

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PLATNE USLUGE ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

### I Uvodne odredbe

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

Opšti uslovi zajedno sa:

- Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom, ili Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom Nerezidenti ili Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa stanovništvom, Direkcija za mali biznis, u zavisnosti od segmenta kojem korisnik pripada (u daljem tekstu zajednički naziv: Tarifa naknada),
- Terminskim planom - vreme prijema i izvršenja platnih naloga (Pravna lica i Preduzetnici), (u daljem tekstu: Terminski plan)
- Posebnim uslovima korišćenja Direktnih kanala za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Posebni uslovi),
- Ugovorom o platnom računu,

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

#### Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad  
Sedište: Novi Sad, Trg Slobode 5  
Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604  
Matični broj (MB): 08603537  
Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57  
Internet prezentacija Banke: [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs)  
SWIFT: OTPVRS22  
adresa elektronske pošte: [info@otpbanka.rs](mailto:info@otpbanka.rs)  
adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg Slobode 7  
info telefon: +381 (0) 21 421 077 i +381 (0) 11 30 11 555

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

### II Značenje pojedinih pojmova

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

- 1) **Korisnik** označava pravno lice i preduzetnika koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 2) **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platalac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

- 3) **Referentna oznaka** predstavlja oznaku ili drugi podatak koji Banka dodeljuje u cilju identifikacije platne transakcije;
- 4) **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 5) **Tekući račun** označava platni račun (transakcioni) koji Banka na osnovu Okvirnog ugovora otvara Korisniku, samostalno ili u okviru paketa, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža, s tim da Banka otvara i vodi Korisniku tekući račun posebno za svaku valutu i to u dinarima (RSD) i u stranim valutama;
- 6) **Paket** označava skup proizvoda i usluga Banke objedinjenih u jedinstven proizvod Banke;
- 7) **Drugi platni račun** označava platni račun koji vodi Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga, a ne može se svrstati u tekući račun i koristi se za izvršavanje platnih transakcija na osnovu Okvirnog ugovora;
- 8) **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i pružaoca platnih usluga, a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 9) **Business platna kartica** označava debitnu platnu karticu, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu pravnom licu i preduzetniku izvršenje platne transakcije, bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu tj. omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca ili na daljinu, zatim podizanje gotovine u domaćoj i stranoj valuti, kao i korišćenje drugih usluga na bankomatu saglasno odredbama Okvirnog ugovora i/ili ugovora koji uređuje izdavanje i korišćenje platne kartice;
- 10) **Domaća Business platna kartica** označava Business platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji;
- 11) **Međunarodna Business platna kartica** označava Business platnu karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u Republici Srbiji;
- 12) **Kartični sistem** označava kartičarsku organizaciju za izdavanje i prihvatanje platnih kartica (npr. VISA International za VISA kartice, Mastercard SA Europe za Mastercard kartice, Nacionalni Centar za platne kartice za DinaCard kartice);
- 13) **PIN** (Lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji je Korisnik dužan da čuva kao tajnu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Unosom PIN-a Korisnik potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;
- 14) **Personalizovani sigurnosni elementi kartice** označavaju elemente Business platne kartice potrebne za realizaciju plaćanja robe i usluga i za podizanje gotovine, a podrazumevaju: broj Business platne kartice, datum važenja Business platne kartice, potpis, PIN kod, CVV kod i druge dodatne sigurnosne elemente za zaštitu plaćanja preko interneta;
- 15) **Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima platnih kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca u domaćoj i stranoj valuti i/ili korišćenje drugih usluga u skladu sa softverom i funkcionalnostima samog bankomata;
- 16) **ATS uređaj** označava elektromehanički uređaj koji omogućava uplatu gotovog novca putem posebnih kartica izdatih za korišćenje ovog uređaja;
- 17) **POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje platnih kartica za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
- 18) **CVV** označava trocifreni identifikacioni kod odštampan na poledini Business platne kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva Business platne kartice (kupovina putem Interneta, kataloška ili telefonska prodaja) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima kartice;

- 19) **3Dsecure** označava dodatnu zaštitu kod plaćanja Bussiness platnom karticom putem interneta, kod koje Korisnik autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednokratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način. Kod Visa kartica ova usluga se naziva Verified by Visa a kod Mastercarda ima naziv Mastercard Secure code;
- 20) **Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, ili na drugi način platnim instrumentom, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 21) **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 22) **Izvod po računu** označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Banka dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnom ugovoru, kao i na zahtev Korisnika;
- 23) **Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonima;
- 24) **Pravno lice** označava pravna lica registrovana u nadležnom registru privrednih subjekata, pravna lica registrovana kod drugih organa i organizacija u skladu sa važećim propisima Republike Srbije, kao i pravna lica nerezidente u smislu propisa koji regulišu devizno poslovanje;
- 25) **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 26) **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 27) **Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga posluje, tako da omogući izvršenje platne transakcije. Poslovni dan definiše Banka i različit je za interne, eksterne, papirne i naloge primljene elektronskim putem, pri čemu se primljeni nalozi moraju realizovati u okviru Poslovnog dana koji je definisan Terminskim planom;
- 28) **Terminski plan** označava poseban Akt Banke kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, kako domaćih tako i međunarodnih platnih transakcija. Terminski plan je istaknut u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke;
- 29) **Tarifa naknada** označava poseban akt Banke koji se zove Tarifa naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom, odnosno Tarifa naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom Nerezidenti odnosno Tarifa naknada i troškova Sektora za poslove sa stanovništvom, Direkcija za mali biznis, a kojim se definišu sve vrste i visina naknada i troškova koje Banka naplaćuje Korisniku za pružanje platnih usluga. Tarifa naknada istaknuta je u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke;
- 30) **Referentni kurs** označava kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka kao pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 31) **Referentna kamatna stopa** označava stopu na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili Okvirni ugovor;
- 32) **Jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO)** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa i/ili njegove platne kartice. U smislu ovih Opštih uslova, JIO predstavlja broj platnog računa platioca ili primaoca plaćanja odnosno broj platne kartice Korisnika;
- 33) **IBAN** (međunarodni broj bankovnog računa) označava niz alfanumeričkih znakova koji precizno identifikuju zemlju, Banku i broj računa Korisnika u banci bilo gde u svetu;
- 34) **Sredstvo komunikacije na daljinu** označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Korisnika;
- 35) **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
- 36) **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- 37) **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države. Do pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji domaća platna transakcija između rezidenta i nerezidenta ili između nerezidenata koja se izvršava u dinarima smatra se međunarodnom platnom transakcijom. Za potrebe ovih Opštih uslova međunarodnom platnom transakcijom se smatra i domaća platna transakcija koja se izvršava u valuti trećih država;
- 38) **Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platiočev pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, bilo da je inicirana u papirnoj ili elektronskoj formi, uključujući i izdavanje trajnog naloga;
- 39) **Trajni nalog** označava instrukciju koju platiočev daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršenje transfera odobrenja u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđeno vreme, kao i instrukciju koju daje korisnik naplate po osnovu naplate za prilive iz inostranstva;
- 40) **Direktno zaduženje** označava platnu uslugu kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa i može biti jednokratno ili višekratno;
- 41) **Neodobrena platna transakcija** označava platnu transakciju za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u formi i na način koji su utvrđeni Okvirnim ugovorom;
- 42) **Jedinstveni registar računa** je elektronska baza podataka koju vodi NBS u elektronskom obliku kao jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih i fizičkih lica;
- 43) **Direktni kanali za pravna lica i preduzetnike** označavaju sredstva komunikacije na daljinu koji obuhvataju skup usluga i servisa Banke i to: Servise elektronskog bankarstva, Usluge Kontakt centra i SMS servis, saglasno Posebnim uslovima;
- 44) **SWIFT** označava međunarodnu bankarsku mrežu i softver za razmenu poruka koji omogućava razmenu standardizovanih poruka između finansijskih institucija, i finansijskih institucija i njihovih klijenata a poruke se odnose na plaćanja, trgovinu i hartije od vrednosti;
- 45) **RTGS sistem (obračun u realnom vremenu po bruto principu)** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu i to do visine pokrivača na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa odlukom NBS koja uređuje minimalnu vrednost platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu;
- 46) **Kliring** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos izvršavaju se po neto principu po osnovu transfera odobrenja kojima učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Naložima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan pravilima rada kliring platnog sistema NBS;
- 47) **IPS platni sistem** označava platni sistem čiji je operator NBS i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;
- 48) **Instant transfer odobrenja** označava domaću platnu transakciju u dinarima, koja se izvršava transferom odobrenja koji platiočev može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima u skladu sa odlukom NBS koja uređuje opšta pravila za izvršavanje instant transfera odobrenja;

- 49) **Nalog za instant transfer** označava nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;
- 50) **Dozvoljeno prekoračenje računa** označava ugovoreni iznos sredstava koje Banka stavlja Korisniku na raspolaganje u skladu sa ugovorom koji reguliše dozvoljeno prekoračenje po računu;
- 51) **Lista reprezentativnih usluga** označava listu koju propisuje NBS od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji, koja sadrži utvrđene izraze za svaku pojedinačnu uslugu povezanu s platnim računom i definiciju svake takve usluge, a odnosi se na usluge koje korisnici platnih usluga najčešće koriste u vezi s platnim računom, kao i usluge koje korisnike platnih usluga izlažu najvećem trošku. NBS ovu listu redovno ažurira i objavljuje se na internet prezentaciji;
- 52) **Trgovac** označava pravno lice, preduzetnika ili fizičko lice koje obavlja delatnost i koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije inicirane od strane Korisnika upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu Trgovca radi plaćanja robe i/li usluga.

### III Opšte odredbe

Smatra se da je Korisnik zaključio Okvirni ugovor sa Bankom zaključenjem ugovora o platnom računu/paketu na osnovu koga se Korisniku otvara i vodi platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija.

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

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

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

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

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

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

### IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

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

Komunikacija između Korisnika i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u ekspoziturama Banke, internet prezentacije Banke, putem oglašavanja preko sredstava javnog informisanja, telefonskim putem, servisima i uslugama Direktnih

kanala za pravna lica i preduzetnike, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, elektronskom poštom kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber i sl.), kao i putem drugog kanala komunikacije koji omogućava identifikaciju Korisnika u skladu sa zakonom).

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

- na adresu elektronske pošte koju je Korisnik dostavio Banci, odnosno na adresu elektronske pošte registrovane u Registru privrednih subjekata ukoliko Korisnik nije dostavio ovaj podatak a isti je registrovan;
- SMS porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci;
- fax-om na broj telefona koji je Korisnik dostavio Banci;
- elektronskim oblikom komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.) koristeći broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci;
- na poštansku adresu koju je Korisnik dostavio Banci;
- putem Servisa elektronskog bankarstva;
- uručivanjem na šalteru Banke.

