

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

### I OSNOVNE ODREDBE

#### Član 1.

Ovim Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima kod ugovaranja na daljinu (u daljem tekstu Opšti uslovi) uređuju se prava korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

#### Značenje pojedinih pojmova

#### Član 2.

Pojedini pojmovi, u smislu ovih Opštih uslova, imaju sledeće značenje:

- 1) Ugovor na daljinu označava ugovor kojim se jedna ugovorna strana (pružalac finansijske usluge) obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora drugoj ugovornoj strani (korisniku tih usluga), a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga;
- 2) Finansijske usluge jesu usluge davanja kredita i druge usluge koje su po svojoj prirodi bankarske usluge, platne usluge, u smislu posebnih zakona kojima su uređene te usluge;
- 3) Pružalac usluge je banka, u smislu zakona kojim se uređuju banke,
- 4) Korisnik je fizičko lice koje na osnovu ugovora na daljinu koristi ili je koristilo finansijske usluge ili koje se pružaocu usluge obratilo radi zaključenja tog ugovora i korišćenja tih usluga, i to:
  - (1) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo ih je ili namerava da ih koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,
  - (2) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,
  - (3) poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;
- 5) Sredstvo komunikacije na daljinu jeste svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva pružaoca usluge i korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon);
- 6) Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara i elektronska pošta);
- 7) Autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
- 8) Pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;
- 9) Personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
- 10) Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji
- 11) Pisana forma označava tekst, odnosno dokument sačinjen na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, uključujući i elektronski dokument;
- 12) Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i /ili potpis:

Za autentifikaciju korisnik može imati na raspolaganju PIN, biometriju i SMS OTP.

**OPŠTE ODREDBE**  
**Član 3.**

Potpisivanje dokumentacije se uz saglasnost klijenta vrši dvofaktorskom autentifikacijom, kvalifikovanim elektronskim potpisom ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima.

Predugovorna i ugovorna dokumentacija je sačinjena na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku.

Na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena ovim Opštim uslovima, primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o platnim uslugama, Zakon o deviznom poslovanju, propisi koji se odnose na poslovanje banaka, zakon o obligacionim odnosima, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti.

Ako je zakonom propisano da se određena vrsta ugovora o finansijskoj usluzi zaključuje samo u pismenoj formi, ugovor na daljinu može se zaključiti i upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u formi elektronskog dokumenta, uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis.

Ugovor na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara korisnik može zaključiti i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

Ako je zaključen okvirni ugovor na daljinu na osnovu kojeg se Banka obavezuje da korisniku sukcesivno pruža određenu finansijsku uslugu ili da mu pruža više odvojenih istorodnih usluga tokom određenog perioda – odredbe ovih Opštih uslova primenjuju se samo na taj ugovor na daljinu, tj. na ugovor koji je prethodio pružanju tih usluga (npr. okvirni ugovor za izvršavanje transakcija).

Ako se Banka obavezala da korisniku sukcesivno pruža određenu finansijsku uslugu ili da mu pruža više odvojenih istorodnih usluga tokom određenog perioda bez prethodno zaključenog okvirnog ugovora na daljinu – ovi Opšti uslovi primenjuju se na prvu pruženu finansijsku uslugu, odnosno na prvu narednu istorodnu uslugu ako je od poslednje takve pružene usluge proteklo više od godinu dana.

Ako je zaključen okvirni ugovor na daljinu na osnovu kojeg se Banka obavezuje da korisniku sukcesivno pruža određenu finansijsku uslugu ili da mu pruža više odvojenih istorodnih usluga koje se odnose na platne usluge tokom određenog perioda, na prava i obaveze Banke i korisnika, primenjuju se i Opšti uslovi pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG.

Na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i Korisnika koji nisu definisani ugovorom, primenjivaće se ovi Opšti uslovi. U slučaju neusklađenosti odredbi ugovora i ovih Opštih uslova, primenjivaće se odredbe zaključenog ugovora.

