



Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS“, br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015), člana 9. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 36/2011 i 139/2014), Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu („Službeni glasnik RS“, br. 44/2018), Zakona o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik“ br. 87/2018), Odluke o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije („Službeni glasnik“ broj 15/2019 i 84/2020) i člana 23. stav 1. tačka 5. Statuta AikBank ad Beograd (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor Banke na sednici održanoj dana 13.06.2025. godine utvrdio je:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

I UVODNE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu utvrđuju se uslovi poslovanja koje Banka primenjuje na korisnike njenih usluga – fizička lica (u daljem tekstu: Korisnik), kod ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

Pod Korisnikom, u smislu ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu, se podrazumeva fizičko lice koje na osnovu ugovora na daljinu koristi ili je koristilo finansijske usluge, ili se Banci obratilo radi zaključenja tog ugovora i korišćenja tih usluga i to fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Pojedini pojmovi, u smislu ovih Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima kod ugovaranja na daljinu, imaju sledeće značenje:

- 1) **ugovor na daljinu** označava ugovor kojim se Banka, kao pružalac finansijske usluge, obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora Korisniku, 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 koje Banka pruža** jesu usluge davanja kredita i druge usluge koje su po svojoj prirodi bankarske usluge i platne usluge;
- 3) **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);
- 4) **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).
- 5) **Sredstva za identifikaciju korisnika, autorizaciju i potpis**
Prilikom uspostavljanja novog ili proširenja postojećeg ugovornog odnosa sa Korisnikom, Banka



može sprovesti radnje i mere poznavanja i praćenja stranke realizacijom procesa video identifikacije, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Odlukom o uslovima i načinu utvrđivanja i provere identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije.

Utvrđivanje i provera identiteta stranke postupkom video identifikacije nije moguća za lica koja je Banka, na osnovu analize rizika od pranja novca i finansiranja terorizma, prethodno klasifikovala u visok rizik od pranja novca i finansiranja terorizma ili koja potiču iz države koja ima strateške nedostatke u sistemu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma (Prilog 16. Procedure za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma).

Pre otpočinjanja video identifikacije zaposleni obaveštava korisnika o obavezi pribavljanja saglasnosti i pribavlja saglasnost na ceo postupak video identifikacije a naročito na snimanje slike i zvuka i čuvanje video zvučnog zapisa u skladu sa zakonom (saglasnost mora biti snimljena).

Obavezna je potvrda identiteta stranke u toku video identifikacije korišćenjem jednokratne, vremenski ograničene lozinke OTP (one time password) koju korisnik dobija na dostavljeni broj telefona.

Za potvrdu identiteta bez video identifikacije kroz elektronske kanale (elektronsko i mobilno bankarstvo) Korisnik može imati na raspolaganju korisničko ime/lozinku za elektronsko bankarstvo, odnosno PIN, otisak prsta i prepoznavanje lica za mobilno bankarstvo.

U procesu ugovaranja na daljinu sve aktivnosti koje sprovode Korisnik i Banka vrše se upotrebom sredstava komunikacije na daljinu i to:

- 1) kvalifikovani elektronski potpis Banke
- 2) napredni elektronski potpis korisnika ili kvalifikovani elektronski potpis Korisnika;
- 3) kvalifikovani vremenski žig

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.

Korisnik može potpisati ugovor na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara, a izuzetno i ugovor o depozitu na daljinu u vrednosti do 2.400.000 dinara, ako je Banka proverila i potvrdila njegov korisnički identitet korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, sa zakonom, drugim propisima i podzakonskim aktima.

Ako Korisnik i Banka zaključuju ugovor o finansijskoj usluzi putem elektronskih servisa, Korisnik ima pravo da u predugovornoj fazi, kao i u opravdanim slučajevima nakon zaključenja ugovora, a tokom radnog vremena Banke koje ne može biti kraće od 50 sati nedeljno – zahteva komunikacije sa zaposlenim, odnosno fizičkim licem angažovanim kod Banke radi pružanja potrebnih informacija.

Ugovaranje na daljinu podrazumeva da se ugovaranje, potpisivanje i predugovorna faza završava u celosti korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva Korisnika u Banci. Ugovorna dokumentacija se sačinjava na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku i ista se



Korisniku, nakon elektronskog potpisivanja čini dostupnom sve vreme važenja ugovora (dostavljanjem na e-mail i/ili preko elektronskih kanala elektronskog i mobilnog bankarstva).

