

Na osnovu člana 73. stav 3. tačka 4. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015), u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, kao i člana 38. Statuta EXPOBANK AD BEOGRAD (u daljem tekstu: Banka), Upravni Odbor Banke, usvaja

OPŠTE USLOVE PRUŽANJA PLATNIH USLUGA FIZIČKIM LICIMA I PREDUZETNICIMA

I. UVODNE ODREDBE

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: EXPOBANK AD BEOGRAD

Sedište: Opština: Beograd – Palilula, ul. Dalmatinska br. 22, 11 000 Beograd

Poreski identifikacioni broj (PIB): 100003148

Matični broj (MB): 07534183

Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-14501-28

Internet stranica Banke: www.expobank.rs

e-mail adresa: client.service@expobank.rs; office@expobank.rs

Kontakt centar: +381 11 33 06 300

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem 269 od 12.11.1990.godine.

Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Banka, kao pružalac platnih usluga, ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), pruža informacije klijentima u vezi sa korišćenjem platnih usluga i uređuje međusobna prava i obaveze Banke i fizičkih lica i preduzetnika (u daljem tekstu: Klijent), u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama koje obuhvataju naročito:

- otvaranje,vođenje i gašenje platnih računa,
- prava i obaveze Banke i Klijenata kao vlasnika računa/ Klijenta
- uslovi i način pružanja platnih usluga,
- izvršenje platnih transakcija, vreme prijema i rokovi za izvršenje naloga za plaćanje,
- obračun i naplata naknada za izvršene platne usluge Banke,
- obaveštavanje i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
- uslovi i način izmene, dopune i prestanka okvirnog ugovora,
- zaštita Klijenta
- druga pitanja od značaja za poslovanje Banke u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Opšti uslovi se smatraju sastavnim delom pojedinačnog Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju dinarskog računa, Ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa, Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, drugih ugovora o platnim uslugama sa trajnim izvršenjem, kao i drugih računa nezavisno od naziva istih, a koji su u skladu sa odredbama Zakona određeni kao platni računi, te zajedno sa dokumentima:

- Tarifa naknada (u daljem tekstu: Tarifa)
- Terminski plan
- Posebni uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke, bilo da su sastavni deo pojedinog ugovora ili su dostupni Klijentima na internet prezentaciji i/ili u filijalama Banke

koje ugovaraju Banka i Klijent čine Okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona, a koji se smatra zaključenim na neodređeno vreme.

Smatra se da je Klijent zaključio Okvirni ugovor potpisivanjem Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa kod Banke, koji sadrži odredbu o prihvatanju i primeni ovih Opštih uslova, čiji su sastavni deo. Ovi Opšti uslovi primenjuju se od dana potpisivanja Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa, osim ako samim Ugovorom nije drugačije određeno. Dan primene Opštih uslova istovetan je danu primene Ugovora.

Banka Klijentu prilikom otvaranja platnog računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge, uz informacije iz ovih Opštih uslova uručuje i druge akte Banke, kojima se reguliše pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahteva ili ugovara sa Bankom (na primer: Posebni uslovi za pojedinu dodatnu uslugu/proizvod, Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima Termini plan i sl.).

Banka će na vidnom mestu u svim svojim filijalama, kao i na internet prezentaciji Banke učiniti dostupnim primerak Opštih uslova i ostalih dokumenata u smislu Zakona, na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima da se upoznaju sa uslovima pružanja platnih usluga Banke.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima, primenjuju se generalni Opšti uslovi i pravila poslovanja i važeća regulativa.

Pojedinačna primena ovih Opštih uslova na Klijente se obezbeđuje zaključenjem pisanog Ugovora Banke i Klijenta, s tim što je Banka u obavezi da primenjuje Opšte uslove, kao i posebne uslove za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke i na već postojeće poslovne odnose u smislu Zakona, između Banke i Klijenta nastale po osnovu drugih oblika poslovne saradnje, po tada važećim propisima i aktima Banke i bez posebno zaključenog ugovora.

II. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA:

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

Platni račun je račun koji Banka na osnovu Ugovora i ovih Opštih uslova, otvara Klijentu, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga. Banka vodi račun u domaćoj ili pojedinim stranim valutama, posebno za svaku valutu računa.

Klijent označava fizičko lice (rezident i nerezident), preduzetnika ili poljoprivrednika, koji ima otvoren platni račun kod Banke i sa Bankom zaključuje Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa, ili se obratio Banci za korišćenje njene platne usluge;

Potrošač označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj aktivnosti.

Preduzetnik označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda.

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, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice, koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

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;

Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja Banci, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke, a koje taj Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga. To mogu biti npr. platne kartice, korišćenje ličnog identifikacionog broja (PIN), korisničke šifre i lozinke (kod elektronskog i mobilnog bankarstva) i sl.

Direktno zaduženje je platna usluga kojom se uređuje buduće izvršenje jedne ili više platnih transakcija, kod koje primalac plaćanja na osnovu platnoćeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platnoćevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije, bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija;

PIN (eng: personal identification number) lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Klijentu, koji omogućava identifikaciju Klijenta kod korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu i koji je kao takav strogo poverljiv.

BANKOMAT / ATM je elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu gotovine, upit stanja i druge eventualne usluge.

IBAN je međunarodni standard za numerisanje računa kod Banke. IBAN je jedinstveni identifikator računa Klijenta koji Banka daje svojim klijentima, sa preciznom identifikacijom zemlje, Banke i broja računa Klijenta u Banci za međunarodna plaćanja.

Izvod podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji se izrađuje za određeni period i dostavlja Klijentu.

Uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode su uslovi Banke koji se odnose na korišćenje određenog dodatnog proizvoda/usluge, koji je vezan za tekući račun, a koji Banka pruža Klijentima. Ovi posebni uslovi mogu biti definisani posebnim dokumentom, odnosno pojedinačnim ugovorom za te proizvode/usluge, ili biti u sklopu ovih Opštih uslova (na primer: usluge elektronskog bankarstva, trajni nalog, direktno zaduženje, sms servis, itd.);

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da prima naloge za izvršenje platnih transakcija;

Referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je Klijentima dostupnim učinila Banka objavljivanjem svoje kursne liste, osim ukoliko nije drugačije utvrđeno Ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju računa, ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

Ugovor je ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju pojedinog platnog računa.

Zakon označava Zakon o platnim uslugama, što uključuje izmene i dopune Zakona, ali i podzakonske akte, donete na osnovu Zakona.