Opšti uslovi poslovanja Banke kod ugovaranja na daljinu, primenjuju se za sve što nije uređeno ugovorom između Banke i Korisnika.

## II PRAVO KORISNIKA NA INFORMISANJE

### Član 4.

#### Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi

Banka je dužna je da korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu, dostavi informacije o Banci kao pružaocu usluge, finansijskoj usluzi, ugovoru na daljinu i načinu rešavanja sporova.

Informacije za korisnika moraju biti jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, a pružalac usluge dužan je da jasno istakne njihovu poslovnu svrhu.

Banka je dužna:

- da se pri dostavljanju informacija ponaša savesno, s pažnjom dobrog privrednika i u skladu s dobrim poslovnim običajima, a naročito da tim informacijama ni u jednom trenutku ne dovodi korisnika u zabludu u vezi s pružanjem finansijskih usluga;
- da se pri izvršavanju obaveza iz ovog člana, kada se informacije dostavljaju zastupniku poslovno nesposobnog lica radi zaključenja ugovora na daljinu, u ime i za račun poslovno nesposobnog lica – ponaša s pažnjom koja je primerena potrebi, da se na odgovarajući način zaštite prava i interesi ovih lica;
- Banka je dužna da obezbedi da sadržina ugovora na daljinu koji je zaključen s korisnikom, odgovara informacijama koje su dostavljene tom korisniku.

#### Informacije o Banci

### Član 5.

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: ERSTE BANK A.D. NOVI SAD;

Sedište: Bulevar oslobođenja br. 5, 21000 Novi Sad;

Banka je registrovana u Agenciji za privredne registre

PIB: 101626723;

MB: 08063818;

Internet stranica [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs);

e-mail adresa: [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs)

Telefon za korisnike: 080 0201 201 +38160/ 4848 000

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 202 od 20.12.1989. godine.

Nadležni organ za nadzor nad poslovanjem Banke je Narodna banka Srbije, Beograd, Nemanjina 17.

#### Informacije o finansijskoj usluzi

### Član 6.

Informacije o finansijskoj usluzi obuhvataju:

- 1) Opis osnovnih karakteristika finansijske usluge;
- 2) Ukupnu naknadu koju bi korisnik trebalo da plati pružaocu usluge za finansijsku uslugu, uključujući sve povezane provizije i troškove, kao i poreze koji padaju na teret korisnika, a plaćaju se preko pružaoca usluge (npr. porez po odbitku) ili kad se ukupna naknada ne može utvrditi, elemente koji korisniku omogućavaju da obračuna ukupnu naknadu;
- 3) Upozorenje o mogućnosti postojanja drugih naknada, troškova, poreza i taksu u vezi sa ugovorom na daljinu koji padaju na teret korisnika, a koje ne naplaćuje pružalac usluge,

- odnosno koji se ne plaćaju preko pružaoca usluge;
- 4) Rok važenja ponude;
  - 5) Način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa ugovorom na daljinu;
  - 6) Informaciju o dodatnim troškovima koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu, a koji padaju na teret korisnika ako se takvi troškovi naplaćuju, odnosno informaciju o tome da se takvi troškovi ne naplaćuju.

### **Informacije o ugovoru na daljinu**

#### **Član 7.**

Informacije o ugovoru na daljinu obuhvataju:

