

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015), u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama („Sl. glasnik RS”, br. 139/2014 i 44/2018) kao i člana 38. Statuta ADRIATIC BANK A.D. BEOGRAD (u daljem tekstu: **Banka**), Upravni Odbor Banke, usvaja

## OPŠTE USLOVE PRUŽANJA PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA

### I. UVODNE ODREDBE

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: ADRIATIC BANK A.D. 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.adriaticbank.rs](http://www.adriaticbank.rs)

e-mail adresa: [client.service@adriaticbank.rs](mailto:client.service@adriaticbank.rs); [office@adriaticbank.rs](mailto:office@adriaticbank.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 pravnim licima (u daljem tekstu: **Opšti uslovi pružanja platnih usluga**) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (“Sl. glasnik RS” br. 139/2014 i 44/2018) (u daljem tekstu: **Zakon**), pruža informacije klijentima u vezi korišćenja platnih usluga i uređuje međusobna prava i obaveze Banke i pravnih lica (u daljem tekstu: **Klijenta/Klijenata**), u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom, a koje obuhvataju naročito:

- vrste platnih usluga i uslovi za korišćenje
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije
- otvaranje,vođenje i gašenje platnih računa,
- prava i obaveze Banke i Klijenata kao vlasnika računa/ Klijenta
- izvršavanje platnih transakcija, vreme prijema i rokovi za izvršenje naloga za plaćanje,
- informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta
- obaveštavanje i druge zaštitne mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
- uslovi i način izmene, dopune, raskida i prestanka okvirnog ugovora,
- informacije u vezi međunarodnih platnih transakcija i transakcija u valuti trećih država
- promena platnog računa
- platni račun sa osnovnim uslugama
- zaštita prava i interesa Klijenta

druga pitanja od značaja za poslovanje Banke u skladu sa Zakonom .

U skladu sa odredbama Zakona, ovi Opšti uslovi pružanja platnih usluga zajedno sa dokumentima:

- Tarifa naknada za platne usluge Banke, (u daljem tekstu: **Tarifa**),
- Terminski plan
- pojedinačni Opšti uslovi za pojedine usluge/proizvode Banke, bilo da su sastavni deo pojedinog ugovora ili su dostupni Klijentima na internet prezentaciji i/ili u prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup,

uređuju sve poslovne odnose Banke i Klijenta/Klijenta u vezi sa pružanjem platnih usluga smatraju se sastavnim delom pojedinačnog Ugovora o otvaranju i vođenju 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 čine Okvirni ugovor o platnim uslugama, kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona (u daljem tekstu: **Okvirni ugovor**), a koji se smatra zaključenim na neodređeno vreme.

Banka će na vidnom mestu u svim prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup, kao i na internet prezentaciji Banke sa adresom [www.adriaticbank.rs](http://www.adriaticbank.rs) učiniti dostupnim Opšte uslove, Listu reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom, Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, kao 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 pružanja platnih usluga primenjuju se važeći Opšti uslovi i pravila poslovanja Adriatic Bank AD Beograd i važeća regulativa.

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

## II. ZNACENJE POJEDINIH POJMOVA

**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.

**Vođenje platnog računa** - Banka održava platni račun Klijenta u skladu sa zaključenim ugovorom kako bi omogućila Klijentu da koristi novčana sredstva na tom platnom računu i usluge povezane s platnim računom.

**Klijent** označava pravno lice (rezidenti ili nerezidenti) koje ima otvoren platni račun kod Banke i sa Bankom zaključuje Ugovor o otvaranju i vođenju računa ili se obratio Banci za korišćenje njene platne usluge;

**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 ili se inicira u ime platioca, 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 korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije. To mogu biti npr. platne kartice, korišćenje ličnog identifikacionog broja (PIN), korisničke šifre i lozinke (kod elektronskog bankarstva) i sl.;

**Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

**Pouzdana autentifikacija korisnika** označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

**Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

**Pružalac platnih usluga koji vodi račun** jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun;

**Iniciranje plaćanja** je usluga kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;

**Pružalac usluge iniciranja plaćanja** je pružalac platnih usluga koji obavlja aktivnosti Iniciranja plaćanja

**Iniciranje platne transakcije** označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

**Osetljivi podaci o plaćanju** označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje preventivnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i

pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;

**Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u dinarima u Republici Srbiji** - Platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira prenos novčanih sredstva u dinarima sa svog platnog računa na platni račun primaoca plaćanja.

**Bezgotovinski prenos novčanih sredstava u evrima s deviznog tekućeg računa u evrima** - Platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira prenos novčanih sredstva 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** - Pružalac platnih usluga odobrava iznos novčanih sredstava u evrima na devizni tekući račun Klijenta u evrima, po osnovu platne transakcije koju je inicirao platilac iz inostranstva.

**Direktno zaduženje** - Primalac plaćanja inicira prenos novčanih sredstava s računa potrošača na svoj račun, na osnovu saglasnosti koju je potrošač dao tom primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Na osnovu tako inicirane platne transakcije, pružalac platnih usluga potrošača prenosi novčana sredstva primaocu plaćanja na datum ili datume koji/koje su potrošač i primalac plaćanja međusobno ugovorili, pri čemu su novčana sredstva koja se prenose najčešće u promenljivom iznosu.

**Platna kartica ili Kartica** je platni instrument koji Klijentu omogućava plaćanje roba ili usluga bilo preko prodajnog mesta ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice koja je vlasništvo Banke i nije prenosiva;

**PIN** (Personal Identification Number) označava tajni identifikacijski broj koji služi za identifikaciju ovlašćenog lica po kartici na bankomatu i/ili na drugom uređaju, poznat isključivo Klijentu kartice, strogo poverljiv;

**IBAN** (International Bank Account Number) je međunarodni standard za numerisanje računa kod Banke IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim Klijentima;

**Elektronsko bankarstvo** - Pružalac platnih usluga omogućava Klijentu korišćenje usluga povezanih s platnim računom korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru i/ili drugom sličnom uređaju putem interneta.

