

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PLATNE USLUGE ZA FIZIČKA LICA

I Uvodne odredbe

OTP banka Srbija akcionarsko društvo Novi Sad, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima poslovanja za platne usluge za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i korisnika platnih usluga fizičkih lica i fizičkih lica poljoprivrednika u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa zakonom koji uređuje platne usluge (u daljem tekstu: Zakon), kao i uslove otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, uslove i način izvršavanja platnih transakcija, vreme prijema i rokove za izvršenje platnih naloga, obračun i naplatu naknade za izvršene platne usluge Banke, obaveštavanje, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, informacije o zaštiti korisnika platnih usluga, nadzor nad primenom odredaba Zakona, kao i druga pitanja od značaja za pružanje platnih usluga od strane Banke.

Opšti uslovi zajedno sa:

- Tarifom naknada i troškova – fizička lica i fizička lica registrovana kao poljoprivredna gazdinstva (u daljem tekstu: Tarifa naknada),
- Termiskim planom - vreme prijema i izvršenja platnih naloga (Fizička lica i fizička lica registrovana kao poljoprivredna gazdinstva, u daljem tekstu: Terminski plan),
- Posebnim uslovima korišćenja Direktnih kanala za fizička lica (u daljem tekstu: Posebni uslovi),
- Ugovorom o platnom računu,

kao i posebnim ugovorima za pojedinu platnu uslugu ukoliko su takvi ugovori zaključeni, nezavisno o nazivu istih, čine Okvirni ugovor o platnim uslugama, kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija akcionarsko društvo Novi Sad

Sedište: Novi Sad, Trg Slobode 5

Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604

Matični broj (MB): 08603537

Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57

Internet prezentacija Banke: www.otpbanka.rs

SWIFT: OTPVRS22

adresa elektronske pošte: info@otpbanka.rs

adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg Slobode 7

info telefon: +381 (0) 21 421 077 i +381 (0) 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem G.br. 415 od 05.05.1995. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 i Nemanjina 17 (u daljem tekstu: NBS) u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

II Značenje pojedinih pojmova

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- 1) **Korisnik** označava fizičko lice (rezident i nerezident) ili fizičko lice poljoprivrednik – nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu propisa kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj (rezident), koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 2) **Dodatni Korisnik** označava jedno ili više fizičkih lica kojima Banka na zahtev Korisnika izdaje dodatni platni instrument;
- 3) **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 4) **Referentna oznaka** predstavlja oznaku ili drugi podatak koji Banka dodeljuje u cilju identifikacije platne transakcije;
- 5) **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

- 6) **Tekući račun** označava platni račun (transakcioni) koji Banka na osnovu Okvirnog ugovora, otvara Korisniku, samostalno ili u okviru paketa, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža, s tim da Banka otvara i vodi Korisniku tekući račun posebno za svaku valutu i to u dinarima (RSD) i u stranim valutama;
- 7) **Drugi platni račun** označava platni račun koji vodi Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga, a ne može se svrstati u tekući račun i koristi se za izvršavanje platnih transakcija na osnovu Okvirnog ugovora;
- 8) **Paket** označava skup proizvoda i usluga Banke objedinjenih u jedinstven proizvod Banke;
- 9) **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i pružaoca platnih usluga, a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 10) **Kartica** označava debitnu platnu karticu, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije. Banka izdaje platnu karticu koja je povezana s platnim računom Korisnika (tekućim). Izdatom debitnom platnom karticom Korisnik može plaćati robu i usluge i/ili podizati gotov novac na bankomatima i šalterima pružalaca platnih usluga do visine iznosa sredstava koje ima na tom računu, koji može da uključuje i dozvoljeno prekoračenje, i koristiti druge funkcionalnosti omogućene Karticom;
- 11) **Domaća platna kartica** označava karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji;
- 12) **Međunarodna platna kartica** označava karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji;
- 13) **Kartični sistem** označava kartičarsku organizaciju za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (npr. VISA International za VISA kartice, Mastercard SA Europe za Mastercard kartice i Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice);
- 14) **PIN** (Lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji je Korisnik dužan da čuva kao tajnu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Unosom PIN-a Korisnik potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;
- 15) **Personalizovani sigurnosni elementi kartice** označavaju elemente Kartice potrebne za realizaciju plaćanja robe i usluga i za podizanje gotovine, a podrazumevaju: broj Kartice, datum važenja Kartice, potpis, PIN kod, CVV kod i druge dodatne sigurnosne elemente za zaštitu plaćanja preko interneta;
- 16) **Bankomat** (ATM) označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima platnih kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga u skladu sa softverom i funkcionalnostima samog bankomata;
- 17) **POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje platnih instrumenata za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
- 18) **CVV** označava trocifreni identifikacioni kod odštampan na poledini Kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva Kartice (kupovina putem Interneta, kataloška ili telefonska prodaja) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima Kartice;
- 19) **3Dsecure** označava dodatnu zaštitu kod plaćanja Karticom putem interneta, kod koje Korisnik autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednokratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način. Kod Visa kartica ova usluga se naziva Verified by Visa a kod Mastercarda ima naziv Mastercard Secure code;
- 20) **Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, ili na drugi način platnim instrumentom, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 21) **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 22) **Izvod po računu** označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Banka dostavlja

- Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnom ugovoru, kao i na zahtev Korisnika;
- 23) **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
 - 24) **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
 - 25) **Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga posluje, tako da omogućiti izvršenje platne transakcije. Poslovni dan definiše Banka i različit je za interne, eksterne, papirne i naloge primljene elektronskim putem, pri čemu se primljeni nalozi moraju realizovati u okviru Poslovnog dana koji je definisan Terminskim planom;
 - 26) **Terminski plan** označava poseban akt Banke kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, kako domaćih tako i međunarodnih platnih transakcija. Terminski plan je istaknut u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke;
 - 27) **Tarifa naknada** označava poseban akt Banke koji se zove Tarifa naknada i troškova - fizička lica i fizička lica registrovana kao poljoprivredna gazdinstva, a kojim se definišu sve vrste i visina naknada i troškova koje Banka naplaćuje Korisniku za pružanje platnih usluga. Tarifa naknada istaknuta je u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke;
 - 28) **Referentni kurs** označava kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka kao pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
 - 29) **Referentna kamatna stopa** označava stopu na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili Okvirni ugovor;
 - 30) **Jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO)** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa i/ili njegove platne kartice (npr. broj platnog računa platioca ili primaoca plaćanja, odnosno broj platne kartice Korisnika);
 - 31) **IBAN** (međunarodni broj bankovnog računa) označava niz alfanumeričkih znakova koji precizno identifikuju zemlju, Banku i broj računa Korisnika u banci bilo gde u svetu;
 - 32) **Ugovor na daljinu** označava ugovor kojim se Banka obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet tog ugovora Korisniku u vezi sa kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrši isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;
 - 33) **Sredstvo komunikacije na daljinu** označava 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 Banke i Korisnika (npr. kontakt centar, internet, elektronska pošta, telefon);
 - 34) **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 čuvanja;
 - 35) **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
 - 36) **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države. Do pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji domaća platna transakcija između rezidenta i nerezidenta ili između nerezidenata koja se izvršava u dinarima smatra se međunarodnom platnom transakcijom. Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom platnom transakcijom se smatra i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država;
 - 37) **Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, bilo da je inicirana u papirnoj ili elektronskoj formi, uključujući i izdavanje trajnog naloga;
 - 38) **Trajni nalog** označava platnu uslugu na osnovu koje Banka u skladu sa instrukcijom Korisnika izvršava redovne periodične prenose unapred određenih/odredivih iznosa novčanih sredstava s računa Korisnika na drugi račun;
 - 39) **Direktno zaduženje** označava platnu uslugu kod koje primalac plaćanja inicira prenos novčanih sredstava s računa Korisnika na svoj račun, na osnovu saglasnosti koju je Korisnik dao tom primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Na osnovu tako inicirane platne transakcije, pružalac platnih usluga Korisnika prenosi novčana sredstva primaocu plaćanja na datum ili datume koji/koje su Korisnik i primalac plaćanja međusobno ugovorili, pri čemu su novčana sredstva koja se prenose najčešće u promenljivom iznosu;
 - 40) **Neodobrena platna transakcija** označava platnu transakciju za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u formi i na način koji su utvrđeni Okvirnim ugovorom;
 - 41) **Direktni kanali za fizička lica** označavaju skup usluga i servisa Banke i to: usluge elektronskog i mobilnog bankarstva, usluge Kontakt centra i SMS servis, saglasno Posebnim uslovima;
 - 42) **RTGS sistem (obračun u realnom vremenu po bruto principu)** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu - i to do visine pokrivača na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa odlukom NBS koja uređuje minimalnu vrednost platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu;
 - 43) **Kliring** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos izvršavaju se po neto principu po osnovu transfera odobrenja kojima učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan pravilima rada kliring platnog sistema NBS;
 - 44) **IPS platni sistem** označava platni sistem čiji je operator NBS i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;
 - 45) **Instant transfer odobrenja** označava domaću platnu transakciju u dinarima, koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima u skladu sa odlukom NBS koja uređuje opšta pravila za izvršavanje instant transfera odobrenja;
 - 46) **Nalog za instant transfer** označava nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;
 - 47) **Nedozvoljeno prekoračenje računa** označava iznos sredstava koje Korisnik koristi mimo ugovornog odnosa sa Bankom;
 - 48) **Dozvoljeno prekoračenje računa** - na osnovu ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, pružalac platnih usluga na platnom računu Korisnika stavlja na raspolaganje ugovoreni iznos novčanih sredstava koja Korisnik može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstava. Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju utvrđuje se najviši iznos novčanih sredstava koji Korisnik može koristiti, kao i naknada i kamate, ako ih pružalac platnih usluga naplaćuje;
 - 49) **Lista reprezentativnih usluga** označava listu koju propisuje NBS od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji, koja sadrži utvrđene izraze za svaku pojedinačnu uslugu povezanu s platnim računom i definiciju svake takve usluge, a odnosi se na usluge koje korisnici platnih usluga najčešće koriste u vezi s platnim računom, kao i usluge koje korisnike platnih usluga izlažu najvećem trošku. NBS ovu listu redovno ažurira i objavljuje se na internet prezentaciji;

- 50) **Platni račun sa osnovnim uslugama** označava platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža osnovne platne usluge utvrđene propisima koji uređuju platne usluge;
- 51) **Trgovac** označava pravno lice, preduzetnika ili fizičko lice koje obavlja delatnost i koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije inicirane od strane Korisnika upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu Trgovca radi plaćanja robe i/ili usluga;
- 52) **Neaktivan Račun** označava Račun na kojem u periodu od 6 (šest) meseci uzastopno nema sredstava ili Račun po kojem nema promena u smislu uplata na i/ili isplata sa Računa. Pod prometom po Računu se ne podrazumevaju platne transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju.

III Opšte odredbe

Smatra se da je Korisnik zaključio Okvirni ugovor sa Bankom zaključenjem ugovora o platnom računu/paketu na osnovu koga se Korisniku otvara i vodi platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija. Okvirni ugovor može biti zaključen i kao Ugovor na daljinu u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Ovi Opšti uslovi, radi izbegavanja svake sumnje, ne uređuju izvršenje jednokratnih platnih transakcija jer se iste izvršavaju bez obaveze otvaranja platnog računa kod Banke i uređuju se posebnim aktom Banke – Opštim uslovima poslovanja za jednokratne platne transakcije.

Banka se obavezuje da će izvršavati platne usluge u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima.

Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno drugačije, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima.

U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i pojedinačnog ugovora o platnom računu ili drugoj platnoj usluzi zaključenog nakon početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe pojedinačnog ugovora a zatim odredbe ovih Opštih uslova. U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i pojedinačnog ugovora o platnom računu ili drugoj platnoj usluzi zaključenog pre početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova, zatim odredbe pojedinačnog ugovora. Ostali opšti i posebni uslovi poslovanja Banke se primenjuju u delu koji nije regulisan napred navedenim dokumentima.

Ukoliko su odredbe ugovora potpisanih pre primene Zakona suprotne odredbama ovih Opštih uslova odnosno odredbama Zakona, počev od dana početka primene Zakona, te odredbe se ne primenjuju, a na prava i obaveze uređene tim odredbama primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova, odnosno odredbe Zakona.

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, izuzev ako je samim ugovorom predviđeno drugačije.

IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

Ovi Opšti uslovi, Tarifa naknada i Termini plan objavljeni su na internet prezentaciji Banke i u ekspoziturnama Banke.

Komunikacija između Korisnika i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u ekspoziturnama Banke, internet prezentacije Banke, putem oglašavanja preko sredstava javnog informisanja, telefonskim putem, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, servisima Direktnih kanala za fizička lica, elektronskom poštom, putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber i sl.), kao

i putem drugog kanala komunikacije koji omogućava identifikaciju Korisnika u skladu sa zakonom.

Banka, u skladu sa pozitivnim propisima i svojim internim aktima a pod uslovima i na način utvrđenim ovim aktima, može vršiti utvrđivanje i proveru identiteta fizičkog lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obaveznog fizičkog prisustva lica čija se identifikacija vrši kod Banke (video-identifikacija).

Sva obaveštenja i informacije u vezi sa Okvirnim ugovorom koje Banka dostavlja Korisniku u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavljaju se na jedan od sledećih kanala komunikacije:

- putem usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva;
- na adresu elektronske pošte koju je Korisnik dostavio Banci;
- SMS porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci;
- elektronskim oblikom komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.) koristeći broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci;
- na poštansku adresu koju je Korisnik dostavio Banci;
- uručivanjem na šalteru Banke.

Banka je ovlašćena da koristi sve kontakt podatke koje je Korisnik dostavio Banci prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa s Bankom i koje je Banka kao takve prihvatila (npr. broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, poštanska adresa i dr.). Kontakt podaci se po pravilu dostavljaju na dokumentu propisanom od strane Banke za potrebe matičenja podataka o Korisniku u sistem Banke, ali Banka može na osnovu razumne procene prihvatiti i drugi dokument koji sadrži kontakt podatke Korisnika. Ugovoreni kanal komunikacije je svako sredstvo za komunikaciju za koje je Korisnik Banci dostavio kontakt putem koga se može komunicirati sa Korisnikom. Ugovorenim kanalom komunikacije smatra se i komunikacija putem elektronskog ili mobilnog bankarstva za sve Korisnike koji imaju ugovorenu ovu uslugu.

Korisnik može komunicirati sa Bankom dostavom pisma na registrovanu adresu sedišta Banke ili registrovanu adresu elektronske pošte Banke, kao i korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva na način koji omogućavaju ti servisi, a u skladu sa Okvirnim ugovorom, kao i neposredno u ekspoziturnama Banke.

Smatraće se da su svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila Korisniku, primljeni od strane Korisnika i to:

- a) ako su postavljeni na platformi elektronskog bankarstva ili aplikaciji mobilnog bankarstva- na dan postavljanja;
- b) ako su poslani elektronskom poštom - na dan kada je elektronska pošta poslata;
- c) ako su poslani putem kurirske službe - po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje, što se dokazuje potvrdom kurirske službe;
- d) ako su poslani poštom - po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Korisnika, a u skladu sa izričitim pisanom izjavom koju je Korisnik predao Banci u tom smislu;
- e) ako su poslani SMS porukom - na dan slanja SMS poruke;
- f) ako su poslani putem elektronskog oblika komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp -a i sl.) - na dan slanja poruke.

Banka ima pravo da informacije dostavlja Korisniku porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način (npr. obaveštenje o izvršenoj transakciji i dr.) ili slanjem poruke sa linkom na dokument koji je predmet slanja ili slanjem poruke sa obaveštenjem o potrebi preuzimanja informacije u ekspozituri Banke

Banka pisanu korespondenciju nije u obavezi da upućuje na adrese boravišta/prebivališta u inostranstvu, kao ni poruke na brojeve mobilnih telefona inostranih operatera.

Svaka pisana korespondencija u papiru između Korisnika i Banke izvršena lično, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Korisnikova kopija dokumenta overena prijemnim pečatom Banke o prispeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane ekspoziture u kojoj se vodi tekući račun ili drugi račun Korisnika.