- 7) Informaciju o pravu korisnika da odustane od ugovora na daljinu i o roku i uslovima za ostvarivanje tog prava, uključujući pravne posledice odustanka, uputstvo o načinu ostvarivanja ovog prava, a naročito podatak o adresi na koju korisnik dostavlja Izjavu o odustajanju, kao i posledice koje nastupaju ako korisnik ne iskoristi pravo na odustanak, odnosno informaciju o tome da ne postoji pravo na odustanak od ugovora na daljinu;
- 8) Rok trajanja ugovora na daljinu, ako je predmet ugovora na daljinu trajno ili povremeno pružanje finansijskih usluga;
- 9) Informaciju o pravu ugovornih strana da jednostrano raskinu ili otkažu ugovor na daljinu pre isteka roka njegovog trajanja, u skladu sa ovim zakonom i odredbama ovog ugovora, kao i o eventualnoj obavezi plaćanja kazne, naknade i drugih troškova u tom slučaju;
- 10) Podatak o propisima koji se primenjuju na ugovor na daljinu i/ili o nadležnosti suda za rešavanje sporova iz tog ugovora;
- 11) Uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu;
- 12) Informacije o jeziku na kojem se može zaključiti ugovor na daljinu i na kojem bi se obavljala komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, ako korisnik zahteva zaključenje ovog ugovora i obavljanje komunikacije na jeziku koji nije srpski.

### **Informacije o rešavanju sporova**

#### **Član 8.**

#### **Pravo na prigovor**

Korisnik ima pravo da uputi prigovor Banci u pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja i/ili obaveza iz ugovora zaključenog s Korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava.

U svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri godine, od dana kada je učinjena povreda prava Korisnika.

Prigovor na rad Banke Korisnik može podneti u pismenoj formi u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom ili putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, ako se prigovor odnosi na usluge koje Banka pruža ili je pružala preko tih servisa.

Banka je dužna po prijemu prigovora da izda potvrdu o prijemu prigovora.

Banka je dužna da Korisniku u pismenoj formi dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje, ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz navođenje razloga zbog kojih odgovor nije moguće dostaviti u ovom roku, kao i rok u kojem će odgovor biti dostavljen.

Banka je dužna je da u odgovoru ukaže korisniku na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, uz navođenje adrese, odnosno adrese internet stranice (npr. link, QR kod) Narodne banke Srbije na koju, odnosno preko koje je moguće podneti pritužbu.

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili ukoliko Banka nije dostavila odgovor u roku od 15 dana, podnosilac prigovora može pre pokretanja sudskog postupka, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora od Banke, odnosno proteka tog roka i to na adresu: Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije - [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs), izborom opcije "Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje".

## **Pravo na pritužbu**

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci, od dana prijema odgovora ili proteka roka za davanje odgovora na prigovor.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište) i utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga, kao i razloge za podnošenje pritužbe, odnosno šta se pritužbom zahteva, kao i odgovor na prigovor ukoliko mu je isti Banka dostavila.

Ako je pritužba neuredna (ne sadrži podatke i navode iz prethodnog stava ili je dokumentacija nerazumljiva), Narodna banka Srbije će u roku od osam dana, od dana prijema pritužbe, pozvati podnosioca pritužbe u pisanoj formi da u određenom roku pritužbu uredi. Ako podnosilac pritužbe ne uredi pritužbu u roku od 8 dana, Narodna banka Srbije neće je dalje razmatrati.

Narodna banka neće razmatrati pritužbu u slučajevima propisanim Odlukom o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik br. 52/2025).

Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će od Banke zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze - u roku koji ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva. Nakon izjašnjenja Banke na pritužbu, Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Narodna banka Srbije može od korisnika zahtevati da dopuni svoju pritužbu, odnosno da se izjasni na određene okolnosti, kao i da dostavi određene dokaze, odnosno podatke i dokumentaciju kojima dokazuje svoje navode i to u roku koji Narodna banka Srbije odredi u svom zahtevu koji dostavlja korisniku.

Ako korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom prethodnog stava, Narodna banka Srbije može obustaviti dalje vođenje postupka - o čemu će obavestiti korisnika - ili nastaviti dalje vođenje postupka u kojem će se odlučivati na osnovu raspoloživih podataka i dokumentacije dostavljene u ovom postupku.

Narodna banka Srbije obaveštava korisnika o nalazu po pritužbi, u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše šest meseci, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da Korisnika pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja pritužbe, kao i način postupanja po pritužbi.

