

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 FIZIČKIM LICIMA I PREDUZETNICIMA 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 fizičkim licima i preduzetnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), pruža informacije klijentima u vezi sa korišćenjem platnih usluga i uređuje međusobna prava i obaveze Banke i fizičkih lica i preduzetnika (u daljem tekstu: Klijent), u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom 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 o platnim uslugama.

Opšti uslovi se smatraju 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 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,

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

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

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

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 ostala dokumenta u smislu Zakona, na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima da se upoznaju sa uslovima pružanja platnih usluga Banke. Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima, primenjuju se važeći Opšti uslovi i pravila poslovanja Adriatic Bank AD Beograd i važeća regulativa.

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

## II. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA:

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

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

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

**Klijent** označava fizičko lice (rezident i nerezident), preduzetnika ili poljoprivrednika, koji 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;

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

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

**Platilac** označava fizičko ili pravno lice, koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje

platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

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

**Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja 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 prevarnih 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

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

**Bežgotovinski prenos novčanih sredstava u evrima s deviznog tekućeg računa u evrima** - Platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira prenos novčanih sredstava u evrima sa svog deviznog tekućeg računa u evrima na platni račun primaoca plaćanja.

**Prijem novčanih sredstava iz inostranstva na devizni tekući račun u evrima** - 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 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.

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

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

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

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

**Uslovi za pojedine usluge/proizvode** su uslovi Banke koji se odnose na korišćenje određenog proizvoda/usluge, koji je vezan za tekući račun, a koji Banka pruža Klijentima. Ovi pojedinačni 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.);

**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.

**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 računanje 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, ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i /ili simbola koju Banka utvrđuje Klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju Klijenta i/ili njegovog platnog računa (npr.broj tekućeg računa Klijenta, broj kartice, IBAN broj koji se koristi u međunarodnom i prekograničnom platnom prometu je obavezan identifikator primaoca plaćanja kod SEPA kreditnih transfera, BBAN koji se koristi u platnom prometu u zemlji i sl.);

**Jedinstveno područje za plaćanje u evrima**- SEPA označava teritorijalnu oblast koja obuhvata države članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristup SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se u okviru te oblasti u skladu sa tim aktima na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i sa jednakim pravima i obavezama izvršavaju platne transakcije;

**SEPA pravila za izvršavanje platnih transakcija (SEPA platna šema)** označavaju jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i /ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izveštavanja platnih transakcija;

**SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit transfer)** označava domaću i međunarodnu platnu transakciju koja se izvršava putem transfera odobrenja u evrima u okviru SEPA područja. Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija za za duženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija;

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

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

**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 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** - Preduzetnik podiže gotov novac sa svog platnog računa kod Banke, podnošenjem naloga za isplatu Banci.

**Uplata gotovog novca na račun podnošenjem naloga za uplatu** - Preduzetnik 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, vođenje i gašenje tog računa.
- Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa odnosno na platni račun i to:
  - Transferom odobrenja,
  - 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 koji je odobren 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;
- Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za potrošača (platioca ili primaoca plaćanja), isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, ili radi prenosa sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;
- Usluga izvršavanja novčanih doznaka primljenih preko Western Uniona ili drugog sličnog servisa, bez otvaranja računa za potrošača - primaoca plaćanja.
- SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit Transfer)

Banka Klijentima pruža i sledeće usluge:

- Usluge izvršavanja platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti drugih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti drugih država, u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.
- 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, odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije u valuti drugih država, kao i međunarodne platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja, prema Zakonu o deviznom poslovanju. Do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, platne transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, ili između nerezidenata, smatraju se međunarodnim platnim transakcijama, u skladu sa propisima o deviznom poslovanju.

### IV. JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 pojedinačnim Opštim uslovima korišćenja elektronskog bankarstva.

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

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

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;

Banka ima obavezu da Klijentu, tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov pisani zahtev, dostavi kopiju Okvirnog ugovora i sve informacije u vezi sa ugovornim odnosom Banke i Klijenta, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. U poslovanju sa Bankom, posebno tokom trajanja ugovornog odnosa, klijent je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanim putem o promeni svojih ličnih podataka, podataka punomoćnika, odnosno ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima na računima, kao i ostalih podataka koji se odnose na račune i komunikaciju klijenta i Banke. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkáže postojeći ugovor o otvaranju i vođenju računa. Banka, tokom trajanja ugovornog odnosa, podatke o statusnim i drugim promenama preduzetnika 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.