Banka u skladu sa prirodom i sadržinom obaveštenja/dokumenta koji se dostavlja Korisniku, izuzev ukoliko je za određeni dokument izričito ugovoreno drugačije, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku koristeći jedan od gore navedenih kanala komunikacije ili njihovom kombinacijom.

Obaveštenja/dokumenti se mogu dostavljati Korisniku i putem Izvoda po računu (uz ili na izvodu).

Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave u ime i za račun Banke.

Banka određenu dokumentaciju prema Korisniku (npr. razna obaveštenja koja Banka šalje Korisnicima, Izvode po računima, izveštaje i sl.), može izdati i bez pečata i potpisa Banke, uz naznaku na samom dokumentu da je važeći bez pečata i potpisa ovlašćenih lica Banke.

Okvirni ugovor kao i sama komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja između Banke i Korisnika obavljaju se isključivo na srpskom jeziku. Izuzetno, ako su u pitanju Korisnici nerezidenti ili rezidenti strani državljani, može se ugovoriti da se Okvirni ugovor ili pojedini dokument koji čini Okvirni ugovor zaključuje i na engleskom i srpskom jeziku (dvojezično), dok sama komunikacija povezano sa pravima i obavezama iz ugovora i razmena informacija i/ili obaveštenja će se obavljati na srpskom jeziku. U slučaju neusklađenosti srpske i engleske verzije, primat ima srpska verzija.

Ukoliko Korisnik Banci dostavlja dokumentaciju na stranom jeziku, dužan je da obezbedi i dostavi Banci overeni prevod navedenih dokumenata od strane ovlašćenog sudskog tumača za odnosni jezik. Ukoliko Korisnik ne obezbedi navedeno, Banka može prema vlastitom izboru:

- da ne izvrši svoju obavezu prema Korisniku;
- da pozove Korisnika da u određenom primerenom roku dostavi dokument u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača;
- da navedeni dokument da na prevod o trošku Korisnika.

Ukoliko je u pitanju strana isprava pored prevoda od strane ovlašćenog sudskog tumača, Banka može, u zavisnosti od vrste i sadržine isprave, u skladu sa pozitivnim propisima zahtevati potvrdu „Apostille” ili drugu potvrdu o legalizaciji isprave, u zavisnosti od zemlje porekla isprave.

Korisnik ima pravo da mu tokom trajanja ugovornog odnosa, a na njegov zahtev, Banka dostavi kopiju Okvirnog ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima tog ugovora koje su mu dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, kao i primerak zaključenog Okvirnog ugovora na daljinu u papirnoj formi ili kopiju ukoliko je taj ugovor zaključen u elektronskoj formi.

U slučaju Nedoizvoljenog prekoračenja računa u iznosu većem od 1.000,00 RSD (Znatno nedozvoljeno prekoračenje) koje traje duže od jednog meseca, Banka će bez odlaganja, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavestiti Korisnika u skladu sa odredbama zakona koji regulišu zaštitu korisnika finansijskih usluga: o iznosu prekoračenja, o kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja, kao i o drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama.

Korisnik je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanom putem o promeni ličnih podataka, podataka punomoćnika, odnosno ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima na računu, promeni kontakt podataka (promena adrese prebivališta/boravišta, adrese elektronske pošte, broja mobilnog telefona), o promeni statusa rezidentnosti, kao i ostalih podataka koji se

odnose na račune. U protivnom, Banka zadržava pravo da raskine Okvirni ugovor.

Banka obaveštava Korisnika o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama i o stanju i promenama na računima, ukoliko je bilo promena po Računu, putem Izvoda po računu jednom mesečno ugovorenim kanalom komunikacije za koji se Korisnik opredelio prilikom otvaranja Računa ili naknadno u drugom dokumentu koji je Banka prihvatila, bez naknade.

Svako dodatno obaveštavanje ili češće nego što je utvrđeno prethodnim stavom, na zahtev Korisnika, podleže plaćanju odgovarajuće naknade shodno Tarifi naknada.

Nakon što primaočev pružalac platnih usluga dostavi Banci pozitivan odgovor da prihvata nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, Banka dostavlja Korisniku putem platforme elektronskog ili aplikacije mobilnog bankarstva obaveštenje koje sadrži najmanje sledeće informacije:

- 1) jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen;
- 2) referentnu oznaku kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu;
- 3) valutu i iznos izvršenog zahteva za plaćanje.

Korisnik je dužan da za kanal komunikacije koji podrazumeva upotrebu elektronskih oblika komunikacije (elektronska pošta, elektronsko ili mobilno bankarstvo i sl.) obezbedi i o sopstvenom trošku ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje ugovorenog kanala komunikacije sa Bankom. Banka nije odgovorna niti se može smatrati odgovornom, ukoliko Korisnik nije ispunio prethodno opisanu obavezu obezbeđivanja tehničkih uslova za realizaciju ovako ugovorenog kanala komunikacije.

Ukoliko je Korisnik promenio adresu prebivališta/boravišta i/ili adresu za prijem pošte, a o toj promeni nije obavestio Banku na ugovoreni način, a Banka je poslala Korisniku pisano obaveštenje na tu adresu, smatra se da je obaveštenje primljeno po proteku uobičajenog vremena za prijem pošiljke.

Banka se neće smatrati odgovornom za bilo koju štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica, zbog toga što Korisnik nije primio informaciju, odnosno dokument ili dopis upućen Korisniku od strane Banke ugovorenim kanalom komunikacije, odnosno na poslednju adresu o kojoj je Korisnik obavestio Banku.

Obaveza Banke o izveštavanju Korisnika prestaje i ukoliko se nedvosmisleno utvrdi da brojevi telefona i/ili adresa elektronske pošte, odnosno poštanska adresa dostavljena Banci, ne pripadaju Korisniku ili su neispravni.

V Vrste platnih usluga i uslovi za korišćenje

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima su:

1. usluge koje omogućavaju uplatu i/ili isplatu gotovog novca na/sa platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
 - a) transferom odobrenja,
 - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
3. usluge izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku, i to:
 - a) transferom odobrenja,
 - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
4. usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;

5. usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka prima platnoćeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioća ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaocu pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;
6. izvršavanja platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i u valuti trećih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti trećih država;
7. druge usluge koje mogu biti uređene posebnim ugovorom o platnoj usluzi i/ili aneksom postojećeg ugovora i/ili drugim dokumentom kojim je ugovoreno pružanje tih usluga.

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima u skladu sa Opštim uslovima odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u valuti trećih država, kao i na međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja u skladu sa zakonom koji uređuje devizno poslovanje.

Banka naloge za prenos u dinarima u korist računa primaoca u drugoj domaćoj banci, koje iniciraju Korisnici, izvršava kroz IPS platni sistem, RTGS, Kliring i druge platne sisteme u Republici Srbiji, u skladu sa pravilima rada tih sistema, Terminskim planom i Tarifom naknada.

Banka Korisniku kojem izdaje Karticu čijom se upotrebom može inicirati domaća platna transakcija na prodajnom mestu trgovca, nudi i izdaje i platni instrument čijom se upotrebom na prodajnom mestu trgovca može izdati zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, a koji platni instrument Korisniku omogućava izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca najmanje na sledeće načine:

- 1) prezentovanjem podataka o Korisniku putem standardizovane dvodimenzionalne oznake - QR koda (eng. QR - Quick Response) - prezentovanjem Korisnika;
- 2) preuzimanjem podataka o trgovcu iz oznake iz odredbe pod 1) ovog stava - prezentovanjem trgovca.

Banka može da omogućiti Korisniku izdavanje zahteva za plaćanje računa po komunalnim, javnim i sličnim uslugama prezentovanjem trgovca.

VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa

Platni račun može biti tekući račun, odnosno drugi platni račun (u daljem tekstu zajednički naziv: Račun) koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, kao i za druge namene u vezi sa platnim uslugama koje Banka pruža korisnicima.

Račun iz prethodnog stava koji Banka otvara poljoprivredniku, samostalno ili u okviru paketa, vodi se kao namenski tekući račun poljoprivrednika u valuti RSD. Na ovaj Račun, Korisnik može primati uplate po osnovu kredita, premija, regresa, subvencija i drugih vidova podsticanja poljoprivedne proizvodnje, uplate po osnovu prodaje poljoprovrednih proizvoda, odnosno vršiti platne transakcije povezane sa obavljanjem poljoprivedne delatnosti. Korisnik koji kod Banke ima otvoren ovaj Račun, u obavezi je da, jednom godišnje, dostavlja potvrdu o aktivnom statusu porodičnog poljoprivednog gazdinstva.

Korisnik može imati više od jednog Računa u Banci, kao i račune u više poslovnih banaka, osim kada je u pitanju Platni račun sa osnovnim uslugama u kom slučaju se primenjuju odredbe ove glave u odeljku Platni račun sa osnovnim uslugama. Kod Banke, može imati tekući račun/e u dinarima i valutama trećih država u kojima Banka otvara račune, kao i druge platne račune u dinarima i valuti trećih država u kojima Banka otvara račune, radi vršenja platnih transakcija saglasno Okvirnom ugovoru i pozitivnim propisima koji regulišu ovu oblast.

Banka, kao pružalac platnih usluga, održava platni račun Korisnika u skladu sa zaključenim ugovorom kako bi Korisniku omogućila da koristi novčana sredstva na tom platnom računu i usluge povezane s platnim računom.

Sredstva na Računima se vode kao transakciona i sredstva po viđenju i Banka ih osigurava kod Agencije za osiguranje depozita do iznosa propisanog zakonom koji uređuje osiguranje depozita, izuzev depozita za koje je zakonom propisano da ne predstavljaju osigurane depozite (depoziti lica povezanih sa bankom i dr.), i isti podležu kontroli nadležnih organa po osnovu poreskih i drugih obaveza u skladu sa propisima.

Podatke o Računu, Banka dostavlja NBS koja vodi jedinstveni registar tekućih i drugih računa. Banka će Korisniku pre nego što zaključi Okvirni ugovor sa Bankom, prethodno dostaviti informacije koje su Zakonom utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora kako bi se Korisnik upoznao sa uslovima pružanja platnih usluga od strane Banke i kako bi imao mogućnost da uporedi različite ponude poslovnih banaka radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu dostavljanja navedenih informacija dostavljanjem nacrtu Okvirnog ugovora na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Kod Okvirnog ugovora koji se zaključuje na daljinu, pored informacija iz prethodnog stava, Banka Korisniku u ovoj fazi pruža i informacije utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika kod ugovaranja na daljinu. Informacije za korisnika moraju biti jasne, lako razumljive i primerene upotrebom Sredstvu komunikacije na daljinu, sa jasno istaknutom poslovnom svrhom. Korisnik će u predgovornoj fazi biti upoznat i sa postupkom i načinom zaključenja ugovora na daljinu.

Banka kod platne usluge otvaranja Računa kao inicijalne za uspostavljanje poslovnog odnosa i nakon otvaranja Računa kod izvršenja platnih transakcija tokom trajanja poslovnog odnosa, ima pravo da:

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i pravo da odbije zaključivanje Okvirnog ugovora, odnosno pružanje usluge Korisniku, pa samim tim i zahteva za otvaranje računa, bez posebnog obrazloženja, izuzev kada je u pitanju Račun sa osnovnim uslugama gde Banka dostavlja obrazloženje Korisniku u skladu sa odredbama ove glave, odeljak Platni račun sa osnovnim uslugama;
- od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koje bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika i/ili izvršavanje konkretne platne transakcije u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno odbiće izvršavanje konkretne platne transakcije po nalogu i/ili za račun Korisnika odnosno Banka ima pravo da raskine već uspostavljeni poslovni odnos;
- ne otvori Račun ukoliko utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i ukoliko bi otvaranje računa tog Korisnika predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja platnih i drugih usluga i proizvoda u vezi sa Računom, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i pravilima bankarske grupe kojoj Banka pripada, kao i u slučaju da dokumentacija za otvaranje i vođenje računa nije potpuna i/ili ažurna.

Punomoćje/ovlašćenje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da raspolaže sredstvima na Računu i preuzima druge radnje u vezi sa Računom, je prihvatljivo ako od dana overe punomoćja/ovlašćenja, do dana podnošenja Banci, nije prošlo više od 6 (slovima: šest) meseci. Izuzetno, po svojoj diskrecionoj oceni, Banka može prihvatiti i punomoćje/ovlašćenje koje je overeno ranije.

Otvaranje i vođenje platnih računa

Banka otvara Korisniku Račun na osnovu zahteva, nakon što Korisnik dostavi dokumentaciju propisanu kao obaveznu za otvaranje računa kod Banke i

nakon što Banka proveri dostavljenu dokumentaciju, zaključenjem Okvirnog ugovora u pismenoj formi. Okvirnim ugovorom se uređuju uslovi otvaranja, vođenja i gašenja Računa i pružanja platnih usluga, a u skladu važećim popisima. Banka je dužna da obezbedi da Korisnik dobije najmanje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Ako se zahtev za otvaranje Računa podnosi Banci elektronskim putem, Banka nije dužna da od Korisnika zahteva da taj zahtev potpiše.

Banka otvara i vodi devizne račune u valutama u skladu sa poslovnom odlukom Banke i pozitivnim propisima, s tim da za svaku valutu Banka vodi poseban devizni Račun.

Izuzetno Banka može otvarati platne račune i bez zahteva Korisnika, ako je to predviđeno odgovarajućim propisima.

Korisnik koji je nerezident saglasno propisima koji uređuju devizno poslovanje je dužan da u slučaju korišćenja poreskih olakšica u skladu sa sporazumom o izbegavanju dvostrukog oporezivanja dostavi Banci dokaz da je stvarni vlasnik prihoda (formalni vlasnik prihoda) koje ostvaruje u Republici Srbiji i jednom godišnje da dostavlja Banci potvrdu o statusu rezidentnosti države sa kojom Republika Srbija ima zaključen sporazum o izbegavanju dvostrukog oporezivanja, u skladu sa poreskim propisima Republike Srbije, na obrascu potvrde Ministarstva finansija Republike Srbije.

Raspoloživo stanje na računu

Raspoloživo stanje na Računu čini pozitivno stanje na Računu, uvećano za preostali iznos neiskorišćenog Dozvoljenog prekoračenja računa (kod Računa po kome se isto odobrava) i umanjeno za iznos rezervisanih sredstava (transakcije platnim karticama i ostale rezervacije) (u daljem tekstu: Raspoloživo stanje ili Raspoloživa sredstva). Banka i Korisnik sklapaju poseban ugovor o dozvoljenom prekoračenju po računu ukoliko Korisnik to želi i ispunjava uslove za odobrenje istog.

Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati Korisnik i ovlašćena lica.

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na Računu

Korisnik uspostavlja ugovorni odnos sa Bankom u vezi sa Okvirnim ugovorom lično ili putem ovlašćenog lica.

Korisnik na čije ime je otvoren Račun u Banci kao vlasnik Računa je jedino ovlašćeno lice da koristi Račun i raspolaze sredstvima na Računu. Korisnik, koji je poslovno sposoban može ovlastiti određeno lice/lica (u daljem tekstu: punomoćnik) i to najviše 4 (slovima: četiri), da raspolaze sredstvima na Računu, u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima (u daljem tekstu: Ovlašćenje punomoćnika). Ovlašćenje punomoćnika, Korisnik može izdati:

- lično u prostorijama Banke u prisustvu punomoćnika,
- na osnovu punomoćja koje je sačinjeno i overeno od strane nadležnog organa u zakonom propisanoj formi, koje punomoćnik može predati Banci bez prisustva Korisnika;
- na drugi način dozvoljen zakonom.

Potpis punomoćnika i Ovlašćenje punomoćnika moraju biti deponovani kod Banke. Korisnik je obavezan da upozna punomoćnika sa uslovima pod kojima Banka vrši platne usluge saglasno odredbama Okvirnog ugovora čiji sastavni deo su i ovi Opšti uslovi.

Punomoćnici za raspolaganje sredstvima na računu ne mogu imati veća prava od vlasnika Računa.