**Posebni uslovi za pojedinu uslugu/proizvod** su uslovi koji se odnose na korišćenje određenog proizvoda/usluge koji su vezani za tekući račun, a koju Banka pruža klijentima; ovi posebni uslovi mogu biti definisani posebnim dokumentom, odnosno pojedinačnim ugovorom za te proizvode/usluge, ili biti u sklopu Opštih uslova (na primer: usluge elektronskog bankarstva, trajni nalog, sms servis, itd.);

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

**Terminski plan** je poseban Akt Banke kojim se definiše vreme prijema naloga i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija kako domaćih tako i međunarodnih kao i uslovi izvršenja ostalih platnih usluga. Terminski plan je dostupan u filijalama Banke i na internet stranici Banke [www.adriaticbank.rs](http://www.adriaticbank.rs);

**Tarifa** je poseban Akt Banke kojim se definišu sve vrste i visine naknada koje Banka naplaćuje od Klijenta kod izvršavanja platnih transakcija i izvršenja platnih usluga;

**Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši izračunavanje pri zameni valuta, a koji je Klijentima dostupnim učinila Banka objavljivanjem svoje kursne liste, osim ukoliko nije drugačije utvrđeno Ugovorom o otvaranju i vođenju računa;

**Izvod** / promet po računu podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji se izrađuje za određeni period i dostavlja Klijentu;

**Direktno zaduženje** - Primalac plaćanja inicira prenos novčanih sredstava s računa Klijenta na svoj račun, na osnovu saglasnosti koju je Klijent dao tom primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Na osnovu tako inicirane platne transakcije, pružalac platnih usluga Klijenta prenosi novčana sredstva primaocu plaćanja na datum ili datume koji/koje su Klijent i primalac plaćanja međusobno ugovorili, pri čemu su novčana sredstva koja se prenose najčešće u promenljivom iznosu.

**Ugovor** je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog platnog računa;

**Nadzorni organ** označava Narodnu banku Srbije Nemanjina br.17, Beograd koja vrši nadzor i kontrolu rada i poslovanja Banke u smislu pružanja platnih usluga;

**Zakon** označava Zakon o platnim uslugam a što uključuje izmene i dopune, kao i podzakonske akte donete na osnovu Zakona;

**POS TERMINAL** – elektronski uređaj koji služi za prihvatanje transakcija platnom karticom;

**BANKOMAT / ATM** – elektronski uređaj za isplatu gotovine, upit stanja i eventualne druge usluge.

**Transfer odobrenja** – platna usluga 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.

**RTGS NBS sistem (izvršavanje naloga za prenos u realnom vremenu po bruto principu)** – platni sistem uređen Pravilima rada RTGS platnog sistema Narodne banke Srbije.

**Kliring NBS sistem** - platni sistem uređen Pravilima rada kliring platnog sistema Narodne banke Srbije.

**IPS NBS sistem** – platni sistem uređen Pravilima rada IPS platnog sistema Narodne banke Srbije.

**Instant transfer odobrenja** - domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava korišćenjem platnog sistema NBS za izvršavanje instant plaćanja (IPS) 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 utvrđenim Odlukom o opštim pravilima za izvršavanje instant transfera odobrenja.

**Pasivna kamatna stopa** označava stopu po kojoj se plaća kamata **Klijentu** za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;

**Trajni nalog** je instrukcija Klijenta da Banka izvršava redovne periodične prenose unapred određenih/odredivih iznosa novčanih sredstava s računa Klijenta na drugi račun.

**Nedozvoljeno prekoračenje računa** ima značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga;

**Dozvoljeno prekoračenje računa** - Na osnovu ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, Banka, na platnom računu Klijenta, stavlja na raspolaganje ugovoreni iznos novčanih sredstava koja Klijent može koristiti kada na računu više nema sopstvenih novčanih sredstava. Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju utvrđuje se najviši iznos novčanih sredstava koji Klijent može koristiti, kao i naknada i kamate, ako ih Banka naplaćuje.

**Isplata gotovog novca s računa podnošenjem naloga za isplatu** - Klijent podiže gotov novac sa svog platnog računa kod Banke, podnošenjem naloga za isplatu Banci.

**Uplata gotovog novca na račun podnošenjem naloga za uplatu** - Klijent uplaćuje gotov novac na svoj platni račun podnošenjem naloga za uplatu pružaocu platnih usluga kod kojeg se vodi taj platni račun.

**Prihvatanje platnih kartica na prodajnom mestu** - Platna usluga prihvatanja platnih transakcija na osnovu platne kartice i izvršavanja tih platnih transakcija radi prenosa novčanih sredstava trgovcu (primaocu plaćanja) u okviru koje Banka omogućava prihvatanje platnih kartica na fizičkom prodajnom mestu trgovca i/ili na internet prodajnom mestu (elektronska trgovina) kao i da vrednost roba i usluga plaćenih platnom karticom preneti na račun trgovca.

**Prihvatanje instant transfera odobrenja na prodajnom mestu** - Platna usluga prihvatanja platnih transakcija na osnovu platnog instrumenta kojim se izvršava instant transfer odobrenja na fizičkom prodajnom mestu trgovca i/ili na internet prodajnom mestu (elektronska trgovina), radi prenosa novčanih sredstava trgovcu (primaocu plaćanja).

**Zakonit boravak u Republici Srbiji** - boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;

**Platni račun sa osnovnim uslugama** – platni račun za izvršavanje platnih transakcija u dinarima koji Banka, shodno odredbama Zakona, otvara Klijentu u skladu sa ovim Opštim uslovima.