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

Banka obaveštava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama, kao i promenama na računima, putem izvoda jednom mesečno, putem i-mejla ukoliko je Klijent kod Banke registrovao i-mejl adresu, bez naknade, izuzev kod preduzetnika kada je ugovoreno da se izvod dostavlja na dnevnom nivou ili po nastaloj promeni ili na drugi način utvrđen zaključenim ugovorima. Ukoliko nisu ispunjeni tehnički uslovi za ovaj način obaveštavanja Banka će dostavu pokušati da izvrši na jedan od sledećih načina, prema postojećim tehničkim uslovima:

- Putem maila ili putem usluga elektronskog bankarstva.
- putem pošte na adresu navedenu u ugovoru odnosno na poslednju poznatu adresu.

- putem šaltera Banke, na izričit zahtev Klijenta.

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

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

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

## **VI. OTVARANJE I VOĐENJE PLATNIH RAČUNA**

Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun koji omogućava izvršenje plaćanja, odnosno platne transakcije. Klijenti mogu imati više od jednog računa u Banci.

Banka će Klijentu, pre nego što se obaveže ponudom ili Okvirnim ugovorom, prethodno dati informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude banaka radi donošenja odluke o sklapanju ugovora, a naročito informacije o Banci, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama, kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim merama, načinu izmena i otkaza Okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unapred kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručjenjem primerka nacrtu Okvirnog ugovora i/ili ponude kao i Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom koji sadrži informacije iz ovog stava. Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom kao i Listu reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom, Banka će Klijentu na njegov zahtev, dostaviti bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Banka prilikom otvaranja računa i nakon otvaranja računa, kod izvršenja platnih transakcija tokom trajanja poslovnog odnosa, ima pravo da:

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluke njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, pa samim tim i zahteva za otvaranje računa, bez posebnog obrazloženja, osim kod izuzetka predviđenog Zakonom.
- od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Klijent ne dostavi podatke koje bi Banci omogućili sprovođenje analize Klijenta i/ili izvršavanje konkretne platne transakcije u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno odbiće izvršavanje konkretne platne transakcije po nalogu i/ili za račun Klijenta i ukoliko je propisima i/ili poslovnom politikom Banke predviđeno, prekinuće već uspostavljeni poslovni odnos,
- ne otvori račun, ukoliko utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i ukoliko bi otvaranje računa tog Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku,
- bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda u vezi sa računom, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i politikom Banke.

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

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 da po potrebi 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.

## 1. Otvaranje i vođenje platnih 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.

Banka Klijentu otvara i račun na osnovu zakona ili podzakonskih akata na čije se odredbe Klijent poziva u Zahtevu za otvaranje računa, odnosno upisuje osnov otvaranja računa ili dostavlja izvod iz propisa i/ili akta u kojem je utvrđen osnov za otvaranje takvog računa kao i namena korišćenja sredstava sa računa.

### 1.1. Otvaranje tekućeg dinarskog računa Klijentima

**Fizička lica** - Banka potpisivanjem Ugovora o otvaranju, vođenju platnog računa u pisanoj formi (u daljem tekstu: **ugovor**) sa fizičkim licem zaključuje Okvirni ugovor o platnim uslugama, na osnovu njegovog zahteva, koji sadrži: ime i prezime, adresu prebivališta, odnosno boravišta (ako nema prebivalište), i JMBG, odnosno drugu identifikacionu oznaku za fizičko lice koje nema državljanstvo Republike Srbije, a koji nakon zaključenja ugovora i otvaranja računa postaje Klijent Banke. Fizičko lice uz zahtev za otvaranje tekućeg računa kod Banke deponuje potpise lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga.

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

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

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

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

Banka se obavezuje da preko Računa za Klijenta obavlja platne usluge u okviru raspoloživih sredstava na Računu. Klijent može odrediti jedno ili više fizičkih lica koje imaju ovlašćenje za raspolaganje sa sredstvima na Računu (u daljem tekstu: Ovlašćeno lice). Klijent će dostaviti Banci popunjene obrasce Banke u vezi ovlašćenja za raspolaganje sa sredstvima na računu, ili drugih ovlašćenja u vezi platnih usluga.

Za korišćenje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računu putem naloga za plaćanje izdatih u papirnoj formi, Klijent će dostaviti pojedinačnu prijavu potpisa ovlašćenog lica 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.

