

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE RAČUNA
I PRUŽANJE PLATNIH USLUGA STANOVNIŠTVU
(Prečišćen tekst)**

I UVODNE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**) uređuju se međusobna prava i obaveze između HALKBANK a.d. Beograd*, kao pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) i klijenata segmenta Stanovništva, kao Korisnika usluga, u vezi sa otvaranjem, vođenjem, gašenjem dinarskih i deviznih tekućih računa i obavljanjem platnih transakcija i pružanjem platnih usluga po navedenim računima.

Klijentom segmenta Stanovništva smatraju se fizičko lice koje ne obavlja delatnost i fizičko lice koje obavlja poljoprivrednu delatnost (u daljem tekstu: Korisnik platnih usluga).

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu su Tarifa naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom i Termin plan, kao i uslovi za pojedinačnu dodatnu uslugu uz platni račun.

Opšti uslovi su sastavni deo pojedinačnog ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg računa, kao i drugih računa i drugih platnih usluga, nezavisno od naziva istih, te zajedno s dokumentima iz prethodnog stava ovih Opštih uslova čine Okvirni ugovor.

Platni računi podležu kontroli nadležnih organa po osnovu poreskih obaveza u skladu sa zakonom.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- 1) **Banka** označava pružaoca platnih usluga sa sledećim podacima:*
HALKBANK a.d. Beograd, Beograd – Novi Beograd, Milutina Milankovića 9e, Republika Srbija
Telefon: +381 11 2041 800
Faks: +381 11 2041 803
E-mail adresa: office@halkbank.rs
Internet adresa: www.halkbank.rs
SWIFT: CABARS22
Matični broj: 07601093
PIB: 100895809
Banka ima dozvolu za rad, Rešenjem NBJ O. br. 328 od 26.12.1990. godine
Organ nadležan za nadzor nad radom Banke:
Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12/Nemanjina 17
- 2) **Korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 3) **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 4) **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 5) **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije. U smislu izvršavanja instant transfera odobrenja, platni nalog označava instrukciju platioca svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje instant transfera odobrenja.

**Podaci o Banci usklađeni sa promenom naziva i sedišta Banke registrovanim Rešenjima Agencije za privredne registre broj BD 89155/2015 od 22.10.2015. godine i broj BD 82129/2016 od 19.10.2016. godine, a na osnovu Odluka Skupštine Banke broj 4587 od 15.10.2015. godine i broj 3719 od 31.08.2016. godine o promeni naziva i sedišta.*

- 6) **Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više Korisnika platnih usluga;
- 7) **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 8) **Platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti** označava platni promet / instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;
- 9) **Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog. U smislu izvršavanja instant transfera odobrenja, platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog svog platnog računa izdaje platni nalog, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog.
- 10) **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 11) **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 12) **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 13) **Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga (transfer novčanih sredstava, upit u stanje i dr.);
- 14) **POS terminal** označava uređaj instaliran na prodajnom mestu ili šalteru pružaoca platnih usluga koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
- 15) **Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- 16) **Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 17) **Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 18) **Referentna kamatna stopa** je stopa 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 ugovor o platnim uslugama;
- 19) **Jedinstvena identifikaciona oznaka** 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;
- 20) **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
- 21) **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;
- 22) **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;
- 23) **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;
- 24) **Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija** označava poseban dokument Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 25) **Tekući račun** je platni račun koji se vodi kod Banke i označava svaki dinarski i devizni tekući račun, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga. Svaki otvoreni račun ima svoju jedinstvenu identifikacionu oznaku koja predstavlja kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola, koju Banka definiše Korisniku platnih usluga i ista se upotrebljava;
- 26) **Platni račun sa osnovnim uslugama** je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i obuhvata osnovne usluge potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa, uplatu i isplatu gotovog novca i izvršavanje platnih transakcija;
- 27) **Zakonit boravak** u Republici Srbiji označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;
- 28) **Promena platnog računa** označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;
- 29) **Ovlašćenje za promenu platnog računa** je saglasnost koju Korisnik platnih usluga u pismenoj formi daje

prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preuzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene platnog računa koje su ti pružaoci platnih usluga dužni da sprovedu prilikom promene platnog računa;

- 30) **Ugovor** označava ugovor zaključen između Banke i Korisnika platnih usluga kojim se definišu uslovi i način otvaranja, vođenja i gašenja pojedinačnog tekućeg računa i pružanja dodatnih usluga uz tekući račun;
- 31) **IPS Platni sistem** – platni sistem čiji je operator Narodna Banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja.
- 32) **Instant transfer odobrenja** – domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koju platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenih Odlukom Narodne banke Srbije koja reguliše opšta pravila za izvršenje instant transfera odobrenja.