**Promena platnog računa** - usluga koju Banka pruža Klijentu u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

**Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom** (u daljem tekstu: pregled usluga i naknada) - dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu.

**Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom** - lista koju propisuje Narodna banka Srbije 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 i koja sadrži utvrđene izraze za svaku pojedinačnu uslugu povezanu s platnim računom i definiciju svake takve usluge, a koja se redovno ažurira i objavljuje na internet prezentaciji Narodne banke Srbije..

### 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 vođenja i gašenje tog računa.
- Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje vođenja i gašenje računa.



- Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa odnosno na platni račun i to:
  - Transferom odobrenja,
  - Korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva, što je uređeno Opštim uslovima za pojedine usluge,
- Usluge izvršenja platne transakcije kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Klijentu,
- Usluge izdavanja platnih instrumenata na osnovu kojih Banka na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod Banke,
- Usluge prihvatanja platnih transakcija na osnovu kojih Banka na osnovu ugovora s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

Banka Klijentima pruža i sledeće usluge:

- Usluge izvršavanja platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti trećih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti trećih država kao i
- Otvaranja i vođenja platnih računa rezidenata i nerezidenata u Republici Srbiji u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.

Platne usluge koje Banka pruža Klijentima prema ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije u valuti trećih država, kao i međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja prema propisima o deviznom poslovanju. Do dana pristupa Republike Srbije Evropskoj Uniji, platne transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata ili između nerezidenata smatra se međunarodnom platnom transakcijom u skladu sa Zakonom 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

Banka sa klijentima, obavlja komunikaciju usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, Internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko Korisničkog centra, *unošenjem teksta obaveštenja na za to određeno mesto u izvodu računa klijenta*, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja uključujući i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja).

Ukoliko Klijent dostavlja u Banku bilo koju informaciju ista će se smatrati da je izvršena lično, 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, u svakom konkretnom slučaju odlučuje o načinu na koji će izvršiti dostavu Klijentu 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 obavljati dostavljanje informacija Klijentu i preko trećeg lica, sa kojim Banka ima zaključen ugovor o obavljanju usluga dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka, kao 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.

Sva pisana komunikacija koju Banka uputi na poslednju adresu koju joj je Klijent dostavio smatra se uredno uručenom. Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio neko obaveštenje ili dopis koji je upućen od strane Banke, na poslednju datu adresu koju je Klijent dao Banci.

Banka sa Klijentom može pisanim putem obavljati komunikaciju slanjem obaveštenja, ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke i smatraće se da je navedeno obaveštenje dostavljeno od strane Banke momentom upućivanja i to:

- Ako je poslata putem SMS – na dan kada je SMS poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
- Ako je poslata putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o slanju sa faks mašine,
- Ako je poslata putem e-maila – 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 poslata putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe o uručanju ili pokušaju uručanja,
- Ako je poslata poštom – uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Klijenta, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom Klijenta predatoj Banci u tom smislu, što se dokazuje adekvatnim dokumentom Pošte (prijemna lista, povratnica, dostavnica, potražnica i dr.).

Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku i sva komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja obavlja se na srpskom jeziku. Izuzetno, ako su u pitanju nerezidenti, može se ugovoriti da se Okvirni ugovor, odnosno pojedinačan ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa i/ili ugovor o obavljanju druge platne usluge 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, merodavna će biti srpska verzija Okvirnog, odnosno pojedinačnog ugovora.

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

- Da ne izvrši svoju obavezu prema Klijentu;
- Da pozove Klijenta da u određenom primerenom roku dostavi dokument u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača;

Klijent ima pravo da mu Banka tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopije Okvirnog ugovora, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka, tokom trajanja ugovornog odnosa, podatke o statusnim i drugim promenama pravnih lica u vezi s tekućim računima, a koji podaci se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, usklađuje u roku od 3 (tri) radna dana od dana preuzimanja podataka. Banka ove podatke preuzima elektronski i interno blokira račune klijenata kod kojih (preuzete) statusne promene uzrokuju neispravnost platnih naloga ili druge nepravilnosti, a do ažuriranja dokumentacije o statusnoj promeni od strane klijenta.

Pravna lica koja nisu registrovana u nadležnom registru privrednih subjekata, nego kod drugih organa i organizacija, dužni su da Banku kod koje imaju otvoren tekući račun 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 i vođenju računa.

Banka obaveštava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama kao i o stanju i promenama na računima, putem izvoda/izveštaja prometa po računu na ugovoreni način, na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka, na dnevnom nivou ako ima promena. Smatra se da je izvod prometa po računu pravilno uručen ako je poslat:

- Na ugovorenu adresu (bilo registrovanu adresu iz nadležnog registra ili adresu navedenu u ugovoru o otvaranju i vođenju računa, odnosno na nekom drugom naknadno dostavljenom dokumentu) i/ili
- Putem maila ili putem usluga elektronskog bankarstva.
- Putem šaltera Banke, na izričit zahtev Klijenta.

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 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 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 Korisničkim uputstvom za korišćenje elektronskog/mobilnog bankarstva.

## VI. OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE PLATNIH RAČUNA

### 1. Otvaranje računa

Banka Klijentu otvara tekući račun ili drugi platni račun na osnovu podnetog zahteva. Klijent može otvoriti jedan ili više računa. Svaki platni račun ima svoj broj koji se kao jedinstvena identifikaciona oznaka koristi prilikom izdavanja ili izvršenja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije Klijenta, odnosno računa. Broj računa se utvrđuje Ugovorom o otvaranju i vođenju navedenog računa.

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, potpisivanjem Ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa.