Ukoliko su za punomoćnika imenovani advokati, Ovlašćenje punomoćnika za raspolaganje sredstvima na Računu takođe mora da sadrži overu potpisa Korisnika, od strane nadležnog organa.

Korisnik kao vlasnik Računa je odgovoran Banci za svako raspolaganje sredstvima sa Računa, za svako plaćanje izvršeno od strane punomoćnika, što ne isključuje odgovornost i samog punomoćnika, a sve zabrane i ograničenja koje važe za Korisnika, važe i za punomoćnika.

Banka zadržava pravo da odbije Ovlašćenje punomoćnika ako punomoćnik ne dostavi odgovarajuće lične i druge podatke saglasno važećim propisima, posebno propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Punomoćnik nije ovlašćen da Ovlašćenja punomoćnika po Računu prenosi na treća lica, niti je ovlašćen da otkáže Okvirni ugovor i ugasi Račun Korisnika, osim ukoliko u samom punomoćju izričito nije navedeno da je ovlašćen i za tu radnju. Deponovani potpisi punomoćnika za raspolaganje sredstvima na Računu su važeći sve do opoziva u pisanoj formi. Banka ne može biti niti se smatra odgovornom za radnje odnosno propuste punomoćnika u vezi sa Računom i raspolaganjem sredstava sa Računa.

U slučaju opoziva Ovlašćenja punomoćnika od strane Korisnika, Korisnik je u obavezi da obavesti punomoćnika o opozivu i u obavezi je da Banci vrati Karticu i druga sredstva za raspolaganje Računom koja su data punomoćniku.

U slučaju bilo koje promene podataka Korisnika i/ili punomoćnika (npr. zbog stupanja u brak, promene prebivališta, promene rezidentnosti ili promene bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Korisnika i/ili punomoćnika sa Bankom), Korisnik je dužan da obavesti Banku bez odlaganja:

- pisanim putem poštom ili putem elektronske pošte sa adrese koja je dostavljena Banci, odnosno putem Direktnih kanala ukoliko Banka to omogućuje;
- dolaskom u Banku gde bi se na licu mesta izmenili određeni podaci i po potrebi (ukoliko je promenjeno prezime), ponovo deponovao potpis, sve uz dostavu i/ili prezentovanje odgovarajućeg identifikacionog dokumenta, odnosno dokumenta koji predstavlja dokaz o promeni. Izuzetno, izmena podataka o Korisniku i/ili punomoćniku, koji se ne odnose na podatke o ličnosti iz identifikacionog dokumenta (npr. adresa za prijem pošte, adresa elektronske pošte, broj mobilnog telefona i sl.), može se izvršiti bez dostave dokumenta kojom se dokazuje takva izmena.

Izmene podataka o Korisniku i/ili punomoćniku koje se dostavljaju Banci u vidu pisanog obaveštenja koje Korisnik šalje poštom Banci, biće pravno obavezujuće za Banku nakon prijema i provere autentičnosti Korisnika kao pošiljaoca (npr. provere potpisa i sl.).

Ukoliko Korisnik ne dostavi podatke o promenama koje utiču na vođenje Računa i pružanje platnih usluga, Banka nije niti se može smatrati odgovornom ukoliko Korisnik ne bude u mogućnosti da koristi platne usluge na ugovoreni način.

Momentom dostavljanja Banci odgovarajućeg dokaza o smrti Korisnika na čije se ime vodi Račun, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti Korisnika na čije se ime vodi Račun, Ovlašćenje punomoćnika i eventualno data druga punomoćja u vezi sa Računom prestaju da važe, a sve platne kartice vezane za Račun se blokiraju za sve dalje platne transakcije. Do ovog momenta Banka se pouzdaje u važeća punomoćja i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa Računa Korisnika od strane punomoćnika.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti korišćenje Računa samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Zakonsko zastupanje

Banka maloletnom licu (rezidentu i nerezidentu u smislu odredaba zakona koji uređuje devizno poslovanje) otvara Račun na osnovu Okvirnog ugovora koji u ime i za račun tog lica zaključuje njegov zakonskizastupnik sve saglasno

o propisima koji uređuju porodične odnose i pored identiteta maloletnog lica utvrđuje identitet zakonskog zastupnika., osim u slučajevima kada u skladu sa propisima maloletnik samostalno može preduzimati ove poslove i zaključiti ugovor sa Bankom (npr. sticanje poslovne sposobnosti pre punoletstva i dr.). U slučaju otvaranja Računa maleletnom licu, odnosno izdavanja platnog instrumenta maloletnom licu, obaveze po osnovu Okvirnog ugovora i korišćenja platnog instrumenta snosi zakonski zastupnik, izuzev u situaciji kada maloletnik može samostalno preduzimati poslove, odnosno snositi odgovornost u skladu sa propisima. Podnošenjem zahteva, odnosno potpisivanjem ugovorne dokumentacije, zakonski zastupnik unapred odobrava sve transakcije preduzete od strane maloletnog lica u okviru unapred definisanih limita potrošnje, odnosno sve druge radnje koje preduzima maloletnik u skladu sa Okvirnim ugovorom.

Banka otvara Račun fizičkom licu i na osnovu sudskog ili upravnog akta (za lice pod starateljstvom, i sl.), koji Okvirni ugovor zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet tog lica.

Pružanje platnih usluga povezanih s platnim računom

Usluge povezane sa platnim računom označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa, zatim usluga transfera odobrenja, kao i Dozvoljeno prekoračenje računa.

Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u dinarima u Republici Srbiji podrazumeva platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira prenos novčanih sredstava u dinarima sa svog platnog računa na platni račun primaoca plaćanja.

Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u evrima s deviznog tekućeg računa u evrima podrazumeva platnu uslugu kod koga platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira prenos novčanih sredstava u evrima sa svog deviznog tekućeg računa u evrima na platni račun primaoca plaćanja.

Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u evrima podrazumeva platnu uslugu kod koje pružalac platnih usluga odobrava iznos novčanih sredstava u evrima na devizni tekući račun Korisnika u evrima, po osnovu platne transakcije koju je inicirao platilac iz inostranstva.

Ako se usluga otvaranja i vođenja platnog računa nudi u paketu s drugim proizvodom ili uslugom koji nisu povezani s tim platnim računom, Banka je dužna da obavesti Korisnika o mogućnosti otvaranja platnog računa odvojeno od tih proizvoda ili usluga, kao i da pruži Korisniku odvojene informacije u vezi s troškovima i naknadama povezanim sa svakim od drugih proizvoda i usluga ponuđenih u tom paketu.

Zabrana diskriminacije

Pri otvaranju računa Korisniku, koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, genetskih osobnosti, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, mesta boravka, kulture, jezika, starosti, seksualnog opredeljenja ili invaliditeta.

Pregled usluga i naknada

Banka u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora, zajedno sa nacrtom Okvirnog ugovora, za dinarski platni račun i devizni tekući račun u evrima, dostavlja Korisniku bez naknade i pregled usluga i naknada za najčešće korišćene i najznačajnije usluge povezane platnim računom (u daljem tekstu: Pregled usluga i naknada), na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, koji sadrži spisak usluga sa Liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu u izgledu, formi i sadržaju u skladu sa važećim propisima. Banka ne

izrađuje Pregled usluga i naknada za platni račun koji vodi za izvršenje platnih transakcija isključivo u vezi sa obavljanjem specifičnih pravnih poslova (npr. namenski računi za uplatu naknada za bolovanje).

Banka je dužna da obezbedi da Pregled usluga i naknada bude dostupan u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke, s tim da je Banka dužna da na zahtev Korisnika, bez naknade, dostavi Pregled usluga i naknada Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Izveštaj o naplaćenim naknadama

Banka najmanje jednom godišnje dostavlja, ugovorenim kanalom komunikacije, Korisniku, Izveštaj o naplaćenim naknadama, bez naknade, sa izrazima i definicijama iz Liste reprezentativnih usluga. Izuzetno od navedenog, u slučaju gašenja Računa, Banka ugovorenim kanalom komunikacije nakon gašenja Računa, Korisniku bez odlaganja dostavlja izveštaj o naplaćenim naknadama koji se odnosi na taj Račun, za period do dana njegovog gašenja, i to najkasnije u roku od 30 dana od dana gašenja tog Računa ili mu isti uručuje na šalteru Banke prilikom gašenja Računa. Ukoliko je ugovoren obračun i naplata kamate, Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate koju Banka naplaćuje u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži naročito sledeće informacije:

- 1) pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi i učestalost korišćenja svake usluge tokom izveštajnog perioda - a u slučaju da je više usluga obuhvaćeno paketom usluga, informacije o naknadi koja je naplaćena za ceo paket, o tome koliko je puta naknada za paket naplaćena u izveštajnom periodu i o eventualnoj dodatnoj naknadi koja je naplaćena za uslugu koja prelazi obim obuhvaćen naknadom za paket;
- 2) ukupan iznos svih naknada naplaćenih tokom izveštajnog perioda za svaku uslugu, svaki pruženi paket usluga i usluge koje prelaze obim obuhvaćen naknadom za paket;
- 3) visinu kamatne stope na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je pružalac platnih usluga pružao ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje u ovom periodu;
- 4) visinu pasivne kamatne stope, ako je pružalac platnih usluga u izveštajnom periodu pružao uslugu povezanu s platnim računom na koju se primenjuje ova stopa, kao i ukupan iznos ostvarene kamate u tom periodu;
- 5) ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane s platnim računom pružene tokom izveštajnog perioda.

Iznosi naknada i kamata u izveštaju o naplaćenim naknadama izražavaju se u dinarima ili u drugoj valuti o kojoj su se dogovorili Korisnik i Banka, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

Izveštaj o naplaćenim naknadama Banka dostavlja Korisniku putem usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva, elektronskom poštom, na način predviđen za dostavljanje Izvoda po račun, slanjem na poštansku adresu, uručanjem u ekspozituri Banke ili slanjem poruke na broj mobilnog telefona sa linkom na dokument koji je predmet dostavljanja.

Promena platnog računa

Promena platnog računa označava uslugu koja podrazumeva da Banka Korisniku koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: novi platni račun) omogućiti promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika koje Korisnik dostavlja novom pružaocu platnih usluga (u daljem tekstu: Ovlašćenje), sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Ovlašćenjem koje dostavlja Banci kao novom pružaocu platnih usluga Korisnik može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja,

prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da Banka pruža te usluge. Korisnik dostavlja Banci Ovlašćenje u pismenoj formi, na srpskom jeziku, pri čemu će Banka odmah nakon prijema tog Ovlašćenja Korisniku dostaviti njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu. Po prijemu Ovlašćenja novi i prethodni pružalac platnih usluga dužni su da sprovedu aktivnosti određene Zakonom u skladu sa Ovlašćenjem.

Ukoliko je Banka prethodni pružalac platnih usluga, nakon sprovođenja svih neophodnih aktivnosti propisanih Zakonom, Banka će ugaziti račun čija se promena traži, pod uslovom da je Korisnik u Ovlašćenju dao saglasnost za gašenje računa u Banci i da Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa iz ovog stava Banka će bez odlaganja o tome obavestiti Korisnika.

Informacije o obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga u skladu sa Zakonom, rokovima za sprovođenje radnji, naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa, svim podacima koje je Korisnik dužan da dostavi Banci, mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga dostupne su bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim ekspoziturama Banke kao i na internet prezentaciji Banke, a na zahtev Korisnika Banka će ove informacije dostaviti Korisniku, bez naknade.

Odredbe ove tačke kojima se uređuje promena računa primenjuju se shodno i na promenu platnog računa Korisnika kod Banke, tj. na promenu platnog računa kada je Banka istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga.

Platni račun sa osnovnim uslugama

Na zahtev Korisnika potrošača, koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun, Banka otvara Platni račun sa osnovnim uslugama za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža Korisniku sledeće platne usluge:

- 1) otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa;
- 2) uplatu gotovog novca na platni račun i isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima, bankomatima i drugim sličnim uređajima banke kod koje je otvoren račun;
- 3) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: (1) direktnim zaduženjem, (2) korišćenjem platne kartice, platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici i platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca u smislu odluke kojom se uređuju opšta pravila za izvršavanje instant transfera odobrenja, uključujući korišćenje ovih platnih instrumenata za plaćanja putem interneta, (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog i instant transfer odobrenja koji nije instant transfer odobrenja u smislu podtačke (2) ove odredbe, na osnovu platnog naloga izdatog na šalteru banke, u okviru elektronskog ili mobilnog bankarstva ili putem odgovarajućih uređaja bez obzira na to da li je reč o internim ili eksternim prenosima o prenosima na račune potrošača i preduzetnika ili pravnih lica i nezavisno od načina iniciranja ovih transfera (npr. korišćenje ugovorene oznake korisnika platnih usluga ili standardizovane dvodimenzionalne oznake - QR kod);
- 4) uspostavljanje i korišćenje usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva u skladu sa Posebnim uslovima;
- 5) izdavanje i korišćenje debitne platne kartice;
- 6) dostavljanje obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama u skladu sa načinom ugovorenim Okvirnim ugovorom.

Pod potrošačem iz prethodnog stava smatra se i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun koji služi isključivo za prikupljanje sredstava za otplatu kredita, odnosno servisiranje kredita ili održavanje kredita ili kao sredstvo obezbeđenja, kao i potrošač koji ima otvoren namenski račun kod banke u svrhu isplate novčanih sredstava stečenih na osnovu posebnih propisa (npr. jednokratna novčana pomoć svim punoletnim građanima), a koji se ne koristi za izvršavanje drugih platnih transakcija.

Pod potrošačem iz stava 1 ovog odeljka smatra se i potrošač koji kod banke ima otvoren platni račun, a koji zatraži otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama uz istovremeno podnošenje zahteva za zatvaranje svih drugih platnih računa u banci, osim računa iz prethodnog stava.

Uslovi za otvaranje, vođenje (korišćenje) i gašenje Platnog računa sa osnovnim uslugama moraju biti nediskriminatorski pod uslovima iz podnaslova odeljak Zabrana diskriminacije.

Banka je dužna da na zahtev Korisnika otvori Platni račun sa osnovnim uslugama, zaključenjem Okvirnog ugovora, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset (slovima: deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva. U slučaju odbijanja zahteva, Banka je dužna da u pismenoj formi i bez naknade, dostavi Korisniku obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom, sa informacijama o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem Platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i glavom XXI Informacije o zaštiti Korisnika ovih Opštih uslova.

Banka odbija zahtev za otvaranje Platnog računa sa osnovnim uslugama ako Korisnik kod druge poslovne banke, već ima platni račun koji mu omogućava korišćenje usluga koje su omogućene u okviru Platnog računa sa osnovnim uslugama, osim ako Korisnik da Banci, izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun kod te druge poslovne banke biti ugašen. Banka prethodno proverava da li Korisnik ima otvoren platni račun kod druge poslovne banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, pribavlja od Korisnika izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge poslovne banke ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga propisanih za Platni račun sa osnovnim uslugama.

U pogledu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama, Korisnik ima pravo:

- na izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija u okviru usluga iz stava 1 ovog odeljka Opštih uslova;
- da podnese zahtev za dozvoljeno prekoračenje Platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga,
- da podnese zahtev za izdavanje čekova,
- na otvaranje i vođenje deviznog platnog računa

U pogledu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama Banka:

- je dužna da Korisniku, bez naknade, učini lako dostupnim informacije i pruži objašnjenja u vezi sa obeležjima Platnog računa sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja tog računa, kao i naknadama u vezi s tim računom, koje informacije sadrže i jasnu naznaku o tome da ugovaranje dozvoljenog prekoračenja i/ili kreditne kartice i/ili drugih dodatnih usluga nije uslov za otvaranje i korišćenje Platnog računa sa osnovnim uslugama,
- naplaćuje uslugu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama u skladu sa Tarifom naknada, odnosno važećim propisima koji regulišu ovu materiju,
- slobodno odlučuje o zahtevu Korisnika za dozvoljeno prekoračenje Platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice u skladu sa svojim kreditnim kriterijumima i zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga, kao i o zahtevu za izdavanje čekova, ukoliko Korisnik podnese zahtev Banci za korišćenje navedenih usluga.