III. VRSTE PLATNIH USLUGA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima platnih usluga su:

- Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa.
- Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa odnosno na platni račun i to:
 - Transferom odobrenja,
 - Direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - Korišćenje platne kartice ili sličnog sredstva;
- Usluge izvršenja platne transakcije kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom koji je odobren Klijentu;
- Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojih Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka prima platnoćeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje

primaocu plaćanja, ili radi prenosa sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;

Banka izvršava i sledeće usluge:

- Usluge izvršavanja platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti drugih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti drugih država, u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.

Platne usluge koje Banka pruža Klijentima prema ovim Opštim uslovima, odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije u valuti drugih država, kao i međunarodne platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja, prema Zakonu o deviznom poslovanju. Do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, platne transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, ili između nerezidenata, smatraju se međunarodnim platnim transakcijama, u skladu sa propisima o deviznom poslovanju.

IV. JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom predstavlja Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i smatra se zaključenim prijemom naloga i sredstava za njegovo izvršenje.

Prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji, u skladu sa Zakonom Banka čini lako dostupnim u svojim poslovnim prostorijama.

Informacije za platioca nakon prijema platnog naloga, kao i informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja Banka čini lako dostupnim, u skladu sa Zakonom, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje odnosno izvršenja jednokratne platne transakcije.

Na zahtev Klijenta, Banka ove informacije Klijentu dostavlja na papiru ili drugom trajnom nosaču.

V. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENATA I BANKE

Komunikacija između Klijenata i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, Internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko Korisničkog centra, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja).

Ukoliko Klijent dostavlja u Banku bilo koju informaciju, smatraće se da je primljena od strane Banke tek nakon što je na Klijentovoj kopiji dokumenta stavljen pečat Banke o prispeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu.

U slučaju dostavljanja dokumenata Banci, ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu sa nalogom Klijenta, Banka će sa razumnom pažnjom ispitati dokumenta da bi se utvrdilo da li su u skladu sa instrukcijama i zakonskim odredbama.

Banka u skladu sa propisima, prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja Klijentu kao i Okvirnim ugovorom koji ima zaključen sa Klijentom, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu, odnosno učiniti dostupnim Klijentu i to: preporučenom pošiljkom, sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na mejl adresu, SMS porukom, objavljivanjem na Internet prezentaciji Banke, *unošenjem teksta obaveštenja na za to određeno mesto u izvodu računa klijenta* ili na drugi odgovarajući način. Banka može vršiti dostavljanje Klijentu i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave, sa ugovorenim obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka koji se odnose na ličnost Klijenta. Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Klijentu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

Pisana komunikacija od strane Banke prema Klijentu će se upućivati na poslednju poznatu adresu sedišta/prebivališta/ boravišta ili adresu registrovanu u Banci za prijem pošte. Banka sa Klijentom može pisanim putem komunicirati, ukoliko je tako ugovoreno, i slanjem obaveštenja SMS-om, faksom, elektronskom poštom, elektronskim bankarstvom ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke, a korišćenjem poslednje poznate mejl adrese odnosno broja telefona/faksa, i smatraće se da je navedeno obaveštenje dostavljeno od strane Banke i to:

- ako je poslato putem SMS – na dan kada je SMS poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
- ako je poslato putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu, što se dokazuje potvrdom o slanju sa faks mašine,
- ako je poslato putem mejla – na dan kada je elektronska poruka poslata, što se dokazuje poslatom elektronskom porukom koja sadrži podatke o datumu i vremenu slanja kao i o primaocu,
- ako je poslato putem elektronskog bankarstva – dostavom obaveštenja na registrovani nalog Klijenta u aplikaciji elektronskog bankarstva,
- ako je poslato putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe o uručenju ili pokušaju uručenja,
- ako je poslata poštom – dostavom preporučene pošiljke Pošti, što se dokazuje adekvatnim dokumentom Pošte (prijemna lista, povratnica, dostavnica, potražnica i dr.).

Banka može prihvatiti nalog od Klijenta posredstvom elektronskog bankarstva, a u skladu sa pojedinačnim ugovorom zaključenim sa Klijentom, odnosno važećim zakonima i propisima.

Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom elektronskim putem, dužan je da obezbedi mejl adresu kao i da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte koji podrazumevaju mogućnost pristupa i reprodukovanja svih obaveštenja dostavljenih od strane Banke na ovaj način.

Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom putem elektronskog/mobilnog bankarstva dužan je da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje konkretne aplikacije a to su: posedovanje računara/mobilnog telefona, adekvatan operativni sistem, hardversku osnovu koja podržava konkretnu aplikaciju, Internet pretraživač, s tim da su uslovi korišćenja detaljno regulisani Posebnim uslovima korišćenja elektronskog/mobilnog bankarstva.

Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku i sva komunikacija i dodatna dokumentacija koja se razmenjuje između Klijenta i Banke tokom ugovornog odnosa, vrši se na srpskom jeziku. Na izričit pisani zahtev Klijenta nerezidenta i/ili nedržavljana, Okvirni ugovor može biti dvojezičan, na srpskom i na engleskom jeziku, s tim što će se u slučaju spora, verzija na srpskom jeziku smatrati merodavnom.

Komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja između Banke i Klijenta obavlja se na srpskom jeziku.

Banka ima obavezu da Klijentu, tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov pisani zahtev, dostavi kopiju Okvirnog ugovora i sve informacije u vezi sa ugovornim odnosom Banke i Klijenta, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

U poslovanju sa Bankom, posebno tokom trajanja ugovornog odnosa, klijent je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanim putem o promeni svojih ličnih podataka, podataka punomoćnika, odnosno ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima na računu, kao i ostalih podataka koji se odnose na račune i komunikaciju klijenta i Banke. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkaže postojeći ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa.

Preduzetnici, kao i druga lica koja nisu registrovana u nadležnom registru privrednih subjekata, nego kod drugih organa i organizacija (npr. poljoprivrednici), dužni su da Banku obaveste o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preduzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim tekućim računima sa ovom promenom – u roku od 3 (tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene, i to pisanim putem na ugovoreni način. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkaže postojeći ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa.

Banka obaveštava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama, kao i promenama na računima, putem izvoda jednom mesečno, putem i-mejla ukoliko je Klijent kod Banke registrovao i-mejl adresu, bez naknade, izuzev kod

preduzetnika kada je ugovoreno da se izvod dostavlja na dnevnom nivou ili po nastaloj promeni ili na drugi način utvrđen zaključenim ugovorima. Ukoliko nisu ispunjeni tehnički uslovi za ovaj način obaveštavanja Banka će dostavu pokušati da izvrši na jedan od sledećih načina, prema postojećim tehničkim uslovima:

- putem e-banking usluga ukoliko je Klijent zaključio sa Bankom ugovor o ovoj vrsti usluga,
- putem pošte na adresu navedenu u ugovoru odnosno na poslednju poznatu adresu.