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 kojim će ovlašćeno lice overavati naloge za plaćanje koji su dostavljeni u papirnoj formi na obrascima platnog prometa. Klijent ima mogućnost da Banci izvrši prijavu pečata odnosno da se opredeli da u poslovanju sa Bankom koristi pečat za izdavanje platnih naloga u papirnoj formi. Klijent je dužan da obezbedi istovetnost potpisa ovlašćenog lica koje je prijavljeno Banci i ukoliko je Banci prijavio pečat, 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.

Klijent (nerezident) 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, i to isključivo na obrascu potvrde Ministarstva finansija Republike Srbije.

Banka rezidentu – pravnom licu koji imaju ovlasćenje Poreske uprave za obavljanje menjačkih poslova, kao i rezidentu koji na osnovu posebnog zakona kojim se uređuje njegova delatnost obavlja menjacke poslove (javni poštanski operater), otvara poseban devizni račun za te namene.

## 2. Vođenje računa

Banka vodi dinarske i devizne račune prema odredbama Ugovora o otvaranju i vođenju navedenog računa, odnosno Okvirnog ugovora.

Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje koji Klijent dostavlja Banci u papirnom obliku Klijent daje na način da iste potpisuje i overava u skladu sa potpisima za lica čija ovlašćenja su dostavljena Banci.

Ovlašćena lica za raspolaganje na sredstvima na računu su navedena u Kartonu deponovanih potpisa kod Banke (u daljem tekstu: **KDP**). U slučaju bilo koje izmene KDP-a, Klijent je dužan odmah o tome da obavesti Banku, pisanim putem.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija korišćenjem usluga uz račun, Klijent daje na način predviđen u uslovima za pružanje konkretne usluge Banke.

Način davanja saglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definisan ovim Opštim uslovima uređen je ugovorom i eventualnim posebnim uslovima za pojedinu uslugu.

Platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na napred opisani način smatra se autorizovanom platnom transakcijom te se smatra da je nalog za izvršenje tako autorizovane platne transakcije dat od strane Klijenta. Smatra se da je izvršena platna transakcija autorizovana te da je Banka postupala sa dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

## 3. Gašenje računa

Banka gasi račune na osnovu pisanog zahteva Klijenta, ili na osnovu okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa, a novčana sredstva prenosi na račun koji je naveden u tom zahtevu, odnosno ugovoru i gasi račune Klijenta.

Banka, ako Klijent prestane da postoji kao pravni subjekt, gasi račun Klijenta na način predviđen propisima.

### Prestanak Okvirnog ugovora nezavisno od volje Banke i Klijenta

Okvirni ugovor prestaje da važi i na osnovu izvršnog sudskog rešenja ili prestanka Klijenta kao društva 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 Klijent prestane da postoji kao društvo, brisanjem iz registra privrednih subjekata.

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

Klijent ima pravo na besplatno gašenje računa.

Ako Klijent s Bankom ima zaključeno više ugovora o otvaranju i vođenju računa, prestanak jednog od ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako nije tako izričito ugovoreno. Prestanak ugovora o pojedinoj platnoj usluzi nema za posledicu automatski prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa, ali prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o platnim uslugama koje su vezane za taj račun.

Ovi Opšti uslovi pružanja platnih usluga primenjuju se na sve vrste računa, osim ukoliko nije drugačije predviđeno konkretnim ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke. Banka će Klijenta o gašenju računa obavestiti pisanim putem u razumnom roku.



## **VII. IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA NA PREDLOG BANKE**

### **1. Izmene i dopune Okvirnog ugovora na predlog Banke**

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora dužna je da Klijentu platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, dostavljanjem predloga izmena okvirnog ugovora u pismenoj formi, kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena okvirnog ugovora.

Nakon prijema predloga iz prethodnog stava, Klijent platnih usluga se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvode pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene, odnosno može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

U skladu sa ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga, smatraće se da se Klijent saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se sa tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti Klijenta platnih usluga istovremeno sa dostavom tog predloga.

U slučaju iz prethodnog stava Banka je dužna da Klijenta, istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, u slučaju da ne prihvati predlog, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Ukoliko se izmene Okvirnog ugovora odnose na izmene kamatnih stopa ili kursa koji proizilaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa, Klijent je saglasan da Banka može ove izmene sprovesti odmah, bez prethodnog obaveštavanja iz prethodnog stava.

Izmene kamatne stope ili kursa koji su povoljniji za Klijenta Banka može primeniti odmah bez prethodnog obaveštavanja Klijenta, uz slanje naknadnog obaveštenja, na način i u rokovima predviđenim-tačkom XI ovih Opštih uslova.

Izuzetno, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist Klijenta, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Klijentu predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

U slučaju da Klijent odbije predložene izmene, Banka može otkazati ugovor.

### **2. Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora**

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

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostavi Klijentu u pismenoj formi.

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

Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

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

- 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,
- da Klijent svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa druge klijente, zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- kao i u drugim slučajevima utvrđenim pojedinačnim Okvirnim ugovorom.

Izuzetno, Banka ima pravo da jednostrano otkáže ugovor i bez otkaznog roka, s trenutnim dejstvom raskida ukoliko Banka utvrdi da je Klijent prilikom otvaranja računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i /ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga ili ukoliko nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja

terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, po kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Klijentom, kao što su:

- da ugovorni odnos ili dalje omogućavanje vršenja transakcija od strane konkretnog Klijenta predstavlja reputacioni rizik za Banku,
- da Klijent po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke
- ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili aktima Banke.

### **3. Raskid Okvirnog ugovora na predlog Klijenta**

Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana, dostavljanjem Banci pisanog obaveštenja, uz uslov da do isteka otkaznog roka izmiri sve obaveze prema Banci po osnovu Računa.