## **Vansudsko rešavanje sporova**

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom

roku, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja predlaže jedna strana u sporu, a nakon što je ovaj predlog prihvatila druga strana, zaključuje se sporazum o pristupanju posredovanju, čime se pokreće postupak posredovanja.

Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi i to poštom ili preko njene internet prezentacije.

Predlog za posredovanje mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga, razloge za podnošenje predloga i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani. Uz predlog za posredovanje dostavljaju se i prigovor koji je korisnik uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentacija na osnovu koje se navodi iz tog predloga mogu ceniti.

Ako je predlog za posredovanje neuredan (ne sadrži potrebne podatke i navode ili dokumentaciju ili je nerazumljiv), Narodna banka Srbije će u roku od osam dana od dana prijema tog predloga, pozvati njegovog podnosioca u pisanoj formi da u određenom roku predlog za posredovanje uredi.

Ako podnosilac predloga za posredovanje ne uredi predlog u roku od 8 dana, Narodna banka Srbije neće dalje postupati po tom predlogu.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije, sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova, sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između klijenta i davaoca usluge ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### **Rešavanje sporova pred sudom**

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i korisnika, nadležan je sud određen važećim propisima.

**Informacije da li je ustanovljen fond ili drugi organizovani način obezbeđenja obaveza pružaoca usluge prema korisniku u vezi s pružanjem finansijske usluge**

## Član 9.

Ukoliko se radi o depozitu odnosno sredstvima na novčanom računu, ustanovljen je fond za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita ("Službeni glasnik RS", br. 61/05, 116/08 i 91/10) radi obezbeđenja sredstava za osiguranje depozita i isplate osiguranih iznosa i drugih troškova nastalih u vezi sa obezbeđenjem sredstava za osiguranje depozita i isplate osiguranih iznosa. Prilikom deponovanja sredstava korisnik dobija brošuru o osiguranju depozita sa svim potrebnim detaljima.

Za obezbeđenje obaveza pružaoca usluge po osnovu ugovora o kreditu, ne postoji fond ili drugi organizovani način obezbeđenja obaveza pružaoca usluge prema korisniku u vezi s pružanjem finansijske usluge.

### Informacije uređene drugim propisima

#### Član 10.

Banka je dužna da korisniku, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu, pored informacija iz čl. 5. do 8 ovih Opštih uslova, istovremeno dostavi i druge informacije koje je dužna da mu dostavi u skladu sa odredbama posebnih propisa.

Ako su predmet ugovora na daljinu platne usluge, Banka odgovarajuće informacije u skladu sa odredbama zakona o platnim uslugama kojima se uređuje pružanje informacija u predugovornoj fazi kod okvirnog ugovora o platnim uslugama i ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, pri čemu nije dužna da pruži informacije iz čl. 5. do 8. ovih Opštih uslova, osim informacija iz člana 6. tačka 3) do 6), člana 7. tačka 1) i 5) i člana 9. ovih Opštih uslova.

### Informacije kod govorne komunikacije

#### Član 11.

Ako Banka namerava da informacije u predugovornoj fazi saopšti usmeno, u toku razgovora korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu (npr. fiksni ili mobilni telefon i internet telefonija), lice koje obavlja poziv u ime Banke, dužno je da odmah na početku ovog razgovora jasno navede poslovno ime pružaoca usluge i poslovnu svrhu tog poziva.

Ako korisnik izričito pristane na razgovor iz stava 1. ovog člana, lice koje obavlja poziv u ime Banke, dužno je da obavesti korisnika o svom identitetu i prirodi svog odnosa s pružaocem usluge, kao i da mu saopšti informacije iz člana 6. tačke 1) do 3) i člana 7. tačka 1) ovih Opštih uslova.

Nakon pružanja informacija iz stava 2. ovog člana, Banka je dužna da korisnika obavesti o tome da su na njegov zahtev dostupne i druge informacije iz čl. 5. do 10. ovih Opštih uslova, kao i o vrsti i prirodi ovih informacija.