Gašenje platnih računa

Banka gasi Račun na osnovu pisanog Zahteva za gašenje računa ili na osnovu Okvirnog ugovora.

Novčana sredstva sa ugašenog Računa, Banka prenosi na račun naveden u Zahtevu za gašenje računa i/ili vrši isplatu u gotovom novcu Korisniku odnosno licu navedenom u Zahtevu za gašenje računa i gasi Račune tog Korisnika. Ukoliko se Račun gasi bez Zahteva za gašenje računa ili ne postoje dovoljno jasne instrukcije u zahtevu, sredstva sa ugašenog računa Banka

može preneti na račun Banke za sredstva koja se ne koriste gde će biti na raspolaganju Korisniku i isplaćena na njegov zahtev.

Gašenjem Računa, odnosno prestankom Okvirnog ugovora prestaje i pružanje svih usluga u vezi s Računom.

Banka gasi Račun na osnovu potpisanog i Banci dostavljenog Zahteva za gašenje računa, odnosno na osnovu jednostranog raskida Okvirnog ugovora od strane Korisnika, i to bez naknade, pod uslovom:

- da Korisnik nema prema Banci neizmirenih obaveza po osnovu Računa uključujući naknade i troškove u vezi sa vođenjem Računa, pružanjem platnih usluga i izvršenjem platnih transakcija preko Računa,
- da je Korisnik vratio sve nerealizovane čekovne blankete ili dostavio pravnoснаžno rešenje suda o amortizaciji čeka.

Ukoliko Korisnik ima čekove koji su izdati, a nisu dospeli na naplatu, obavezuje se da do dana gašenja Računa obezbedi kod Banke sredstva neophodna za izmirenje obaveza po takvim čekovima i to za sve čekove ukupno, u maksimalnom iznosu na koji ček može da glasi. U suprotnom, Račun se gasi tek po realizaciji svih izdatih čekova Korisniku i naplati eventualnih potraživanja Banke po tim čekovima.

Izuzetno, Račun može ugaziti i punomoćnik ako je punomoćjem ovlašćen i za tu radnju, pod uslovom da su ispunjeni svi prethodno navedeni uslovi za gašenje računa.

Ukoliko je Korisnik podneo reklamaciju na izvršenje platne transakcije i/ili druge platne usluge u vezi sa Računom, Banka će ugaziti Račun na zahtev Korisnika nakon okončanja reklamacionog postupka, pod uslovom da su ispunjeni svi uslovi za gašenje Računa propisani ovim Opštim uslovima.

Banka gasi Račun i bez zahteva Korisnika, kao vlasnika računa i na osnovu izvršnog sudskog rešenja i zbog smrti vlasnika računa.

Banka može jednostrano otkazati, odnosno raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog razloga i po isteku otkaznog roka od 2 (slovima: dva) meseca ugaziti Račun.

Banka može ugaziti račun i u drugim slučajevima u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi i drugim zakonima, odlukama NBS koje uređuje uslove i način otvaranja, vođenja i gašenja računa rezidenata i nerezidenata kod banaka, i drugim propisima.

Izuzetno, Banka može jednostrano otkazati/raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka i odmah ugaziti Račun, u slučaju nastupanja nekog od sledećih razloga:

- ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Korisnika shodno odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma iz razloga što Korisnik nije dostavio Banci dokumentaciju iz koje se mogu utvrditi i proveriti podaci u vezi sa:
 - a) identitetom Korisnika (ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište ili boravište i JMBG Korisnika, njegovog zakonskog zastupnika i punomoćnika, kao i vrstu i broj ličnog dokumenta, naziv izdavaoca, datum i mesto izdavanja),
 - b) identitetom stvarnog vlasnika (ime i prezime, datum i mesto rođenja, prebivalište ili boravište),
 - c) svrhom i namenom poslovnog odnosa ili transakcije i drugih podataka po odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma,
 - d) poreklom imovine koja je ili će biti predmet poslovnog odnosa sa Bankom;
- ukoliko Banka tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Korisnik dostavio Banci netačne i/ili falsifikovane podatke i/ili dokumentaciju iz prethodne alineje i/ili drugu dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga;
- ukoliko Korisnik odbije da dostavi odgovarajuće podatke i dokumentaciju koje Banke prikuplja i prosleđuje nadležnim organima

u skladu sa propisima, što uključuje i međunarodne ugovore i standarde koji se odnose na FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act);

- ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom;
- kao i u drugim slučajevima utvrđenim pozitivnim propisima.

Ako Korisnik s Bankom ima zaključenih više Okvirnih ugovora, prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do prestanka ostalih Okvirnih ugovora, osim ako nije tako izričito ugovoreno ili propisano zakonom. Prestanak ugovora o pojedinoj platnoj usluzi nema za posledicu automatski prestanak Okvirnog ugovora izuzev ako je drugačije ugovoreno ili propisano zakonom.

Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora, odnosno za gašenje računa. Nakon gašenja Računa, Banka, bez naknade izdaje Korisniku potvrdu da je Račun ugašen, zajedno sa podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem Računa izmirene. Potvrdu Banka dostavlja Korisniku bez odlaganja u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a Korisnik može odrediti na koji od ova dva navedena načina je Banka dužna da Korisniku ovu potvrdu dostavi.

VII Platna kartica

U skladu sa zakonom koji uređuje oblast međubankarskih naknada i posebnih pravila poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica (u daljem tekstu: Zakon o međubankarskim naknadama), ako Banka Korisniku izdaje debitnu platnu karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija s tekućeg računa, dužna je da mu bez naknade izda Domaću platnu karticu.

Saglasno Zakonu o međubankarskim naknadama Međunarodnu platnu karticu Banka može izdati samo na poseban zahtev Korisnika dat u pisanoj formi, i to samo ako je Korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata Domaća platna kartica iz prethodnog stava.

Kartica važi do poslednjeg dana meseca i godine koji su naznačeni na Kartici i nakon isteka važenja ne može se koristiti. Korisnik je u obavezi da odmah po dobijanju Kartice, istu potpiše na mestu predviđenom za potpis.

Banka snosi rizik dostavljanja Korisniku Kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Banka može dostaviti Korisniku Karticu u ekspozituri, poštom, odnosno na drugi način na koji Banka omogući preuzimanje.

Banka može Korisniku da uruči PIN u ekspozituri ili da Korisniku da instrukcije za generisanje PIN-a putem SMS-a ili putem Direktnih kanala za fizička lica ukoliko Banka to omogući.

Odmah po prijemu Kartice, Korisnik je dužan da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice.

Banka je vlasnik svih Kartica koje je izdala i na njen zahtev svaka Kartica mora biti bezuslovno vraćena. Kartica i pravo korišćenja Kartice glase na ime Korisnika i nisu prenosivi na treće lica.

U slučaju da Korisnik ne preuzme Karticu u roku od 6 (slovima: šest) meseci od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

Banka Korisniku izdaje debitnu Karticu radi raspolaganja sredstvima na Računu za koji je ugovoreno izdavanje Kartice.

Platna usluga isplate gotovog novca korišćenjem Kartice omogućava Korisniku da podiže gotov novac korišćenjem Kartice povezane s platnim računom, na bankomatu i/ili šalteru pružaoca platnih usluga u Republici Srbiji i/ili u inostranstvu.

Debitna kartica predstavlja platni instrument za elektronsko obavljanje platnih transakcija kod kojih svaka platna transakcija odmah i pojedinačno zadužuje Račun za koji je vezana, a nakon prijema zaduženja od strane pružaoca usluga primaoca plaćanja. Međunarodna platna kartica koja se izdaje u okviru Paketa iz aktualne ponude Banke, ukoliko nije vezana za devizni tekući račun iz Paketa, počev od dana primene ovih Opštih uslova će automatski biti povezana i sa tim računom bez preduzimanja dodatnih aktivnosti Korisnika u tom pogledu.

Na zahtev Korisnika, Banka će izdati dodatne kartice licima koja on odredi s tim da Banka ima pravo da ograniči broj dodatnih kartica na 4 (slovima: četiri), odnosno da za pojedine kartice isključi mogućnost izdavanja dodatnih kartica.

U slučajevima izdavanja dodatnih kartica, Banka može Dodatnom korisniku da izda platnu karticu samo na pisani zahtev Korisnika dostavljen Banci.

Ovlašćeno lice čije je ime utisnuto na dodatnoj kartici je jedino lice koje je ovlašćeno za njeno korišćenje, što znači da dodatna kartica nije prenosiva i ne sme biti data na korišćenje trećem licu.

Korisnik odgovara za pravilno korišćenje dodatnih kartica, što ne isključuje i odgovornost Dodatnog korisnika osim u slučajevima kada je odgovornost Dodatnog korisnika ograničena propisima (npr. maloletnici).

Ovlašćenje za korišćenje dodatnih kartica važi do opoziva. Korisnik može opozvati pravo korišćenja dodatne kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci, u kom slučaju će Banka blokirati dodatnu karticu.

Korisnik ili ovlašćeno lice preuzima dodatnu karticu pod istim uslovima koji važe za Korisnika. Sva pravila koja važe za Korisnika u pogledu načina korišćenja Kartice, davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije, prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, primenjuju se i na ovlašćena lica s tim da Korisnik može odrediti limite potrošnje za Dodatne korisnike.

Dnevni limiti potrošnje utvrđeni od strane Banke iznose:

- za Standard proizvode: RSD 100.000,00 za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima, RSD 200.000,00 za plaćanja na POS terminalima i RSD 200.000,00 za plaćanja putem interneta,
- za Premium proizvode: RSD 100.000,00 za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima, RSD 400.000,00 za plaćanja na POS terminalima i RSD 400.000,00 za plaćanja putem interneta.

Banka može omogućiti Korisniku promenu limita potrošnje, odnosno ograničiti mogućnost promene preko određenog iznosa ili putem određenog kanala. Transakcije inicirane u stranoj valuti, zauzimaju Dnevni limit potrošnje prema kursu Kartičnog sistema za konverziju u RSD.

Premium proizvodi, za razliku od standard proizvoda, su proizvodi koji u svom nazivu nose oznaku Platinum, Gold, Infinite i sl.

Ukoliko se podižu devizna sredstava na bankomatima Banke, sa deviznog računa vezanog za debitnu karticu, maksimalan dnevni limit ne može biti veći od prethodno definisanog Dnevnog limita za podizanje gotovine, odnosno limita promenjenog na zahtev Korisnika. Transakcije podizanja deviznih sredstava zauzimaju Dnevni limit za podizanje gotovine prema srednjem kursu NBS.

Maksimalni dnevni limit za uplatu gotovine na bankomatima iznosi RSD 1.000.000,00.

Naknada za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima drugih banaka propisana je u Tarifi naknada.

Banka ima pravo da u toku važenja Kartice i/ili prilikom automatskog reizdavanja Kartice izvrši promenu Kartičnog sistema sa kojom saraduje i/ili promenu kartičnog proizvoda u okviru istog Kartičnog sistema. Ukoliko nastane navedeni slučaj, Banka će bez dodatnih troškova, izvršiti zamenu

Kartice koju Korisnik koristi i obezbediti funkcionalnosti koje odgovaraju funkcionalnostima kartice koja se zamenjuje.

Nakon isteka roka važenja, Banka može automatski izdati nove Kartice.

Ukoliko se utvrdi da Korisnik ne ispunjava uslove za reizdavanje i/ili da pre isteka Kartice u periodu od 6 (slovima: šest) meseci ili više nije bilo transakcija Karticom i/ili nastupi neki od uslova za raskid Okvirnog ugovora, Banka ima pravo da ne izvrši reizdavanje Kartica.

Banka može vršiti reizdavanje Kartica jednom ili više puta. Ukoliko Korisnik želi da promeni ovlašćena lica, u obavezi je da Banku obavesti o tome najkasnije 30 dana pre isteka roka važnosti Kartica.

Korisnik obaveštava Banku o oštećenju Kartice odlaskom u ekspozituru Banke. U slučaju oštećenja Kartice ili izmene ličnih podataka Korisnika utisnutih na Kartici, Banka će izvršiti zamenu Kartice na zahtev Korisnika uz koji zahtev se dostavlja i dokumentacija za izmenu podataka, ukoliko se Kartica iz tog razloga menja.

Debitna kartica se može koristiti do visine Raspoloživih sredstava na Računima povezanim sa Karticom, a u okviru limita potrošnje koji su definisani ovim Opštim uslovima ili u skladu sa zahtevom Korisnika.

U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja Raspoloživih sredstava, prekoračen iznos dospeva na naplatu odmah.

Banka će zaduživati Račun pojedinačno za svaku izvršenu platnu transakciju nastalu korišćenjem debitne kartice zajedno sa svim pripadajućim troškovima i naknadama, u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade, provizije i troškove koje Banka obračunava na usluge koje pruža po Okvirnom ugovoru u vezi sa korišćenjem Kartice, utvrđuju se i obračunavaju u skladu sa Tarifom naknada i automatski se naplaćuju sa Računa.

Platne transakcije Karticom nastale u valuti RSD, kao i naknade, provizije i troškovi vezani za ove platne transakcije, evidentiraju se u valuti RSD. Platne transakcije Karticom nastale u valuti različitoj od valute RSD, evidentiraju se u valuti EUR bez obzira na valutu u kojoj je platna transakcija nastala, dok se naknade, provizije i troškovi vezane za ove platne transakcije, evidentiraju u valuti RSD bez obzira na valutu u kojoj je platna transakcija nastala.

Ukoliko je platna transakcija Karticom nastala u originalnoj valuti koja je različita od valuta EUR i RSD, konverziju u valutu EUR vrši Kartični sistem po zvaničnom obračunskom kursu koji koristi navedeni Kartični sistem i koji je dostupan na zvaničnoj Internet prezentaciji Kartičnog sistema. Banka nema uticaja na formiranje ovog kursa. Ukoliko se konverzija vrši uz naplatu naknade, takva naknada se utvrđuje Tarifom naknada. Naknade izražene u procentu za transakcije u valuti različitoj od valute RSD, obračunavaju se prema obračunskom kursu po kome Kartični sistem preračuna ove transakcije u RSD.

Ukoliko je valuta platne transakcije Karticom EUR, za iznos te platne transakcije zadužuju se sredstva na Računu u valuti EUR. Ukoliko Kartica nije vezana za Račun u valuti EUR ili na tom Računu nema dovoljno sredstava za pokriće ovih iznosa, za ukupan iznos transakcije ili za razliku koja nije naplaćena sa Računa u valuti EUR zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD. Za konverziju iz valute EUR u valutu RSD primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan transakcije.

Ukoliko je valuta platne transakcije Karticom RSD, za iznos te platne transakcije, zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD. Ukoliko na Računu u valuti RSD nema dovoljno sredstava za pokriće ovih iznosa, a za Karticu je vezan i račun u valuti EUR, za ukupan iznos ili za razliku koja nije naplaćena sa Računa u valuti RSD, zadužuju se sredstva na Računu u valuti EUR. Za konverziju iz valute RSD u valutu EUR, primenjuje se kupovni kurs Banke za devize na dan transakcije.

Za sve naknade, provizije i troškove vezane za transakcije, kao i za ostale naknade koje Banka naplaćuje po Okvirnom ugovoru u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice, zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD. Ukoliko na Računu u valuti RSD nema dovoljno sredstava za pokriće ovih naknada, zadužuju se sredstva na Računu u valuti EUR. Za konverziju iz valute RSD u valutu EUR, Banka primenjuje svoj kupovni kurs za devize na dan dospeća naknade.

Banka ima pravo da naplati bilo koju dospelu obavezu po Okvirnom ugovoru u vezi sa korišćenjem Kartice iz sredstava koja se nalaze na bilo kom računu Korisnika kod Banke, bez platnog naloga.

Banka iz bezbedonosnih razloga i u zavisnosti od sigurnosnih procena može uvoditi limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom nivou i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija, limite potrošnje za transakcije bez prisustva kartice i dr. o čemu obaveštava Korisnika ugovorenim kanalom komunikacije.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac kao pružalac roba i usluga ne želi da prihvati Karticu Banke i/ili ako zbog neispravnog korišćenja POS terminala, odnosno tehničkih problema, platnu transakciju nije moguće obaviti na zahtev Korisnika.