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 ne može Klijentu naplatiti naknadu za raskid okvirnog ugovora.

## **VIII. USLUGE POVEZANE SA RAČUNOM**

Klijent sa Bankom može ugovoriti i korišćenje usluga u vezi sa tekućim računom, ili drugih proizvoda Banke. Uslovi za korišćenje tih proizvoda ili usluga mogu biti definisani posebnim dokumentom, ili posebnim Opštim uslovima za pojedine 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 (Pružanje platnih usluga povezanih s platnim računom)**

### **1. Vrste platnih naloga**

Transakcije plaćanja preko tekućih i drugih računa učesnika u platnom prometu vrše se upotrebom odgovarajućih platnih naloga koji čine instrukciju za izvršenje platne transakcije. Narodna banka Srbije propisuje oblik sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u RSD. 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.

Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- ako je dostavljen u papirnoj ili ugovorenoj elektronskoj formi,
- ako je ispravno popunjen, da je čitljiv i ukoliko sadrži sve neophodne podatke na propisanom obrascu.

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 naknada za platne usluge Banke.

### **2. Saglasnost platioca za izvršenje platnih transakcija**

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platalac dao saglasnost za njeno izvršenje na ugovoreni način. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Saglasnost za izvršenje platne transakcije Klijent može dati:

- potpisivanjem platnog naloga u papirnoj formi i podnošenjem tog platnog naloga Banci, u prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup,
- izdavanjem trajnog naloga u odgovarajućoj formi i na način koji je Banka odredila,
- ubacivanjem platne kartice u prorez na POS terminalu i unošenjem PIN-a na prodajnom mestu trgovca odnosno pri isplati gotovog novca na bankomatu,



- prislanjanjem platne kartice na označeno „PayPass“ mesto na bankomatu i unošenjem PIN-a, pri isplati gotovog novca na bankomatu,
- putem beskontaktnog plaćanja, tako što se platna kartica približi POS terminalu, u naznačenom položaju, i sačeka zvučni ili svetlosni signal na POS terminalu, pri čemu je za plaćanja iznad iznosa transakcija propisanih od kartičnih organizacija ili banke primaoca plaćanja neophodan unos PIN-a, odnosno za manje iznose nije neophodan unos PIN-a,
- upotrebom elektronskog i mobilnog bankarstva,
- preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja

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 eventualno Opštim uslovima za pojedinu uslugu.

### 3. Prijem platnih naloga

Banka prima platne naloge od Klijenta u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova pružanja platnih usluga, ugovora o otvaranju i vodjenju računa i/ili odredbama Opštih 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 poslovnog dana Banke. Svi nalozi primljeni u toku radnog dana Banke, ali nakon vremena prijema platnog naloga određenog Terminskim planom, smatraju se primljenim sledećeg poslovnog dana Banke.

Banka naloge za prenos u dinarima koje iniciraju Klijenti kao hitne naloge, u iznosu do 300.000,00 RSD izvršava putem platne usluge instant transfera odobrenja putem sistema instant plaćanja (u daljem tekstu: IPS platnog sistema NBS) između učesnika u ovom platnom sistemu, u skladu sa pravilima rada IPS platnog sistema NBS, Terminskim planom i Tarifom naknada.

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 njeno izvršenje, na jedan od ugovorenih načina definisanih ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga,
- ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane Klijenta, u skladu sa propisima, standardima u plaćanja, uputima i načinima ispunjavanja naloga za plaćanje i ovim Opštim uslovima, u formatu i na način koji odredi Banka
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga, u valuti plaćanja, 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.

Banka zadržava pravo da od Klijenta traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom platnom transakcijom, ako bi takva obaveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili intrenih 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.

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 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 propisanih 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.

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

Platne transakcije u domaćoj valuti RSD za koje na datum izvršavanja nema pokrića, Banka će pokušati da izvrši u toku tog poslovnog dana. Nakon isteka ovog roka, Banka će naloge automatski stornirati odnosno odbiti.

Klijent može podići gotovinu na bankomatima do ugovorenog dnevnog limita za isplatu gotovine u okviru raspoloživih sredstava, koji je određen Tarifom.

## **5. Rok za izvršenje platnih usluga, odnosno pojedinačnih platnih transakcija**

Ukoliko se domaća platna transakcija u dinarima ne izvršava kroz IPS platni sistem, 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, u skladu sa instrukcijama Klijenta Banka je u obavezi da odobri sredstva primaocu plaćanja i učini ih dostupnim istog Poslovnog dana, uz uslov da je primalac plaćanja primio 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 učestvuje u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.

Ukoliko se domaća platna transakcija u dinarima izvršava kroz IPS platni sistem Banka će odmah odobriti/zadužiti platni račun Klijenta u skladu sa Terminskom planom.

## **6. 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 obavestjenja o nemogućnosti izvršavanja naloga, ne dostavi ispravni 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.

Ukoliko primalac plaćanja iz naloga za prenos koji je Klijent dostavio Banci, a koji treba da se izvrši putem instant transfera odobrenja, nema platni račun kod poslovne banke u Republici Srbiji koja je učesnica IPS, Banka o toj okolnosti na jasan i razumljiv način, pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije i bez obzira na formu platnog naloga, obaveštava Klijenta da platni račun tog primaoca plaćanja nije dostupan u IPS, da se taj platni nalog

odbija i da neće moći da bude izvršen u IPS. Takva konkretna platna transakcija može da se izvrši u skladu sa pravilima drugih platnih sistema u Republici Srbiji, Termiskim planom i Tarifom naknada.

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,
- ako je kod plaćanja korišćenjem IPS, primaočev pružalac platnih usluga dostavio negativan odgovor, 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 postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga, ili kada kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

## 7. 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 medjbankarske platne tokove, dok za platne transakcije inicirane trajnim nalogom najkasnije 1 (jedan) radni dan pre datuma ugovorenog za izvršenje plaćanja zaduženjem platiočevog platnog računa.