Ako je propisima utvrđena obaveza Banke da informacije u predugovornoj fazi korisniku dostavlja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, pružanje tih informacija tokom razgovora iz stava 1. ovog člana ne isključuje ovu obavezu.

### Dostavljanje informacija na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka

#### Član 12.

Banka je dužna da predloženi tekst ugovora na daljinu i sve informacije iz čl. 5. do 10. ovih Opštih uslova u primerenom roku dostavi korisniku, pre zaključenja ovog ugovora i to u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, koji je korisniku na raspolaganju.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako je ugovor na daljinu na zahtev korisnika zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija iz stava 1. ovog člana na način i u rokovima utvrđenim tim stavom – pružalac usluge dužan je da ovaj tekst i ove informacije dostavi korisniku odmah nakon zaključenja ugovora.

Korisnik ima pravo da, u toku trajanja ugovornog odnosa, od pružaoca usluge zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora na daljinu u papirnoj formi.

Korisnik može u toku trajanja ugovornog odnosa da promeni sredstvo komunikacije na daljinu, ako to nije nespojivo sa zaključenim ugovorom na daljinu ili prirodom finansijske usluge koja je predmet tog ugovora.

### **III PRAVO KORISNIKA NA ODUSTANAK OD UGOVORA NA DALJINU**

#### **Odustanak korisnika od ugovora na daljinu**

##### **Član 13.**

Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Izuzetno od st. 1. ovog člana, u slučaju iz člana 12. stav 2. ovih Opštih uslova, rok za odustanak od ugovora na daljinu počinje da teče od dana dostavljanja ugovora i informacija iz tog stava.

Ukoliko Korisnik ne iskoristi svoje pravo na odustanak, u roku iz stava i ovog člana, obavezuju ga odredbe zaključenog ugovora.

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako korisnik to izričito zahteva.

Pružalac usluge ne može zahtevati ispunjenje obaveze korisnika po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka iz stava 1. ovog člana.

#### **Izjava korisnika o odustanku**

##### **Član 14.**

Korisnik može odustati od ugovora, u roku od 14 dana od dana zaključenja i dužan je da, pre isteka ovog roka, o svojoj nameri da odustane, bez odlaganja obavesti Pružaoca usluga popunjavanjem obrasca o odustanku i predajom popunjenog obrasca o odustanku na šalteru Pružaoca usluga. Dan prijema urednog obaveštenja o odustanku smatraće se danom odustanka.

Izjava iz stava 1. ovog člana, smatra se blagovremenom ako je otpremljena pružaocu usluge pre isteka roka iz člana 13. st. 1. ovih Opštih uslova.

Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad je pružalac usluge primio izjavu iz stava 1. ovog člana.

#### **Pravne posledice odustanka od ugovora na daljinu**

##### **Član 15.**

Korisnik ima pravo na odustanak od ugovora na daljinu bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je pružalac usluge mogao imati povodom zaključenja tog ugovora.

Ako odustane od ugovora na daljinu u skladu sa čl. 13. i 14. ovih Opštih uslova, korisnik nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Banka zbog toga pretrpela, osim ako je od ugovora odustao s namerom da tu štetu prouzrokuje.

Korisnik je dužan da plati samo deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je pružalac usluge stvarno pružio na osnovu ugovora na daljinu, do trenutka prijema izjave iz člana 14. ovih Opštih uslova.

Iznos iz stava 3. ovog člana, ne može biti veći od iznosa koji je u odnosu na ukupnu ugovorenu naknadu srazmeran obimu već pruženih usluga u odnosu na ukupan obim ugovorenih usluga, niti može biti takav da se može smatrati kaznom ili drugom vrstom naknade za odustanak.