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

Korisnik može komunicirati sa Bankom dostavom pisma na registrovanu adresu sedišta Banke ili registrovanu adresu elektronske pošte Banke, korišćenjem Servisa elektronskog bankarstva, a u skladu sa Okvirnim ugovorom, kao i neposredno u ekspoziturama Banke.

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

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

Banka ima pravo da informacije dostavlja Korisniku putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način. Ako to nije moguće, Banka može obavestiti Korisnika SMS-om radi preuzimanja takve informacije u ekspozituri Banke.

Banka pisanu korespondenciju nije u obavezi da upućuje na adrese u inostranstvu, kao ni SMS poruke na brojeve mobilnih telefona Korisnika u inostranstvu, već samo u Republici Srbiji.

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

Banka u skladu sa prirodom i sadržinom obaveštenja/dokumenta koji se dostavlja Korisniku, izuzev ukoliko je za određeni dokument izričito ugovoreno drugačije, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku, i to sledećim redosledom:

1. dostavom elektronskom poštom,
2. dostavom putem servisa Direktnih kanala, u skladu sa tehničkim mogućnostima Banke,
3. SMS porukom,
4. u elektronskom obliku komunikacije (putem Viber-a, WhatsApp-a i sl.),
5. pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu,
6. ostalim kanalima komunikacije.

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

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

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

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

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

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

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

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

Korisnik je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanim putem o promeni kontakt podataka, kao i ostalih podataka koji se odnose na račune.

Banka o izvršenim transakcijama i promenama na Računu, ukoliko je bilo promena po Računu, obaveštava Korisnika putem Izvoda po računu na način za koji se Korisnik opredelio prilikom otvaranja Računa ili naknadno u drugom dokumentu koji je Banka prihvatila i to:

- na dnevnom nivou ukoliko se Izvod šalje u elektronskom obliku, ukoliko se šalje putem SWIFT-a ili preuzima u papirnoj formi na šalteru Banke, najkasnije 2 (slovima: dva) radna dana od nastanka promena;

- najmanje jednom mesečno za prethodni mesec u ostalim slučajevima.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka i Korisnik mogu ugovoriti i drugačiju periodiku dostave Izvoda po računu, ali ne manje od jednom mesečno.

Naknada za dostavljanje Izvoda po računu, utvrđena je Tarifom naknada.

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

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

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

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

## V Vrste platnih usluga i uslovi za korišćenje

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima su:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu i/ili isplatu gotovog novca na/sa platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - a) transferom odobrenja,
  - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 3) usluge izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku, i to:
  - a) transferom odobrenja,
  - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 5) izvršavanja platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti trećih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti trećih država;
- 6) izvršavanja platnih transakcija po Zbirnom nalogu koji predstavlja grupu platnih naloga tj. naloga za prenos koji se obrađuju zajedno, prema listi primalaca plaćanja, koju listu Korisnik dostavlja Banci, tako da se jednim platnim nalogom zadužuje Račun Korisnika, a sredstva prenose većem broju primalaca plaćanja navedenim u listi;
- 7) druge usluge koje mogu biti uređene posebnim ugovorom o platnoj usluzi i/ili aneksom postojećeg ugovora.

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

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

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

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

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

## VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa

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

Korisnik može imati više od jednog Računa u Banci, kao i račune u više poslovnih banaka. Kod Banke, može imati tekući račun/e u dinarima i valutama trećih država u kojima Banka otvara račune, kao i druge platne račune u dinarima i valuti trećih država u kojima Banka otvara račune, radi vršenja platnih transakcija saglasno Okvirnom ugovoru i pozitivnim propisima koji regulišu ovu oblast.

Sredstva na Računima se vode kao transakciona i sredstva po viđenju i Banka ih osigurava kod Agencije za osiguranje depozita ukoliko je tako predviđeno zakonom koji uređuje osiguranje depozita i isti podležu kontroli nadležnih organa po osnovu poreskih i drugih obaveza u skladu sa propisima.

Banka će Korisniku preduzetniku pre nego što zaključi Okvirni ugovor sa Bankom, prethodno dostaviti informacije koje su Zakonom utvrđene kao obavezni elementi Okvirnog ugovora kako bi se Korisnik preduzetnik upoznao sa uslovima pružanja platnih usluga od strane Banke i kako bi imao mogućnost da uporedi različite ponude poslovnih banaka radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu dostavljanja navedenih informacija uručivanjem primerka nacrtu Okvirnog ugovora.

Banka sa Korisnicima pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje informacija Korisnicima platnih usluga u predugovornoj fazi, tako da je u odnosu na Korisnike pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja Okvirnog ugovora i dostavljanje nacrtu.

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

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i pravo da odbije zaključivanje Okvirnog ugovora, odnosno pružanje usluge Korisniku, pa samim tim i zahteva za otvaranje računa, bez posebnog obrazloženja;
- od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika i/ili izvršavanje konkretne platne transakcije u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i

finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno odbiće izvršavanje konkretne platne transakcije po nalogu i/ili za račun Korisnika odnosno Banka ima pravo da raskine već uspostavljeni poslovni odnos;

- ne otvori Račun ukoliko utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i ukoliko bi otvaranje računa tog Korisnika predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja platnih i drugih usluga i proizvoda u vezi sa Računom, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i pravilima bankarske grupe kojoj Banka pripada, kao i u slučaju da dokumentacija za otvaranje i vođenje računa nije potpuni/ili ažurna.

### Otvaranje i vođenje platnih računa

Lista propisane dokumentacije neophodne za otvaranje tekućih dinarskih računa rezidenta, deviznih računa rezidenata, kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata dostupni su Korisnicima u ekspoziturama Banke i/ili na internet prezentaciji Banke.

Banka otvara Račun na zahtev Korisnika koji sadrži podatke definisane pozitivnim propisima kao i sve druge podatke koje Banka može zahtevati u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

Nakon podnetog zahteva i dostavljanja i provere dokumentacije u skladu sa listom propisane dokumentacije neophodne za otvaranje računa, Banka zaključuje sa Korisnikom Okvirni ugovor, potpisivanjem ugovora o platnom računu. Okvirnim ugovorom se uređuju uslovi otvaranja, vođenja i gašenja Računa i pružanja platnih usluga, a u skladu važećim propisima. Banka Korisniku prilikom otvaranja Računa uručuje ugovor o platnom računu, zatim jedan primerak ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji čine Okvirni ugovor. Korisniku se takođe uručuje i ugovor o drugoj platnoj usluzi ako je takav ugovor zaključen sa Korisnikom.

Po zahtevu Korisnika Banka će otvoriti jedan ili više Računa za svaku namenu koja je u skladu sa propisima. Otvaranje tekućeg računa za obavljanje delatnosti Korisnika neophodan je uslov za otvaranje tekućih računa za vođenje sredstava posebnih namena u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da sredstva sa računa za posebne namene koristi u skladu sa zakonom, odnosno aktom nadležnog državnog organa ili organizacije ukoliko je takav akt donet.

Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi račun. Korisnik je dužan da Banci nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posledica netačnih i/ili nepotpunih podataka dostavljenih Banci.

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

Banka izvršava i platne naloge Korisnika koji su u lokalnoj valuti primaoca plaćanja i to zaduženjem deviznog Računa Korisnika u iznosu valute na tom Računu neophodne za ispostavljanje platnog naloga u lokalnoj valuti primaoca plaćanja. Sve eventualne kursne razlike kao i troškove koji su nastali usled izvršenja ovakvog platnog naloga idu na teret Korisnika koji ih u celosti snosi.

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

U skladu sa propisima Republike Srbije, Banka podatke o otvorenim računima dostavlja u Jedinstveni registar računa, koji se vodi kod NBS. Korisnik može početi da koristi račun u poslovanju nakon zaključenja

Okvirnog ugovora sa Bankom i nakon upisa računa u jedinstveni registar računa.

Korisnik koji se registruje kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata dužan je da dostavi odgovarajuću dokumentaciju i preduzme pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim Računom u Banci u roku od 3 (slovima: tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

Korisnici koji se registruju kod drugih organa i organizacija dužni su da o statusnoj i drugoj promeni obaveste Banku i preduzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim Računom u roku od 3 (slovima: tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebna dokumenta u vezi sa promenama podataka, Banka ima pravo da obustavi ili ograniči raspolaganje sredstvima na Računu do momenta dostavljanja uredne dokumentacije potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa Računom.

O statusnim i drugim promenama Korisnika, u skladu sa pozitivnim propisima, Banka podatke koji se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata svakog dana preuzima od te organizacije u elektronskoj formi - na način i pod uslovima koje ta organizacija propiše. Banka usklađuje podatke u vezi s Računima u roku od 3 (slovima: tri) radna dana od dana preuzimanja podataka.

Korisnik je u obavezi da Banci bez odlaganja dostavlja informacije i o drugim promenama od značaja za vođenje Računa i pružanje platnih usluga od strane Banke, a koje se ne registruju u registru privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija. Ukoliko Korisnik ne dostavi podatke o promenama koje utiču na vođenje Računa i pružanje platnih usluga, Banka nije niti se može smatrati odgovornom ukoliko Korisnik ne bude u mogućnosti da koristi platne usluge na ugovoreni način.

Okvirni ugovor u ime Korisnika rezidenta pravnog lica zaključuje zakonski zastupnik, lice koje je ovlašćeno za zastupanje (ostali zastupnik), odnosno drugo lice koje je aktom nadležnog organa Korisnika ovlašćeno za zaključenje ovog pravnog posla, dok Okvirni ugovor u ime Korisnika preduzetnika zaključuje sam preduzetnik, odnosno drugo lice u skladu sa propisima ili ovlašćenjem izdatim od strane preduzetnika za zaključenje pravnog posla.

Okvirni ugovor u ime Korisnika nerezidenta zaključuje zakonski zastupnik iz rešenja o registraciji ovog nerezidenta u državi sedišta ili drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa tog nerezidenta ovlašćeno za preduzimanje ovog pravnog posla.

### **Raspolaganje sredstvima na računu**

Korisnik raspolaže sredstvima na Računu neograničeno u okviru raspoloživog iznosa sredstava, osim u slučaju više sile ili kada propisi drugačije nalažu.

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

Raspoloživim stanjem na Računu mogu raspolagati Korisnik/Ovlašćena lica u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa (u daljem tekstu: KDP) koji je overen od strane Banke.

Zakonski zastupnik Korisnika rezidenta, odnosno drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika rezidenta ovlašćeno za davanja ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računu, može ovlastiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na Računu na obrascu KDP i odrediti obim njihovih ovlašćenja. Ukoliko ima upisanih

ograničenja u ovlašćenjima za raspolaganje sredstvima na Računu/plaćanjima u nadležnom registru privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija u skladu sa pozitivnim propisima, zakonski zastupnik Korisnika rezidenta pravnog lica ne može preneti na druga lica koja ovlašćuje za raspolaganje sredstvima na Računu ta ovlašćenja u većem obimu nego što ih ima, i snosi odgovornost da u skladu sa tim postupaju.