II OTVARANJE, VOĐENJE I PROMENA RAČUNA

Otvaranje računa

Član 3.

Banka otvara određeni račun na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Opštih uslova. Banka je dužna da Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije o Banci, uslovima za korišćenje platnih usluga, informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta, načinu i sredstvima međusobne komunikacije, o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, uslovima za izmene i dopune, kao i prestanak okvirnog ugovora, informacije o zaštiti korisnika platnih usluga i drugim informacijama koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, i to na način koji će Korisniku platnih usluga omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na konkretnu platnu uslugu, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka je dužna da Korisniku platnih usluga informacije iz stava 1. ovog člana dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje konkretne platne usluge, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja i uručenjem primerka nacрта okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz prethodnog stava.

U svrhu otvaranja računa, Korisnik platnih usluga je dužan da Banci dostavi zahtev za otvaranje računa sa podacima definisanim i drugim podacima koje Banka može zahtevati u skladu sa dobrom poslovnom praksom, a u cilju uspostavljanja ugovornog odnosa. Pored zahteva, Korisnik platnih usluga podnosi dokument kojim se utvrđuje identitet Korisnika platnih usluga (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća lična isprava), kao i druga dokumenta u skladu sa propisima.

Račun za maloletna, poslovno nesposobna lica i lica pod starateljstvom Banka će otvoriti na zahtev zakonskog zastupnika/staratelja tog lica, uz obaveznu identifikaciju zakonskog zastupnika/staratelja i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status maloletništva i starateljstva (izvod iz matične knjige rođenih, pravnosnažno rešenje Centra za socijalni rad, odluka suda, odnosno odgovarajući dokument kojim se dokazuje status maloletništva i starateljstva).

Račun za maloletna poslovno sposobna lica Banka će otvoriti na zahtev maloletnog poslovno sposobnog lica uz obaveznu identifikaciju i preuzimanjem isprava kojima se dokazuje status poslovne sposobnosti (npr. odluka suda o sticanju poslovne sposobnosti, dokaz o sklapanju braka, za starije od 16 godina dokaz o roditeljstvu, za starije od 15 godina ugovor o radu.)

Zakonski zastupnik/staratelj maloletnog, odnosno poslovno nesposobnog lica ne može ovlastiti treće lice za raspolaganje sredstvima na računu tog lica.

Član 4.

Banka Korisniku platnih usluga – potrošaču, na osnovu podnetog zahteva, otvara i vodi sledeće račune:

- tekući račun,
- platni račun sa osnovnim uslugama ili
- drugi platni račun.

Banka zadržava pravo da odbije zahtev za otvaranje tekućeg i drugog platnog računa bez navođenja posebnog

obrazloženja.

U slučaju da zahtev Korisnika platnih usluga – potrošača za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama bude odbijen, Banka će podnosioca zahteva obavestiti, u pismenoj formi i bez naknade, o odbijanju i razlozima za odbijanje, uz dostavljanje informacije o pravu na prigovor i pritužbu i mogućnost vanskudskog rešavanja spornog odnosa.

Vođenje računa

Član 5.

Banka vodi dinarske i devizne račune, zavisno od vrste računa, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju date vrste računa. Sredstva na računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava kod Agencije za osiguranje depozita.

Član 6.

Banka Korisniku platnih usluga pruža usluge uplate i isplate gotovog novca, prenosa novčanih sredstava, usluge izvršavanja platnih transakcija, usluge izvršavanja novčane doznake i druge platne usluge u okviru salda i raspoloživog iznosa sredstava na računu, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste računa, ovih Opštih uslova, odnosno Okvirnog ugovora.

Raspoloživi iznos sredstava na računu čini pozitivno stanje i ugovoreno dozvoljeno prekoračenje po računu, kojim mogu raspolagati Korisnik platnih usluga i njegova ovlašćena lica koja mogu raspolagati najviše do granica dobijenih ovlašćenja.

Raspolaganje sredstvima je neograničeno u okviru raspoloživog iznosa sredstava, osim u slučajevima više sile ili kada propisi nalažu drugačije.

Korisnik platnih usluga raspolaže sredstvima na računu u okviru raspoloživih sredstava putem instrumenata raspolaganja. Raspolaganje sredstvima na računu na bankomatu, prihvatnom uređaju, odnosno na drugi način koji podrazumeva upotrebu kartice, obavlja se upotrebom kartice i potpisom i/ili upotrebom PIN-a Korisnika kartice, odnosno na drugi način koji Banka omogući Korisnicima platnih usluga.

