zaključen ugovor. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom na žalbu, za rešavanje žalbe biće upućen da se obrati Centralnoj banci Kosova (CBK), sudovima ili drugim relevantnim institucijama za rešavanje žalbe. Tokom razmatranja žalbe, Banka će delovati u skladu sa odredbama Uredbe CBK-a o internom procesu za rešavanje žalbi.

Informacije i saveti o podnošenju žalbe

Jedinica za žalbe ima zadatak da se bavi pritužbama svih svojih klijenata, uključujući bivše i potencijalne klijente.

Banka Ekonomike je kreirala kanale za podnošenje žalbi na sledeći način:

- preko Pošte Kosova na adresi "Trg Majke Tereze b.b." Priština
- slanjem email poruke na adresu kujdesindajklientit@bekonomike.com
- besplatni poziv na broj 0800 50505
- lično dolazak u najbližu poslovnicu Banke Ekonomike A. D.
- pozivom na broj telefona +383 (0)38 500 500 i +383 (0)49 733 322
- preko društvenih mreža.

U slučaju da klijent nije zadovoljan predloženim rešenjem, ima pravo da podnese žalbu Odeljenju za žalbe korisnika finansijskih usluga pri Centralnoj banci Republike Kosovo, koristeći jedan od kanala koje odredi ovo odeljenje ili koristeći odgovarajući sud.

Komunikacija od strane Banke

Banka komunicira sa klijentom na jedan od/ili kombinaciju sledećih načina:

- a) poštanska pisma;
- b) Telefonski pozivi;
- c) SMS;
- d) Elektronska pošta (e-mail);
- e) Lična dostava.

Banka ima punu slobodu da odluči koje će od navedenih sredstava komunikacije koristiti za komunikaciju i obaveštenja sa klijentom, bez prigovora, u bilo kom obliku, u vezi sa ovim izborom. Svaki od načina komunikacije naveden u tačkama a) do e) u slučajevima kada se dokument podnosi, razmatraju se i ekvivalentni su pisanim komunikacijama i obaveštenjima, pa će se isti smatrati pisanim dokazom, u slučaju potrebe.

Klijent je dužan da odmah obavesti Banku o svakoj promeni poštanske adrese, broja telefona ili elektronske pošte (e-maila), navedenoj u bilo kojoj prijavi i/ili ugovoru. Nasuprot tome, Banka se ne smatra odgovornom za bilo kakvu komunikaciju ili obaveštenje koje Banka



obavlja na ovim adresama/brojevima telefona ili drugim sredstvima komunikacije i oslobađa se bilo kakve reklamacije ili potraživanja, za bilo kakvu štetu ili gubitak usled nastavka slanja komunikacije i obaveštenja na ove adrese/brojeve telefona ili na druga sredstva komunikacije, kao rezultat neobaveštenosti korisnika o ovim promenama. Svaka komunikacija i/ili obaveštenje koje klijent mora uputiti Banci, mora biti obavljeno putem metoda predviđenih u tačkama a) do e), ili fizički u relevantnoj filijali/ekspozituri.

18. KOMUNIKACIJA/OBAVEŠTENJA O PROMENAMA

Banka može izvršiti izmene ovih uslova, uključujući kamatne stope ili naknade i poreze, kao i promene bankarskih usluga, o čemu ćemo vas obavestiti pismenim putem u zakonskim rokovima i važećim zakonima. Bićete obavešteni putem komunikacionih kanala koji su komunikacija putem pošte ili u elektronskoj formi, ili objavljivanjem obaveštenja na našoj zvaničnoj veb stranici, ili u filijalama/ekspoziturama banke, ili na druge načine u zavisnosti od informacija koje sadrži obaveštenje.

STUPANJE NA SNAGU OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA BANKE

Ovi uslovi su dostupni na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Ukoliko niste uzeli primerak na jeziku vašeg izbora, onda vas molimo da zatražite jedan primerak u filijali ili ga možete preuzeti sa naše internet stranice www.bekonomike.com.

Ovi Opšti uslovi poslovanja banke važe za sve klijente Privredne banke (privatne klijente – fizička lica i poslovne klijente / subjekte - pravna lica). Ovi Opšti uslovi poslovanja Banke stupaju na snagu od dana 08.08.2024





Misli na tebe!