Zakonski zastupnik Korisnika nerezidenta pravnog lica iz rešenja o registraciji ovog nerezidenta u državi sedišta, odnosno drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika ovlašćeno za davanja ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računu, može ovlastiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na Računu na obrascu KDP i odrediti obim njihovih ovlašćenja. Ukoliko ima upisanih ograničenja u ovlašćenjima za raspolaganje sredstvima na Računu/plaćanjima u nadležnom registru privrednih subjekata u državi sedišta tog nerezidenta, odnosno ako je reč o nerezidentu predstavništvu stranog pravnog lica i u registru privrednih subjekata, zakonski zastupnik Korisnika nerezidenta ne može preneti na druga lica koja ovlašćuje za raspolaganje sredstvima na Računu ta ovlašćenja u većem obimu nego što ih ima, i snosi odgovornost da u skladu sa tim postupaju.

Ukoliko je Korisnik dostavio Banci pisani zahtev kojim se izričito izjasnio da će dokumente koje dostavlja Banci u vezi i na osnovu Okvirnog ugovora overavati pečatom, dužan je da na svakom takvom dokumentu stavi pečat. U tom slučaju, Korisnik je dužan da KDP overi pečatom kojim će se overavati obrasci platnih naloga, saglasnosti za direktna zaduženja u pisanoj formi i menice, kao i prateći dokumenti.

Korisnik je dužan da osigura da se ovlašćena lica na platnom nalogu ispostavljenom u papirnom obliku potpisuju istovetno sa deponovanim potpisom i da pri tome koriste pečat čiji je otisak deponovan ukoliko se Korisnik opredelio da u poslovanju sa Bankom u vezi sa Računom koristi pečat.

Korisnik je obavezan da svako ovlašćeno lice sa KDP-a upozna sa sadržajem Opštih slova i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor. Za sve propuste i radnje Korisnikovog ovlašćenog lica odgovoran je isključivo Korisnik. Korisnik je dužan da bez odlaganja u pismenoj formi obavesti Banku o promeni koja utiče na ovlašćenja lica za raspolaganje sredstvima na Računu uz dostavljanje dokaza o promeni (npr. promene opštih akata društva i odluka društva koje se odnose na zastupnike društva i ograničenja u njihovim ovlašćenjima, i sl.). Deponovani potpisi ovlašćenih lica su važeći sve do opoziva istih u pismenoj formi zadovoljavajućoj za Banku. Korisnik snosi svu štetu nastalu zbog toga što promena nije prijavljena Banci i u slučaju da su promene u ovlašćenjima objavljene u odgovarajućem registru ili na drugi način. Banka ima pravo da onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu u slučaju da statusni i drugi podaci o Korisniku koje Banka preuzima od organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata nisu u skladu sa podacima o Korisniku kojima Banka raspolaže. Izdavanjem novog KDP-a i njegovom overom od strane Banke, automatski prestaje da važi ranije važeći KDP.

Ako su Korisnik i Banka ugovorili korišćenje Računa putem Servisa elektronskog bankarstva ili drugih usluga Direktnih kanala, uslovi i način raspolaganja sredstvima na Računu putem Direktnih kanala su definisani pripadajućim Posebnim uslovima. Ovlašćena lica i način raspolaganja sredstvima (pojedinačno ili kolektivno, sa ili bez ograničenja) specificirani na KDP-u mogu se razlikovati od lica i načina raspolaganja u elektronskom bankarstvu.

Korisnik nerezident je dužan da najmanje jednom godišnje dostavi Banci izvod iz registra u kome je nerezident upisan u državi u kojoj ima registrovano sedište ili, ako je osnovan u državi u kojoj se ne vrši upis u takav registar, drugi odgovarajući dokument o osnivanju na osnovu koga se može utvrditi pravni oblik ovog nerezidenta i datum njegovog osnivanja u skladu sa odlukom NBS koja uređuje uslove otvaranja i način vođenja deviznih računa rezidenata kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata. Ako nerezident taj dokument ne dostavi u roku od godinu dana od dana

njegovog poslednjeg dostavljanja, Banka neće izvršavati transakcije ovog nerezidenta do dostavljanja tog dokumenta.

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

#### **Pružanje platnih usluga povezanih s platnim računom**

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

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

#### **Pregled usluga i naknada**

Banka u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavlja Korisniku bez naknade Pregled usluga i naknada, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, koji sadrži spisak usluga sa Liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu u izgledu, formi i sadržaju u skladu sa važećim propisima.

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

#### **Izveštaj o naplaćenim naknadama**

Banka će Korisniku, na njegov zahtev, bez naknade dostaviti izveštaj o svim naplaćenim naknadama za Usluge povezane s platnim računom (u daljem tekstu: izveštaj o naplaćenim naknadama), sačinjen u propisanoj formi i u skladu sa Zakonom.

Izveštaj o naplaćenim naknadama predstavlja poseban dokument koji se sastavlja na srpskom jeziku odnosno drugom jeziku ako je tako ugovoreno sa Korisnikom i sadrži informacije o naknadama i kamatama izraženim u dinarima, odnosno u drugoj valuti u skladu sa propisima o deviznom poslovanju.

Izveštaj o naplaćenim naknadama Banka šalje Korisniku na adresu elektronske pošte o kojoj je Korisnik obavestio Banku ili koju je Banka preuzela od Agencije za privredne registre, a ukoliko Korisnik nema adresu elektronske pošte, navedena dokumenta Banka šalje poštom na adresu sedišta Korisnika. Na zahtev Korisnika, Banka će izveštaj o naplaćenim naknadama dostaviti na papiru.

#### **Promena platnog računa**

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

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika koje Korisnik dostavlja novom pružaocu platnih usluga (u daljem tekstu:

Ovlašćenje), sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke.

Banka, kao prethodni pružalac platnih usluga, po prijemu zahteva i Ovlašćenja koje novi pružalac platnih usluga dostavlja Banci, novom pružaocu platnih usluga dostavlja sve Zakonom propisane informacije kao što su informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je Korisnik primalac plaćanja, novom pružaocu platnih usluga prenosi novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je Korisnik Ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava, i izvršava sve druge radnje koje je prethodni pružalac platnih usluga dužan da sprovede kod promene računa u skladu sa Zakonom.

Nakon izvršenja svih radnji iz prethodnog stava, Banka će ugasiti račun čija se promena traži, pod uslovom da je Korisnik u Ovlašćenju dao saglasnost za gašenje računa u Banci i da Korisnik nema neizmirenih obaveza po tom računu. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa iz ovog stava Banka će bez odlaganja o tome obavestiti Korisnika.

U slučaju da Korisnik otvara novi platni račun u Banci, dužan je da Banci kao novom pružaocu platnih usluga dostavi Ovlašćenje u pismenoj formi, na srpskom jeziku, pri čemu će Banka odmah nakon prijema tog Ovlašćenja Korisniku dostaviti njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu Ovlašćenja.

Banka, kao novi pružalac platnih usluga, po prijemu Ovlašćenja, započinje s preduzimanjem radnji koje je novi pružalac platnih usluga dužan da sprovede kod promene računa u skladu sa Zakonom.

Ovlašćenjem Korisnik može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da Banka pruža te usluge.

Banka će novom pružaocu platnih usluga kao i Korisniku, ako to Korisnik izričito zahteva, bez naknade, dostaviti informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje Korisnik ima kod Banke, kao i informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu Korisnika u prethodnih 13 (slovima: trinaest) meseci.

Za usluge promene računa koje Banka sprovodi kao novi pružalac platnih usluga, kao i za gašenje računa Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

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

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

#### **Gašenje platnih računa**

Banka gasi Račun na osnovu pisanog zahteva za gašenje Računa ili na osnovu Okvirnog ugovora, a novčana sredstva sa Računa prenosi na račun naveden u zahtevu za gašenje računa odnosno Okvirnom ugovoru i gasi Račun tog Korisnika, pod uslovom da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema Banci. Ukoliko se Račun gasi bez zahteva za gašenje Računa ili ne postoje dovoljno jasne instrukcije u zahtevu, sredstva sa ugašenog računa Banka može preneti na račun Banke za sredstva koja se ne koriste gde će biti na raspolaganju Korisniku.

Zahtev za gašenje dinarskog ili deviznog računa, Korisnik podnosi Banci u pismenoj formi. Zahtev sadrži naročito broj Računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava. U ime pravnog lica rezidenta zahtev potpisuje zakonski zastupnik, lice koje je ovlašćeno za zastupanje (ostali zastupnik) ili drugo lice koje je aktom nadležnog organa Korisnika ovlašćeno za gašenje računa. U ime preduzetnika zahtev potpisuje sam preduzetnik, odnosno drugo lice koje je u skladu sa propisima ili ovlašćenjem izdatim od strane preduzetnika ovlašćeno za gašenje računa. U ime nerezidenta zahtev potpisuje njegov zastupnik iz rešenja o registraciji tog nerezidenta u državi sedišta odnosno drugo lice koje je aktom nadležnog organa tog nerezidenta ovlašćeno za podnošenje zahteva za gašenje Računa. U slučaju transfera sredstava sa Računa u inostranstvo, nerezident je u obavezi da dostavi Banci potvrdu nadležnog poreskog organa o izmirenim poreskim obavezama prema Republici Srbiji.

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

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

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

Banka gasi račun Korisnika, ako Korisnik prestane da postoji kao pravni subjekt:

- na osnovu zakona, ili na osnovu drugog propisa, u kom slučaju novčana sredstva sa računa Korisnika Banka prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račun Korisnika. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose - novčana sredstva sa računa Korisnika, Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račun Korisnika;
- usled stečaja, likvidacije i/ili brisanja iz registra privrednih subjekata. Banka gasi račun Korisniku:
  - na osnovu zahteva za gašenje računa koji podnosi stečajni upravnik u skladu sa zakonom kojim se uređuje stečaj, a sredstva zatečena na ovom računu prenosi na račun naveden u tom zahtevu,
  - u slučaju kada se nakon zaključenja stečajnog postupka postupak nastavi nad stečajnom masom tog lica,
  - kao i u slučaju kada se na postupak likvidacije shodno primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje stečaj;
- usled nastalih statusnih promena, po okončanju tog postupka u skladu sa zakonom.

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

Banka može jednostrano otkazati, odnosno raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa pravnim licem, bez otkaznog razloga, i po isteku otkaznog roka od 15 (slovima: petnaest) dana ugasiti Račun.