Po isteku rokova iz prethodnog stava Klijent platnih usluga 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.

## 8. Ograničenje korišćenja platnog instrumenta (limiti potrošnje i 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 će Klijentu, na njegov zahtev, a pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, dotaviti 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 će Klijentu, kroz izvod po računu dostavljati ili učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu plaćanja omogućavaju identifikaciju platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa zakonom;
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj su mu novčana sredstva stavljena na raspolaganje;
- iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu plaćanja za izvršenje platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;

- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršenju platne transakcije koristio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute;
- datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Banka će Klijentu, na njegov zahtev, navedeni informacije dostavljati na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka

## **XI. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTE**

### **1. Vrsta i visina naknada**

Naknade koje Banka naplaćuje označavaju sve naknade i druge troškove koje Klijent plaća Banci za usluge koje su povezane s platnim računom ili u vezi s tim uslugama.

Vrsta i visina svih naknada i stvarnih troškova koje Banka naplaćuje Klijentu su predviđeni u Tarifi Banke koja čini sastavni deo okvirnog ugovora.

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 dozvoljenog 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 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 procentu.

Banka Klijentu, na zahtev u skladu sa Zakonom, dostavlja izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom (u daljem tekstu: izveštaj o naplaćenim naknadama), elektronskom poštom na e-mail adresu Klijenta registrovanu u Banci odnosno poštom – dostavom preporučene pošiljke, ukoliko Klijent nije registrovao e-mail adresu u Banci, u skladu sa odredbama glave V ovih Opštih uslova.

Banka u izveštaju o naplaćenim naknadama za usluge utvrđene u listi reprezentativnih usluga koristi izraze i definicije utvrđene u toj listi.

Banka može Klijentu naplaćivati naknadu za pružanje informacija, odnosno za ispunjavanje svojih obaveza prema korisnicima platnih usluga u skladu sa Zakonom.

### **2. Kamatne stope**

Vrsta i visina nominalne kamatne stope utvrđuje se ugovorom zaključenim sa Klijentom i može biti fiksna ili promenljiva. Promenljiva nominalna kamatna stopa sastoji se od promenljivog elementa - zvanično objavljene referentne kamatne stope koja je definisana kao jedna od sledećih stopa: Referentna kamatna stopa NBS/ 6m EURIBOR /6m LIBOR /BELIBOR na dan zaključenja ugovora, kao i fiksnog elementa – marže Banke.

Za namenski otvorene račune Banka ne obračunava i ne plaća kamatu, osim ako nije drugačije ugovoreno ugovorom zaključenim sa Klijentom ili predviđeno važećim propisima.

Banka u toku trajanja ugovora utvrđuje visinu nominalne kamatne stope tako što se promenljivi element usklađuje sa vrednostima zvanično objavljene referentne kamate u ugovorenim vremenskim periodima (na primer: šestomesečno). O izmeni kamatnih stopa Banka informiše Klijenta na način predviđen ovim Opštim uslovima odnosno Okvirnim ugovorom.

Na sredstva koja se nalaze na tekućim računima banka ne obračunava kamatu.

### **3. Kurs zamene valute**

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta koriste se kursevi u rasponu kupovnih i prodajnih kurseva za devize iz kursne liste Banke, koja je važeća na dan izvršenja platne transakcije, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno u vezi sa posebnom prirodom transakcije. Važeća kursna lista dostupna je na internet prezentaciji i

prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup. Kod zamene valuta Banka primenjuje kupovni kurs prilikom otkupa deviza ili efektivne od klijenta, odnosno prodajni kurs prilikom prodaje deviza ili efektivne klijentu.

#### **4. Promene kamatne stope ili kursa zamene valuta**

Promene kamatne stope ili kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Klijenta:

- ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa
- ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist Klijenta.

Banka je dužna da o promenama kamatne stope iz prethodnog stava pismeno obavesti Klijenta, bez odlaganja, prema postojećim tehničkim uslovima:

- putem i-mejla ukoliko je Klijent kod Banke registrovao i-mejl adresu
  - putem e-banking usluga elektronskog bankarstva ukoliko je Klijent zaključio sa Bankom ugovor o ovoj vrsti usluga u skladu sa ugovorom koji je Klijent zaključio sa Bankom
  - putem pošte na adresu navedenu u ugovoru odnosno na poslednju poznatu adresu,
- osim ako Ugovorom nisu utvrđeni drukčiji rokovi i način ovog obaveštavanja.

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

## **XII. INFORMACIJA ZA KLIJENTE KOD MEĐUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA**

Banka nije dužna da Klijentu platnih usluga pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku zaključenja ovog ugovora ne raspolaže tim informacijama.

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.

Banka naplaćuje Klijentu naknadu koju za izvršenje međunarodne platne transakcije ili platne transakcije u valuti trećih država naplaćuje drugi pružalac platnih usluga ili posrednik koji učestvuje u izvršavanju ovih platnih transakcija, kao i naknade predviđene Tarifom.

## **XIII. 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, kao i Pregled usluga i naknada 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.

Pregled usluga i naknada dostavlja se bez naknade - na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju. istovremeno s drugim informacijama utvrđenim zakonom.

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.

Ukoliko uslugu otvaranja i vođenja platnog računa Banka nudi u paketu s drugim proizvodom ili uslugom koji nisu povezani s tim platnim računom, Banka će obavestiti Klijenta o mogućnosti otvaranja platnog računa odvojeno od tih proizvoda ili usluga, uz odvojene informacije u vezi s troškovima i naknadama povezanim sa svakim od drugih proizvoda i usluga ponuđenih u tom paketu.