Smatra se da je obaveštenje pravilno dostavljeno, ako je poslato na jedan od gore navedenih načina.

Svako dodatno obaveštavanje, ili obaveštavanje češće nego što je utvrđeno prethodnim stavom i/ili pojedinačnim ugovorom na zahtev Klijenta, podleže plaćanju odgovarajuće naknade, shodno Tarifi Banke.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica, zbog toga što Klijent nije primio obaveštenje Banke ili dopis upućen na poslednju adresu/mejl adresu o kojoj je Klijent obavestio Banku.

VI. OTVARANJE I VOĐENJE PLATNIH RAČUNA

Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun koji omogućava izvršenje plaćanja, odnosno platne transakcije.

Klijenti mogu imati više od jednog računa u Banci.

Banka će Klijentu, pre nego što se obaveže ponudom ili Okvirnim ugovorom, prethodno dati informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude banaka radi donošenja odluke o sklapanju ugovora, a naročito informacije o Banci, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama, kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim merama, načinu izmena i otkaza Okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unapred kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručanjem primerka nacрта Okvirnog ugovora i/ili ponude koji sadrži informacije iz ovog stava.

Banka prilikom otvaranja računa i nakon otvaranja računa, kod izvršenja platnih transakcija tokom trajanja poslovnog odnosa, ima pravo da:

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluke njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, pa samim tim i zahteva za otvaranje računa, bez posebnog obrazloženja,
- od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Klijent ne dostavi podatke koje bi Banci omogućili sprovođenje analize Klijenta 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 Klijenta i ukoliko je propisima i/ili poslovnom politikom Banke predviđeno, prekinuće već uspostavljeni poslovni odnos,
- ne otvori račun, ukoliko utvrdi da se Klijent 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 Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku,
- bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja 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 politikom Banke.

1. Otvaranje i vođenje platnih računa

1.1. Otvaranje tekućeg dinarskog računa Klijentima

1. Fizička lica

Banka zaključuje Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa u pisanoj formi (u daljem tekstu: **Okvirni ugovor**) sa fizičkim licem, na osnovu njegovog zahteva, koji sadrži: ime i prezime, adresu prebivališta, odnosno boravišta (ako nema prebivalište), i JMBG, odnosno drugu identifikacionu oznaku za fizičko lice koje nema državljanstvo Republike Srbije, a koji nakon zaključenja ugovora i otvaranja računa postaje Klijent Banke.

Fizičko lice uz zahtev za otvaranje tekućeg računa kod Banke deponuje potpise lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga.

2. Preduzetnici

Banka klijentu otvara tekući račun ili drugi platni račun na osnovu podnetog zahteva.

Klijent je odgovoran za istinitost podataka na osnovu kojih je Banka otvorila Račun i Banci je dužan da nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastupio kao posledica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

O svakoj izmeni podataka koje Klijent dostavlja Banci u skladu sa napred iznetim Klijent je dužan da obavesti Banku odmah, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od datuma nastanka promene, pisanim putem sa dostavljanjem odgovarajuće dokumentacije.

Okvirni ugovor za Klijenta zaključuje i potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje Klijenta.

Banka se obavezuje da preko Računa za Klijenta obavlja platne usluge u okviru raspoloživih sredstava na Računu.

Klijent može odrediti jedno ili više fizičkih lica koje imaju ovlašćenje za raspolaganje sa sredstvima na Računu (u daljem tekstu: Ovlašćeno lice). Klijent će dostaviti Banci popunjene obrasce Banke u vezi ovlašćenja za raspolaganje sa sredstvima na računu, ili drugih ovlašćenja u vezi platnih usluga.

Za korišćenje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računu putem naloga za plaćanje izdatih u papirnoj formi, Klijent će dostaviti pojedinačnu prijavu potpisa ovlašćenog lica i prijavu pečata kojim će ovlašćeno lice overavati naloge za plaćanje koji su dostavljeni u papirnoj formi na obrascima platnog prometa. Klijent je dužan da obezbedi istovetnost potpisa ovlašćenog lica koje je prijavljeno Banci i upotrebu prijavljenog pečata.

Klijent je dužan da ovlašćena lica upozna sa njihovim pravima i obavezama u vezi datih ovlašćenja po Računu kao i da vrši kontrolu ovlašćenja koje su data ovlašćenim licima. Klijent je odgovoran za štetu koju banci izvrši ovlašćeno lice.

Klijent dostavlja Banci odmah novo ovlašćenje, ukoliko menja postojeća kako u obimu ovlašćenja tako i ukoliko menja ovlašćena lica, sa opozivom starog i sve u pisanom obliku. Novo Ovlašćenje stupa na snagu za Banku od trenutka kada Banka isto dobije u pisanom obliku.

Ovlašćenja za raspolaganje sa sredstvima na Računu primenjuju se na raspolaganje svim sredstvima koja se nalaze na Računu bez obzira na valutu.

Klijent dostavlja, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, potrebne saglasnosti i ovlašćenja Banci radi provere i dalje obrade svih podataka navedenih u zahtevu za otvaranje računa, a koji se odnose na zakonske zastupnike i/ili druga lica ovlašćena za zastupanje i/ili punomoćnike.

1.2. Otvaranje deviznih računa

Banka može otvoriti devizni račun u skladu sa svojom poslovnom politikom samo u vrstama valuta kojima se trguje na deviznom tržištu u devizama, u skladu sa odlukom kojom se utvrđuju vrste deviza i efektivnog stranog novca koje se kupuju i prodaju na deviznom tržištu.

Banka vodi devizni račun samo u vrsti deviza koje su uplaćene, odnosno u vrsti efektivnog stranog novca koji je položen na taj račun.

Banka rezidentu – preduzetniku koji ima ovlašćenje Poreske uprave za obavljanje menjačkih poslova, otvara poseban devizni račun za te namene.

Ako je fizičkom licu otvorila tekući devizni račun, ili depozitni devizni račun, Banka tom licu izdaje evidencionu karticu.

Ako su na devizni račun fizičkog lica uplaćeni iznosi u različitim valutama, odnosno ako su položene različite vrste efektivnog stranog novca, Banka svaku vrstu deviza vodi posebno, a na evidencionoj kartici ih evidentira navodeći oznaku vrste valute.