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

Banka može jednostrano otkazati, odnosno raskinuti Okvirni ugovor i po isteku otkaznog roka od 15 (slovima: petnaest) dana preduzetniku ugasiti račun, odnosno po isteku otkaznog roka od 5 (slovima: pet) dana pravnom licu ugasiti račun, u slučaju nastupanja nekog od sledećih razloga:

- ukoliko Korisnik krši odredbe zaključenog Okvirnog ugovora i dokumenata koji čine njegov sastavni deo,

- kada je Račun Korisnika neaktivan,
  - ukoliko Korisnik docni u izmirenju bilo koje novčane obaveze iz Okvirnog ugovora ili drugog pravnog posla zaključenog sa Bankom duže od 30 (slovima: trideset) dana;
  - ukoliko dokumentacija za vođenje Računa nije ažurna ili kompletna.
- Pod terminom neaktivnog Računa podrazumeva se Račun koji u periodu od 6 (slovima: šest) meseci uzastopno nema sredstava ili Račun po kojem nema promena u smislu uplata na i/ili isplata sa Računa. Pod prometom po Računu se ne podrazumevaju platne transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju.

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

- ukoliko Banka prilikom otvaranja Računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Korisnik dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne podatke i/ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga,
- ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja platnih transakcija od strane konkretnog Korisnika predstavljalo reputacioni i/ili regulatorni rizik za Banku i/ili bankarsku grupu kojoj Banka pripada,
- ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili politikom bankarske grupe kojoj Banka pripada,
- ukoliko se utvrdi da dalje omogućavanje vršenja platnih transakcija od strane konkretnog Korisnika nije u skladu sa međunarodnom regulativom i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada, čime se bankarska grupa kojoj Banka pripada izlaže regulatornom riziku,
- ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Korisnika shodno odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma,
- ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa obavezama iz međunarodnih i bilateralnih sporazuma koje je Republika Srbija zaključila i ratifikovala;
- kao i u drugim slučajevima utvrđenim pozitivnim propisima.

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

Na zahtev Korisnika, nakon gašenja Računa, Banka, bez naknade izdaje Korisniku potvrdu da je Račun ugašen, zajedno sa podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem Računa izmirene. Potvrdu Banka dostavlja Korisniku bez odlaganja u pismenoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a Korisnik može odrediti na koji od ova dva navedena načina je Banka dužna da Korisniku ovu potvrdu dostavi.

## VII Business platne kartice, Bankomati i ATS uređaji

### Business platne kartice

Business platne kartice se izdaju na osnovu ugovora o paketu, ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa ili pojedinačnog ugovora o izdavanju i korišćenju kartice, a koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

Business platna kartica je vlasništvo Banke, a glasi na Korisnika i na ime ovlašćenog lica (u daljem tekstu: Nosilac/Nosilac kartice) koji mora biti zaposlen kod Korisnika i nije prenosiva na druga lica. Nosilac je u obavezi da odmah po dobijanju Kartice, istu potpiše na mestu predviđenom za potpis.

Korisnik odgovara za pravilno korišćenje svih Business platnih kartica, što ne isključuje i odgovornost Nosioca kartice.



Sve bitne odredbe vezane za funkcionalnost Business platne kartice, prava i obaveze Korisnika i Banke i ostalo su definisani Okvirnim ugovorom.

Banka, za potrebe korišćenja Business platnih kartica, dodeljuje svakom Nosiocu kartice PIN.

Banka može Korisniku da uruči PIN u ekpozituri ili da Korisniku da instrukcije za generisanje PIN-a putem SMS-a. Upotreba PIN-a na bankomatima i POS terminalima smatra se potpisom Nosioca kartice. Nosioc je odgovoran za bezbedno čuvanje i korišćenje PIN-a.

Nosioc kartice je u obavezi da odmah po prijemu kartice, proveri podatke na kartici, čitljivost PIN-a, kao i da li kartica, odnosno koverat sa PIN-om sadrži eventualna oštećenja. U slučaju bilo kakvih nedostataka ili oštećenja u tom pogledu, Nosioc kartice je dužan da o tome odmah obavesti Banku.

Odmah po prijemu kartice, Nosioc kartice je dužan da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice. Banka je vlasnik svih kartica koje je izdala i na njen zahtev svaka kartica mora biti bezuslovno vraćena. U slučaju da Nosioc kartice ne preuzme karticu u roku od 6 (slovima: šest) meseci od dana izrade Kartice, Banka istu može uništiti.

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

Korisnik je u obavezi da upozna Nosioca kartica sa propisanim i ugovorenim uslovima za korišćenje kartice, načinom prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, uslovima blokade kartice, kao i drugim uslovima propisanim Okvirnim ugovorom.

Ukoliko je prilikom platne transakcije na internetu od Korisnika zahtevana dodatna verifikacija autentičnosti (npr. Mastercard secure code/verified by Visa i sl.), Korisnik je u obavezi da na za to posebno namenjenoj Internet stranici unese verifikacioni kod koji mu Banka dostavlja. Radi obavljanja ove vrste platnih transakcija, Korisnik je u obavezi da Banci blagovremeno dostavlja sve informacije o promeni dostavljanog broja mobilnog telefona. U suprotnom, Banka se ne može smatrati odgovornom za pravilno izvršenje ove vrste platne transakcije.

Banka izdaje Business platnu karticu u fizičkom i/ili digitalnom formatu. Nosioc ima mogućnost da Business platnu karticu u fizičkom formatu prenese, aktivira i koristi i u digitalnom formatu, u zavisnosti od funkcionalnosti same Business platne kartice, i to u servisima Usluge elektronskog bankarstva. Business platnu karticu u digitalnom formatu Nosioc ima mogućnost da, u zavisnosti od funkcionalnosti same Business platne kartice, aktivira i koristi u drugim aplikacijama koje tu mogućnost pružaju.

Business platna kartica se izdaje sa rokom važnosti otisnutim na samoj kartici, pri čemu Business platna kartica važi do poslednjeg dana meseca upisanog na kartici. Business platna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme biti korišćena niti se njom može izvršiti bilo koja platna transakcija.

Banka ima pravo da u toku važenja i/ili prilikom automatske obnove Business platne kartice, izvrši promenu kartičnog proizvoda i/ili Kartičnog sistema sa kojim sarađuje. Ukoliko nastane navedeni slučaj, Banka će bez dodatnih troškova izvršiti zamenu kartice koju Korisnik koristi tako da funkcionalnosti nove kartice odgovaraju funkcionalnostima kartice koja je zamenjena.

Banka za izdavanje i korišćenje Business platne kartice Korisniku naplaćuje naknade i troškove shodno Tarifi naknada zaduženjem Računa Korisnika.

Korisnik je odgovoran za tačnost podataka datih Banci vezano za Business platnu karticu i obavezan je da svaku promenu podataka prijavi Banci. Sve troškove nastale zbog neprijavlivanja promena snosi Korisnik.

Podatke koji se odnose na poslovanje Business platnom karticom, Banka čuva i upotrebljava u skladu sa propisima.

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

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

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

Banka Korisniku izdaje debitnu karticu radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu. Korisnik je u obavezi da se u zahtevu za otvaranje paketa/izdavanje kartice opredeli za mesečni limit za svakog pojedinačnog Nosioca kartice. Korisnik može odabrati mesečni limit po kartici za svakog pojedinačnog Nosioca kartice u iznosu od 10.000,00 do 10.000.000,00 dinara, u skladu sa tehničkim mogućnostima postavljanja limita u sistemu Banke. Promena limita se vrši podnošenjem zahteva za promenu limita kartice na propisanom obrascu Banke.

U slučaju da je mesečni limit na nivou pojedinačnog Nosioca kartice iskorišćen, Nosioc kartice koji je iskoristio limit neće biti u mogućnosti da istu koristi bez obzira na pozitivno stanje na Računu. Mesečni limiti na nivou svakog pojedinačnog Nosioca kartice se obnavljaju svakog prvog u mesecu. Banka Korisniku izdaje debitnu karticu koja je povezana isključivo sa dinarskim Računom, a što je definisano Okvirnim ugovorom. Korisnik može opozvati pravo korišćenja kartice Nosiocu kartice, podnošenjem pisanog zahteva Banci u kom slučaju će banka blokirati karticu onom Nosiocu kartice na koga se opoziv odnosi. Korisnik može zahtevati izdavanje kartice drugom Nosiocu kartice, podnošenjem pisanog zahteva banci.

Raspoloživa sredstva se ne smeju prekoračiti. U slučaju da iz bilo kog razloga dođe do prekoračenja, prekoračen iznos dospeva na naplatu odmah. Ukoliko je po računu odobreno dozvoljeno prekoračenje Korisniku, Raspoloživa sredstva obuhvataju i sredstva dozvoljenog prekoračenja. Prava i obaveze Korisnika i Banke u vezi sa dozvoljenim prekoračenjem su definisana ugovorom o dozvoljenom prekoračenju.

Ukoliko na Računu nema dovoljno sredstava za potpuno izmirenje dugovanja prema Banci po osnovu korišćenja debitne kartice, na iznos duga, Banka će Korisniku obračunati zateznu kamatu u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati.

Nakon isteka roka važenja, Banka može automatski izvršiti reizdavanje kartice/a. Prilikom reizdavanja debitne kartice, Banka može Korisniku da izda (reizda) Međunarodnu platnu karticu samo na njegov pisani zahtev i samo ukoliko je u trenutku izdavanja te kartice Korisniku već izdata Domaća platna kartica iz ponude Banke.

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

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

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

#### **Bankomati (ATM)**

Na bankomatima u skladu sa softverskim mogućnostima i funkcionalnostima samog bankomata, Korisnik može korišćenjem Business platne kartice izvršavati sledeće platne transakcije: isplatu gotovog novca u domaćoj valuti i/ili korišćenje drugih bankarskih usluga, i to kako na bankomatima Banke tako i na bankomatima drugih poslovnih banaka.

Sve platne transakcije na bankomatu se izvršavaju kombinovanim korišćenjem Business platne kartice i unosom PIN-a (Ličnog identifikacionog broja), što omogućava identifikaciju Nosioca i predstavlja dokaz da je nalog za izvršenje platne transakcije potekao od Nosioca i da je Nosioc dao saglasnost za izvršenje takve platne transakcije.

Platne transakcije na bankomatu putem Business platne kartice vrše se sa računa koji je vezan za Business platnu karticu definisanog od strane Banke kao izdavaoca platne kartice. Osim raspoloživim stanjem na kartici, platne transakcije putem bankomata mogu biti ograničene i parametrima/limitima za podizanje gotovog novca u skladu sa Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice, i/ili tehničkim mogućnostima samog uređaja bankomata i/ili limitima koje definiše sama poslovna banka vlasnik bankomata.

Podizanje gotovog novca Business platnim karticama u zemlji na bankomatima Banke kao i na bankomatima drugih poslovnih banaka u zemlji može se vršiti u domaćoj valuti.