Banka izdaje Karticu u fizičkom i/ili digitalnom formatu. Korisnik ima mogućnost da Karticu u fizičkom formatu prenese, aktivira i koristi i u digitalnom formatu, u zavisnosti od funkcionalnosti same Kartice, i to putem usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva, ili druge aplikacije koje tu mogućnost pružaju, saglasno propisima. Karticu u digitalnom formatu Korisnik ima mogućnost da, u zavisnosti od funkcionalnosti same Kartice, aktivira i koristi u drugim aplikacijama koje tu mogućnost pružaju.

U skladu sa pravilima Kartičnih sistema, ukoliko je Korisnik registrovao Karticu u nekom od digitalnih servisa plaćanja (npr. telekomunikacioni operateri, operateri kablovske televizije, Netflix, HBO, kao i slične vrste pretplata), u slučaju gubitka i/ili zamene takve Kartice, Banka vrši ažuriranje podataka o Kartici u takvim servisima. Korisnik je dužan da sam ukine pretplatu na bilo kom digitalnom servisu plaćanja koji je koristio.

VIII Usluge elektronskog i mobilnog bankarstva

Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog i mobilnog bankarstva. Elektronsko bankarstvo je usluga koja putem elektronske platforme Banke, omogućava korišćenje usluga povezanih s platnim računom, upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru. Mobilno bankarstvo je usluga koja putem mobilne aplikacije Banke, omogućava korišćenje usluga povezanih s platnim računom, upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju. Putem elektronskog i mobilnog bankarstva Korisniku je omogućeno ugovaranje bankarskih usluga, udaljeno apliciranje i realizaciju korišćenja odnosno izmene uslova korišćenja proizvoda iz ponude Banke, uvid u stanje i promet po Računima i drugim proizvodima Banke, kupoprodaja deviza (menjački poslovi), iniciranje platnih transakcija u platnom prometu, kao i druge vrste usluga prema funkcionalnosti i projektnom rešenju Banke, saglasno Posebnim uslovima. Korisničko uputstvo dostupno je Korisniku na internet prezentaciji Banke kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspoziturama Banke.

Ugovaranjem usluge, Korisnik prihvata ponuđeni obim i sadržaj usluge. Usluga elektronskog i mobilnog bankarstva, kao usluga povezana sa platnim računom, se može ugovoriti i putem slanja predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora od strane Banke.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove funkcionalnosti, kao i da ih menja i unapređuje pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Korisnika preko Direktnih kanala za fizička lica, na internet prezentaciji Banke ili na drugi pogodan način. Korišćenjem bilo koje funkcionalnosti, Korisnik potvrđuje saglasnost sa

uslovima korišćenja, i odgovoran je za postupanje u skladu sa korisničkim uputstvima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Korisnik ne može da koristi funkcionalnosti elektronskog ili mobilnog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili drugih okolnosti izvan kontrole Banke.

IX Bankomati – ATM

Na bankomatima u skladu sa softverskim mogućnostima i funkcionalnostima samog bankomata, Korisnik može korišćenjem platne kartice izvršavati platne transakcije uplate i/ili isplate gotovog novca, i to kako na bankomatima Banke tako i na bankomatima drugih poslovnih banaka ukoliko postoji takva funkcionalnost.

Sve platne transakcije na bankomatu se izvršavaju kombinovanim korišćenjem platne kartice ili platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici i unosom PIN-a (Ličnog identifikacionog broja), što omogućava identifikaciju Korisnika i predstavlja dokaz da je nalog za izvršenje platne transakcije potekao od Korisnika i da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje takve platne transakcije.

Platne transakcije na bankomatu putem platne kartice ili platnog instrumenta na bazi Kartice vrše se sa računa koji je vezan za platnu karticu, definisanog od strane Banke kao izdavaoca platne kartice. Osim stanjem na Računu (kada je u pitanju debitna kartica) ili preostalim neiskorišćenim limitom (kada je u pitanju kreditna kartica), platne transakcije putem bankomata mogu biti ograničene i parametrima/limitima za podizanje gotovog novca koje određuje Banka Okvirnim ugovorom kojim uređuje otvaranje i vođenje računa odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice, i/ili tehničkim mogućnostima samog uređaja bankomata i/ili limitima koje definiše sama poslovna banka vlasnik bankomata.

Podizanje gotovog novca platnim karticama u zemlji na bankomatima Banke može se vršiti u domaćoj i stranoj valuti ukoliko je to omogućeno na konkretnom bankomat uređaju, dok je Karticama Banke na bankomatima drugih poslovnih banaka u zemlji ova usluga moguća isključivo u domaćoj valuti.

Za podizanje gotovog novca platnim karticama u zemlji na bankomatima drugih poslovnih banaka, Banka naplaćuje Korisniku naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Podizanje gotovog novca platnim karticama u inostranstvu se vrši u valuti koju omogućava poslovna banka koja je vlasnik bankomata u skladu sa domicilnim propisima, a Banka naplaćuje naknade u skladu sa Tarifom naknada.

U slučaju da je predviđeno vreme za povlačenje platnog instrumenta i novca iz bankomata isteklo, bankomat iz sigurnosnih razloga može zadržati platni instrument i novac.

Banka ima pravo, u bilo kom trenutku i bez saglasnosti Korisnika, obustaviti ili ukinuti mogućnost izvršavanja platnih transakcija na bankomatu ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platne kartice kao i u drugim slučajevima u skladu sa važećim propisima. O nameri blokade Banka je dužna da obavesti Korisnika pre blokade, a ako nije u mogućnosti da Korisnika obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade, i to u oba slučaja ugovorenim kanalom komunikacije sa Bankom. Izuzetno Banka neće obavestiti Korisnika ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka sama donosi odluku o postavljanju odnosno privremenom ili trajnom ukidanju jednog ili više bankomata, bez prethodne najave ili obaveštavanja Korisnika (npr. zbog kvara, održavanja, greške u radu, sigurnosnih razloga ili odluke o ukidaju mesta za konekretan/konekretne bankomate). Banka se ne smatra niti se može smatrati odgovornom za štetu ili bilo kakav gubitak koji

Korisnik eventualno može pretrpeti kao posledicu prethodno opisane odluke Banke.

Svaka platna transakcija kao i vršenje drugih bankarskih usluga putem bankomata su predmet video nadzora koji je postavljen od strane Banke a koje video zapise Banka čuva u roku predviđenom svojim internim aktima.

X Trajni nalog

Korisnik može s Bankom ugovoriti izvršenje trajnog naloga kojim ovlašćuje Banku da na teret Računa obavlja redovna i/ili povremena plaćanja na način da sprovodi platnu transakciju, odnosno niz platnih transakcija u korist primaoca plaćanja, a prema uslovima koje definišu Banka i Korisnik (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, period trajanja, dinamika plaćanja). Banka će izvršavati trajni nalog u skladu sa uslovima dogovorenim s Korisnikom. Banka izvršava trajni nalog samo ako na Računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog definisanog iznosa plaćanja uvećanog za iznos naknade prema Tarifi naknada. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija po osnovu ugovorenog trajnog naloga smatraju se odobrenim.

Trajni nalog se ugovara dostavljanjem Banci obrasca trajnog naloga i unosom svih relevantnih elemenata/podataka koji se odnose na platne transakcije koje se njime izvršavaju, ili na drugi način dogovoren sa Bankom. Trajni nalog prestaje da važi na način kako je ugovoreno, a pre svega na definisani dan, otkazom od strane Korisnika, kao i gašenjem Računa Korisnika na teret kojeg se sprovodi plaćanje, saglasno Okvirnom ugovoru.

Korisnik može izdati Banci, trajni nalog kojim unapred potvrđuje buduće prilive iz inostranstva koje će ostvarivati po određenoj šifri osnova i/ili instrumenta plaćanja, kako bi se omogućilo da se priliv iz inostranstva male vrednosti – do EUR 1.000,00, automatski i bez prethodnog obaveštenja sprovodi i proknjižava na Računu.

Banka ne snosi odgovornost za tačnost šifre osnova i/ili instrumenta plaćanja u slučaju davanja trajnog naloga iz prethodnog stava.

Automatizacija procesa koju omogućava ugovaranje ovog tipa trajnog naloga nema uticaja na mere i aktivnosti koje Banka sprovodi u pogledu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

XI Direktno zaduženje

Direktno zaduženje je platna usluga koja omogućava Korisniku da izmiruje svoje obaveze prema primaocu plaćanja na osnovu saglasnosti koje je dostavio Banci, primaocu plaćanja ili pružaocu usluga primaoca plaćanja. Kod direktnog zaduženja primalac plaćanja na osnovu saglasnosti Korisnika kao platioca, inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa.

Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima i instrukcijama dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija iniciranih od strane primaoca plaćanja po osnovu direktnog zaduženja smatraju se odobrenim.

XII Opšti uslovi i način izvršavanja platnih transakcija

Vrste platnih naloga

Platne transakcije preko tekućih i drugih platnih računa u platnom prometu vrše se upotrebom odgovarajućih platnih naloga koji predstavljaju instrukcije platioca ili primaoca plaćanja kojima se zahteva izvršenje platne transakcije. NBS propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrasca platnih naloga za izvršenje domaćih platnih transakcija u dinarima preko tekućeg računa. Platni nalog koji vlasnik računa dostavlja Banci mora biti popunjen i u skladu sa propisima i standardima koji se primenjuju u platnom prometu, a to su *nalog* za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.

Korisnik ispostavlja platne naloge za domaće platne transakcije u papirnoj formi, u elektronskoj formi putem usluge elektronskog ili mobilnog bankarstva, korišćenjem Kartica na POS terminalima i bankomatima kao i za plaćanje putem interneta, QR code kao i na drugi način ugovoren sa Bankom ili u skladu sa pozitivnim propisima.

Korisnik je dužan da platne naloge u papirnoj formi izdaje na obrascu dimenzija koje su utvrđene propisima kojima se uređuju platni nalozi osim ukoliko zbog sopstvenih potreba ne dogovori sa Bankom drugačije dimenzije obrasca platnog naloga. Korisnik je dužan da platne naloge u papirnoj formi predaje na način koji Banka utvrdi.

Obrasci platnih naloga za uplatu, isplatu i prenos se izdaju na papiru i mogu se izvršiti i ako ne sadrže sve navedene elemente ako Banka utvrdi da su elementi koji su navedeni u platnom nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

Platni nalog u elektronskom obliku izdaje se izvršava u skladu sa Posebnim uslovima.

Korisnik ispostavlja platne naloge za međunarodne platne transakcije na srpskom ili engleskom jeziku u papirnoj formi pri čemu podaci moraju biti popunjeni na računaru ili drugom uređaju koji omogućava štampu tih podataka.

Za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija Korisnik izdaje platne naloge i dostavlja dokumentaciju u skladu sa propisima kojima se uređuju uslovi i način obavljanja platnog prometa sa inostranstvom.

Međunarodne platne transakcije vrše se instrumentima plaćanja koji se primenjuju u međunarodnom platnom prometu, uz primenu međunarodnih pravila i standarda iz područja bankarstva, kao i uz korišćenje naloga u skladu sa propisima kojima se uređuju uslovi i način obavljanja platnog prometa sa inostranstvom.

Banka izvršava platnu transakciju iniciranu nalogom samo ako je Korisnik obezbedio dovoljno sredstava na računaru za izvršenje plaćanja, što uključuje i naknadu Banke koja se obračunava i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada.

Saglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- potpisom papirnog platnog naloga, dok kod uplate gotovine potpisom naloga za uplatu i predajom iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga,
- elektronskim putem – na način definisan ugovorom za ove usluge i/ili Posebnim uslovima,
- biometrijskim dinamičkim potpisom – potpisivanjem platnog naloga na elektronskom uređaju obezbeđenom od Banke,
- platnom karticom ili platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici i to:
 - a) unošenjem PIN-a ili potpisom;
 - b) davanjem/unošenjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (npr. broj kartice, CVV broj i dr.) za platne transakcije bez prisustva Kartice;
 - c) samim prezentovanjem ili postupkom korišćenja Kartice na prodajnim mestima na kojima se plaćanje odvija bez unošenja PIN-a ili potpisa, kao što je beskontaktno plaćanje, plaćanje putarina i sl. (npr. na uređajima preko kojih se platne transakcije vrše prislanjanjem ili provlačenjem Kartice - očitavanjem magnetnog zapisa kartice) a do iznosa transakcija propisanih od strane Kartičnog sistema i Banke;
 - d) unosom lozinke za 3D Secure autentifikaciju.

Ukoliko je saglasnost za izvršenje transakcije Karticom potrebno dati potpisom, Korisnik je u obavezi da na prodajnom mestu potpiše potvrdu o

transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na Kartici i da jedan primerak potvrde zadrži za sebe.

Korisnik je u obavezi da jedan primerak odštampanog računa (slipa) sa bankomata i POS terminala zadrži za sebe, a u slučaju plaćanja putem interneta, dužan je da sačuva kopiju i broj narudžbe i drugu propratnu dokumentaciju.

Nakon davanja saglasnosti za izvršenje transakcije od strane Korisnika, transakcija se obrađuje (vrši se provera važenja Kartice, postojanja blokade Kartice, pokriva na Računu i dr.) i u zavisnosti od rezultata obrade transakcija se odobrava ili odbija.

O odbijenoj transakciji, Korisnik na prodajnom, odnosno isplatnom mestu, dobija obaveštenje o neuspešnoj/odbijenoj transakciji.

Za platne transakcije nastale na bankomatu, elektronski zapisi sa bankomata predstavljaju dokaz o izvršenoj platnoj transakciji.

Platna transakcija za čije je izvršenje saglasnost data na napred opisani način smatra se autorizovanom platnom transakcijom tj. transakcijom odobrenom od strane Korisnika kao platioca.

Prijem platnog naloga

Banka prima platne naloge u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili odredbama posebnih ugovora i Posebnih uslova korišćenja pojedinih platnih usluga koje Banka pruža vezano za Račune. Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje platnog naloga u trenutku njegovog zaprimanja. Platni nalog će se izvršiti ukoliko su ovi uslovi ispunjeni, kao i ukoliko na Računu u trenutku izvršenja platnog naloga ima dovoljno Raspoloživih sredstava za njegovo izvršenje.

U slučaju dostavljanja podataka ili platnog naloga od strane Korisnika putem sredstava za komunikaciju na daljinu, Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izabranog načina dostave podataka i/ili platnog naloga. Banka će primati platni nalog ako je ispravno popunjen, čitak i autorizovan na ugovoren način. Samo izvršenje platnog naloga zavisi od vremena prijema platnog naloga u skladu sa Terminskim planom.

Smatra se da je Banka primila platne naloge ako su oni dostavljeni u okviru radnog dana Banke koji je definisan kao Poslovni dan važećim Terminskim planom kojim se utvrđuje vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga. Svi nalozi primljeni u toku radnog dana Banke, ali nakon vremena prijema platnog naloga određenog Terminskim planom, smatraju se zaprimljenim sledećeg radnog dana Banke. U slučaju instant plaćanja, smatra se da je Banka primila nalog za instant transfer odobrenja u trenutku kada je Banka kreirala nalog za instant transfer u IPS platnom sistemu.

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan pružaoca platnih usluga, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana tog pružaoca.

Za platne transakcije inicirane Karticom, vreme prijema platnog naloga je kada platna transakcija Karticom, koja je prethodno autorizovana od strane Korisnika, stigne u Banku na realizaciju nakon izvršenja obračuna (kliringa) u Kartičnom sistemu i nakon zaduženja obračunskog računa Banke.

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana.

Izvršenje platnih transakcija

Banka će izvršiti primljeni platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje, na jedan od načina definisanih Opštim uslovima odnosno Okvirnim ugovorom,
- ako platni nalog sadrži sve podatke neophodne za njegovo izvršenje, kao i ako je čitak i potpisan od strane Korisnika za platne naloge date u papirnoj formi,
- ako je Korisnik dostavio Banci odgovarajuću dokumentaciju, ukoliko je ona neophodna za izvršenje platne transakcije,
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz platnog naloga zajedno sa naknadom Banke koja se obračunava i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada ili Korisnik koji vrši uplatu gotovine na Račun, preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naknade Banke, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije.