Član 7.

Korisnik platnih usluga može odmah, prilikom otvaranja računa, ili naknadno ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima na njegovom računu – punomoćnike.

Ukoliko je Korisnik platnih usluga dao punomoćje/ovlašćenje trećem licu, punomoćje mora biti napisano precizno i nedvosmisleno. Korisnik platnih usluga može dati punomoćje u Banci - na šalteru uz prisustvo i punomoćnika i mora biti potpisano i overeno od javnog beležnika i/ili suda, odnosno organa nadležnog za overu potpisa u skladu sa zakonima kojima se uređuje overa potpisa. Banci se mora dostaviti original punomoćje.

U slučaju da Korisnik platnih usluga opozove punomoćje/ovlašćenje ili ga promeni u bilo kom elementu, dužan je da o tome obavesti Banku istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promena punomoćja/ovlašćenja imaju pravno dejstvo prema Banci od trenutka kada je Banka o njima obavestena. Banka ne snosi pravnu niti materijalnu odgovornost za štetu koju Korisnik platnih usluga ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Korisnika platnih usluga da o promenama vezanim za punomoćje/ovlašćenje odmah obavesti Banku.

Pravni poslovi koje Banka zaključi sa punomoćnikom za kojeg je punomoćje opozvano ili suženo, a Korisnik platnih usluga o tome nije obavestio Banku istog dana kada je opozivanje, odnosno sužavanje punomoćja izvršeno, ostaju validni za Banku, a Korisnik platnih usluga obavezan svim pravnim poslovima koji su zaključeni pošto je on povukao ili suzio punomoćje, a pre nego što je o tome obavestio Banku.

Ukoliko se Korisnik platnih usluga nalazi u inostranstvu punomoćje mora biti overeno od strane notara (javnog beležnika) i sadržati pečat „Apostille”, odnosno mora biti izdato u skladu sa propisima o legalizaciji isprava i prevedeno na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača.

Ukoliko se punomoćje/ovlašćenje overava u diplomatsko-konzularnom predstavništvu Republike Srbije ili ukoliko postoji bilateralni sporazum o oslobađanju od obaveze legalizacije javnih isprava između Republike Srbije i zemlje u kojoj se overava isprava, nije potreban pečat „Apostille”.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje izvršeno od strane punomoćnika. Navedeno ne isključuje i odgovornost punomoćnika. Zabrane koje važe za Korisnika platnih usluga, važe i za punomoćnika. Punomoćnik ne može otkazati Ugovor i zatvoriti račun, ukoliko isto izričito nije navedeno u punomoćju.

Punomoćje nije prenosivo i prestaje da važi danom prijema izjave o pisanom opozivu od Korisnika platnih usluga, gašenjem računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Korisnika platnih usluga ili punomoćnika.

Danom prestanka važenja datog punomoćja, punomoćnik ne može više raspolagati sredstvima na računu niti preduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je Banci odmah vratiti karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.

Promena platnog računa

Član 7a

Banka Korisniku platne usluge – potrošaču, bez naknade, omogućava promenu platnog računa u istoj valuti ukoliko se isti otvara ili je otvoren kod novog pružaoca platnih usluga, na bazi Ovlašćenja za promenu računa dostavljenog od Korisnika platne usluge sačinjenog u pismenoj formi. Promena platnog računa može biti sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Dostavljenim Ovlašćenjem za promenu računa, Korisnik platne usluge daje instrukciju i saglasnost Banci da novom pružaocu platne usluge prenese:

- 1) informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja;
- 2) novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je korisnik platnih usluga Ovlašćenjem za promenu računa tražio i prenos tih sredstava.

Prenos platnih usluga čije se izvršenje prenosi na novi platni račun je moguće pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža predmetne usluge. Dan početka izvršenja platnih usluga sa novog platnog računa opredeljuje Korisnik platnih usluga Ovlašćenjem za promenu računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

U slučaju podnošenja Ovlašćenja za promenu računa i prenos računa iz Banke kod novog pružaoca platne usluge, Banka će preduzeti sledeće korake:

- Dostaviti Korisniku platnih usluga primerak ili kopiju kao dokaz prijema Ovlašćenja;
- Bez odlaganja započeti preduzimanje radnji koje se odnose na promenu platnog računa, a u skladu sa datim Ovlašćenjem;
- Postupiti po zahtevu dostavljenom od strane novog pružaoca platne usluge u roku od pet poslovnih dana od dana prijema predmetnog zahteva;
- Izvršiti prenos svih novčanih sredstava na novi platni račun na dan utvrđen u Ovlašćenju za promenu računa, u skladu sa zahtevom novog pružaoca platne usluge.