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

Podizanje gotovog novca Business platnim karticama u inostranstvu se vrši u valuti koju omogućava poslovna banka koja je vlasnik bankomata u skladu sa domicilnim propisima, a dok Banka za ovu vrstu platne usluge naplaćuje Korisniku naknade u skladu sa Tarifom naknada.

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

Banka sama donosi odluku o postavljanju odnosno privremenom ili trajnom ukidanju jednog ili više bankomata, bez prethodne najave ili obaveštavanja Korisnika (npr. zbog kvara, održavanja, greške u radu, sigurnosnih razloga ili odluke o ukidanju mesta za konkretan/konkretne bankomate). Banka se ne smatra niti se može smatrati odgovornom za štetu ili bilo kakav gubitak koji Korisnik eventualno može pretrpeti kao posledicu prethodno opisane odluke Banke.

Svaka platna transakcija kao i vršenje drugih bankarskih usluga putem bankomata su predmet video nadzora koji je postavljen od strane Banke. Video zapisi se čuvaju u skladu sa pozitivnim propisima i internim aktima Banke.

#### **Naknade, provizije i troškovi po osnovu debitnih Kartica**

Banka će zaduživati tekući račun pojedinačno za svaku izvršenu transakciju debitnim karticama. Naknade, provizije i troškove koje Banka obračunava na usluge koje pruža po Okvirnom ugovoru, utvrđuju se i obračunavaju u

skladu sa Tarifom naknada i automatski se naplaćuju sa računa, bez platnog naloga.

Platne transakcije nastale u valuti RSD, kao i naknade, provizije i troškovi nastali u valuti RSD, evidentiraju se u valuti RSD.

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

Ukoliko je transakcija nastala u originalnoj valuti koja je različita od valuta EUR i RSD, konverziju u valutu EUR vrši Kartični sistem po zvaničnom obračunskom kursu koji koristi navedeni Kartični sistem na dan transakcije i koji je dostupan na zvaničnoj Internet stranici Kartičnog sistema. Banka nema uticaja na formiranje ovog kursa. Ukoliko se konverzija vrši uz naplatu naknade, takva naknada se utvrđuje Tarifom naknada.

Kurs kartičnog sistema Visa Internacional javno je dostupan na WEB adresi <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.

Kurs kartičnog sistema Mastercard SA Europe javno je dostupan na WEB adresi <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>.

Za iznos platne transakcije Karticom, bez obzira na valutu transakcije, kao i za naknade, provizije i troškove, zadužuje se Račun u valuti RSD. Za konverziju iz valute EUR u valutu RSD primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan transakcije. Za sve ostale naknade koje Banka naplaćuje po Okvirnom ugovoru u vezi sa korišćenjem Kartice, zadužuju se sredstva na Računu u valuti RSD.

Banka ima pravo da naplati bilo koju dospelu obavezu po Okvirnom ugovoru u vezi sa korišćenjem Kartice iz sredstava koja se nalaze na bilo kom računu Korisnika kod Banke, a u slučaju naplate dospеле obaveze sa deviznog računa, primenjuje se kupovni kurs Banke za devize na dan zaduženja.

#### **ATS uređaji**

Ugovaranje usluge uplate gotovine na ATS uređajima se vrši na osnovu ugovora o paketu, ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa ili pojedinačnog ugovora koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

Za korišćenje ATS uređaja, Banka izdaje Korisniku posebne kartice. Korisnik je dužan da obezbedi da uplatu gotovog novca korišćenjem ATS uređaja vrše isključivo lica koja su za to ovlašćena od strane Korisnika i kojima je Korisnik predao kartice za korišćenje ovog uređaja.

Uplatu gotovog novca na ATS uređajima Korisnik vrši po osnovu uplate pazara.

Sve radnje koje preduzimaju korisnici kartica, smatraće se da su preduzete u ime i za račun Korisnika i Korisnik odgovara za postupanje tih lica. Korisnik je u obavezi da obezbedi da korisnici kartica postupaju u skladu sa uputstvom Banke propisanim za korišćenje ove usluge koje je objavljeno na internet prezentaciji Banke.

Uplata gotovog novca na ATS uređajima može se vršiti poslovnim danima i to u periodu kada su ekspoziture u kojima su postavljeni ATS uređaji otvorene za rad sa strankama, a prema informaciji o radnom vremenu istaknutoj u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke.

Spisak ekspozitura Banke u kojima se nalaze ATS uređaji naveden je na internet prezentaciji Banke.

Saglasnost za izvršenje platnog naloga daje se na ATS uređaju, unosom podataka za izvršenje transakcije na ATS uređaju praćenjem koraka koji se prikazuju na ekranu uređaja i odabirom opcije kojom se potvrđuju uneti podaci. Ukoliko nije saglasan sa unetim podacima, uplatilac može odustati od transakcije odabirom opcije za odustanak.

Nakon svake izvršene uplate, ATS uređaj štampa potvrdu koju je uplatilac u obavezi da preuzme i proveri da li odštampana potvrda u svim elementima odgovara transakciji koja je obavljena. U slučaju da iz bilo kog razloga potvrda nije odštampana ili da sadržinski ne odgovara obavljenoj transakciji, uplatilac je u obavezi da se odmah obrati službeniku Banke u ekspozituri radi pokretanja reklamacije.

O odbijanju transakcije, Korisnik dobija obaveštenje na ATS uređaju o neuspešnoj/odbijenoj transakciji.

Za uplaćeni iznos, odobrava se Račun Korisnika označen u ugovoru kojim je definisana ova usluga. Vrsta i visina naknada za izvršenje platnih transakcija putem ATS uređaja definisane su Tarifom naknada.

U slučaju da se naknadnom kontrolom uplaćenog gotovog novca utvrdi da postoji razlika između prebrojanog i proknjiženog iznosa, Banka će o tome bez odlaganja obavestiti Korisnika dostavljanjem kopije zapisnika potpisanog od strane članova komisije koji su vršili prebrojavanje. Banka ima pravo da bez platnog naloga za iznos utvrđene razlike, odobri Račun ukoliko je prebrojavanjem utvrđen višak ili da zaduži Račun ukoliko je prebrojavanjem utvrđen manjak. U slučaju da se kontrolom utvrdi da postoje novčanice za koje postoji sumnja da je u pitanju falsifikat, Banka će o tome obavestiti nadležni državni organ i bez platnog naloga zadužiti Račun za ovaj iznos. Banka će obavestiti Korisnika o rezultatima ekspertize NBS u pogledu falsifikovanih novčanica.

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

Banka sama donosi odluku o postavljanju odnosno privremenom ili trajnom ukidanju jednog ili više ATS uređaja, bez prethodne najave ili obaveštavanja Korisnika (npr. zbog kvara, održavanja, greške u radu, sigurnosnih razloga ili odluke o ukidanju mesta za konekretan/konkretne ATS uređaje). Banka se ne smatra niti se može smatrati odgovornom za štetu ili bilo kakav gubitak koji Korisnik eventualno može pretrpeti kao posledicu prethodno opisane odluke Banke.

Svaka platna transakcija je predmet video nadzora koji je postavljen od strane Banke. Video zapisi se čuvaju u skladu sa pozitivnim propisima i internim aktima Banke.

## **VIII Usluga prihvatanja platnih instrumenata na prodajnom mestu Trgovca**

Usluga prihvatanja platnih instrumenata na prodajnom mestu Trgovca je regulisana Opštim uslovima i Opštim uslovima poslovanja za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnom mestu Trgovca.

## **IX Servisi elektronskog bankarstva**

Korisnik može sa Bankom ugovoriti Servise elektronskog bankarstva koja predstavlja skup servisa Banke, koji omogućavaju Korisniku ugovaranje bankarskih usluga, udaljeno apliciranje i realizaciju korišćenja odnosno izmene uslova korišćenja proizvoda iz ponude Banke, uvid u stanje i promet po Računima i drugim proizvodima Banke, menjačke poslove, iniciranje platnih transakcija u platnom prometu, kao i druge vrste usluga prema funkcionalnosti i projektnom rešenju Banke, saglasno Posebnim uslovima.

Korisničko uputstvo dostupno je Korisniku na internet prezentaciji Banke kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspozituri Banke.

Ugovaranjem usluge Korisnik prihvata ponuđeni obim i sadržaj Servisa elektronskog bankarstva.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove funkcionalnosti u okviru Usluge elektronskog bankarstva, kao i da ih menja i unapređuje pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Korisnika preko Direktnih kanala, na internet prezentaciji Banke ili na drugi pogodan način. Korišćenjem bilo koje funkcionalnosti, Korisnik potvrđuje saglasnost sa uslovima korišćenja, i odgovoran je za postupanje u skladu sa korisničkim uputstvima.

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

## **X Trajni nalog i direktno zaduženje**

### **Trajni nalog**

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

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

### **Trajni nalog za raspored priliva iz inostranstva**

Trajni nalog mogu da koriste samo ona pravna lica i preduzetnici kao Korisnici koji u okviru svog redovnog poslovanja prodaju određenu vrstu robe ili najčešće pružaju određeni tip usluge i koji ostvaruju devizni priliv pretežno samo sa jednom šifrom osnova naplate. Takav Korisnik može izdati Banci trajni nalog kojim unapred potvrđuje buduće prilive iz inostranstva koje će ostvarivati po određenoj šifri osnova i/ili instrumenta plaćanja, kako bi se omogućilo da se priliv iz inostranstva male vrednosti – do EUR 1.000,00 – automatski i bez prethodnog obaveštenja sprovodi i proknjižava na Računu.

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

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

### **Direktno zaduženje**

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

Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa

uslovima i instrukcijama dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija iniciranih od strane primaoca plaćanja po osnovu direktnog zaduženja smatraju se odobrenim.

## XI Opšti uslovi i način izvršavanja platnih transakcija

### Vrste platnih naloga

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

Uslovi i način plaćanja i isplata koje se vrše u gotovom novcu u dinarima sa Računa Korisnika vrše se u skladu sa važećim propisima.

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

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

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

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

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

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

### Saglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije

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

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- potpisom papirnog platnog naloga od strane zakonskog zastupnika i/ili lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na račun Korisnika (u skladu sa KDP-om), dok kod uplate gotovine, uručivanjem naloga za uplatu gotovog novca uredno potpisanog, te predajom iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga. Platne naloge Korisnik overava pečatom koji je deponovao Banci na KDP-u ukoliko se opredelio za korišćenje pečata za overavanje papirnih platnih naloga kod Banke,
- elektronskim putem – na način definisan ugovorom za ove usluge i/ili Posebnim uslovima,
- Business platnom karticom i to:
  - a) unošenjem PIN-a ili potpisom;
  - b) davanjem/unošenjem Personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice (npr. broj kartice, CVV broj i dr.) za platne transakcije bez prisustva Bussiness platne kartice;

- c) samim prezentovanjem ili postupkom korišćenja Bussiness platne kartice na prodajnim mestima na kojima se plaćanje odvija bez unošenja PIN-a ili potpisa, kao što je beskontaktno plaćanje, plaćanje putarina i sl. (npr. na uređajima preko kojih se platne transakcije vrše prislanjanjem ili provlačenjem Bussiness platne kartice – očitavanjem magnetnog zapisa kartice) a do iznosa transakcija propisanih od strane Kartičnog sistema i Banke;
- d) unosom lozinke za 3D Secure autentifikaciju;
- e) unosom podataka za izvršenje transakcije na ATS uređaju praćenjem koraka koji se prikazuju na ekranu uređaja i odabirom opcije kojom se potvrđuju uneti podaci.