## **1.2. Otvaranje deviznih računa**

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

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

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

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

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

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

### **A. Punomoć**

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

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računom se može izdati u prostorijama Banke, lično od strane vlasnika računa, a kojim ovlašćenjem vlasnik računa punomoćnika može ovlastiti za realizaciju platnih transakcija po računom za koji se daje ovlašćenje (uplate, isplate, nalozi za prenos i sl.). Izuzetno, punomoćnik može Banci dostaviti ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računom overeno od strane javnog beležnika odnosno nadležnog organa, ne starije od šest meseci u trenutku dostavljanja, u kom slučaju punomoćnik može preduzimati sve radnje u vezi sa računom precizirane u datom punomoćju. Potpis punomoćnika mora biti deponovan kod Banke. Klijent je obavezan da upozna ovlašćeno lice po računom sa Opštim uslovima i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.

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

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

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

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

## **B. Zastupanje**

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

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

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

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

## **VII. IZMENE I DOPUNE, RASKID I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

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

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

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

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

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

- putem i-mejla ukoliko je Klijent kod Banke registrovao i-mejl adresu
- putem usluga elektronskog bankarstva u skladu sa ugovorom koji je Klijent zaključio sa Bankom
- putem pošte na adresu navedenu u ugovoru odnosno na poslednju poznatu adresu.

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

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

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.

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

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca. Banka može raskinuti Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom, kojim se uređuju obligacioni odnosi 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 pisanoj formi.

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

Banka, osim u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor/ ugovor o otvaranju i vođenju računa 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;
- kada je račun potrošača duže neaktivan (tzv 'mirujući račun'),
- kao i u drugim slučajevima utvrđenim pojedinačnim Okvirnim ugovorom.

**Mirujući računi:** Ukoliko Klijent koji ima status potrošača u dužem vremenskom periodu ne koristi račun, odnosno, ukoliko su na računu zabeležene samo sistemske transakcije, odnosno transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju, Banka će račun blokirati i svrstati ga u posebnu grupu tzv. „Mirujući računi“. Dozvoljeni period neaktivnosti pre svrstavanja u kategoriju Mirujući računi, iznosi 12 meseci sa stanjem na računu koje je jednako 0 (nuli).

U slučaju da u periodu od 24 (dvadesetčetiri) meseca vlasnik računa ne aktivira Mirujući račun, Banka može takav račun ugasiti, bez dodatne saglasnosti i/ili prisustva Klijenta.

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

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

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

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

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

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

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

### **4. Prestanak Okvirnog ugovora nezavisno od volje Banke i Klijenta**

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

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

Okvirni ugovor prestaje i Banka gasi račune ako preduzetnik izgubi svojstvo preduzetnika brisanjem iz registra privrednih subjekata

Banka u slučaju gubitka svojstva preduzetnika, novčana sredstva sa računa tog preduzetnika prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račune tog preduzetnika. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik, ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose – novčana sredstva sa računa tog preduzetnika Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račune tog preduzetnika.

## **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 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 putem platnih računa se vrše upotrebom odgovarajućih platnih naloga, koji predstavljaju instrukciju platioca ili primaoca plaćanja, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije. NBS propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga, koji služe za izvršenje platnih transakcija u dinarima. Platni nalog koji vlasnik računa dostavlja Banci mora biti popunjen u skladu sa propisima i standardima koji se primenjuju u platnom prometu, a to su nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos, koji služe za izvršenje platnih transakcija u dinarima.

Elektronski nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesuirana i sačuvana elektronski, a koja pored elemenata platnog naloga sadrži i elemente na osnovu kojih se vrši provera autentičnosti njegovog podnosioca kao i tačnost i kompletnost podataka iz naloga. Banka izvršava platnu transakciju iniciranu nalogom samo ako je Klijent obezbedio dovoljno sredstava na računu za izvršenje plaćanja, pri čemu je Klijent u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa Tarifom za platne usluge Banke. Platni nalozi za plaćanje u devizama u zemlji i platni nalozi za plaćanje u inostranstvo, kao i platni nalozi u dinarima i devizama između nerezidenata i rezidenata i nerezidenata u zemlji, propisani su propisima koji regulišu devizno poslovanje. Platni nalozi za plaćanje između nerezidenata, rezidenata i nerezidenata u zemlji, i za plaćanja u inostranstvu su nalog za plaćanje, nalog za naplatu i opšti devizni nalog, uz koji se, shodno propisima koji regulišu devizno poslovanje, dostavlja dokumentacija kojom se dokazuje osnov plaćanja, odnosno naplate.