U slučaju prijema Ovlašćenja za promenu računa i prenos računa od prethodnog pružaoca platne usluge u Banku kao novog pružaoca platne usluge, Banka će preduzeti sledeće korake:

- Dostaviti Korisniku platnih usluga primerak ili kopiju kao dokaz prijema Ovlašćenja;
- Bez odlaganja započeti preduzimanje radnji koje se odnose na promenu platnog računa, a u skladu sa datim Ovlašćenjem;
- Bez odlaganja obavestiti donosioca Ovlašćenja za promenu računa o mogućnosti realizacije usluga navedenih u predmetnom dokumentu;
- Podneti zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga u skladu sa Ovlašćenjem za promenu računa, u roku od dva poslovna dana od dana prijema Ovlašćenja za promenu platnog računa.

Banka će bez odlaganja nadoknaditi štetu Korisniku platnih usluga nastalu tokom procesa promene platnog računa, osim u slučaju više sile nastale tokom procesa promene platnog računa, koja je sprečila Banku da izvrši obaveze predviđene prethodnim stavovima i zakonom.

III DODATNE USLUGE VEZANE UZ RAČUN

Član 8.

Korisnik platnih usluga – potrošač može sa Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga koje su vezane za njegov račun, ako za to ispunjava posebne uslove određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu, i to:

- 1) uslugu elektronskih servisa – elektronskog i mobilnog bankarstva;
- 2) direktno zaduženje;
- 3) trajni nalog;
- 4) platne kartice;
- 5) prekoračenje po platnom računu;
- 6) i druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti u narednom periodu, a koje će biti regulisane izmenama i/ili dopunama odgovarajućih opštih uslova poslovanja.

Korisnik platnih usluga može ugovoriti izvršavanje niza platnih transakcija:

- 1) u Banci kao trajni nalog s definisanim uslovima izvršavanja (broj platnog računa zaduženja, valutu i iznos, broj računa primaoca plaćanja, dinamiku plaćanja, broj nizova platnih transakcija, na određeno vreme ili do opoziva). Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija po osnovu ugovorenog trajnog naloga smatraju se autorizovanim;
- 2) davanjem saglasnosti u Banci/kod primaoca plaćanja po osnovu koje platne transakcije inicira primalac plaćanja – direktno zaduženje. Direktno zaduženje može biti ugovoreno u jednakim iznosima ili u iznosima koje odredi primalac plaćanja.

IV IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Preduslovi za izvršenje platnog naloga

Član 9.

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

- 1) ako je dostavljen u papirnoj formi, usmeno uz zahtev za popunjavanje naloga ili elektronskoj formi – izuzetno nekom drugom trajnom mediju koji Banka prethodno odobri;
- 2) samo ako je ispravno popunjen - što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu (traženi obim podataka, po pravilu, utvrđuje se važećim propisima, a Banka je ovlašćena da poveća obim podataka na platnom nalogu, odnosno da zahteva unošenje određenih dopunskih podataka);
- 3) ukoliko je Korisnik platnih usluga obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje platnog naloga na računu za plaćanje, što uključuje i iznose naknada Banke koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa poslovnim aktima Banke i/ili druge troškove kada je to propisano kao obaveza, a koje su povezane sa izvršenjem naloga (porezi, carinske naknade, naknade drugih banaka itd.);
- 4) ukoliko je Korisnik platnih usluga dao saglasnost – iskazao nedvosmisleni autorizaciju za izvršenje naloga za plaćanje;
- 5) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje – prema drugim propisima, odnosno pojedinačnim aktima regulatora.

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, odnosno predloženi u propisanom obliku.

Platni nalozi

Član 10.

Platni nalozi za izvršenje platnih transakcija u dinarima su:

- 1) nalog za uplatu - platni nalog koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući račun (uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun);
- 2) nalog za isplatu - platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa;
- 3) nalog za prenos - platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg računa na tekući račun.

Platni nalog za izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti preko tekućeg računa, u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju, je:

- nalog za plaćanje prema inostranstvu.

Narodna banka Srbije propisuje oblik i sadržaj platnih naloga.

Uvek, kada je od strane Narodne banke Srbije propisan obrazac platnog naloga, Korisnik platnih usluga - platilac je obavezan da isti koristi, nezavisno od odredaba ovih Opštih uslova, što uključuje i obavezu davanja svih, od strane Narodne banke Srbije, traženih podataka.