Ukoliko je saglasnost za izvršenje transakcije Karticom potrebno dati potpisom, Korisnik je u obavezi da na prodajnom mestu potpiše potvrdu o transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na Kartici i da jedan primerak potvrde zadrži za sebe.

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

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

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

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

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

### Prijem platnog naloga

Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje platnog naloga u trenutku zaprimanja platnog naloga. Ako je na bezgotovinskom platnom nalogu određen datum izvršenja unapred, proveru saglasnosti Korisnika za izvršenje transakcije Banka vrši na datum prijema naloga. Banka ne snosi odgovornost za eventualne izmene ovlašćenih lica ili pečata na KDP nakon prijema naloga. Ostali uslovi za izvršenje platnog naloga proveravaju se na dan izvršenja naloga.

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

Korisnik ima mogućnost dostavljanja naloga za realizaciju domaće ili međunarodne platne transakcije putem SWIFT mreže (koristeći poruku MT 101), a u skladu sa predhodno potpisanim Zahtevom za aktiviranje SWIFT funkcionalnosti.

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

Za platne transakcije inicirane Business karticom, vreme prijema platnog naloga je vreme kada platna transakcija Business karticom, koja je prethodno autorizovana od strane Korisnika, stigne u Banku na realizaciju

nakon izvršenja obračuna (kliringa) u Kartičnom sistemu i nakon zaduženja obračunskog računa Banke.

Za platne transakcije koje se iniciraju na ATS uređaju, vremenom prijema platnog naloga smatra se momenat kada je odštampana Potvrda na ATS uređaju.

Za platne transakcije koje se iniciraju putem Servisa elektronskog bankarstva, vreme prijema platnog naloga utvrđuje se u skladu sa Posebnim uslovima.

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

### Izvršenje platnih transakcija

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

- ako je Korisnik dao saglasnost za njegovo izvršenje, na jedan od načina definisanih Opštim uslovima, odnosno Okvirnim ugovorom,
- ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen i čitak, a sve u skladu sa pozitivnim propisima i ovim Opštim uslovima,
- ako je nalog potpisan od strane zastupnika i/ili lica ovlašćenog za raspolaganje sredstvima na Računu Korisnika i overen pečatom, ukoliko se Korisnik opredelio za korišćenje pečata, a sve u skladu sa važećim KDP-om,
- ako je Korisnik dostavio Banci odgovarajuću dokumentaciju, ukoliko je ona neophodna za izvršenje platne transakcije,
- ako na Računu postoji pokriće za plaćanje iznosa iz platnog naloga i za pripadajuću naknadu Banke (ako se naknade naplaćuju po transakciji) ili Korisnik koji vrši uplatu gotovine na Račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naknade za izvršenje transakcije, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije i ako ne postoje prepreke u skladu sa pozitivnim propisima.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje, a na sve što nije regulisano propisima kojima se uređuje devizno poslovanje, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova, ugovora, Zakona i drugih propisa. U pogledu primene ovih Opštih uslova, na sve što nije posebno regulisano za izvršavanje međunarodnih platnih transakcija shodno se primenjuju odredbe o izvršavanju platnih transakcija.

Banka izvršava naloge za plaćanje prema inostranstvu u skladu sa važećim zakonskim propisima, a na osnovu:

- naloga za plaćanje popunjenog sa svim neophodnim podacima u skladu sa propisima,
- dostavljene relevantne dokumentacije kojom se dokazuje osnov plaćanja (ino faktura, profaktura, ugovor, JCI i slično),
- obezbeđenog pokrića na deviznom računu u Banci,
- kao i na drugi način ugovoren s Bankom.

Platni nalog će u pogledu rokova biti izvršen u skladu s Terminskim planom.

Banka izvršava platne naloge prema vremenu prijema platnog naloga saglasno Terminskom planu, poštujući rokove izvršenja i prioritete određene zakonskim propisima.

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

Prilikom izvršenja međunarodne platne transakcije u RSD, Korisnik ispostavlja nalog za plaćanje prema inostranstvu, pri čemu Banka automatski zadužuje njegov RSD tekući račun za iznos naveden na nalogu. Ispostavljanjem naloga za plaćanje prema inostranstvu u RSD smatraće se da je Korisnik dao saglasnost za zaduženje njegovog RSD tekućeg računa u Banci.

Za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja Računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Banka će zadužiti Račun Korisnika za koji je vezana kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Do dana prijema naloga za zaduženje, Banka će izvršiti rezervaciju sredstava na Računu Korisnika za transakciju odobrenu platnom karticom, kao i za naknade, provizije i troškove. Rezervisanjem sredstava umanjuju se Raspoloživa sredstva po Računu. Na izvršenje transakcija platnom karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima Kartičnih sistema. Kod platnih transakcija iniciranih platnom karticom, eventualne sporove oko kvaliteta i isporuke robe i/ili usluga, materijalnih nedostataka robe i/ili usluga, Korisnik rešava s trgovcem na prodajnom mestu ili pisanom prepiskom u zavisnosti od vrste plaćanja. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku kao posledicu neispunjenja obaveza od strane trgovca. Korisnik snosi odgovornost za sve uslove prilikom korišćenja platne kartice, a koje je prihvatio na bankomatu, POS terminalu, internet stranici trgovca ili drugom načinu prihvatanja uslova u zavisnosti od vrste plaćanja.

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

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

Korisnik je saglasan da Banka bez dodatne kontrole i intervencije, u skladu sa svojom poslovnom praksom, izvršava automatski naloge ispostavljene putem Servisa elektronskog bankarstva ukoliko je sa Korisnikom prethodno ugovorila da za pojedine osnove definisane deviznim propisima nije obavezna dostava prateće dokumentacije i ukoliko Korisnik već ima obezbeđena sredstva na deviznom tekućem računu.

### Zaduženje računa bez platnog naloga

Banka će zadužiti Račun bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad Korisnikom, u skladu sa zakonskim propisima,
- radi naplate: dospelih naknada, provizija i drugih potraživanja proisteklih iz usluga koje Banka pruža po Okvirnom ugovoru, dospelih potraživanja po osnovu kredita i drugih proizvoda i usluga koje je Banka odobrila Korisniku, drugih dospelih potraživanja proisteklih iz poslovnih odnosa sa Bankom,
- u drugim slučajevima propisanih relevantnim propisima i/ili Okvirnim ugovorom.

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

Akt iz postupka izvršenja odnosno prinudne naplate ne može se izvršavati iz sredstava Dozvoljenog prekoračenja po računu.

Banka je ovlašćena da bilo koju novčanu obavezu Korisnika prema Banci naplati iz Raspoloživih sredstava (koja uključuju i raspoloživa sredstva dozvoljenog prekoračenja ako Korisnik ima u korišćenju dozvoljeno prekoračenje) sa svih Računa otvorenih u Banci, automatskim zaduženjem Računa. Kada Korisnik ima više Računa (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom izboru utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Korisniku, uključujući i otkup sredstava sa deviznih Računa po kupovnom kursu Banke za devize na dan na koji Banka vrši otkup radi naplate dospelih obaveza Korisnika. U

slučaju naplate deviznih potraživanja Banke sa dinarskih računa Korisnika, primenjuje se prodajni kurs Banke za devize na dan zaduženja. U slučaju naplate deviznih potraživanja Banke koja se vode u valuti različitoj od valute računa Korisnika koji se zadužuje za naplatu ovih potraživanja, primenjuje se kupovni i prodajni kurs Banke za devize na dan zaduženja (kupovni kurs za konverziju deviza u dinare i prodajni kurs za konverziju dinara u devize).

Za iznos protivvrednosti deviza koje Korisnik kupuje od Banke, Banka će zadužiti njegov dinarski Računa a ukoliko se devize kupuju iz deviznih sredstava Korisnika, Banka će zadužiti devizni Račun konverzijom stranih valuta. Kupovinu deviza od Banke Korisnik vrši radi izvršenja nostro doznaka, za isplatu sredstava po osnovu službenog putovanja u inostranstvo kao i po drugim osnovima koji su dozvoljeni Zakonom o deviznom poslovanju i drugim propisima a na osnovu prethodno poslatog obračuna za prodaju deviza, bez obzira na osnov priliva sredstava na račun, što uključuje i zaduženje raspoloživih sredstava Dozvoljenog prekoračenja računa ukoliko Korisnik ima dozvoljeno prekoračenje u korišćenju. Račun se zadužuje najkasnije do kraja Poslovnog dana u kome je izdat obračun, a sve u skladu sa Terminskim planom.

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

### Opoziv platnog naloga

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

Neopozivost platnog naloga nastupa:

- nakon što je Banka primila i pustila platni nalog u međubankarske platne tokove,
- za platne transakcije inicirane trajnim nalogom najkasnije 1 (slovima: jedan) radni dan pre datuma ugovorenog za izvršenje plaćanja,
- za platne transakcije inicirane od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, nakon što je Banka kreirala nalog za instant transfer.

Po isteku rokova iz prethodnog stava Korisnik ne može više opozvati platni nalog, osim na osnovu dogovora sa Bankom. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku navedenih rokova ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Kod platnih transakcija iniciranih Business platnom karticom, platilac ne može opozvati platni nalog nakon što je platna transakcija autorizovana na način definisan ovim Opštim uslovima.

Ako je Korisnik dao saglasnost za platnu transakciju preko prodajnog mesta, transakcija se ne može opozvati bez saglasnosti prodajnog mesta po formi i sadržini prihvatljivoj za Banku. Transakcija za koju je saglasnost data unosom lozinke za plaćanje putem interneta ili unosom PINa na bankomatu ili POS terminalu smatra se neopozivom.

Nakon date saglasnosti za izvršenje platnog naloga putem ATS uređaja u skladu sa ovim Opštim uslovima, Korisnik ne može opozvati izvršenje platne transakcije izuzev ako Korisnik sa Bankom ne postigne drugačiji dogovor.