Banka sama određuje izgled i sadržinu evidencione kartice i u njih unosi naziv banke, podatke o vlasniku deviznog računa, broj računa i druge neophodne podatke.

A. Punomoć

Klijent na čije ime je otvoren račun i čiji potpis je deponovan u Banci, kao vlasnik računa je jedino ovlašćeno lice da upravlja računom. Klijent može ovlastiti određeno lice / lica (punomoćnika) da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor, to jest otvori račun ili da raspolaže sredstvima na njegovom računu. Ovlašćenje punomoćnika za otvaranje računa, odnosno zaključenje Okvirnog ugovora, mora biti overeno od strane nadležnog organa i ne može biti starije od šest meseci u trenutku dostavljanja. Predmetno ovlašćenje mora da sadrži precizno naznačene sve proizvode i usluge koje punomoćnik može da aktivira prilikom otvaranja računa.

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu se može izdati u prostorijama Banke, lično od strane vlasnika računa, a kojim ovlašćenjem vlasnik računa punomoćnika može ovlastiti za realizaciju platnih transakcija po računu za koji se daje ovlašćenje (uplate, isplate, nalozi za prenos i sl.). Izuzetno, punomoćnik može Banci dostaviti ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu overeno od strane nadležnog organa, ne starije od šest meseci u trenutku dostavljanja, u kom slučaju punomoćnik može preduzimati sve radnje u vezi sa računom precizirane u datom punomoćju.

Potpis punomoćnika mora biti deponovan kod Banke. Klijent je obavezan da upozna ovlašćeno lice po računu sa Opštim uslovima i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.

Klijent kao vlasnik računa je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima sa računa i za svako plaćanje izvršeno od strane punomoćnika, što ne isključuje odgovornost i samog punomoćnika. Zabrane koje važe za Klijenta važe i za punomoćnika.

Banka zadržava pravo da ograniči broj punomoćnika, ili može odbiti zahtev za punomoć, ako ovlašćeno lice ne dostavi odgovarajuće lične i druge podatke prema važećim propisima, posebno propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Punomoćnik nije ovlašćen da izda nova, ili povlači druga postojeća ovlašćenja, niti je ovlašćen da otkáže Ugovor i ugasi račun Klijenta, osim ukoliko u samom punomoćju izričito nije navedeno da je ovlašćen i za tu radnju. Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku.

U slučaju bilo koje promene ličnih podataka Klijenta ili punomoćnika (npr. zbog stupanja u brak, promene prebivališta ili promene bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Klijenta sa Bankom), Klijent mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti o takvoj izmeni dolaskom u Banku, gde bi se na licu mesta izmenili određeni podaci i po potrebi (ukoliko je promenjeno prezime), ponovo deponovao potpis.

B. Zastupanje

Banka maloletnom licu (rezidentu i nerezidentu) otvara račun na osnovu Okvirnog ugovora, koji u ime i za račun tog lica potpisuje njegov zakonski zastupnik i utvrđuje identitet zakonskog zastupnika. Raspolaganje sredstvima na računu maloletnog lica moguće je u skladu sa važećim propisima RS koja uređuje punoletstvo, poslovnu sposobnost

i socijalnu zaštitu maloletnika.

Banka otvara račun fizičkom licu i na osnovu sudskog ili upravnog akta (za lice pod starateljstvom, na osnovu izvršnog sudskog rešenja o nasleđivanju i sl.), za koje ugovor o otvaranju računa potpisuje ovlašćeno lice iz tog akta, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet tog lica.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ovlašćenje i eventualno data punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe, a sve platne kartice vezane za predmetni račun se blokiraju za sve dalje transakcije, odnosno prestaju da važe. Do ovog momenta, za Banku su važeća dostavljena punomoćja i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa računu Klijenta od strane punomoćnika.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje računom 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.

VII. IZMENE I DOPUNE, RASKID I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

1. Izmene i dopune Okvirnog ugovora na predlog Banke

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, odnosno ovih Opštih uslova, ili drugih dokumenata koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora, dužna je da Klijentu dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema predloga, Klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvode pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

U skladu sa ovim Opštim uslovima, smatraće se da se Klijent saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora i bez davanja izričite saglasnosti, odnosno Opštih uslova ili drugih dokumenata koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku pisanim putem da se sa tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti Klijenta istovremeno sa dostavom tog predloga, kao i o tome da Klijent ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, u slučaju da ne prihvati predlog.

Banka može bez prethodnog obaveštavanja Klijenta da izvrši promenu kamatne stope i kursa zamene valute, ako se oni zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope i referentnog kursa. Izmene kamatne stope ili kursa koji je povoljniji za Klijenta, Banka može promeniti i bez prethodnog obaveštavanja Klijenta, a o čemu će naknadno dostaviti obaveštenje Klijentu putem SMS ukoliko je Klijent registrovao kod Banke odgovarajući broj telefona. Ukoliko nisu ispunjeni tehnički uslovi za ovaj način obaveštavanja Banka će dostavu pokušati da izvrši na jedan od sledećih načina, prema postojećim tehničkim uslovima:

- putem i-mejla ukoliko je Klijent kod Banke registrovao i-mejl adresu
- putem e-banking usluga ukoliko je Klijent zaključio sa Bankom ugovor o ovoj vrsti usluga
- putem pošte na adresu navedenu u ugovoru odnosno na poslednju poznatu adresu.

Slanjem obaveštenja na jedan od navedenih načina smatra se da je dostavljanje izvršeno.

Banka zadržava pravo izmene i dopune Opštih uslova i drugih Akata Banke u skladu sa Zakonom, podzakonskim propisima i internim aktima Banke.

2. Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca. Banka može raskinuti Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom, kojim se uređuju obligacioni odnosi, drugim zakonom, ili iz razloga utvrđenih u ovim Opštim uslovima, ili drugim Posebnim uslovima za pojedine dodatne usluge/proizvode.

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Klijentu u pisanoj formi.

Ako Banka raskine Okvirni ugovor, Klijent je dužan da plati naknadu samo za platne usluge koje su mu pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka Klijentu vraća srazmeran deo plaćene naknade.

Banka Klijentu ne naplaćuje naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

Banka, osim u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor/ ugovor o otvaranju i vođenju računa, bez otkaznog roka i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Banka prilikom otvaranja računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Klijent dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i /ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga,
- ukoliko Klijent krši odredbe zaključenog Okvirnog ugovora, ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili drugog pojedinačnog ugovora koji reguliše pojedinu platnu uslugu i/ili odredbe ovih Opštih uslova,
- kada je račun Klijenta duže neaktivan (tzv 'mirujući račun'),
- kao i u drugim slučajevima utvrđenim pojedinačnim Okvirnim ugovorom.