Pružalac usluge ne može da zahteva da korisnik plati iznos utvrđen na osnovu st. 3. i 4. ovog člana

u sledećim slučajevima:

- 1) Ako ne raspolaže dokazom o tome da je korisnik bio uredno obavešten o posledicama odustanka od ugovora na daljinu, uključujući i plaćanje ovog iznosa;
- 2) Ako je bez saglasnosti korisnika počeo da izvršava svoje ugovorne obaveze pre isteka roka za odustanak predviđenog u članu 14. ovih Opštih uslova;

Banka je dužna da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave iz člana 14. ovih Opštih uslova – korisniku vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primio po osnovu ugovora na daljinu, umanjen za iznos novčanih sredstava iz stava 3. ovog člana.

Korisnik je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave iz člana 14. ovih Opštih uslova – Banci vrati iznos novčanih sredstava koji je od nje primila po osnovu ugovora na daljinu (glavnicu i redovnu kamatu za period korišćenja kredita).

### **Dejstvo odustanka od ugovora na daljinu na druge povezane ugovore**

#### **Član 16.**

Ako korisnik odustane od ugovora na daljinu u skladu s čl. 13. i 14. ovih Opštih uslova, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je korisnik zaključio s davaocem usluge ili trećim licem na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom.

### **Zaključenje ugovora na daljinu**

#### **Član 17.**

Poslovni odnos između korisnika i Banke uspostavlja se zaključivanjem ugovora. Ugovor na daljinu između korisnika i Banke, zaključuje se u pismenoj formi. Ugovor na daljinu mora sadržati sve elemente propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je dužna da korisniku, pre zaključenja ugovora o kreditu, uruči ponudu sačinjenu na odgovarajućem obrascu. Prilikom zaključivanja ugovora o kreditu, Banka je dužna da, pored ugovora o kreditu, uruči korisniku sledeće obrasce: Pregled obaveznih elemenata ugovora o kreditu i Plan otplate kredita.

Za zaključenje ugovora na daljinu, korisnik je dužan da obezbedi tehničke preduslove koji podrazumevaju postojanje stabilne internet konekcije i računara/tableta sa internetom ili mobilnog telefona za komunikaciju putem interneta.

Korisnik koji koristi George mobilnu aplikaciju Banke daje saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu, korišćenjem dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (dvofaktorska autentifikacija) koji su:

1. Mobilni uređaj (element posedovanja);
2. Klikom na Potpiši, unošenjem PIN-a ili biometrije (element znanja)

Korisnik koji koristi George mobilnu aplikaciju, a želi da podnese zahtev za kredit putem George Web aplikacije, daje saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (dvofaktorska autentifikacija) koji su:

1. Klikom na potpiši, na uređaju na kojem je poslednji put bila aktivna George mobilna aplikacija, pojavljuje se push notifikacija;
2. klikom na push notifikaciju, korisnik unosi PIN ili biometriju

Korisnik koji ima samo George Web aplikaciju, daje saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (dvofaktorska autentifikacija) koji su:

1. Logovanje na aplikaciju putem računara ili tableta, korisničkim imenom i lozinkom i unošenje SMS OTP koda, čije je trajanje vremenski ograničeno

2. Klikom na potpiši i unosom SMS OTP koda koji je prosleđen na broj mobilnog telefona registrovanog u Banci, čije je trajanje vremenski ograničeno

Potpisana ugovorna dokumentacija, dostupna je korisniku na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku sve vreme važenja ugovora.

Ugovor na daljinu se potpisuje elektronski tako što Banka ovaj ugovor potpisuje kvalifikovanim elektronskim potpisom, dok korisnik ugovor potpisuje dvofaktorskom autentifikacijom, kako je gore navedeno.

Ugovorna dokumentacija (Ugovor o kreditu, Plan otplate kredita i Pregled obaveznih elemenata ugovora o kreditu) će korisniku nakon elektronskog potpisivanja, biti prosleđeni na e-mail adresu.

#### **Izvršenje ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak**

##### **Član 18.**

Izvršenje ugovora na daljinu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako korisnik to izričito zahteva.

Banka ne može zahtevati ispunjenje obaveze korisnika po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka iz stava 1. ovog člana.