### Odbijanje izvršenja platnog naloga

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

- ako je nalog ispravljen, precrtan, brisan ili na drugi način menjan,

- ako platni nalog nije podnet i popunjen u skladu sa propisima i Opštim uslovima,
- ako nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO) ili drugi podaci koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
- ako potpis na nalogu zaduženja nije istovetan potpisu i/ili nije u skladu sa ovlašćenjima koja je Korisnik ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke, odnosno, ukoliko se Korisnik opredelio da platne naloge koje predaje Banci overava pečatom, ako pečat na platnom nalogu nije istovetan pečatu koji je Korisnik deponovao kod Banke,
- ako Korisnik nije dostavio Banci odgovarajuću dokumentaciju, ukoliko je ona neophodna za izvršenje platne transakcije,
- ako za izvršenje platnog naloga i za pripadajuću naknadu Banke (ako se naknade naplaćuju po transakciji), na Računu nema dovoljno sredstava,
- ako je Račun blokiran iz razloga utvrđenih propisima,
- ako saglasnost za izvršenje platne transakcije nije data na ugovoreni način, kako je definisano Opštim uslovima, odnosno Okvirnim ugovorom,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem a za koje nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije i/ili kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja isteklo,
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga,
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje.

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

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

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

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

## XII Rokovi za izvršenje platne transakcije

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

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

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

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

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država, primenjuju se odredbe propisa koji uređuju devizno poslovanje, a na sve što nije regulisano navedenim propisima, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova odnosno Okvirnog ugovora i Zakona. Banka garantuje za rok izvršenja koji je utvrđen u Termnskom planu za međunarodnu platnu transakciju samo do prve inostrane banke koja učestvuje u izvršenju naloga.

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

U slučaju direktnog zaduženja, rok za izvršenje je utvrđen u nalogu uz saglasnost platioca.

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

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

U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da:

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

### **XIII Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valute**

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

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

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

Banka će o promeni visine pasivne kamatne stope, obavestiti Korisnika – pravno lice najkasnije 15 dana pre njene primene, objavljivanjem izmenjene Tarife naknada na internet prezentaciji Banke i u ekspoziturama Banke. U navedenom roku, Korisnik - pravno lice ima pravo na otkaz/raskid Okvirnog ugovora. Ukoliko ne obavesti Banku o otkazu/raskidu, smatraće se da je prihvatio predložene izmene ugovorenih uslova. Ukoliko je kamatna stopa

posebno ugovorena, Banka može predložiti izmenu pasivne kamatne stope u skladu sa narednim stavom.

Banka može predložiti Korisniku preduzetniku izmenu pasivne kamatne stope, u skladu sa odredbama koje regulišu izmene i dopune Okvirnog ugovora od strane Banke prema Korisniku preduzetniku, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid, podnaslov Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke.

Promene pasivne kamatne stope koje se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope i promene pasivne kamatne stope u korist Korisnika se mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta koristi se kurs Banke (kupovni ili prodajni) koji važi u trenutku izvršenja platne transakcije. Ako nije ugovorena primena posebnog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i dinara, primenjivaće se kurs po kursnoj listi Banke (Referentni kurs) važećoj u trenutku izvršenja konverzije i to:

- Kupovni kurs za devize ako se strana valuta konvertuje u dinare,
- Prodajni kurs za devize ako se dinar konvertuje u stranu valutu
- Kupovni kurs za efektivu ako se strani efektivni novac konvertuje u dinare,
- Prodajni kurs za efektivu ako se dinari konvertuju u efektivni strani novac,
- Kupovni i prodajni kurs za devize ako se sa jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta (kupovni kurs za konverziju deviza u dinare i prodajni kurs za konverziju dinara u devize).

Kursna lista Banke objavljuje se svakog radnog dana na internet stranici Banke i u ekspoziturama Banke.

Banka može sa Klijentom ugovoriti i drugačiji kurs zamene valute.

Promena kursa zamene valuta se primenjuje odmah i bez obaveštenja Korisnika – pravnog lica.

Promena kursa zamene valuta primenjuje se odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika - preduzetnika kada se promena zasniva na izmenama Referentnog kursa ili kada je navedena promena u korist Korisnika.

Banka će o promeni kursa iz prethodnog stava obavestiti Korisnika putem kursne liste tako što će promenjenu kursnu listu Banke objaviti na internet prezentaciji Banke i u ekspoziturama Banke, bez odlaganja.

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

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

Banka izvršava platni nalog u valuti na koju platni nalog glasi. Ako izvršenje određenog platnog naloga zahteva konverziju određene valute, kao kurs zamene valuta Banka primenjuje Referentni kurs Banke kako je navedeno.

Kod platnih transakcija učinjenih Business platnom karticom u inostranstvu konverziju valuta vrši Kartičarski sistem, primenjujući kurs na datum slanja zaduženja. Kurs je dostupan na zvaničnim sajtovima kartičarskih sistema preko kojih se zaduženje šalje Banci, na način opisan u Glavi VII Business platne kartice, Bankomati i ATS uređaj, podnaslov Business platne kartice.

Naknade za izvršavanje Međunarodnih platnih transakcija se obračunavaju i naplaćuju po transakciji. Naknade za izvršavanje Domaćih platnih

transakcija obračunavaju se i naplaćuju prvog radnog dana u mesecu za transakcije iz prethodnog meseca. Banka može omogućiti Korisniku u drugačiju dinamiku obračuna i naplate naknada (npr. na dnevnom, nedeljnom, dvonedeljnom nivou) u kom slučaju je potrebno da Korisnik podnese Banci zahtev za promenu i da Banka takav zahtev prihvati. Sve naknade, Banka naplaćuje zaduženjem Računa bez platnog naloga.

Za naknade koje su naplaćene u zbirnom iznosu, specifikacija iznosa obračunate naknade po pojedinačnim transakcijama, koje u zbiru čine iznos zaduženja Korisnikovog računa, kreira se i dostavlja Korisniku u posebnom dokumentu, putem elektronske pošte ili preuzimanjem u ekspozituri Banke.

Za transakcije izvršene debitnom karticom, naknade se obračunavaju se i naplaćuju na način opisan u Glavi VII Business platne kartice, Bankomati i ATS uređaj, podnaslov Naknade, provizije i troškovi po osnovu debitnih kartica.

#### **XIV Informacija za Korisnike platnih transakcija kod međunarodne platne transakcije i platnih transakcija u valuti trećih država**

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

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

#### **XV Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa platnim instrumentom**

##### **Obaveza Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom**

Kod izdavanja platnog instrumenta Banka je dužna da obezbedi:

- 1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kome je taj instrument izdat, ne dovodeći u pitanje obavezu Korisnika da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta;
- 2) da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o zloupotrebi, krađi i/ili gubitku platnog instrumenta, i to pozivanjem Kontakt centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555, 381 (0) 11 3011550, 0700 480048, 381 (0) 21 4800048, 381 (0) 21 520333 ili prijavom u najbližoj ekspozituri Banke;
- 3) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik obavestio Banku o okolnostima iz prethodne tačke.

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

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

##### **Dužnost Korisnika platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom**

Korisnik je dužan:

- da koristi platni instrument u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta,

- da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta (npr. PIN, broj kartice i sl.),
- da čuva platni instrument i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, da PIN drži odvojeno od platne kartice i ne otkriva drugom licu, da ne dozvoli trgovcu ili drugom licu da platnu karticu drži van vidnog polja Korisnika;
- da odmah bez odlaganja nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku pozivanjem Kontakt centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555, 381 (0) 11 3011550, 0700 480048, 381 (0) 21 4800048, 381 (0) 21 520333 ili u najbližoj ekspozituri Banke i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe platnog instrumenta, pri čemu će se identifikovati svojim jedinstvenim matičnim brojem i ostalim podacima koje zaposleni Banke od njega zatraži,
- da u slučaju usmenog obaveštavanja, u roku od 3 (slovima: tri) dana dođe u ekspozituru i na predviđenom obrascu, pisanim putem potvrdi blokadu platnog instrumenta,
- da krađu platnog instrumenta i neovlašćeno korišćenje bez odlaganja prijavi MUP-u,
- u slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platnog instrumenta, odnosno podataka sa platnog instrumenta, da odmah posle tog saznanja, prijavi Banci platnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platnog instrumenta popunjavanjem obrasca za reklamacije i predajom istog u poslovnim prostorijama/ekspoziturama iz poslovne mreže Banke,
- da Banci odmah vrati pronađen platni instrument koji je prethodno prijavio nestalim.

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

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

- gubitak i/ili krađu platnog instrumenta, Korisnik je dužan da odmah po saznanju prijavi Banci s obzirom da platni instrument u tim slučajevima može biti zloupotrebjen;
- da istekli platni instrument uništi presecanjem, odnosno na drugi odgovarajući način;
- kada Korisnik dobije PIN od Banke, potrebno je da ga zapamti, a koverat sa PIN-om uništi;
- da PIN čuva odvojeno od platnog instrumenta na način koji će obezbediti da platni instrument ne bude neovlašćeno upotrebljen od drugih lica;
- da PIN nikada ne zapisuje (poledina kartice, papiri, dokumenta koja se nose sa sobom);
- ukoliko PIN dobije putem SMS poruke, potrebno je da ga zapamti a zatim poruku obriše;
- da sarađuje sa trgovcem i/ili autorizacionim centrom ukoliko zatraže da se Korisnik dodatno identifikuje i potvrdi da je on taj koji je koristio platni instrument;
- u slučaju 3 (slovima: tri) uzastopna pogrešna unosa PIN-a, Banka iz sigurnosnih razloga automatski blokira platni instrument, u kom slučaju je potrebno da Korisnik kontaktira Banku radi deblokade. Svaki uzastopno unet pogrešan PIN se pamti bez obzira na vremenski period. Bankomat neće zadržati karticu u slučaju da je u međuvremenu unet ispravan PIN;
- ukoliko uoči bilo šta sumnjivo na bankomatu (npr. dodatno instaliranu opremu, sandučić za reklamne pamflete) Korisnik je u obavezi da odustane od transakcije i odmah o tome obavesti najbližu ekspozituru Banke;
- postoji vremensko ograničenje predviđeno za povlačenje platnog instrumenta i novca iz bankomata. U slučaju da je predviđeno vreme za ove radnje isteklo, bankomat će iz sigurnosnih razloga zadržati platni instrument i novac;
- ukoliko bankomat ne vrati karticu iz nepoznatog razloga, Korisnik je dužan da se ne udaljava od bankomata i da odmah obavesti Kontakt centar banke kako bi se utvrdio razlog zadržavanja kartice;
- ukoliko je POS terminal udaljen, Korisnik je u obavezi da insistira da trgovac platnu transakciju obavi isključivo u prisustvu Korisnika;



- povećanje utvrđenih limita potrošnje Korisnik vrši na sopstvenu odgovornost;
- prilikom plaćanja na internetu, Korisnik je u obavezi da koristi samo proverene i dobro poznate internet prezentacije;
- nikada, na bilo kojoj internet prezentaciji, ne unosi se PIN;
- pre unosa broj kartice, Korisnik je u obavezi da proveri da li se u dnu Internet pretraživača nalazi zaključan katanac ili ključ, jer su to znaci zaštićene internet veze. Početak internet adrese prodavca kod zaštićene internet veze umesto skraćene "http" je "https".