Platni nalog će biti izvršen u skladu s Terminskim planom.

Platni nalog za domaće platne transakcije u transferu odobrenja za koje na datum izvršenja nema pokrića Banka će izvršiti u momentu obezbeđenja pokrića za njegovo izvršenje a najkasnije istekom drugog poslovnog dana od dana prijema naloga. Izuzetno, nalozi za izvršenje instant transfer odobrenja za koje na datum izvršenja i u momentu prijema nema pokrića, biće odbijeni.

Za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja Računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Banka će zadužiti Račun Korisnika za koji je vezana platna kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Banka će izvršiti privremenu rezervaciju sredstava na računu Korisnika za transakciju odobrenu platnom karticom, kao i za naknade, provizije i troškove pri čemu je Korisnik upoznat sa tim da se iznos rezervacije može razlikovati od iznosa krajnjeg zaduženja. Rezervisanjem sredstava umanjuju se Raspoloživa sredstva po Računu. Na izvršenje transakcija platnom karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičnih sistema. Nalog za zaduženje može biti izvršen i bez prethodne rezervacije, odnosno i ako nalog za zaduženje stigne nakon što Banka oslobodi sredstva od rezervacije. Kod platnih transakcija iniciranih platnom karticom, eventualne sporove oko kvaliteta i isporuke robe i/ili usluga, materijalnih nedostataka robe i/ili usluga, Korisnik rešava s trgovcem na prodajnom mestu ili pisanom prepiskom u zavisnosti od vrste plaćanja. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku kao posledicu neispunjenja obaveza od strane trgovca. Korisnik snosi odgovornost za sve uslove prilikom korišćenja platne kartice, a koje je prihvatio na bankomatu, POS terminalu, sajtu trgovca ili drugom načinu prihvatanja uslova u zavisnosti od vrste plaćanja.

Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge direktnog zaduženja, Banka će izvršiti platni nalog samo ako postoji saglasnost platioca koji istu može dati i primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu usluga primaoca plaćanja.

Kada se prema posebnim propisima za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni.

Banka će za platne transakcije u dinarima, izvršavati plaćanja u okviru Raspoloživih sredstava na Računu u valuti plaćanja RSD (dinari), a za plaćanja u valuti trećih država, u okviru Raspoloživih sredstava na Računu u valuti/valutama koje definiše Korisnik. Ukoliko Korisnik ne obezbedi Raspoloživa sredstva na Računu u valuti plaćanja koju sam definiše, Banka nije u obavezi da izvrši takvo plaćanje. Za Kartice se primenjuju pravila u skladu za glavom VII „Platne kartice“ Opštih uslova.

Zaduženje računa bez platnog naloga

Banka će zadužiti Račun bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad Korisnikom, u skladu sa zakonskim propisima,

- radi naplate: dospelih naknada, provizija i drugih potraživanja proisteklih iz usluga koje Banka pruža po Okvirnom ugovoru, dospelih potraživanja po osnovu kredita i drugih proizvoda i usluga koje je Banka odobrila Korisniku, drugih dospelih potraživanja proisteklih iz poslovnih odnosa sa Bankom,
- kada je potrebno izvršiti korekcije zbog grešaka u knjiženjima ili obračunima izvršenim od strane Banke;
- u drugim slučajevima propisanim relevantnim propisima i/ili Okvirnim ugovorom.

Izvršena platna transakcija iz prethodnog stava ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom i ima prioritet u odnosu na platne naloge koje Korisnik podnosi Banci.

Akti iz postupka izvršenja, odnosno prinudne naplate, zahtevi PIO fonda, zahtevi stranog penzionog fonda i drugih nadležnih organa za naplatu/povraćaj sredstava sa Računa Korisnika ne mogu se izvršavati iz sredstava Dozvoljenog prekoračenja po računu.

Banka je ovlašćena da bilo koju novčanu obavezu Korisnika prema Banci naplati iz Raspoloživih sredstava sa svih Računa otvorenih u Banci, automatskim zaduženjem Računa. Kada Korisnik ima više Računa (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Korisniku, uključujući i otkup sredstava sa deviznih Računa po kupovnom kursu Banke za efektivu na dan na koji Banka vrši otkup radi naplate dospelih obaveza Korisnika. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke sa dinarskih računa Korisnika, primenjuje se prodajni kurs Banke za efektivu na dan zaduženja. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke koja se vode u valuti različitoj od valute računa Korisnika koji se zadužuje za naplatu ovih potraživanja, primenjuje se kupovni i prodajni kurs Banke za efektivu na dan zaduženja (kupovni kurs za efektivu za konverziju deviza u dinare i prodajni kurs za efektivu za konverziju dinara u devize).

Ukoliko Korisnik ima više dinarskih i/ili deviznih računa u Banci, saglasan je da Banka može aktivni i pasivni saldo ovih računa međusobno prebijati.

Opoziv platnog naloga

Korisnik može opozivati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog platnog naloga povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom. Opoziv platnog naloga mora biti dat u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga, a koji opoziv sadrži bitne elemente platnog naloga koji se opoziva (iznos, primalac, platilac, datum izvršenja i sl.).

Neopozivost platnog naloga nastupa:

- nakon što je Banka primila i pustila platni nalog u međubankarske platne tokove,
- za platne transakcije inicirane trajnim nalogom najkasnije do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za izvršenje plaćanja;
- za platne transakcije inicirane od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa;
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, nakon što je Banka kreirala nalog za instant transfer.

Po isteku rokova iz prethodnog stava Korisnik ne može više opozvati platni nalog, osim na osnovu dogovora sa Bankom. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku navedenih rokova ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja. Kod platnih transakcija iniciranih Karticom, platilac ne može opozvati platni nalog nakon što je transakcija autorizovana na jedan od načina definisanih u delu *Saglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije* ovih Opštih uslova, izuzev ukoliko Korisnik sa Bankom ne postigne drugačiji dogovor. Ako je Korisnik dao saglasnost za platnu transakciju preko

prodajnog mesta, transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti prodajnog mesta po formi i sadržini prihvatljivoj za Banku.

Transakcija za koju je saglasnost data unosom lozinke za plaćanje putem interneta ili unosom PINa na bankomatu ili POS terminalu smatra se neopozivom.

Odbijanje izvršenja platnog naloga

Banka ima pravo da odbije izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako je nalog ispravljen, precrtan, brisan ili na drugi način menjan,
- ako platni nalog nije podnet i popunjen u skladu sa propisima i Opštim uslovima,
- ako nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO) ili drugi podaci koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
- ako nije dostavljena odgovarajuća dokumentacija, ukoliko je ista neophodna za izvršenje transakcije,
- ako potpis na nalogu zaduženja nije istovetan potpisu koji je Korisnik ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke,
- ako na Računu nema dovoljno sredstava za izvršenje platnog naloga zajedno sa pripadajućom naknadom u skladu sa važećom Tarifom naknada,
- ako je Račun blokiran iz razloga utvrđenih propisima,
- ako saglasnost za izvršenje platne transakcije nije data na ugovoreni način, kako je definisano ovim Opštim uslovima, odnosno Okvirnim ugovorom,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem a za koje nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije i/ili kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja isteklo,
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga,
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje.

Banka zadržava pravo da pre i nakon izvršenja platnog naloga od Korisnika traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom platnom transakcijom, ako bi takva obaveza proizilazila iz pozitivnih propisa (npr. propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma) i/ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila bankarske grupe kojoj Banka pripada. U slučaju da Korisnik ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši predmetnu platnu transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi netačan bitan element platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja platnog naloga.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga iz napred navedenih razloga, smatra se da platni nalog nije ni primljen.

Banka je obavezna da obavesti Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga i ako je moguće o razlozima tog odbijanja. Banka ovo obaveštenje pruža Korisniku bez odlaganja, najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje platnog naloga, direktnom komunikacijom ili ugovorenim kanalom komunikacije.

Kod platnih transakcija koje se realizuju kroz IPS platni sistem, ako je Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga dobila obaveštenje iz stava 1, alineja 9, dužna je da odmah obavesti Korisnika kao platioca o tome, ugovorenim kanalom komunikacije, kao i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom, s tim da je Banka dužna i da Korisniku odmah izvrši povraćaj iznosa iz platnog naloga, odnosno da oslobodi rezervisana novčana sredstava na njegovom platnom računu, ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga.

U slučaju odbijanja naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka kao pružalac platnih usluga platioca, obaveštava Korisnika o istom uz obezbeđivanje dostupnih informacija o razlozima odbijanja dobijenim od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, s tim da je taj pružalac dužan i da platiocu odmah izvrši povraćaj iznosa iz platnog naloga, odnosno da oslobodi rezervisana novčana sredstva na njegovom platnom računu ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga.

XIII Rokovi za izvršenje platne transakcije

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odobrava iznos ove transakcije sa računa platioca na račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog, uz uslov je da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca, sve u skladu sa Termiskim planom.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja bez odlaganja će primaocu plaćanja odobriti sredstva na njegovom platnom računu, ili ako primalac plaćanja nema platni račun Banke, ta sredstva će mu staviti na raspolaganje:

1. ako je Banci kao pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca plaćanja ili ako je Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primila taj iznos na drugi način;
2. ako je Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da primaocu plaćanja omogući raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platnom računu ovog primaoca.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država, primenjuju se odredbe propisa koji uređuju devizno poslovanje, a na sve što nije regulisano navedenim propisima, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova, odnosno Okvirnog ugovora i Zakona.

Banka garantuje za rok izvršenja koji je utvrđen u Termiskom planu za međunarodnu platnu transakciju samo do prve inostrane banke koja učestvuje u izvršenju naloga.

Kod platnih transakcija koje nisu obuhvaćene prethodnim stavovima, primenjuju se rokovi za izvršenje platne transakcije utvrđeni Zakonom, odnosno propisima.

U slučaju transakcije Karticom, Banka će račun pružaoca usluga tj. trgovca odobriti u skladu sa rokovima iz ugovora o prihvatanju kartica koji je trgovac zaključio sa Bankom.

Banka će Korisniku primaocu plaćanja omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platni račun.

Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca s Računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, osim u slučaju isplate iznosa većeg od 600.000,00 dinara ili efektivnog stranog novca čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000,00 dinara, kada Banka može da mu ta sredstva isplati narednog Poslovnog dana.

U slučaju platne transakcije nastale Karticom koju je Banka izdala Korisniku, Banka će zadužiti račun Korisnika za koji je vezana Kartica odmah po prijemu platnog naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, pri čemu su rokovi definisani pravilima Kartičnog sistema. Ako su sredstva na računu Banke, kao pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije Poslovni dan Banke, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog Poslovnog dana.

U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da:

- datum valute zaduženja platnog računa Korisnika bude isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije,
- datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije Poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke, odnosno za naloge u valuti trećih država u skladu sa zakonom koji uređuje devizno poslovanje.

XIV Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valute

Vrsta i visina svih naknada i troškova koje Banka naplaćuje Korisniku su dati u Tarifi naknada koja čini sastavni deo Opštih uslova.

Na sredstva na Računu, Banka ne plaća i ne obračunava kamatu izuzev ako je drugačije predviđeno Tarifom naknada ili je posebno ugovoreno.

Naknade se obračunavaju i naplaćuju automatskim zaduženjem Računa bez platnog naloga.

Ako Korisnik radi izvršenja platnih transakcija koristi sredstava iz odobrenog Dozvoljenog prekoračenja računa, visina kamata, metod obračuna i plaćanja kamate se definiše ugovorom o dozvoljenom prekoračenju po računu.

Ukoliko Korisnik ne plati Banci bilo koju novčanu obavezu najkasnije na dan dospeća, dužan je da Banci pored iznosa novčane obaveze u čijem je ispunjenju zadocnio plati i zateznu kamatu u skladu sa važećim propisima, na to potraživanje i to od narednog dana od dana dospeća do konačne isplate potraživanja po stopi utvrđenoj važećim propisima.

Kod platnih transakcija učinjenih Karticom u inostranstvu konverziju valuta vrše Kartičarski sistemi, primenjujući kurs na datum slanja zaduženja. Kurs je dostupan na zvaničnim sajtovima kartičarskih sistema preko kojih se zaduženje šalje Banci, na način opisan u glavi VII Platna kartica.

Promenu kamatne stope i kursa zamene valute, Banka može primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope i referentnog kursa. Takođe, ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

Banka izvršava platni nalog u valuti na koju platni nalog glasi. Ako izvršenje određenog platnog naloga zahteva konverziju određene valute, kao kursa zamene valuta, Banka primenjuje kupoprodajni kurs Banke odnosnih valuta važećih na dan prijema naloga za konverziju, a koji se nalazi u okviru kursne liste Banke koju objavljuje na svojoj internet prezentaciji i izložena je u ekspoziturama iz poslovne mreže Banke.

XV Informacija za Korisnike platnih transakcija kod međunarodne platne transakcije i platnih transakcija u valuti trećih država

Banka će kod izvršavanja međunarodnih platnih transakcija i/ili platnih transakcija u valuti trećih država Korisniku pružiti informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije kao i o očekivanoj visini naknade ukoliko Banka pre iniciranja platne transakcije ne raspolaže informacijama o tačnoj visini ove naknade koju naplaćuje drugi pružalac platnih usluga ili posrednik koji učestvuje u izvršavanju ovih platnih transakcija.

Banka ne odgovara za postupanje i izvršenje pružaoca platnih usluga sa sedištem u trećim zemljama, odnosno za postupanje inobanaka kao pružalaca platnih usluga koje učestvuju u međunarodnoj platnoj transakciji.

XVI Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa platnim instrumentom

Obaveza Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom

Kod izdavanja platnog instrumenta Banka je dužna da obezbedi:

- 1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kome je taj instrument izdat, ne dovodeći u pitanje obavezu Korisnika da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta,
- 2) da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o zloupotrebi, krađi i/ili gubitku, pozivanjem Kontakt centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555, 381 (0) 11 3011550, 381 (0) 21 520333 ili prijavom u najbližoj ekspozituri iz poslovne mreže Banke,
- 3) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik obavestio Banku o okolnostima iz prethodne tačke.

Banka ne može izdati Korisniku platni instrument ako on isti nije zahtevao osim ako se radi o zameni već izdatog platnog instrumenta.

Banka je dužna da Korisniku dostavi dokaz o tome da ga je taj Korisnik obavestio o krađi, gubitku i/ili zloupotrebi ako je Korisnik podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 (slovima: osamnaest) meseci od dana ovog obaveštenja.

Dužnost Korisnika platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom

Korisnik je dužan:

- da koristi platni instrument u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta,
- da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta (npr. PIN, broj kartice i sl.),
- da čuva platni instrument i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, da PIN drži odvojeno od platne kartice i ne otkriva drugom licu, da ne dozvoli trgovcu ili drugom licu da platnu karticu drži van vidnog polja Korisnika;
- da odmah bez odlaganja nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku pozivanjem Kontakt centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555, 381 (0) 11 3011550, 381 (0) 21 520333 ili u najbližoj ekspozituri Banke i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe platnog instrumenta, pri čemu će se identifikovati svojim jedinstvenim matičnim brojem i ostalim podacima koje zaposleni Banke od njega zatraži. Radi otklanjanja svake sumnje, saznanjem se smatra i dobijanje informacije na broj mobilnog telefona o spornoj transakciji;
- da u slučaju usmenog obaveštavanja, u roku od 3 (slovima: tri) dana dođe u ekspozituru i na predviđenom obrascu, pisanim putem potvrdi blokadu platnog instrumenta;
- da krađu platnog instrumenta i neovlašćeno korišćenje bez odlaganja prijavi MUP-u;
- u slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platnog instrumenta, odnosno podataka sa platnog instrumenta, da odmah posle tog saznanja, prijavi Banci platnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platnog instrumenta popunjavanjem obrasca za reklamacije i predajom istog u poslovnim prostorijama/ekspoziturama iz poslovne mreže Banke,
- da Banci odmah vrati pronađen platni instrument koji je prethodno prijavio nestalim.