Mirujući računi: Ukoliko Klijent koji ima status potrošača u dužem vremenskom periodu ne koristi račun, odnosno, ukoliko su na računu zabeležene samo sistemske transakcije, Banka će račun blokirati i svrstati ga u posebnu grupu tzv. „Mirujući računi“.

Dozvoljeni period neaktivnosti pre svrstavanja u kategoriju Mirujući računi, iznosi 3 meseca za tekuće račune za prijem zarade, 12 meseci za ostale tekuće račune, za račune štednje po viđenju je 12 meseci, dok je za račune oročene štednje 60 meseci. U periodu dok je račun u statusu „Mirujući računi“ zabranjene su isplate i odlivi sa računa. Zahtev za izmenu statusa Mirujućeg računa može podneti samo vlasnik računa.

U slučaju da u periodu od 3 (tri) godine vlasnik računa ne aktivira Mirujući račun, Banka može takav račun ugasiti, bez dodatne saglasnosti i/ili prisustva Klijenta.

Za predmetne račune na kojima je saldo manji od materijalno značajnog iznosa, minimalni period koji mora proteći da bi Banka ugasila račun je 6 (šest) meseci.

U slučaju gašenja računa iz ovog člana, Banka će, nakon izvršene provere obaveza Klijenta-potrošača prema Banci, dostaviti tom Klijentu pisano obaveštenje o stanju sredstava na računu i o gašenju računa. U slučaju pozitivnog salda na računu u trenutku gašenja, Banka će sredstva sa računa preneti na račun određen pozitivnim pravnim propisima i poslovnom politikom Banke – „račun za sredstva koja se ne koriste“.

Izuzetno, Banka ima pravo da jednostrano otkáže ugovor i bez otkaznog roka, s trenutnim dejstvom raskida:

- ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja transakcija od strane konkretnog Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku,
- ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili aktima Banke.

Ukoliko Klijent opozove datu saglasnost za proveru i obradu ličnih podataka navedenih u zahtevu za otvaranje računa, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti smatraće se da je podneo zahtev za raskid ugovora bez otkaznog roka.

3. Raskid Okvirnog ugovora na predlog Klijenta

Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana. Klijent ima obavezu da prethodno izmiri sve obaveze prema Banci po osnovu Okvirnog ugovora. Izuzetno, Klijent kome je korišćenje platnog računa preduslov ili uslov za korišćenje kreditnog proizvoda Banke ima obavezu da prethodno izmiri u potpunosti obaveze po osnovu ugovora o kreditnom proizvodu.

Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ako Klijent raskine Okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka Klijentu ne naplaćuje naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

4. Prestanak Okvirnog ugovora nezavisno od volje Banke i Klijenta

Okvirni ugovor prestaje da važi i na osnovu izvršnog sudskog rešenja, u slučaju smrti Potrošača ili prestanka preduzetnika kao i iz drugih zakonom predviđenih razloga, čime prestaju i sva prava i obaveze predviđene Okvirnim ugovorom.

Prestanak ugovora o pojedinoj platnoj usluzi nema za posledicu automatski prestanak Okvirnog ugovora/ ugovora o otvaranju i vođenju računa, ali prestanak Okvirnog ugovora/ ugovora o otvaranju i vođenju računa je razlog za prestanak svih ugovora o platnim uslugama koje su vezane za taj račun.

Okvirni ugovor prestaje i Banka gasi račune ako preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekt:

1. na osnovu zakona ili drugog propisa,
2. zbog brisanja iz registra privrednih subjekata,
3. zbog nastalih statusnih promena.

Banka u slučaju prestanka preduzetnika kao pravnog subjekta na osnovu zakona ili drugog propisa, novčana sredstva sa računa tog preduzetnika prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račune tog preduzetnika. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik, ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose – novčana sredstva sa računa tog preduzetnika Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račune tog preduzetnika. Banka gasi račun preduzetnika posle njegovog brisanja iz registra privrednih subjekata.

VIII. DODATNE USLUGE/PROIZVODI BANKE KOJI SU U VEZI SA RAČUNOM

Klijent sa Bankom može ugovoriti i korišćenje dodatnih usluga u vezi sa tekućim računom, ili drugih proizvoda Banke. Uslovi za korišćenje tih dodatnih proizvoda ili usluga mogu biti definisani u okviru ovih Opštih uslova, Posebnim uslovima za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke ili pojedinačnim ugovorom za te proizvode/ usluge, dok su naknade i provizije za te proizvode/ usluge utvrđene Tarifom.

IX. OPŠTI USLOVI I NAČIN IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA

1. Vrste platnih naloga

Transakcije plaćanja putem platnih računa se vrše upotrebom odgovarajućih platnih naloga, koji predstavljaju instrukciju platioca ili primaoca plaćanja, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije. NBS propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga, koji služe za izvršenje platnih transakcija u dinarima. Platni nalog koji vlasnik računa dostavlja Banci mora biti popunjen 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, koji služe za izvršenje platnih transakcija u dinarima.

Elektronski nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesuirana i sačuvana elektronski, a koja pored elemenata platnog naloga sadrži i elemente na osnovu kojih se vrši provera autentičnosti njegovog podnosioca kao i tačnost i kompletnost podataka iz naloga.

Banka izvršava platnu transakciju iniciranu nalogom samo ako je Klijent obezbedio dovoljno sredstava na računu za izvršenje plaćanja, pri čemu je Klijent u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa Tarifom za platne usluge Banke.

Platni nalozi za plaćanje u devizama u zemlji i platni nalozi za plaćanje u inostranstvo, kao i platni nalozi u dinarima i devizama između nerezidenata i rezidenata i nerezidenata u zemlji, propisani su propisima koji regulišu devizno poslovanje. Platni nalozi za plaćanje između nerezidenata, rezidenata i nerezidenata u zemlji, i za plaćanja u inostranstvu su nalog za plaćanje, nalog za naplatu i opšti devizni nalog, uz koji se, shodno propisima koji regulišu devizno poslovanje, dostavlja dokumentacija kojom se dokazuje osnov plaćanja, odnosno naplate.