#### **IV DRUGA PRAVA KORISNIKA KOD UGOVARANJA NA DALJINU**

##### **Finansijske usluge koje korisnik nije tražio**

##### **Član 19.**

Zabranjeno je pružanje finansijske usluge koju korisnik nije tražio, odnosno u vezi s kojom nije zaključio ugovor na daljinu na osnovu kojeg bi imao obavezu prema pružaocu usluge.

Pružanje finansijskih usluga koje korisnik nije tražio, ne proizvodi pravno dejstvo prema korisniku, niti korisnik može imati bilo kakvu obavezu prema pružaocu usluge po tom osnovu.

Ne smatra se da je korisnik prihvatio ponudu pružaoca usluge ako na nju nije odgovorio u određenom roku.

Izuzetno od stava 3. ovog člana, ako je Banka ponudila, odnosno predložila izmene i/ili dopune ugovora na daljinu koji je već zaključio s korisnikom, može se ugovoriti da će se smatrati da je korisnik saglasan sa ovom ponudom, odnosno ovim predlogom i kada nije odgovorio u određenom roku, ako je mogućnost takve izmene i/ili dopune ugovora utvrđena zakonom.

Odredbe ovog člana ne dovode u pitanje pravo da pružalac usluge i korisnik ugovore prećutno produženje važenja ugovora na daljinu, ako je mogućnost prećutnog produženja važenja ugovora o određenoj finansijskoj usluzi utvrđena zakonom.

##### **Komunikacija s korisnikom**

##### **Član 20.**

Banka može koristiti sledeća sredstva komunikacije na daljinu samo ako je korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje:

- automatizovane sisteme pozivanja koji funkcionišu bez učešća ljudi (npr. uređaj za automatsko pozivanje ili automatsko slanje elektronske pošte);

Sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s korisnikom, osim sredstava iz stava 1. ovog člana, mogu biti upotrebljena samo ako je korisnik dao prethodnu saglasnost za njihovo korišćenje ili se izričito ne protivi njihovom korišćenju.

Sredstva komunikacije na daljinu ne mogu se koristiti na način koji prouzrokuje dodatne troškove za korisnika.

#### **Pravo na raskid ugovora na daljinu**

##### **Član 21.**

Ako Banka nije postupila u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, korisnik u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne, niti Banka ima pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora na daljinu.

#### **Teret dokazivanja**

##### **Član 22.**

U slučaju spora, Banka snosi teret dokazivanja da je korisniku dostavila informacije i da je izvršio druge obaveze u skladu sa ovim zakonom, kao i da je korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu.

Ništava je odredba ugovora na daljinu kojom se teret dokazivanja iz stava 1. ovog člana prenosi na korisnika.

#### **Obaveze trećih lica koja nastupaju u ime pružaoca usluge**

##### **Član 23.**

Obaveze utvrđene ovim Opštim uslovima, odnose se i na lice preko kojeg Banka pruža finansijske usluge, lice kome je Banka poverila pružanje tih usluga, odnosno lice koje preduzima određene radnje u vezi sa ugovorom na daljinu na osnovu poslovnih odnosa uspostavljenih s Bankom.

#### **Prinudna priroda odredaba ovog zakona**

##### **Član 24.**

Korisnik se ne može odreći prava koja su mu utvrđena ovim zakonom.

Ništava je odredba ugovora na daljinu ili izjava volje kojom se korisnik odriče prava koja su mu utvrđena ovim zakonom.

Ako se pravom države koje je izabrano kao merodavno za ugovor na daljinu sa stranim elementom korisniku pruža manja zaštita od zaštite koja je pružena odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, na zaštitu korisnika primenjivaće se odredbe ovog zakona.

#### **Završne odredbe**

##### **Član 25.**

Banka Opšte uslove ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na internet stranici [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) i to najkasnije 30 dana pre dana početka njihove primene, kako bi omogućila korisnicima da se upoznaju sa sadržajem istih.

Ovi Opšti uslovi poslovanja kod ugovaranja na daljinu stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 20.01.2026. godine