Banka će odmah po prijavi od strane Korisnika, blokirati platni instrument. Na zahtev Korisnika Banka može izdati novi platni instrument.

Pored navedenih, osnovna pravila za bezbedno korišćenje platnog instrumenta kojih je Korisnik u obavezi da se pridržava su sledeća:

- gubitak i/ili krađu platnog instrumenta, Korisnik je dužan da odmah po saznanju prijavi Banci s obzirom da platni instrument u tim slučajevima može biti zloupotrebljen.
- da istekli platni instrument uništi presecanjem, odnosno na drugi odgovarajući način;

- kada Korisnik dobije PIN od Banke, potrebno je da ga zapamti, a koverat sa PIN-om uništi;
- da PIN čuva odvojeno od platnog instrumenta na način koji će obezbediti da platni instrument ne bude neovlašćeno upotrebljen od drugih lica;
- da PIN nikada ne zapisuje (poledina kartice, papiri, dokumenta koja se nose sa sobom);
- ukoliko PIN dobije putem SMS poruke, potrebno je da ga zapamti a zatim poruku obriše;
- da saraduje sa trgovcem i/ili autorizacionim centrom ukoliko zatraže da se Korisnik dodatno identifikuje i potvrdi da je on taj koji je koristio platni instrument;
- u slučaju 3 (slovima: tri) uzastopna pogrešna unosa PIN-a, Banka iz sigurnosnih razloga automatski blokira platni instrument, u kom slučaju je potrebno da Korisnik kontaktira Banku radi deblokade. Svaki uzastopno unet pogrešan PIN se pamti bez obzira na vremenski period. Bankomat neće zadržati karticu u slučaju da je u međuvremenu unet ispravan PIN;
- ukoliko uoči bilo šta sumnjivo na bankomatu (npr. dodatno instaliranu opremu, sandučić za reklamne pamflete) Korisnik je u obavezi da odustane od transakcije i odmah o tome obavesti najbližu ekspozituru Banke;
- ukoliko bankomat ne vrati karticu iz nepoznatog razloga, Korisnik je dužan da se ne udaljava od bankomata i da odmah obavesti Kontakt centar banke kako bi se utvrdio razlog zadržavanja kartice;
- ukoliko je POS terminal udaljen, Korisnik je u obavezi da insistira da trgovac platnu transakciju obavi isključivo u prisustvu Korisnika;
- povećanje utvrđenih limita potrošnje Korisnik vrši na sopstvenu odgovornost;
- prilikom plaćanja na internetu, da koristi samo proverene i dobro poznate internet prezentacije;
- nikada, na bilo kojoj internet prezentaciji, ne unosi PIN;
- pre unosa broj kartice, Korisnik je u obavezi da proveri da li se u dnu Internet pretraživača nalazi zaključan katanac ili ključ, jer su to znaci zaštićene internet veze. Početak internet adrese prodavca kod zaštićene internet veze umesto skraćenice "http" je "https".

Ograničenja korišćenja platnog instrumenta

Korisnik i Banka mogu ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu ako se platne transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta.

Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (*blokada platnog instrumenta*) ili korišćenje platnog instrumenta putem određenog kanala potrošnje (npr. internet) ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećan rizik da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno Dozvoljenog prekoračenja računa Korisnika saglasno odredbama Zakona.

Povećani rizik iz prethodnog stava podrazumeva slučaj kada na Računu nema dovoljno ili nema sredstava za naplatu dospelih obaveza Korisnika prema Banci, po bilo kom proizvodu uključujući ali ne ograničavajući se na odobreni kredit i/ili Dozvoljeno prekoračenje računa. U slučaju povećanog rizika, Banka ima pravo da Korisniku blokira korišćenje platnih instrumenata i onemogućiti raspolaganje sredstvima na Računu sve do potpune naplate neizmirenih obaveza.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Izuzetno ako Banka nije u mogućnosti da obavesti Korisnika pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna Korisniku da dostavi ugovorenim kanalom komunikacije. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade, odnosno blokadi

platnog instrumenta ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim kada prestanu razlozi za njegovu blokadu, o čemu će Korisnik biti obavešten ugovorenim kanalom komunikacije.

Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa utvrđenog Zakonom a koji iznos na dan stupanja na snagu ovih Opštih uslova iznosi 3.000,00 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika i/ili neispunjenja njegove obaveze o prijavi izgubljenog, ukradenog ili zloupotrebjenog platnog instrumenta Banci odmah nakon saznanja i/ili korišćenja platnog instrumenta suprotno ovim Opštim uslovima, odnosno propisanim i ugovorenim uslovima izdavanja i korišćenja platnog instrumenta i/ili ako odmah po prijemu platnog instrumenta nije preduzeo sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, a usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Banka neće snositi odgovornost u slučaju kada se Korisnik ne odaziva na upućene pozive ili kontakt podaci nisu ispravni i/ili ažurni.

Korisnik neće snositi gubitke ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji samog Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji samog Korisnika.

Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena, Banka ako tvrdi suprotno, dužna je da dokaže da je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak. Platna transakcija je autentifikovana ako je Banka primenom odgovarajućih procedura proverila i potvrdila upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Zahtev Korisnika za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Korisnik je dužan da vodi računa o Izvodima po računu koje dobija od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u Izvodu po računu koji mu je dostavljen podnese reklamaciju. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno može da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana zaduženja Računa.

Nakon isteka roka iz prethodnog stava, Korisnik gubi pravo da traži povraćaj nepravilno izvršene, neizvršene ili neodobrene platne transakcije, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije ukoliko mu je Banka dostavila sve informacije o predmetnoj transakciji u skladu sa Zakonom. Kao dan saznanja Korisnika o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u smislu ovih Opštih uslova, smatra se dan koji je raniji i to dan prijema Izvoda po računu, koji pored ostalih elemenata, sadrži i podatke o svakoj pojedinačnoj platnoj transakciji ili dan slanja poruke Korisniku o izvršenoj transakciji na broj mobilnog telefona

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

Banka će platiocu na njegov zahtev izvršiti povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka može zahtevati da platilac obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava. Platilac se ne može pozivati na uslov iz prethodnog stava pod tačkom 2 ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Platilac može podneti zahtev za povraćaj u roku od 56 (slovima: pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka će platiocu izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (slovima: deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva. Ako Banka odbije zahtev, obavestiće platioca o razlozima odbijanja i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Platilac nema pravo na povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da je platilac neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- da je primalac plaćanja najmanje 28 (slovima: dvadesetosam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružila/o platiocu, informacije o budućoj platnoj transakciji.

Ove odredbe o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije ne primenjuju se na platne transakcije inicirane po osnovu menica, koja u smislu Zakona predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovom pružaocu platnih usluga da izvrši platnu transakciju koju je imalac menice inicirao.

Povraćaj po osnovu plaćanja na prodajnom mestu

Banka, kao izdavalac platnog instrumenta za instant transfer odobrenja, je dužna da omogućiti Korisniku da, nakon zaduženja platnog računa koje je izvršeno na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, podnese zahtev za povraćaj novčanih sredstava po osnovu tog zaduženja u ekspozituri Banke (u daljem tekstu: zahtev za povraćaj), iz jednog od sledećih razloga:

- 1) Korisnik je dobio informacije da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca (informacije navedene u glavi IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke, vezano za instant transfere na prodajnom mestu), a Trgovac tvrdi da nije dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
- 2) Korisnik je dobio informacije iz prethodne tačke ali tvrdi:
 - da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca greškom izvršen više puta,
 - da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršen u iznosu koji prelazi iznos utvrđen za plaćanje robe i/ili usluge,
 - da je na istom prodajnom mestu trgovca izvršio plaćanje robe i/ili usluge na drugi način ili drugim zahtevom za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca;
- 3) Korisnik i Trgovac su dobili informacije iz tačke 1), a Korisnik tvrdi da, uprkos izvršenom plaćanju na prodajnom mestu, Trgovac nije isporučio robu ili uslugu.

U slučaju iz stava 1 tačke 1 i 2 ovog podnaslova, Banka je dužna da omogućiti Korisniku da zahtev za povraćaj podnese odmah nakon prijema informacija o

izvršenom nalogu za instant transfer odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, a najkasnije u roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa Korisnika.

U slučaju iz stava 1 tačka 3 ovog podnaslova, Banka je dužna da omogući Korisniku da zahtev za povraćaj podnese u roku od 4 (slovima: četiri) meseca od isteka roka za isporuku robe i/ili usluge, a najkasnije u roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa Korisnika.

Banka, kao izdavalac platnog instrumenta za instant transfer odobrenja, dužna je da po prijemu zahteva za povraćaj, utvrdi iz kog razloga iz stava 1 ovog podnaslova je taj zahtev podnet, da li je podnet u predviđenim rokovima, kao i da li je pravilno izvršen zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, pri čemu naročito utvrđuje da li su taj zahtev za plaćanje i nalog za instant transfer sadržali sve podatke neophodne za njihovo pravilno izvršenje.

Kada je zahtev za povraćaj podnet iz razloga iz stava 1 tačke 3 ovog podnaslova, Banka je dužna da pribavi od Korisnika i dokaz da se obratio Trgovcu u vezi s neisporučenom robom ili uslugom.

Ako utvrdi da je odgovorna za nepravilno izvršenje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, Banka je dužna da Korisniku odmah izvrši povraćaj iznosa iz nepravilno izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu nije ni došlo.

Ako utvrdi da je zahtev za povraćaj blagovremeno podnet i da je Banka, kao izdavalac platnog instrumenta, pravilno izvršila osporeni zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, Banka je dužna da bez odlaganja prihvatilocu (drugom pružaocu platnih usluga koji Trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata za instant transfer odobrenja) dostavi zahtev za povraćaj novčanih sredstava (u daljem tekstu: zahtev izdavaoca za povraćaj), a to može učiniti i u slučaju iz stava 3 ovog podnaslova.

Kada primi zahtev izdavaoca za povraćaj, prihvatilac je dužan da odmah izvrši izdavaocu povraćaj iznosa iz tog zahteva.

Izuzetno od prethodnog stava, i kada nije primio zahtev izdavaoca za povraćaj, prihvatilac je dužan da odmah izvrši povraćaj novčanih sredstava izdavaocu, a izdavalac po prijemu tih sredstava da odmah odobri platni račun Korisnika, u sledećim slučajevima:

- a) ako je Trgovac zahtevao od prihvatilca da izvrši povraćaj u skladu sa okvirnim ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata;
- b) ako je prihvatilac utvrdio da usled netačnih podataka u zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu ili zbog tehničkih problema Trgovcu nije dostavio informacije o izvršenom nalogu za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

Ako prihvatilac u roku od 15 (slovima: petnaest) radnih dana od dana kada je primio zahtev izdavaoca za povraćaj ne dostavi izdavaocu dokaz da zahtev za povraćaj nije opravdan – smatra se da je zahtev za povraćaj opravdan i izdavalac odmah odobrava platni račun Korisnika u iznosu iz izvršenog spornog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

Banka će bez odlaganja, ugovorenim kanalom komunikacije, obavestiti Korisnika da su mu sredstva po osnovu povraćaja stavljena na raspolaganje.

Radi nesmetane, sigurne i efikasne upotrebe platnog instrumenta kojim se izdaje zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, Izdavalac i Banka preduzimaju sve razumne mere i međusobno saraduju u vezi sa upotrebom ovog platnog instrumenta, razmenom dokumentacije i dokaza u vezi sa rešavanjem zahteva za povraćaj po osnovu ove upotrebe, kao i isprawkama eventualnih grešaka na strani Korisnika i Trgovca koje se ne odnose na zahtev za povraćaj po osnovu te upotrebe.

XVII Odgovornost Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca (neodobrena platna transakcija) i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa svim naknadama koje je Banka naplatila, kao i da izvrši, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu i/ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, Banka je dužna da postupi u skladu sa prethodnim stavom, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. Banka je odgovorna za pravilno izvršenje transakcije inicirane od strane Korisnika kao platioca, do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u skladu sa Zakonom.

Ako Banka platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca plaćanja usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije u zakonskom roku, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu transakciju.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je, nezavisno od svoje odgovornosti, a na zahtev primaoca plaćanja, odmah da preduzme mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava i o rezultatima obavesti primaoca plaćanja.

Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i obračunate naknade ukoliko po proceni Banke nastupi bilo koja od sledećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica obaveze Banke koja proizilazi iz Zakona i drugih za Banku obavezujućih propisa,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje posledica platne transakcije krivotvorenog naloga koji je Korisnik predao Banci, posledica prevare Korisnikovih ovlašćenih lica ili ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica po računu ne ispune svoje obaveze utvrđene Okvirnim ugovorom u vezi sa zaštitom platnog instrumenta,
- ako je Banka izvršila nepravilnu transakciju na osnovu neispravnog naloga koji je Banci predao Korisnik i/ili njegovo ovlašćeno lice,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica nisu osigurali sigurnosne elemente zaštite platnog instrumenta,
- ako Korisnik nije obavestio Banku o neodobroj platnoj transakciji, neizvršenoj i/ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno nije podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije odmah kad je utvrdio da je došlo do takve transakcije, a najkasnije u roku od 13 (slovima: trianaest) meseci od datuma zaduženja, a Banka mu je dostavila sve informacije o predmetnoj transakciji u skladu sa Zakonom.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U ovom slučaju, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju saraduje sa Bankom kao platiočevim pružaocem platnih usluga, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku, Banka će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje suplatiocu potrebne za ostvarivanje prava na

povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

Banka može Korisniku naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz prethodnog stava, a u skladu sa Tarifom naknada.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake koju je Korisnik dostavio Banci, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku. Ovaj stav se ne primenjuje na Međunarodne platne transakcije.

XVIII Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

Banka odgovara platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz da nije odgovoran primaocu plaćanja i da je u svemu postupao u skladu sa Zakonom, u kom slučaju je Banka u obavezi da postupi u skladu sa stavom 1 prethodne glave Opštih uslova.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platiočevom pružaocu platnih usluga dostavi platni nalog koji je izdao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, u roku utvrđenom između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga.

U slučaju direktnog zaduženja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platni nalog dostavi u roku koji platiočevom pružaocu platnih usluga omogućava da na ugovoren datum dospeća (utvrđeni dan), odobri račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja za iznos platne transakcije.

XIX Prava i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1. ako Banka kao platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke koja je ovu grešku učinila, dužan je da ta sredstva odmah vrati Banci;
2. ako je Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenela iznos manji od platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika za pravilno izvršenje platne transakcije;
3. ako je Banka sredstva prenela nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka je dužna da istog Poslovnog dana pravilno izvrši platnu transakciju i bez zahteva Korisnika za pravilnim izvršenjem platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva je dužan da, na osnovu dokaza Banke, primljena sredstva bez odlaganja vrati Banci (prenese kao povraćaj).

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije u slučaju nastupanja izvanrednih i nepredvidivih smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnjama se smatraju događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih

kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kod državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem platnog sistema, na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivnu smetnju za pružanje tih usluga.

Platne transakcije međunarodnog plaćanja su podložne nadzoru u cilju praćenja poštovanja međunarodnih sankcija Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU), Ministarstva finansija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC), Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske.

Banka i Korisnik su dužni da postupaju u skladu sa svojim obavezama iz međunarodnih i bilateralnih sporazuma koje je Republika Srbija zaključila i ratifikovala.

Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili usled primene nekog od navedenih sankcionih režima, Banka odbije izvršenje platne transakcije ili produži rokove izvršenja naloga navedene u Terminskom planu.