Ugovor se zaključuje na srpskom jeziku i komunikacija između Korisnika i Banke tokom trajanja ugovornog odnosa se obavlja na srpskom jeziku.

Na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuju zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, zaštita korisnika finansijskih usluga, zaštita potrošača, finansijske usluge koje su predmet ugovora na daljinu, poslovanje pružalaca finansijskih usluga, obligacioni odnosi i zaštita podataka o ličnosti.

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 poslovanja kod ugovaranja na daljinu 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 – odredbe ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu 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.

Opšti uslovi poslovanja kod ugovaranja na daljinu se neposredno primenjuju na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i Korisnika koji nisu određeni ugovorom.

Na prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Banke i Korisnika koji nisu definisani zaključenim ugovorom, primenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu. U slučaju neusklađenosti jedne ili više odredaba ugovora koje Banka zaključuje sa Korisnikom i ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu, za Banku i Korisnika su obavezujuće odredbe zaključenog ugovora.

Banka Opšte uslove poslovanja kod ugovaranja na daljinu (na srpskom jeziku) ističe na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na internet stranici www.aikbank.rs.

Ukoliko Banka donese nove ili promeni važeće Opšte uslove kod ugovaranja na daljinu dužna je da o tome obavesti Korisnika na način na koji je ugovoreno i da mu te izmene učini dostupnim, najkasnije 30 dana pre početka njihove primene, a u tom roku je dužna i da ih istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i na internet stranici s jasnom naznakom datuma od kada počinju da se primenjuju.

Banka je dužna da Korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi dostavi te uslove bez odlaganja.

II PRAVO KORISNIKA NA INFORMISANJE

2.1. Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi

Korisnik ima pravo da u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu, dobije 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 Banka je dužna 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.
- 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.
- da obezbedi da sadržina ugovora na daljinu koji je zaključen s korisnikom odgovara informacijama koje su tom korisniku dostavljene.

2.2. Informacije o Banci i o finansijskoj usluzi

Informacije o Banci kao pružaocu usluge, koje Banka dostavlja Korisniku, obuhvataju:

- 1) poslovno ime i adresu sedišta Banke, kao i bilo koju drugu adresu na kojoj mu se Korisnik može obratiti u vezi sa ugovorom na daljinu, uključujući i imejl adresu;
- 2) delatnost;
- 3) podatke o registru u kome je Banka registrovana, matični i poreski identifikacioni broj, odnosno registracioni broj ili drugu odgovarajuću identifikacionu oznaku u tom registru;
- 4) naziv organa koji je izdao dozvolu za obavljanje delatnosti Banci, odnosno koji vrši nadzor nad obavljanjem delatnosti Banke.

Informacije o finansijskoj usluzi obuhvataju:

- opis osnovnih karakteristika finansijske usluge,
- ukupnu naknadu koju korisnik treba da plati za uslugu odnosno, elemente na osnovu kojih Korisnik može da obračuna ukupnu naknadu,
- upozorenje o mogućnosti postojanja drugih naknada, troškova, poreza i taksi u vezi sa ugovorom koji padaju na teret Korisnika,
- upozorenje da je finansijska usluga povezana sa instrumentima koji uključuju posebne rizike koji proizilaze iz specifičnosti tih instrumenata ,
- rok važenja ponude odnosno informacija,
- način plaćanja i izvršenja obaveza u vezi sa ugovorom na daljinu,
- informaciju o dodatnim troškovima koji mogu nastati zbog upotrebe određenog sredstva komunikacije na daljinu a koji padaju na teret Korisnika.

2.3. Informacije o ugovoru na daljinu

Informacije o ugovoru na daljinu obuhvataju:

- 1) informaciju o pravu Korisnika da odustane od ugovora na daljinu u skladu sa ovim zakonom i o roku i uslovima za ostvarivanje tog prava, uključujući pravne posledice odustanka od ugovora, uputstvo o načinu ostvarivanja ovog prava, 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;
- 2) rok trajanja ugovora na daljinu, ako je predmet ugovora na daljinu trajno ili povremeno pružanje finansijskih usluga;
- 3) informaciju o pravu ugovornih strana da jednostrano raskinu ili otkažu ugovor na daljinu pre isteka roka njegovog trajanja, kao i o eventualnoj obavezi plaćanja kazne, naknade i drugih troškova u tom slučaju;
- 4) podatak o propisima koji se primenjuju na ugovor na daljinu i/ili o nadležnosti suda za rešavanje sporova iz tog ugovora;
- 5) uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu;
- 6) 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.