## **INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA KOD IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **XIV. OBAVEZE KLIJENTA I BANKE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA**

#### **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 je dužan da koristi platni instrument u skladu s Opštim uslovima za pojedine usluge, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

Klijent je dužan 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: +381 011 2071125 ili bili koji drugi broj telefona Banke dostupan na internet sajtu Banke.

## **3. Ograničenje korišćenja (blokada) 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 kao posledice prevare, ili ako postoji povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispuni 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, a ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, dužna je da to učini odmah nakon ove blokade, na način predviđen ugovorenim procedurom za bezbedno obaveštavanje Klijenta u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji.

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.

## **4. Informacije o bezbednoj proceduri za obaveštavanje Klijenta u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji**

U okviru aktivnosti koje Banka provodi u svrhu prepoznavanja i sprečavanja prevara povezanih s plaćanjem, a u slučaju prevare ili opravdane sumnje na zloupotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata od strane trećih osoba, sumnje na bilo koji oblik prevare ili bezbednosnih pretnji Banka će, po saznanju za ove okolnosti, obavestiti Klijenta dostavljanjem Push notifikacije, putem aplikacija za korišćenje usluga elektronskog/mobilnog bankarstva Banke i odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako transakcija već nije izvršena.

Zaposleni Banke mogu predmetne informacije saopštiti lično Klijentu u prostorijama Banke kao i putem sredstava komunikacije na daljinu, koja bez sumnje, u konkretnom slučaju, omogućavaju pouzdanu pozitivnu identifikaciju primaoca poruke.“



## **XV. NEODOBRENE/ NEIZVRŠENE/ NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

### **1. Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju**

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.

Banka odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obavještena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Banka izvršava povraćaj iznosa vraćanjem platiočevog platnog računa u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

### **2. Odgovornost Banke za iniciranje platnih transakcija, neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije**

Ako je platnu transakciju inicirao platilac, neposredno ili preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočev pružalac platnih usluga odnosno pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja a 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.

Ako je 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, odnosno obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije, osim ako je Klijent zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije 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 neodobrene, 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 izvršenje platne transakcije, s tim da platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je nezatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

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.

Ako Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, ili kao pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca, 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..

### **4. Platne transakcije koje su posledica prevare ili zloupotrebe i pojedini slučajevi nepravilnog izvršenja platne transakcije**

Banka neće odobriti sredstva na računu primaoca sredstava - Klijenta, odnosno onemogućiće da Klijent raspoláže sredstvima, ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih tih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1. ove tačke Banka, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi – Banka je dužna da:

- 1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja – Klijent u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga Banka obavestila o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;
- 2) omogućí primaocu plaćanja – Klijentu raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ove tačke ako je primalac plaćanja -Klijent u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ove tačke ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. ove tačke omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe

Pružaoци platnih usluga imaju sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

- 1) ako 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 platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u roku iz člana 42. Zakona, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u roku iz člana 42. Zakona, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga 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 platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga. Povraćaj sredstava iz stava 2. tačka 1) i stava 4. tač. 1) i 3) ove tačke ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

## **5. Odgovornosti Klijenta (platioca) za neodobrene platne transakcije**

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen.

Klijent neće snositi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija:

- ukoliko mu Banka nije u svakom trenutku obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu u skladu sa Zakonom,
- ukoliko su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen,
- ukoliko gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije,
- ukoliko je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka Banke ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene,
- ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Klijenta

osim ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Klijenta ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje platnog instrumenta - usled njegove namere ili krajnje nepažnje, kada Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa nižeg od 3.000,00 dinara u skladu sa propisima Narodne banke Srbije

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

Banka Klijentu obezbeđuje: 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, dužna 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.

Ako je u izvršenje platne transakcije iz stava 1. ove tačke bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja - povraćaj iznosa iz tog stava Klijent zahteva od pružaoca platnih usluga koji vodi njegov račun, ne dovodeći u pitanje primenu odredaba zakona o odgovornosti za predmetne transakcije.

## **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.

Datum valute odobrenja platiočevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ove tačke.

U slučaju direktnog zaduženja kod kojeg se inicira domaća platna transakcija koja se izvršava u dinarima ili platna transakcija koja se izvršava u skladu s propisom Narodne banke Srbije koji uređuje poslovne, tehničke i druge zahteve koji se primenjuju na platne transakcije koje se izvršavaju u evrima unutar jedinstvenog područja za plaćanja u evrima (eng. SEPA - Single Euro Payments Area), ne dovodeći u pitanje stav 8. člana 63 Zakona, platilac ima pravo na povraćaj iznosa odobrene platne transakcije izvršene putem tog direktnog zaduženja i kada uslovi iz stava 1. člana 63 Zakona nisu ispunjeni.

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.

Odredbe ove tačke ne primenjuju se na platne transakcije po osnovu menica.

## **XVI. PROMENA PLATNOG RAČUNA - USLUGA PROMENE PLATNOG RAČUNA**

Banka Klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga ili kod Banke (u daljem tekstu: novi platni račun) omogućava promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke. Kod promene platnog računa, Banka novom pružaocu platnih usluga prenosi (pravila se primenjuju shodno i na promenu platnog računa unutar Banke):

- 1) informacije o svim ili pojedinim trajnim nalozima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je Klijent primalac plaćanja (u daljem tekstu: prijemni transfer odobrenja) pod uslovom da Banka pruža te usluge;
- 2) novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je Klijent ovlašćenjem iz prethodnog stava tražio i prenos tih sredstava.