#### Ograničenja korišćenja platnog instrumenta

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

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

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

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

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Korisniku dostavi ugovorenim kanalom komunikacije. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade, odnosno blokadi platnog instrumenta ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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

#### Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

Korisnik preduzetnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000,00 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

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

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika i/ili neispunjenja njegove obaveze o prijavi izgubljenog, ukradenog ili zloupotrebjenog platnog instrumenta Banci odmah nakon saznanja, i/ili korišćenja platnog instrumenta suprotno ovim Opštim uslovima, odnosno propisanim i ugovorenim uslovima izdavanja i korišćenja platnog instrumenta i/ili ako odmah po prijemu platnog instrumenta nije preduzeo sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, a usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Ove odredbe o ograničenoj odgovornosti se ne primenjuju kada je u pitanju Korisnik pravno lice. Korisnik pravno lice odgovara za ukupan iznos

štete/gubitka koji nastane u slučaju izvršenja neodobrenih platnih transakcija.

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

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

#### Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije

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

Ove odredbe o teretu dokazivanja se ne primenjuju kada je u pitanju Korisnik pravno lice, na kome je dokazivanje tvrdnje da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena.

#### Zahtev Korisnika za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Korisnik je dužan da vodi računa o Izvodima po računu koje dobija od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izvodu po računu koji mu je dostavljen, podnese reklamaciju. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno može da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana zaduženja Računa. Ukoliko je reklamacija neosnovana, Banka će naplatiti troškove neosnovane reklamacije u skladu sa Tarifom naknada.

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

#### Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

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

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

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

Platilac može podneti zahtev za povraćaj u roku od 56 (slovima: pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka će platiocu preduzetniku izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti o

razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (slovima: deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva. Ako Banka odbije zahtev, obavestice platioca o razlozima odbijanja i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik preduzetnik kao 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:

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

Ove odredbe o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije se ne primenjuju na Korisnika pravno lice.

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

#### **Povraćaj po osnovu plaćanja na prodajnom mestu**

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

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

U slučaju iz stava 1 tačke 1 i 2 ovog podnaslova, Banka je dužna da omogući Korisniku da zahtev za povraćaj podnese odmah nakon prijema informacija o izvršenom nalogu za instant transfer odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, a najkasnije u roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa Korisnika.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **XVI Odgovornost Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije**

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

Ako se utvrdi da je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac preduzetnik ili koju je inicirao primalac plaćanja preduzetnik ili platilac preduzetnik preko primaoca plaćanja u skladu sa Zakonom, odnosno u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija definisanim Zakonom i Termanskim planom, Banka je

dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, zajedno sa svim naknadama koje je Banka naplatila, kao i da izvrši, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom, osim ako je platilac zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

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

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

Banka pored navedenog, odgovara platiocu preduzetniku za izvršenje platnog naloga iniciranog od strane primaoca plaćanja, ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dokaže da je Banci ispravno preneo platni nalog i primaocu plaćanja odobrio račun i stavio sredstva na raspolaganje u Zakonom propisanim rokovima.

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

Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i obračunate naknade i kamate Korisniku, ukoliko nastupi bilo koji od sledećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica obaveze Banke koja proizilazi iz Zakona i drugih za Banku obavezujućih propisa,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje posledica platne transakcije krivotvorenog platnog naloga koji je Korisnik predao Banci, posledica prevare Korisnikovih ovlašćenih lica ili ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica po računu ne ispune svoje obaveze propisane Okvirnim ugovorom u vezi sa zaštitom platnog instrumenta,
- ako je Banka izvršila nepravilnu platnu transakciju na osnovu neispravnog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik i/ili njegovo ovlašćeno lice,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica nisu osigurali sigurnosne elemente zaštite platnog instrumenta,
- ako Korisnik nije obavestio Banku o neodobroj platnoj transakciji, neizvršenoj i/ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno nije podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije odmah kad je utvrdio da je došlo do takve transakcije, a najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od datuma zaduženja, odnosno odobrenja računa, a Banka mu je dostavila sve informacije o predmetnoj transakciji u skladu sa Zakonom,
- u slučaju slanja podataka ili platnih naloga od strane Korisnika u obliku nezaštićenog zapisa.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog platnog naloga, smatra se da je ovaj platni nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja.

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

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

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

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka će bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika preduzetnika, odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom Korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera, dok takva obaveza Banke ne postoji kad su u pitanju Korisnici pravna lica.

## XVII Prava i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga

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

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

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije u slučaju nastupanja izvanrednih i nepredvidivih smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnjama se smatraju događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kod državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem platnog sistema, na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivnu smetnju za pružanje tih usluga.

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

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

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

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

## **XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid**

### **Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke**

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune Okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku preduzetniku dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije 2 (slovima: dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, ugovorenim kanalom komunikacije. Nakon prijema predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora, Korisnik preduzetnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune Okvirnog ugovora od strane Banke, proizvode pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatraće se da se Korisnik preduzetnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije pisanim putem obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio. Istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna Banka će Korisnika preduzetnika obavestiti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, osim onih naknada i troškova koje su dospеле do dana raskida Okvirnog ugovora.

Banka će izmene i dopune Opštih uslova, Posebnih uslova, Tarife naknada i Termnskog plana učiniti dostupnim Korisniku pravnom licu tako što će ih istaći u svojim poslovnim prostorijama namenjenim klijentima na vidnom mestu i na internet prezentaciji Banke, najkasnije 15 (slovima: petnaest) dana pre njihove primene. Izmene i dopune se primenjuju po isteku 15 (slovima: petnaest) dana od dana njihovog isticanja.

Ukoliko Korisnik pravno lice nije saglasan sa izmenama i dopunama dokumenata iz prethodnog stava ima pravo da u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana njihovog objavljivanja, pisanim putem obavesti Banku da prekida poslovnu saradnju i raskida Okvirni ugovor, pri čemu je u obavezi da prethodno izmiri sve svoje obaveze prema Banci po osnovu Okvirnog ugovora. Ukoliko to ne učini, smatraće se da je prihvatio izmene i dopune. Korisnik pravno lice se može saglasiti u pisanoj formi da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka njihove primene.

Određbe koje su sadržane u ugovoru o platnom računu i posebnim ugovorima za pojedinu posebno ugovorenu drugu platnu uslugu, ako su takvi ugovori zaključeni, menjaju se tako što Banka o izmenama i dopunama ugovora obaveštava Korisnika pravno lice 15 (slovima: petnaest)

dana pre predloženog dana početka njihove primene, u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, ugovorenim kanalom komunikacije. Nakon prijema predloga za izmenu i dopunu ugovora, Korisnik pravno lice se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene. Smatraće se da se Korisnik pravno lice saglasio sa predlogom izmena i dopuna ugovora, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije pisanim putem obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio.

### **Pravo na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Banke**

Banka kao pružalac platnih usluga ima pravo da bez otkaznog razloga raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, sa otkaznim rokom od 2 (slovima: dva) meseca ako je u pitanju Korisnik preduzetnik, a ako je Korisnik pravno lice, sa otkaznim rokom od 15 (slovima: petnaest) dana. U slučaju nastupanja nekog od otkaznih razloga predviđenih ovim Opštim uslovima Glava VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, podnaslov Gašenje platnih računa, i/ili drugim dokumentom koji čini sastavni deo Okvirnog ugovora i/ili pozitivnim propisima, Banka kao pružalac platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor sa kraćim otkaznim rokom ili bez otkaznog roka, u zavisnosti od vrste otkaznog razloga, a sve u skladu sa navedenim dokumentima. Banka je dužna da obaveštenja o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pisanoj formi, ugovorenim kanalom komunikacije.

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

### **Pravo na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika**

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

U slučaju raskida Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika, Korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka ne može Korisniku preduzetniku naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

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

## **XIX Informacije o zaštiti Korisnika**

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

### **Pravo na prigovor**

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

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

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

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

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

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

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

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

Banka je dužna da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora Korisnika, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor primilo. Ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom ili usmeno telefonom kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah Korisniku potvrdi prijem prigovora na rad Banke koji je taj Korisnik podneo.

Banka je dužna da razmotri uloženi prigovor na rad Banke i da Korisniku dostavi pisani odgovor na poštansku adresu, adresu elektronske pošte Korisnika ili na drugi odgovarajući način elektronskim putem, kao i u slučaju da se korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio, a najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana prijema prigovora.

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

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

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

#### Pravo na pritužbu

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

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

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

#### Vansudsko rešavanje spornog odnosa

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku sporni odnos se može rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - NBS će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred NBS ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

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

Predlog za posredovanje dostavlja se NBS u pismenoj formi, poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovu prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 (slovima: pet) dana niti duži od 15 (slovima: petnaest) dana od dana dostavljanja predloga drugoj strani u sporu.

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

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

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

#### XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama

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

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti. Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji

je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, odnosno svaki podatak:

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

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

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

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

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

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

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

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

Ukoliko Banka prikuplja podatke o ličnosti direktno od lica na koje se podaci odnose, lice će biti informisano u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Lice na koje se podaci odnose može se informisati o svojim pravima po osnovu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i ostvariti ih u skladu sa Politikom zaštite privatnosti koja je dostupna na internet strani Banke.

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

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

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

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

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

## XXI Nadležnost suda

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

## XXII Prelazne i završne odredbe

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe zakona koji uređuju oblast platnih usluga, obligacionih odnosa, međubankarskih naknada i platnih transakcija na osnovu platnih kartica, kao i drugi zakoni i propisi Republike Srbije. Prema Korisniku pravnom licu isključuje se primena odredaba iz glave II Zakona o platnim uslugama, osim odredaba čl. 14. i 15, člana 16. st. 3. i 4. i člana 32 i isključuje se primena

odredaba čl. 37, 38, 51, 53, 54, 58, 60. i 63. istog zakona, ukoliko su te odredbe suprotne odredbama iz ostalih glava ovih Opštih uslova ili nisu sadržane u Opštim uslovima.

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora a primenjuju se počev od 30.04.2021.

Danom primene ovih Opštih uslova prestaju da važe opšti uslovi koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora br. 7/19 od 25.01.2019. godine a koji su u primeni od 26.04.2019. i to:

- Opšti uslovi poslovanja za platne račune i obavljanje platnih usluga za preduzetnike;
- Opšti uslovi poslovanja za platne račune i obavljanje platnih usluga za pravna lica;
- Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje debitne kartice za preduzetnike;
- Opšti uslovi poslovanja za izdavanje i korišćenje debitne kartice za pravna lica.

**Predsednik Upravnog odbora**

-----