2.4. Informacije o načinu rešavanja sporova

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na internet prezentaciji obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Informacije o načinu rešavanja sporova obuhvataju informaciju o pravu korisnika da podnese prigovor, odnosno pritužbu Banci ili Narodnoj banci Srbije, kao i mogućnost postupka posredovanja pred Narodnom bankom Srbije iz ugovora na daljinu, načinu i uslovima podnošenja prigovora, odnosno pritužbe i predloga za posredovanje.

Kod ugovora na daljinu, Korisnik ima pravo da podnese prigovor u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi. Izuzetno, prigovor može biti podnet usmeno putem telefona, samo ukoliko je ugovor na koje se prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu.

Banka je dužna da u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan, razumljiv i potpun odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, kao i da ga upozna sa načinom na koji može da podnese tu pritužbu.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.



Prigovor treba da sadrži lične podatke Korisnika, neophodne za njegovu identifikaciju i razloge podnošenja prigovora.

Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora.

U slučaju iz prethodnog stava, Korisnik ima pravo da u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora na prigovor odnosno od proteka roka za dostavljanje odgovora, podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

2.5. Informacije uređene drugim propisima

Banka je dužna da Korisniku istovremeno dostavi i druge informacije u skladu sa odredbama posebnih propisa. Ako su predmet ugovora na daljinu platne usluge, Banka kao pružalac platnih usluga pruža 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.

2.6. Informacije kod govorne komunikacije

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 Banke i poslovnu svrhu tog poziva. Ako korisnik izričito pristane na razgovor, 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 sve informacije na koje Korisnik ima prava po Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga pri ugovaranju na daljinu.

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 ne isključuje ovu obavezu.

2.7. Dostavljanje informacija na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka

Banka je dužna da predloženi tekst ugovora na daljinu i sve propisane informacije u primerenom roku dostavi korisniku, pre zaključenja ugovora, i to u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je korisniku na raspolaganju.

Ako je ugovor na daljinu na zahtev korisnika zaključen korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija na način i u rokovima utvrđenim tim stavom – Banka je dužna 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

3.1. Odustanak korisnika od ugovora na daljinu

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

Korisnik je dužan da izjavu o odustanku od ugovora na daljinu dostavi pružaocu usluge u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Ugovor na daljinu prestaje da važi u trenutku kad je Banka primila izjavu o odustanku.

3.2. Pravne posledice odustanka od ugovora na daljinu

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 ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, 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 Banka stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku od ugovora, pri čemu iznos 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.

Banka ne može da zahteva da Korisnik plati iznos utvrđen na osnovu ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu u sledećim slučajevima:

- 1) ako ne raspolaže dokazom o tome da je Korisnik, u skladu s članom bio uredno obavešten o posledicama odustanka od ugovora na daljinu, uključujući i plaćanje ovog iznosa;
- 2) ako je bez saglasnosti Korisnika počela da izvršava svoje ugovorne obaveze pre isteka roka za odustanak.

Banka je dužna da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o odustanku – korisniku vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primila po osnovu ugovora na daljinu, umanjeno za deo ukupne ugovorene naknade za uslugu koju mu je Banka stvarno pružila na osnovu ugovora na daljinu do trenutka prijema izjave o odustanku od ugovora.



Korisnik je dužan da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave o odustanku – Banci vrati iznos novčanih sredstava koji je od njega primio po osnovu ugovora na daljinu.

3.3 . Dejstvo odustanka od ugovora na daljinu na druge povezane ugovore

Ako Korisnik odustane od ugovora na daljinu u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, raskida se, bez navođenja razloga za to i plaćanja naknade, i bilo koji drugi povezani ugovor na daljinu koji je korisnik zaključio sa Bankom ili trećim licem na osnovu ugovora na daljinu od kojeg je odustao ili u vezi s tim ugovorom.

3.4. Izvršenje ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak

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 za odustanak.

IV DRUGA PRAVA KORISNIKA KOD UGOVARANJA NA DALJINU

4.1. Finansijske usluge koje korisnik nije tražio

Banka neće pružati finansijske usluge koju korisnik nije tražio, odnosno u vezi s kojom nije zaključio ugovor na daljinu na osnovu kojeg bi imao obavezu prema Banci.