2. Saglasnost platioca za izvršenje platne transakcije

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje na ugovoreni način. Smatra se da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije predajom potpisanih naloga Banci, a kojim potpisom potvrđuje da su podaci tačni.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- u filijalama Banke – predajom pravilno popunjenog naloga za izvršenje platne transakcije,
- elektronskim putem – na način definisan ugovorom ili Posebnim uslovima,
- karticom – nakon očitavanja podataka sa kartice saglasnost se može dati unošenjem PIN-a ili potpisivanjem slipa sa terminala. Kod plaćanja putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje; unosom podataka sa kartice, kao i ostalim načinima identifikacija u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala.

Sve platne transakcije izvršene od strane Banke na osnovu date saglasnosti na napred navedeni način smatraće se realizovanim na osnovu saglasnosti Klijenta.

Način davanja saglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definisan ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga, uređen je ugovorom ili eventualnim posebnim uslovima za pojedinu dodatnu uslugu.

3. Prijem platnog naloga

Banka prima platne naloge od Klijenta u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova pružanja platnih usluga, ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili odredbama Posebnih uslova korišćenja pojedinih platnih usluga koje Banka pruža vezano za račune.

Smatra se da je Banka primila platne naloge putem svojih prijemnih kanala ako su oni dostavljeni u okviru radnog dana Banke koji je definisan kao Poslovni dan važećim Terminskim planom kojim sa utvrđuje vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga. U skladu sa Terminskim planom, vreme prijema platnog naloga podrazumeva krajnje vreme do koga je potrebno dostaviti naloge koji će biti izvršeni istog radnog dana Banke. Svi nalozi primljeni u toku radnog dana Banke, ali nakon vremena prijema platnog naloga određenog Terminskim planom, smatraju se primljenim sledećeg radnog dana Banke.

Ako je Klijent posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga (trajni nalog), vremenom prijema naloga smatraće se dan potpisivanja Obrasca trajnog naloga, a vreme izvršenja definisano je samim trajnim nalogom. Dan potpisivanja Obrasca trajnog naloga i dan izvršenja ne mogu biti isti dan.

Za platne transakcije inicirane platnom karticom, vreme prijema naloga jeste trenutak u kojem je Klijent dao saglasnost za izvršenje transakcije primaocu plaćanja i za koji je Banka sprovela postupak autorizacije/autentifikacije. Platna transakcija je autentifikovana, ako je pružalac platnih usluga primenom

odgovarajućih procedura proverio i potvrdio upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Klijent se predajom naloga Banci, na načine koji su definisani u prethodnim stavovima, saglašava da se njegov račun zaduži za iznos na nalogu, koji predstavlja njegovu obavezu prema primaocu plaćanja.

4. Izvršenje platnih transakcija

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

- ako je Klijent dao saglasnost za njegovo izvršenje, na jedan od ugovorenih načina, definisanih ovim Opštim uslovima,
- ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane Klijenta,
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga u trenutku realizacije naloga, pri čemu je Klijent u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge Banke. Nalog će biti izvršen u skladu s Terminskim planom. Za transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka transakcije. Banka će zadužiti račun Klijenta za koji je vezana kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Do dana prijema naloga za zaduženje, Banka će izvršiti rezervaciju sredstava na računu za transakciju odobrenu karticom. Na izvršenje transakcija karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičarskih organizacija.

Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge direktnog zaduženja, Banka će izvršiti nalog samo ako postoji saglasnost platioca.

Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje naloga u trenutku prijema naloga, odnosno izvršenja, ukoliko se nalog izvršava istog dana. Ukoliko Klijent Banci dostavlja nalog sa datumom valute zaduženja/odobrenja u budućnosti, ispunjenost uslova za izvršenje naloga će se proveriti na dan izvršenja.

Banka zadržava pravo da od Klijenta traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom platnom transakcijom, ako bi takva obaveza proizilazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila Banke. U slučaju da Klijent ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Klijent Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, ili bilo koji drugi netačan bitan element naloga, Banka nije odgovorna Klijentu za pravilnost i pravovremenost izvršenja naloga.

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 zadužiti račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- u postupku izvršenja koji se vodi nad Klijentom, u skladu sa zakonskim propisima,
- radi naplate dospelih naknada i potraživanja proisteklih iz poslovnih odnosa sa Bankom,
- u drugim slučajevima propisanim relevantnim propisima i/ili pojedinačnim ugovorom.

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

Banka izvršava platne naloge prema vremenu prijema naloga iz Terminskog plana, poštujući rokove izvršenja i prioritete određene zakonskim propisima.

Banka će za Klijenta izvršavati plaćanja u okviru raspoloživog pokrića u valuti plaćanja RSD (dinari), za transakcije u dinarima, a za plaćanja u stranoj valuti, u okviru raspoloživog pokrića na računu u valuti/valutama koje definiše Klijent. Ukoliko Klijent ne obezbedi dovoljno pokriće na odgovarajućem računu, u valuti plaćanja koju sam definiše, Banka nije u obavezi da izvrši takvo plaćanje.

5. Odbijanje izvršenja platnog naloga i obaveštavanje Klijenta

Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim ako je drukčije utvrđeno propisom. Banka je obavezna da obavesti Klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga i ako je moguće o razlozima tog odbijanja. Banka ovo obaveštenje dostavlja Klijentu bez odlaganja, najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga, na jedan od ugovorenih načina.

Banka je dužna da obaveštenje pruži u domaćem platnom prometu istog poslovnog dana kada je i primljen nalog, a u međunarodnom platnom prometu najkasnije narednog poslovnog dana na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama.

Ukoliko klijent, nakon primanja obaveštenja o nemogućnosti izvršavanja naloga, ne dostavi ispravan nalog Banci u predviđenom roku istog dana, Banka nije odgovorna za neizvršavanje platnog naloga.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga u skladu sa ovim članom, smatra se da platni nalog nije ni primljen. Odbijene platne naloge Banka ne može da prenese i realizuje narednog Poslovnog dana.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, naročito u slučajevima:

- ako je nalog ispravljen, precrtan, brisan ili na drugi način menjan,
- ako nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO) ili drugi podaci koje je Klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
- ako potpis na nalogu zaduženja nije istovetan potpisu koji je Klijent ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke,
- ako za izvršenje naloga na računu Klijenta nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga, koja za Potrošače podrazumevaju i pripadajuću naknadu u skladu sa važećim Tarifom,
- ako je račun blokiran iz razloga utvrđenih propisima,
- ako saglasnost za izvršenje platne transakcije nije data na ugovoreni način, kako je definisano ovom Opštim uslovima,
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga,
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje.