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

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac 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 platnog 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 radnog dana Banke. Svi nalozi primljeni u toku radnog dana Banke, ali nakon vremena prijema platnog naloga određenog Terminskim planom, smatraju se primljenim sledećeg radnog dana Banke.

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 sproveda postupak autorizacije/autentifikacije. Platna transakcija je autentifikovana, ako je pružalac platnih usluga primenom odgovarajućih procedura proverio i potvrdio upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

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

### **4. Izvršenje platnih transakcija**

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

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

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

Banka zadržava pravo da od Klijenta traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom platnom transakcijom, ako bi takva obaveza proizilazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila Banke. U slučaju da Klijent ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Klijent Banci pruži pogrešnu jedinstvenu

identifikacionu oznaku, ili bilo koji drugi netačan bitan element naloga, Banka nije odgovorna Klijentu za pravilnost i pravovremenost izvršenja naloga.

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

Banka će zadužiti račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

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

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

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

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

U slučaju SEPA transfera odobrenja, transakcija mora da sadrži podatak da je valuta u kojoj se obavlja EUR da je reč o transakciji sa podeljenim troškovima (SHA) i da je datum izvršenja transakcije u skladu sa Terminskim planom, kao i podatke o banci primaoca iz SEPA područja.

U toku trajanja poslovnog odnosa, Banka je ovlašćena da, po svom diskrecionom pravu, izvršava instrukcije Klijenta preko mreže svojih korespodentskih banaka za čije uredno izvršavanje datih instrukcijai /ili eventualnog zadržavanja novčanih sredstava, i/ili neizvršenja platne transakcije, Banka ne snosi odgovornost osim u slučajevima krajnje nepažnje ili namere.

Banka će izvršavati naloge u okviru SEPA transfera odobrenja (SEPA Credit Transfer) i u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge, devizno poslovanje I sprečavanja pranja novca I finansiranja terorizma ukoliko su ispunjeni sledeći uslovi; Primaoc plaćanja je iz zemlje SEPA područja Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je registrovan kao učesnik u SEPA platnoj šemi (SEPA Credit Transfer), plaćanje je u valuti EUR I Klijent je dostavio ispravan IBAN broj.

## **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. Banka je u obavezi da odobri sredstva primaocu plaćanja i učini ih dostupnim istog Poslovnog dana, uz uslov da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca. Ako su sredstva na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije Poslovni dan tog pružaoca, smatra se da je taj pružalac novčana sredstva za primaoca plaćanja primio narednog Poslovnog dana. Banka kod međunarodnih platnih transakcija ne odgovara za postupanje inobanaka (pružalaca platnih usluga) i/ili posrednika koji učestvuju u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.

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.

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

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

U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da:

- datum valute zaduženja platnog računa Klijenta bude isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije,
- datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije Poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

## **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 obaveštenja 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, Terminskim 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, koja za Potrošače podrazumevaju i pripadajuću naknadu u skladu sa važećim Tarifom,
- 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.

- ako Klijent nije dostavio ispravan IBAN broj u slučaju SEPA transfer odobrenja

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

### **2. Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije**

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

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 utvrđenom procentu, uz mogućnost da, kod procentualno izraženih naknada, budu određeni minimalni i/ili maksimalni iznos naknade.

Banka potrošaču najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostavlja izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom (u daljem tekstu: izveštaj o naplaćenim naknadama), a preduzetniku na zahtev, u skladu sa Zakonom. Banka izveštaj o naplaćenim naknadama dostavlja elektronskom poštom na e-mail adresu Klijenta registrovanu u Banci odnosno poštom – dostavom preporučene pošiljke, ukoliko Klijent nije registovao 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**

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

## **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.

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

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

Banka ne odgovara za postupanje i izvršenje pružaoca platnih usluga sa sedištem u trećim zemljama, odnosno za postupanje inostranih banaka 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.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje.

Na sve što u vezi sa izvršenjem platnih transakcija iz prethodnog stava nije uređeno propisima kojima se uređuje devizno poslovanje - primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova. Izuzetno Narodna banka Srbije propisuje 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).

### **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 U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTOM**

#### **1. Obaveze Banke u vezi sa platnim instrumentom**

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

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

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

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

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

## **2. Obaveze Klijenta u vezi sa platnim instrumentom**

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

Klijent je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku na telefon kontakt centra Banke: +38111-3306-300 ili Centra za autorizaciju: +38111-2071-125 ili bilo koji drugi broj telefona Banke dostupan na web 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 ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Klijentu.