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. 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.

Banka i Korisnik imaju pravo da ugovore prećutno produženje važenja ugovora na daljinu, ako je mogućnost prećutnog produženja važenja ugovora o određenoj finansijskoj usluzi utvrđena zakonom.

4.2. Komunikacija sa korisnikom

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

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



Sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju individualnu komunikaciju s korisnikom 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.

4.3. Pravo na raskid ugovora na daljinu

Ako Banka nije postupila u skladu sa Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, korisnik u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne, te u tom slučaju Banka nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora na daljinu.

4.4. Teret dokazivanja

U slučaju spora, Banka snosi teret dokazivanja da je korisniku dostavila informacije i da je izvršila druge obaveze u skladu sa zakonskim propisima i ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu, kao i da je korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu.

4.5. Obaveze trećih lica koja nastupaju u ime pružaoca usluge

Obaveze utvrđene zakonom 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 sa Bankom.

4.6. Prinudna priroda odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu

Korisnik se ne može odreći prava koja su mu utvrđena Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

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 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

V OBAVEZE KORISNIKA

Radi zaštite svojih podataka i bezbednog poslovanja preko elektronskog i mobilnog bankarstva, Korisnik je obavezan da:

- sredstvo za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis koristi na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno da korisničko ime, lozinku, neće zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim licima,
- odmah i bez izuzetka obavestiti Banku neovlašćenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis, o svim drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju,



autorizaciju i/ili potpis ili Usluge elektronskog i mobilnog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu s ovim Opštim uslovima poslovanja kod ugovaranja na daljinu.

Korisnik prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.

Korisnik je obavezan da potvrdi tačnost podataka kojima Banka raspolaže, odnosno da u slučaju neažurnosti prijavi promenu svih ličnih i kontakt podataka u organizacionoj jedinici Banke.

Korisnik se obavezuje:

- da osigura kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi uslugu elektronskog i mobilnog bankarstva,
- da se na internetu ponaša odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati elektronsku poštu sa nepoznatim linkovima ili zlonamernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojeg pristupa usluzi elektronskog i mobilnog bankarstva zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku,
- da će sprovoditi sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa usluzi elektronskog i mobilnog bankarstva,
- da će koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati usluzi elektronskog i mobilnog bankarstva isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode,
- da će redovno pratiti internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa uslugom elektronskog i mobilnog bankarstva i adekvatno reagovati u skladu sa istima.

U slučaju nepridržavanja obaveza, kao i u slučaju povrede odredbi ovih Opštih uslova poslovanja kod ugovaranja na daljinu, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i da će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja, u punom iznosu.

VI TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA

Podaci do kojih Banka dođe u toku ugovornog odnosa sa Korisnikom (korisnikom računa, kredita, dozvoljenog prekoračenja) predstavljaju poslovnu tajnu i na iste se, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju propisi i interna akta Banke koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Banka obrađuje podatke o ličnost Korisnika u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima Banke.

Podaci o ličnosti se prikupljaju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, kao i za obradu podataka o ličnosti u marketinške svrhe u slučaju kada je Korisnik dao izričit pristanak.

Detaljne informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu podataka i licu za zaštitu podataka o ličnosti, Korisniku su dostupne u dokumentu: Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti koji je objavljen/dostupan na sajtu Banke i u svim filijalama Banke kao u procesu zaključenja ugovora na daljinu.



VII PRIMENA PRAVA I REŠAVANJE SPOROVA

Tumačenje ugovora i drugih pravnih odnosa između Banke i Korisnika vrši se primenom zakona i drugih propisa Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika u postupku se primenjuje materijalno i procesno pravo Republike Srbije, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Za rešavanje eventualnih sporova između Banke i Korisnika nadležan je sud određen zakonom, osim ako stranke nisu, krećući se u okviru zakonskih ovlašćenja, drugačije ugovorile.

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja kod ugovaranja na daljinu stupaju na snagu danom utvrđivanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 01.07.2025. godine.