6. Opoziv platnog naloga

Platilac može opozivati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija iniciranih trajnim nalogom tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Neopozivost platnog naloga nastupa nakon što je platni nalog primila Banka i pustila nalog u međubankarske platne tokove, dok za platne transakcije inicirane trajnim nalogom i/ili od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, najkasnije 1 (jedan) radni dan pre datuma ugovorenog za izvršenje plaćanja zaduženjem platiočevog platnog računa.

Po isteku rokova iz prethodnog stava Klijent ne može više opozvati platni nalog, osim na osnovu dogovora sa Bankom.

Svaka platna transakcija izvršena nakon uredno primljenog opoziva, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

7. Ograničenje korišćenja platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta)

Limiti potrošnje, korišćenjem platnog instrumenta, za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu; blokada platnog instrumenta; obaveštavanje o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima blokade, kao i zameni platnog instrumenta utvrđuju se uslovima poslovanja kojima se uređuje izdavanje i korišćenje pojedinačnog platnog instrumenta.

Obaveštenje o nameri blokade, Banka neće dostaviti Klijentu ukoliko je dostava takvog obaveštenja propisima zabranjena ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

X. OBAVEŠTAVANJE PRE I NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE

1. Informacije za platioca pre izvršenja pojedinačne platne transakcije

Banka je dužna da dostavi platiocu, na njegov zahtev, a pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

2. Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

Banka kao pružalac platnih usluga obaveštava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama kao i o stanju i promenama na računima, putem mesečnih izvoda/izveštaja prometa po računu, i to jednom mesečno, za prethodni mesec putem i-mejla ukoliko je Klijent registrovao kod Banke i-mejl adresu ili na drugi ugovoreni način.

Smatra se da je izvod prometa po računu pravilno dostavljen ako je poslat:

- Putem i-mejla (na i-mejl adresu registrovanu u Banci) ili putem usluga elektronskog bankarstva,
- Na poštansku adresu (adresu navedenu u ugovoru o otvaranju i gašenju računa, odnosno poslednju poznatu adresu).

U slučaju da Klijent nije imao promena po računu, Banka neće slati Klijentu izvod o stanju na računu.

Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom elektronskim putem, dužan je da obezbedi i-mejl adresu kao i da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte koji podrazumevaju mogućnost pristupa i reprodukovanja svih obaveštenja dostavljenih od strane Banke na ovaj način.

Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom putem elektronskog/mobilnog bankarstva dužan je da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje konkretne aplikacije a to su: posedovanje računara/mobilnog telefona, adekvatan operativni sistem, hardversku osnovu koja podržava konkretnu aplikaciju, Internet pretraživač, s tim da su uslovi korišćenja detaljno regulisani Posebnim uslovima korišćenja elektronskog/mobilnog bankarstva.

XI. ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE ZA BANKU

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. Banka je u obavezi da odobri sredstva primaocu plaćanja i učini ih dostupnim istog Poslovnog dana, uz uslov da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca.

Ako su sredstva na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije Poslovni dan tog pružaoca, smatra se da je taj pružalac novčana sredstva za primaoca plaćanja primio narednog Poslovnog dana.

Banka kod međunarodnih platnih transakcija ne odgovara za postupanje inobanaka (pružalaca platnih usluga) i/ili posrednika koji učestvuju u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.

Banka će Primaocu plaćanja potrošaču omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstva na platni račun.

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

Ako su sredstva na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije Poslovni dan tog pružaoca, smatra se da je taj pružalac novčana sredstva za primaoca plaćanja primio narednog Poslovnog dana.

U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da:

- datum valute zaduženja platnog računa Klijenta 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.

Ukoliko Klijent zahteva hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavestiti Banku, istovremeno sa davanjem naloga.

XII. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTE

1. Vrsta i visina naknada

Vrsta i visina naknade za usluge koje Banka pruža Klijentima, utvrđuju se važećom Tarifom Banke koja je sastavni deo Okvirnog ugovora zaključenog sa Klijentom.

Banka na sredstvima na tekućem računu ne obračunava i ne plaća kamatu, osim ako nije drugačije ugovoreno. Ako klijent radi izvršenja platnih transakcija koristi sredstva iz odobrenog prekoračenja sredstava po platnom računu, visina kamata metod obračuna i plaćanja kamate se definiše u ugovoru o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu.

Kod platnih transakcija učinjenih platnom karticom važe Opšti uslovi za tu uslugu.

Klijent je u momentu potpisivanja Zahteva upoznat sa Tarifom Banke, odnosno obavešten je o vrstama i visini naknada koje naplaćuje Banka.

Klijent je u obavezi da Banci plaća naknade propisane Okvirnim ugovorom. Naknade se naplaćuju direktnim zaduženjem računa. Banka ima pravo da izmeni iznose naknada i drugih troškova ili da uvede nove o čemu će obavestiti Klijenta na način predviđen ovim Opštim uslovima odnosno Okvirnim ugovorom.

Visina troškova trećih lica utvrđuje se i menja važećim odlukama o tarifama naknada nadležnih organa i organizacija čije se usluge koriste od strane Klijenta Banke u vezi sa finansijskom uslugom.

Naknade se utvrđuju kao fiksne, u određenom iznosu ili utvrđenom procentu, uz mogućnost da, kod procentualno izraženih naknada, budu određeni minimalni i/ili maksimalni iznos naknade.

XIII. INFORMACIJA ZA KLIJENTE KOD MEĐUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA

Banka neće, kod izvršavanja međunarodnih platnih transakcija i/ili platnih transakcija u valuti trećih država Klijentu 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 pružaoca platnih usluga koje učestvuju u međunarodnoj platnoj transakciji.

XIV. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORNOJ FAZI

Banka će Klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostaviti informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi navedenog ugovora, na način koji će tom Klijentu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka će Klijentu informacije iz prethodnog stava da dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, i to može biti i dostavljanjem nacrtu Okvirnog ugovora, koji sadrži ove informacije, ili na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

XV. OBAVEZE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTOM

1. Obaveze Banke u vezi sa platnim instrumentom

Banka je, prilikom izdavanja platnog instrumenta, dužna da obezbedi sledeće:

- da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Klijentu kome je taj instrument izdat;
- da je Klijent u svakom trenutku može na odgovarajući način obavestiti odmah nakon saznanja o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta kada prestanu da postoje razlozi za blokadu,
- da spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Klijent obavestio Banku o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta.

Banka ne može Klijentu izdati platni instrument koji on nije zahtevao, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Klijentu.

Banka će Klijentu da dostavi dokaz o tome da ju je taj Klijent obavestio o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, ako je Klijent u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza.