Korespondentna banka ili banka korisnika može odbiti realizaciju platne transakcije ili zamrznuti sredstva koja su predmet platne transakcije ukoliko utvrdi da je Korisnik ili primalac plaćanja (dalje: Učesnik u transakciji) lice na koga se direktno ili indirektno odnose gore pomenute sankcije. Banka preduzima razumne mere u cilju prikupljanja i ažuriranja podataka o subjektima sankcija, ali zbog komplikovane i kompleksne prirode navedenih sankcija nije moguće sa sigurnošću utvrditi podatke o svim subjektima sankcija. Ovo se naročito odnosi na situacije kada se Učesnik u transakciji indirektno nalazi pod sankcijama (na primer primalac plaćanja je pravno lice u vlasništvu ili pod kontrolom sankcionisanog lica). Imajući u vidu navedeno, Banka nema niti može imati uticaja na postupke korespondentne banke odnosno banke Učesnika transakcije. Banka ne snosi bilo kakvu vrstu odgovornosti ukoliko zbog primene navedenih sankcija dođe do blokade bilo koje platne transakcije koju Korisnik inicira kod Banke i/ili do zamrzavanja sredstava koja su predmet platne transakcije. Za slučaj da platna transakcija bude odbijena od strane korespondentne banke ili banke Učesnika transakcije, Korisnik prihvata da snosi sve troškove povraćaja sredstava na Račun.

XX Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid

Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune Okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije 2 (slovima: dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, ugovorenim kanalom komunikacije. Nakon prijema predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune Okvirnog ugovora od strane Banke proizvede pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene. Predlog izmena i dopuna Banka ne dostavlja Korisniku koji nema ugovorenu uslugu na koju se izmene i odnose (npr. o izmenama i dopunama koje se odnose na devizne račune Banka će obavestiti samo vlasnike deviznih računa), osim ako se predlog izmena i dopuna ne odnosi na uvođenje te usluge Korisniku.

Smatraće se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora i da ih prihvata i bez davanja izričite saglasnosti ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije pisanim putem obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio. Istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna Banka će Korisnika obavestiti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, osim onih naknada i troškova koje su dospеле do dana raskida Okvirnog ugovora. Pre raskida Okvirnog ugovora, pored naknada i troškova iz prethodnog stava, Korisnik je dužan da Banci vrati sve nerealizovane čekovne blankete i/ili da obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su izdati, a nisu dospeli na naplatu/predati Banci na naplatu do

momenta raskida Okvirnog ugovora i to za sve čekove ukupno, u maksimalnom iznosu na koji ček može da glasi. Izuzetno od navedenog, u slučaju da se Okvirni ugovor menja u korist Korisnika (npr. smanjenje naknada), Banka može primeniti izmene odmah i bez prethodnog obaveštavanja Korisnika.

Pravo na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Banke

Banka kao pružalac platnih usluga ima pravo da bez otkaznog razloga raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, sa otkaznim rokom od 2 (slovima: dva) meseca. U slučaju nastupanja nekog od otkaznih razloga predviđenih ovim Opštim uslovima, glava VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, podnaslov Gašenje platnih računa, i/ili drugim dokumentom koji čini sastavni deo Okvirnog ugovora i/ili pozitivnim propisima, Banka kao pružalac platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez otkaznog roka, a sve u skladu sa navedenim dokumentima. Banka je dužna da obaveštenja o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ugovorenim kanalom komunikacije.

Ako Banka raskine Okvirni ugovor, Korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka ne može Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

Raskid Okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama

Okvirni ugovor u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama Banka može na način kako je gore definisano, jednostrano raskinuti ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) Korisnik je namerno koristio Platni račun sa osnovnim uslugama u protivpravne svrhe;
- 2) na Platnom računu sa osnovnim uslugama nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) Korisnik je pravo na Platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Korisnik je naknadno otvorio drugi Platni račun sa osnovnim uslugama;
- 5) Korisnik više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Ako raskine Okvirni ugovor u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz stava 2. tačke 2), 4) i 5) ovog podnaslova, Banka je dužna da Korisniku bez naknade, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije 2 (slovima: dva) meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Ako Banka raskine okvirni ugovor u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz stava 2. tačke 1) i 3) ovog podnaslova, raskid Okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Banka je dužna da u obaveštenju o raskidu Okvirnog ugovora u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama istakne informacije o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i glavom XXI Informacije o zaštiti Korisnika ovih Opštih uslova.

Pravo na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika

Korisnik ima pravo da bez otkaznog razloga raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana, uz uslov da je prethodno izmirio sve obaveze prema Banci po osnovu platnog računa i da je dostavio Banci izjavu o otkazu na adresu Banke u pisanoj formi. Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim samim Okvirnim ugovorom ako su oni predviđeni, kao i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi i/ili drugim propisima.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika, Korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade. Takođe, Korisnik je dužan da vrati Banci sve nerealizovane čekovne blankete te obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su izdati, a nisu dospeli na naplatu do momenta raskida Okvirnog ugovora i to za sve nerealizovane čekove ukupno, u maksimalnom iznosu na koji ček može da glasi, za svaki nenaplaćeni ček.

Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

Korisnik može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obavezanim elementima Okvirnog ugovora propisanih Zakonom koje nisu prethodno dostavljene Korisniku, utvrde ništavim na način predviđen pozitivnim propisima.

XXI Informacije o zaštiti Korisnika

Ako se Banka u oblasti pružanja platnih usluga ne pridržava odredaba Zakona, odnosno ovih Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo na prigovor i pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi s pružanjem platnih usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo na prigovor u pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i propisa kojima se uređuje pružanje platnih usluga, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog Okvirnog ugovora.

Prigovor na rad Banke Korisnik može podneti Banci u roku od 3 (slovima: tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, u pisanoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Banka nudi usluge Korisnicima, popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi
- poštom na adresu:
Trg Slobode br. 7, 21000 Novi Sad, sa naznakom "za Odeljenje za upravljanje prigovorima"
- elektronskom poštom na adresu: prigovori@otpbanka.rs
- preko internet prezentacije Banke www.otpbanka.rs.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da:

- Korisniku omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi;
- kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona, da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o Korisniku, sadržini prigovora, kao i o datumu i vremenu prijema prigovora.

Prigovor mora da sadrži podatke Korisnika kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Ako Korisnik podnese prigovor po isteku gore navedenog roka od 3 (slovima: tri) godine, Banka će Korisnika obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima korisnicima nudi usluge i na internet prezentaciji na vidnom mestu istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, o postupanju Banke po podnetom prigovoru kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe na rad Banke - Narodnoj banci Srbije.

Banka je dužna da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora Korisnika, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica

zaposlenog u Banci koje je prigovor primilo. Ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom ili usmeno telefonom kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah Korisniku potvrdi prijem prigovora na rad Banke koji je taj Korisnik podneo.

Banka je dužna da razmotri uloženi prigovor i da najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor Korisniku u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina - ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, imejlom ili ako je Banka omogućila podnošenje prigovora na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, ili ako se Korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a Korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u roku od 15 (slovima: petnaest) dana iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 (slovima: petnaest) dana, o čemu će Banka pisanim putem obavestiti Korisnika u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana prijema prigovora. Navedeno obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka ne obračunava i ne naplaćuje Korisniku naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru na rad Banke.

Pravo na pritužbu

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, odnosno ako Banka na upućeni prigovor ne odgovori u gore navedenim rokovima, Korisnik može pre pokretanja sudskog spora podneti Narodnoj banci Srbije, Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga, na adresu u ulici Nemanjina broj 17, odnosno Poštanski fah 712, Beograd, pritužbu u pisanoj formi ili popunjavanjem obrasca na početnoj stranici internet prezentacije NBS <https://www.nbs.rs/> i to u roku od 6 (slovima: šest) meseci od dana prijema odgovora Banke ili protoka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor.

Banka je obavezna da se, na zahtev NBS, izjasni o navodima Korisnika u roku koji Narodna banka Srbije odredi, a koji ne može biti duži od 8 (slovima: osam) dana od dana prijema zahteva, kao i da dostavi dokaze kojim se potvrđuju ti navodi.

NBS obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od 3 (slovima: tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za najviše 3 (slovima: tri) meseca, o čemu je NBS dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka, a u kom obaveštenju NBS ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa u postupku posredovanja.

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos se može 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 - NBS 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 pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred NBS je poverljiv, hitan i sprovodi se bez naknade s tim što eventualne troškove Banke i Korisnika koji mogu nastati u tom postupku, sami snose Banka i Korisnik.

Predlog za posredovanje dostavlja se NBS u pismenoj formi, poštom ili popunjavanjem obrasca na početnoj stranici internet prezentacije NBS <https://www.nbs.rs/>. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 (slovima: pet) dana niti duži od 15 (slovima: petnaest) dana od dana dostavljanja predloga drugoj strani u sporu.

Postupak posredovanja pred NBS pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i NBS potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu s načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između Banke i Korisnika ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

XXII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika, podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na računu.

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti Korisnika, potencijalnih Korisnika i ostalih fizičkih lica. Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, odnosno svaki podatak:

- a) koji lice usmeno ili pismeno saopšti Banci prilikom komunikacije sa Bankom, nezavisno od svrhe same komunikacije, što uključuje telefonsku komunikaciju, komunikaciju elektronskim putem, lično u prostorijama Banke ili preko internet prezentacije Banke;
- b) koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda;
- c) koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom;
- d) koji se prikuplja prilikom učestvovanja tog fizičkog lica u istraživanju zadovoljstva Korisnika;
- e) za koje Banka sazna na osnovu toga što Korisniku pruža bankarske i finansijske usluge i sa njima povezane usluge, kao i usluge ugovaranja proizvoda i usluga partnera Banke;
- f) koji se prikupi automatski prilikom upotrebe proizvoda i usluga Banke;
- g) iz javno dostupnih izvora kao što su, na primer, podaci iz javno dostupnih servisa;
- h) koji se prikupi od drugih rukovoca a po osnovu odgovarajućeg ugovornog odnosa;
- i) koji je Banci prosledila OTP Grupa;
- j) koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

Preduslov za svako prikupljanje podataka o ličnosti je postojanje odgovarajućeg pravnog osnova u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Banka je dužna da podatke o ličnosti obrađuje na zakonit, pošten i transparentan način. Obrada podataka o ličnosti mora biti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, odnosno u skladu sa drugim propisima koji uređuju obradu podataka o ličnosti.

Podaci o ličnosti moraju se prikupljati u svrhu koja je konkretno određena, izričita, opravdana i zakonita i dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tako određenom svrhom.

Podaci o ličnosti moraju da budu primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade, da budu tačni kao i, ako i kada je to neophodno, ažurirani. Banka će preduzeti sve razumne mere kojima se obezbeđuje da se netačni podaci o ličnosti bez odlaganja izbrišu ili isprave.

Podaci o ličnosti će se čuvati u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade. Obrada podataka o ličnosti vršiće se na način koji obezbeđuje odgovarajuću zaštitu podataka o ličnosti uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Banka će podatke o ličnosti obrađivati u svrhu i na način koji je neophodan i celishodan u obavljanju svoje delatnosti. Obrada je zakonita ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- 1) lice na koje se podaci o ličnosti odnose je pristalo na obradu svojih podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha (obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka);
- 2) obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora;
- 3) obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Banke;
- 4) obrada je neophodna u cilju zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica;
- 5) obrada je neophodna u cilju izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke;
- 6) obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose, a koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ukoliko je lice na koje se podaci odnose maloletno lice.

Banka je kao rukovalac dužna da u trenutku prikupljanja podataka o ličnosti, tom licu pruži sledeće informacije:

- 1) kontakt podatke Banke;
- 2) kontakt podatke Lica za zaštitu podataka o ličnosti Banke;
- 3) svrhu i pravni osnov obrade;
- 4) o postojanju legitimnog interesa ako se obrada vrši na osnovu ovog pravnog osnova;
- 5) informacije o primaocu, odnosno grupi primalaca podataka o ličnosti, ako oni postoje;
- 6) o činjenici da planira da iznese podatke o ličnosti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju, kao i o upućivanju na odgovarajuće mere zaštite;
- 7) o roku čuvanja podataka o ličnosti ili, ako to nije moguće, o kriterijumima za njegovo određivanje;
- 8) o postojanju prava da se od rukovaoca zahteva pristup, ispravka ili brisanje njegovih podataka o ličnosti, odnosno postojanju prava na ograničenje obrade, prava na prigovor, kao i prava na prenosivost podataka;
- 9) o postojanju prava na opoziv pristanka u bilo koje vreme, kao i o tome da opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade na osnovu pristanka pre opoziva, ako se obrada vrši na osnovu člana 12. stav 1. tačka 1) ili člana 17. stav 2. tačka 1) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti;
- 10) o pravu da se podnese pritužba Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti;
- 11) o tome da li je davanje podataka o ličnosti zakonska ili ugovorna obaveza ili je davanje podataka neophodan uslov za zaključenje

ugovora, kao i o tome da li lice na koje se podaci odnose ima obavezu da da podatke o svojoj ličnosti i o mogućim posledicama ako se podaci ne daju i

- 12) o postojanju automatizovanog donošenja odluke.

Podaci o ličnosti biće čuvani tokom trajanja ugovornog odnosa, odnosno dok postoji pristanak lica čiji se podaci obrađuju, te u roku na koji je Banka zakonski obavezana za čuvanje određenih podataka o ličnosti, u kom slučaju neće biti omogućena aktivna obrada tih podataka u druge svrhe, nego samo njihovo čuvanje u zakonom propisane svrhe.

Podaci o ličnosti koji se obrađuju od strane Banke mogu se ustupiti trećim licima na osnovu:

- 1) pristanka lica čiji se podaci obrađuju;
- 2) izvršenja ugovora u kojem je jedna od stranaka lice čiji se podaci obrađuju;
- 3) odredbi zakona.

Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni državnim organima i drugim organima kojima je Banka ovlašćena ili obavezna da dostavi podatke o ličnosti na osnovu zakona koji uređuju to dostavljanje. Podaci o ličnosti mogu biti dostavljeni i licima s kojima Banka ima ugovorni odnos, pružaocima usluga i angažovanim licima Banke koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima o ličnosti, kao i bankarskoj grupi kojoj Banka pripada, a čije sedište je u državi potpisnici Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka. Sva lica koja zbog prirode posla koje obavljaju sa Bankom ili za Banku imaju pristup podacima o ličnosti dužni su da te podatke o ličnosti čuvaju kao bankarsku odnosno poslovnu tajnu u skladu sa Zakonom o bankama i drugim propisima koji regulišu tajnost podataka. Ugovori sa takvim licima usklađeni su sa zahtevima Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Lice na koje se podaci odnose ima pravo u svakom trenutku da opozove svoj pristanak (ukoliko su podaci o ličnosti dati po osnovu pristanka). Opoziv pristanka ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog opoziva. Pre davanja pristanka, lice na koje se podaci odnose se o tome obaveštava. Banka je dužna da omogući da opoziv pristanka bude jednako jednostavan kao i davanje istog.

Korisnik je izričito saglasan da Banka može podatke o Korisniku, dokumentaciji koja čini dosije Korisnika, kao i druge podatke koji se smatraju poslovnom, odnosno bankarskom tajnom, proslediti, odnosno omogućiti pristup tim podacima: Kreditnom birou pri Udruženju banaka Srbije, spoljnim revizorima Banke, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i Forumu za prevenciju zloupotreba sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, bankarskoj grupi i članicama bankarske grupe kojoj Banka pripada, članovima svojih organa i svojim akcionarima, licima koja zaposlena ili su angažovana kod Banke, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, trećem licu koje je Banka angažovala radi naplate potraživanja, procesorima platnih kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore, nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih ili multilateralnih sporazuma, trećim licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika, kao i svim drugim nadležnim organima i licima kojima je prema važećim propisima Banka u obavezi da dostavlja ove podatke.

XXIII Nadležnost suda

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Banka i Korisnik će isti pokušati da reše sporazumno. U suprotnom, nadležnost suda se utvrđuje u skladu sa propisima.

XXIV Prelazne i završne odredbe

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe zakona koji uređuju oblast platnih usluga, obligacionih odnosa, finansijskih usluga, međubankarskih naknada i platnih transakcija na osnovu platnih kartica, kao i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Ukoliko imperativnim odredbama pozitivnih propisa neko pitanje koje je regulisano Opštim uslovima bude rešeno na drugačiji način, primenjivaće se odredbe relevantnog propisa.

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 15.07.2023.

Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za platne usluge za fizička lica koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora br. 25/21-6 i koji su u primeni od 30.10.2021. godine.

Predsednik Upravnog odbora