UPUTSTVO O POSTUPKU I NAČINU ZAKLJUČENJA UGOVORA NA DALJINU

UVOD

U sklopu strateškog opredeljenja AikBank u smeru digitalizacije i modernizacije ponude proizvoda i usluga, omogućeno je ODOBRENJE ONLINE PLASMANA u eBanking i mBanking aplikacijama naše Banke. Funkcionalnost "Ponude po meri" dostupna kroz eBanking/mBanking aplikaciju nudi mogućnost online apliciranja za kredit, kreditnu karticu, dozvoljeno prekoračenje, oročenje sredstava i otvaranje štednog računa u valutama RSD, EUR i USD.

Postupak zaključenja ugovora

Dvofaktorska autentifikacija kojom se potvrđuje aktivacija usluga elektronskog i mobilnog bankarstva omogućava korisnicima da apliciraju za proizvode i usluge bez dolaska u filijalu. Soft licence koje su integrisane u mBanking rešenje AikBank, omogućava elektronsku saglasnost kao način zaključivanja ugovora dve strane i razvijena je u cilju obezbeđivanja neophodnog stepena bezbednosti. Korisnici elektronskog i mobilnog bankarstva AikBank imaju mogućnost da od svog mobilnog uređaja (Android i IOS) na kome imaju instaliranu aplikaciju, naprave bezbedan alat za saglašavanje sa ugovornom dokumentacijom. Banka garantuje neporecivost i nepromenljivost elektronskog dokumenta, odnosno ugovora i sve prateće dokumentacije, potpisom kvalifikovanim sertifikatom na strani Banke i postavljanjem elektronskog vremenskog žiga.

Ukoliko klijent nema aktiviran **TOKEN** potrebno je da uradi aktivaciju pre početka procesa uz "KORISNIČKO UPUTSTVO ZA KORIŠĆENJE APLIKACIJE MOBILNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA" koje je dostupno na web sajtu AikBank.

Uputstvo o postupku i načinu zaključenja ugovora na daljinu

Nakon prijavljivanja u eBanking ili mBanking aplikaciju, aktuelnoj ponudi online proizvoda moguće je pristupiti izborom opcije Ponude po meri.

Apliciranje za proizvod se vrši odabirom željenog proizvoda sa liste:

- Kreditna kartica
- Keš kredit
- Dozvoljeni minus
- Oročeni depozit
- Depozit po viđenju

Odabirom opcije Kreditna kartica, Keš kredit sa prijemom zarade (duže od 6 meseci) ili Dozvoljeni minus, otvoriće se kreditni kalkulator gde je potrebno da se odabere iznos limita, a ispod je moguće



videti uslove (Period otplate u mesecima, NKS, EKS, minimalna mesečna obaveza i ukupan iznos koji korisnik treba da plati). Odabirom opcije Nastavi, prelazi se na naredni korak, Usaglašavanje podataka.

Drugi korak, Usaglašavanje podataka, služi za proveru ličnih podataka. Ukoliko su svi podaci ispravni, potrebno je čekirati opciju "Potvrđujem tačnost podataka", a zatim opciju Potvrdi.

Treći korak, Ponude, u kojoj je obavezno proveriti potvrđene podatke, uslove pod kojim klijent aplicira za kreditnu karticu i preuzimanje predugovorne dokumentacije. Klikom na Preuzmi, klijent preuzima dokumente. Potrebno je označiti da je klijent saglasan sa ponudom Banke i da je saglasan da Banka pribavi izveštaj kreditnog biroa i za to naplati iznos naknade sa tekućeg računa klijenta.

Klikom na Potvrdi, šalje se zahtev Banci i klijent dobija poruku da je uspešno podneo zahtev i da je isti u procesu analize.

Klikom na Potvrdi, otvara se polje za unos mPIN-a i nakon unosa zahtev za kreditnu karticu će biti realizovan.

Na sličan način se realizuju i ostali kreditni proizvodi, dok je za depozitni proces postupak opisan u nastavku. Podnošenje zahteva za Online štednju započinje izborom štednog proizvoda i potvrdom podataka i prikazom detalja proizvoda.

Naredni korak, Ponuda, u kojoj je obavezno proveriti potvrđene podatke, uslove pod kojim klijent aplicira za štednju i preuzimanje predugovorne dokumentacije. Klikom na Preuzmi, klijent preuzima sve dokumente. Potrebno je označiti da je klijent saglasan sa ponudom Banke.

Nakon izbora opcije Nastavi, klijent dobija na preuzimanje svu ugovornu dokumentaciju koju je potrebno da preuzme i nakon potvrde zahteva mPIN-om dobija potvrdu da je uspešno oročio sredstva.