2. Obaveze Klijenta u vezi sa platnim instrumentom

Klijent dužan je da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

Klijent dužan je naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).

Klijent dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku na telefon kontakt centra Banke: +381.11.33.06.300 ili Centra za autorizaciju: +381.11.207.11.25 ili bili koji drugi broj telefona Banke dostupan na web sajtu Banke.

3. Ograničenje korišćenja (blokada) platnog instrumenta

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

Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta Klijentu, 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 povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Klijentu.

Banka će obavestiti Klijenta o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade putem i-mejla ili telefona, a ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, dužna je da to učini odmah nakon ove blokade.

Banka neće obavestiti Klijenta o nameri blokade ili 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 da postoje razlozi za njegovu blokadu.

XVI. NEODOBRENE/ NEIZVRŠENE/ NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

1. Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju

Banka je odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca (u daljem tekstu: **neodobrena platna transakcija**).

Banka odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije 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. Banka je dužna da izvrši i povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Banka ne odgovara za izvršenje neodobrene transakcije u elektronskom novcu ako ne može da blokira platiočev račun na kojem se vodi elektronski novac ili platiočev platni instrument za korišćenje elektronskog novca a ukupna vrednost tog elektronskog novca ni u jednoim trenutku ne može preći 15.000 dinara.

2. Odgovornost Banke za neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije

Ako je platnu transakciju inicirao platilac, Banka odgovara platiocu, kao platiočev pružalac platnih usluga, za njeno izvršenje u skladu sa Zakonom, odnosno u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija definisanim zakonom i ovim Opštim uslovima.

Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije platiocu, odnosno da platiočev račun vrati u stanje u kojem je bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Klijent zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je Banka naplatila Klijentu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Banka odgovara Klijentu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Klijenta odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom Klijentu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera. Nema odgovornosti Banke i Klijenta u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile, koja je sprečila ispunjenje obaveza.

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.

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, banka primaoca plaćanja dužna 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.

Ako Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, istog poslovnog dana kada je Banka kao platiočev pružalac platnih usluga primila platni nalog, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

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 drugogovlašćenog tela, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivnu smetnju za pružanje tih usluga.

3. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake (JIO)

Ako je platni nalog izvršen u skladu s JIO 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 Banci.

Ako je JIO koju je Klijent dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne JIO, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Klijentu.

U ovoj situaciji, Klijent ima pravo da od svoje Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

Banka će naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje ovih mera, u skladu sa Tarifom Banke.

4. Pojedini slučajevi nepravilnog izvršenja platne transakcije

Banka ima sledeća prava i obaveze:

- 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, dužna je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;
- ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može, u slučaju domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima i ako propust uoči istog dana, na isti poslovni dan pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

- ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može, u slučaju domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, na isti poslovni dan pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Klijenta (ukoliko je greška utvrđena isti dan) za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza Banke koji je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevoj Banci.

Povraćaj sredstava iz tačaka 1) i 3) ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

5. Odgovornosti platioca za neodobrene platne transakcije

Platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen, jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Platilac snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca, ili neispunjenja njegove obaveze obaveštavanja Banke o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Platilac neće snositi gubitke, ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

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

6. Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Banka je dužna je da Klijentu obezbedi: povraćaj iznosa neodobrene platne transakcije i neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ako ga Klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako Banka Klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom, dužan je da ovom Klijentu obezbedi povraćaj iznosa iz prethodnog stava i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

7. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da platiocu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog 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 dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati, uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija i okolnosti konkretnog slučaja.

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

Platilac može podneti zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije, ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Ako odbije zahtev, Banka je dužna je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje platioca obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Klijenta, 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 Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio/la platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

XVII. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA

1. Pravo na prigovor, pritužbu, mogućnost vanskudskog rešavanja spornog odnosa

Klijent ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi propisa kojima se uređuju platne i/ili finansijske usluge, ovih Opštih pravila i uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Primerba klijenta koja ne sadrži elemente prigovora smatraće se reklamacijom i Banka će postupati u skladu sa svojim internim aktima koji se odnose na konkretan proces u Banci (npr. platni promet, kartice, krediti).

Klijent ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana od kada smatra da mu je učinjena povreda prava ili interesa. Banka ne naplaćuje postupanje po prigovorima.

Prigovor se može dostaviti u bilo kojoj filijali Banke, putem objavljenih e-mail adresa na internet stranici Banke ili pismom na poslovnu adresu Banke.

Banka će sa dužnom pažnjom razmotriti navode iz primljenog prigovora i Klijentu dostaviti odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka može produžiti rok za dostavljanje odgovora za dodatnih 15 dana, o čemu će obavestiti klijenta pismenim putem.

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo da se obrati pritužbom Narodnoj banci Srbije na adresu: Poštanski fah 712, Beograd ili da zahteva rešavanje spornog odnosa posredovanjem pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Davalac sredstva obezbeđenja ima sva prethodna navedena prava kao i Klijent.

XVIII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima RS i dostupni su na Internet prezentaciji Banke kao i u svim filijalama Banke.

Na međusobne odnose Banke i Klijenta primenjuje se pravo Republike Srbije. Za rešavanje mogućih sporova koji bi proistekli iz međusobnog ugovornog odnosa Klijenta i Banke i ovih Opštih uslova, nadležan je sud u skladu sa propisima o utvrđivanju nadležnosti sudova.

Na postojeće platne račune kao i ugovore zaključene sa Bankom pre 01.09.2015. godine, nezavisno od njihovog naziva i datuma zaključenja, neće se primenjivati odredbe ranije zaključenih ugovora koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona i/ili odredbama ovih Opštih uslova, odnosno primenjivaće se ovi Opšti uslovi pružanja platnih

usluga, kao i drugi akti Banke koji čine Okvirni ugovor, s tim da Klijent ima pravo na raskid ugovora u roku od tri meseca od dana početka primene ovog zakona odnosno ovih Opštih uslova.

Izmenama ovih Opštih uslova i o njihovoj dostupnosti Banka obaveštava Klijente putem izvoda, u filijalama Banke, putem internet stranice Banke, ili drugim kanalima komunikacije, dva meseca pre početka njihove primene. Smatra se da je Klijent saglasan sa izmenama i dopunama ovih Opštih uslova, ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih Opštih uslova, smatraće se da je predmetni ugovor otkazan od strane Klijenta.

Odredbe Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 01. oktobra 2015. godine.

Upravni Odbor

Verzija	Objavljena	Stupa na snagu
1	28/08/2015	01/10/2015
2	01/12/2015	01/02/2016