Banka će obavestiti Klijenta o namerni 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 ugovorenom procedurom za bezbedno obaveštavanje Klijenta u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji.

## **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 ILI NEPRAVILNO INICIRANE, KAO I NEODOBRENE/ NEIZVRŠENE/ NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

**1. Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju** Banka je odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca (u daljem tekstu: **neodobrena platna transakcija**).

Banka odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, 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 postupa 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 platalac 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 neznatno 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 raspolaže 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) omogući 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 preneta 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 nalogima, 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 stava 5 tačke 4) i 5) člana 73 k 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 platnicima i/ili primaocima plaćanja neposredno dostavi informacije iz stava 5 tačke 4) i 5) člana 73 k 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 nalogima 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. PLATNI RAČUN POTROŠAČA SA OSNOVNIM USLUGAMA**

Ne dovodeći u pitanje primenu odredaba zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugih odredaba ovog zakona, Banka potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun - na njegov zahtev omogućava otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama u dinarima.

Banka potrošaču, bez naknade, čini lako dostupnim informacije i pruža objašnjenja u vezi sa obeležjima platnog računa sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja tog računa, kao i naknadama u vezi s tim računom, uz jasnu naznaku o tome da ugovaranje dodatnih usluga nije uslov za otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Banka nudi usluge pri otvaranju računa iz prethodnog stava samo do onog obima u kojoj te usluge već nudi potrošačima u vezi s drugim platnim računima, a osnovne usluge u ponudi Banke obuhvataju:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - (1) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta u okviru postojeće ponude Banke, (2) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta u okviru postojeće ponude Banke.

### **Otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama**

Banka na zahtev potrošača otvara platni račun sa osnovnim uslugama, ili taj zahtev odbija, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun sa osnovnim uslugama u skladu sa Zakonom, osim ako potrošač da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen. U tom slučaju, Banka prethodno proverava da li potrošač ima otvoren platni račun kod druge banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, od potrošača pribavlja izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun sa osnovnim uslugama u skladu sa Zakonom.

Banka sarađuje sa drugim bankama u postupku provere iz prethodnog stava a podaci koje banke prikupljaju i razmenjuju u postupku te provere pribavljaju se u skladu sa odredbama o tajnosti podataka o platnim uslugama Zakona i mogu se koristiti samo u svrhu otvaranja platnog računa sa osnovnim uslugama i u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Banka, u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavlja potrošaču obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom. Banka, u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama potrošaču dostavlja i informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

### **Korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama**

Banka omogućava potrošaču izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija u vezi osnovnim uslugama na šalterskim mestima u prostorijama Banke i/ili putem interneta u okviru postojeće ponude Banke.

### **Pružanje drugih usluga uz platni račun sa osnovnim uslugama**

Banka može potrošaču, na njegov zahtev, odobriti dozvoljeno prekoračenje platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, ali otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama nije uslovljeno ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja ili kreditne kartice, odnosno ugovaranjem druge usluge.

### **Naknade u vezi s platnim računom sa osnovnim uslugama**

Banka naplaćuje naknade za usluge u vezi s platnim računom sa osnovnim uslugama u skladu sa Tarifom odnosno važećim propisima koji regulišu ovu materiju.

### **Raskid okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama**

Na okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama shodno se primenjuju odredbe tačke VII koje se odnose na raskid i prestanak okvirnog ugovora, osim ako narednim odredbama nije drukčije utvrđeno.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) potrošač je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe, kada raskid ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti uslova;
- 2) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija, kada raskid ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti uslova;
- 4) potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi osnovne usluge 5) potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Ako Banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti uslova pod tačkama 2), 4) i 5) prethodnog stava, o tome, bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, potrošaču dostavlja obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Banka u obaveštenju o raskidu okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama ističe informacije o pravu potrošača na prigovor i pritužbu i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

## **XVIII. 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.

Primedbu 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 (imejлом) 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 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.

ili da zahteva rešavanje spornog odnosa posredovanjem pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

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

## **XVIII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima RS i dostupni su na Internet prezentaciji Banke kao i u svim prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup.

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

Izmenama ovih Opštih uslova i o njihovoj dostupnosti Banka obaveštava Klijente putem izvoda, 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 njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih Opštih uslova, smatraće se da je predmetni ugovor otkazan od strane Klijenta.

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 04. maja 2026. godine.

**Upravni Odbor**