Banka započinje s preduzimanjem radnji koje se odnose na promenu platnog računa po prijemu ovlašćenja Klijenta koje se sastavlja u pismenoj formi, na srpskom ili drugom jeziku o kojem su se strane dogovorile, pri čemu Banka odmah nakon prijema tog ovlašćenja, u skladu sa tačkom V. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između klijenata i Banke, Klijentu dostavlja njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu ovlašćenja.

Ovlašćenjem Klijent daje saglasnost za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene računa, a pod uslovom da Banka pruža te usluge, može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, kao i dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je Banka primila dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

Banka kao novi pružalac platnih usluga, u roku od dva poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa, podnosi zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga za sprovođenje radnji u skladu ovlašćenjem Klijenta.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga postupa prema zahtevu novog pružaoca platnih usluga u skladu sa ovlašćenjem, shodno Zakonu. Banka kao prethodni pružalac platnih usluga gasi račun ukoliko su ispunjeni uslovi predviđeni Zakonom a u suprotnom bez odlaganja o tome obaveštava Klijenta.

Pod uslovom da pruža zahtevane usluge, Banka kao novi pružalac platnih usluga, sprovodi potrebne radnje u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija od prethodnog pružaoca platnih usluga, a u skladu sa ovlašćenjem.

Ako ne raspolaže svim informacijama neophodnim za obaveštavanje iz prethodnog stava 5 tačke 4) i 5) čl 73k Zakona, Banka kao novi pružalac platnih usluga može od prethodnog pružaoca platnih usluga ili Klijenta zahtevati dostavljanje tih informacija. U slučaju da Klijent odluči da platiocima i/ili primaocima plaćanja neposredno dostavi informacije iz prethodnog stava 5 tačke 4) i 5) čl 73k Zakona, Banka kao novi pružalac platnih usluga, u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija, u pismenoj formi, na obrascu Banke, dostavlja Klijentu podatke o novom platnom računu i danu utvrđenom u ovlašćenju od kada će kao novi pružalac platnih usluga početi da pruža platne usluge u vezi s novim platnim računom.

Banka Klijentu, na njegov zahtev, bez naknade, dostavlja ili čini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalozima i direktnim zaduženjima koje Klijent ima kod Banke.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga Klijentu ili novom pružaocu platnih usluga, bez naknade, dostavlja informacije iz člana 73k stav 1. tač. 1) i 2) Zakona u roku od pet poslovnih dana.

Za usluge u vezi sa promenom platnog računa, osim usluga iz prethodnog stava i za gašenje računa – Banka može naplatiti preduzetniku naknadu u skladu sa Tarifom, a koja ne može biti viša od prosečnih naknada koje se za te usluge naplaćuju drugim korisnicima.

Informacije u vezi s promenom platnog računa Banka čini dostupnim bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama Banke kojima Klijenti imaju pristup, kao i na internet prezentaciji Banke, a na zahtev Klijenta, dostavlja bez naknade.

Banka će, bez odlaganja, nadoknaditi štetu koja je pričinjena Klijentu tokom promene platnog računa, u skladu sa Zakonom.

## **XVII. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA**

### **1. Pravo na prigovor, pritužbu, mogućnost vansudskog 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.

U poslovnim prostorijama u kojima Klijentu nudi usluge, Banka na vidnom mestu postavlja obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, njegovom postupanju po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije, kao i na početnoj stranici svoje internet prezentacije uz naznaku adrese za prijem imejla na koju Klijent može podneti prigovor.

Prigovor treba da sadrži podatke Klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Ukoliko Klijent prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad Banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Primerbu klijenta koja ne sadrži elemente prigovora Banka će ispitati sa dužnom pažnjom i ako se mogu smatrati 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 je učinjena povreda prava ili interesa.

Prigovor se podnosi : u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije banke ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu [prigovori@adriaticbank.rs](mailto:prigovori@adriaticbank.rs) . Po prijemu prigovora, banka izdaje potvrdu o prijemu.

Banka ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

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 iz razloga koji ne zavise od njene volje, može produžiti rok za dostavljanje odgovora za dodatnih 15 dana, o čemu će obavestiti klijenta pismenim putem. Pisani prigovori koji su primljeni elektronskim putem ili putem internet stranice Banke, van utvrđenog radnog vremena Banke, smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo da se obrati pritužbom Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi na adresu:

NARODNA BANKA SRBIJE

Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga

Nemanjina 17, 11000 Beograd

ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd

ili elektronski na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs),

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 pružanja platnih usluga sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke, [www.adriaticbank.rs](http://www.adriaticbank.rs) 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 mesno je nadležan sud prema sedištu Banke.

O izmenama ovih Opštih uslova pružanja platnih usluga i o njihovoj dostupnosti Banka obaveštava Klijenta putem izvoda, u prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup, putem internet stranice Banke [www.adriaticbank.rs](http://www.adriaticbank.rs), ili drugim kanalima komunikacije, dva meseca pre početka njihove primene, osim ukoliko drugačije nije predviđeno Zakonom ili odlukama nadležnog regulatornog organa. Smatra se da je Klijent saglasan sa izmenama i dopunama ovih Opštih uslova ako do dana početka njihove primene 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.

Ukoliko su odredbe pojedinačnog ugovora kojim se uređuju usluge povezane sa platnim računom suprotne odredbama usklađenih Opštih uslova, odnosno odredbama Zakona - od dana početka primene Zakona, na ugovorni odnos između Banke i Klijenta primenjuju se odredbe tih uslova, odnosno Zakona.

Odredbe Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 06. maja 2025. godine.

**Upravni odbor**

Verzija	Objavljena	Stupa na snagu
1	28/08/2015	01/10/2015
2	01/12/2015	01/02/2016
3	15/06/2017	15/08/2017
4	05/10/2018	22/10/2018
5	06/02/2019	17/03/2019
6	06/03/2025	06/05/2025