Platni nalog mora biti potpun, nalozi/svi podaci u nalogu vidljivi i nedvosmisleni kako se traži ovim Opštim uslovima. Ispravke na nalogu nisu dopuštene, osim ako ih izričito ne prihvati Banka. Korisnik platnih usluga samostalno odgovara za ispravnost i potpunost podataka upisanih na platnom nalogu. Banka ne odgovara za štetu, ukoliko platni nalog zbog opravdane potrebe (što može biti zahtevano posebnim propisima) dodatnih provera ispravnosti osnovnih i dopunskih podataka ili nejasnih instrukcija nije mogao biti izvršen ili je izvršen sa zakašnjenjem.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga koji nije popunjen i izdat u skladu sa propisima Narodne banke Srbije.

Saglasnost (autorizacija) Korisnika platnih usluga za izvršenje platne transakcije

Član 11.

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik platnih usluga dao saglasnost (autorizaciju) za njeno izvršenje.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija u zavisnosti od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Saglasnost za izvršenje platne transakcije može se dati:

- 1) u ekspoziturama Banke-potpisom naloga, a kod gotovine uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga zajedno sa naknadom Banke,
- 2) izdavanjem usmenog naloga ovlašćenom licu Banke,
- 3) kod primaoca naloga-potpisom naloga,
- 4) elektronskim putem na način definisan ugovorom /uslovima za ove usluge,
- 5) karticom-uručenjem kartice i potpisivanjem, podizanjem gotovine sa bankomata i unošenjem PIN-a,
- 6) upotrebom na POS terminalima i prodajnim mestima i unošenjem PIN-a.

Prijem platnog naloga

Član 12.

Banka je primila platni nalog kada joj je taj nalog dostavljen na način utvrđen Okvirnim ugovorom, bez obzira na moguće prethodno učešće Banke u procesu izrade i izdavanja platnog naloga.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja. Krajnje vreme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definisano je Terminskim planom koji je sastavni deo ovih Opštih uslova.

Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana Banke, pružaoca platnih usluga – smatra se da je primljen narednog poslovnog dana. Banka će utvrditi momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ako Korisnik platnih usluga 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 Banke. Banka ne odgovara za postupanje pružaoca platnih usluga sa sedištem u inostranstvu.

Opoziv platnog naloga

Član 13.

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga. Korisnik platnih usluga opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija.

Saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija može se povući tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Korisnik platnih usluga povlači saglasnost iz prethodnog stava u pisanoj formi i na isti način kako je ugovorena dostava platnog naloga.

Neopozivost platnog naloga

Član 14.

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što je isti prosleđen u međubankarske platne tokove (DNS, RTGS, IPS NBS) odnosno SWIFT mrežu ili je realizovan u internom platnom prometu. Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primio platiočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima utvrđenim Zakonom.

Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja – Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Izuzetno od prethodnog stava, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

Po isteku rokova iz prethodnih stavova, a pre konačne realizacije platnog naloga, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog samo na osnovu dogovora sa Bankom, na osnovu pisanog zahteva.

Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik platnih usluga preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz prethodnih stavova ovog člana ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Banka će Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za opoziv naloga po isteku rokova iz prethodnih stavova.

Valuta platne transakcije

Član 15.

Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti-oznaci valute na koju isti glasi.

Izvršenje naloga za plaćanje može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih i stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno konverziju jednih stranih sredstava plaćanja (valuta) u druga. Za navedene promene Banka će primenjivati kupovne i prodajne kurseve sa dnevne kursne liste Banke, osim za platne transakcije nastale posredstvom rada platnih kartica gde se primenjuju kursne liste nadležnih kartičnih organizacija, važeće na dan izvršenja kupovine/prodaje/konverzije valuta.

Rok za izvršenje platne transakcije za Banku

Član 16.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog.

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

Banka platne transakcije izvršava u rokovima i na način definisanim Terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.

Transakcije inicirane kao instant transfer odobrenja, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca i/ili platioca, će izvršiti u rokovima koje predviđa regulativa vezana za IPS platni sistem.

Ukoliko je korisnik platnih usluga dostavio platni nalog u Banku inicirajući transakciju kao instant transfer odobrenja, a Banka utvrdi da nisu ispunjeni uslovi za prijem i izvršenje tog platnog naloga, Banka odbija izvršenje platnog naloga i odmah obaveštava Korisnika platnih usluga o tome, na način utvrđen ovim uslovima.

Dostavljanje platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja

Član 17.

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

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

Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja

Član 18.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da bez odlaganja primaocu plaćanja odobri sredstva na njegovom platnom računu, ili, ako primalac plaćanja nema platni račun kod tog pružaoca platnih usluga, da mu ta sredstva stavi na raspolaganje:

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

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da primaocu plaćanja omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platnom računu ovog primaoca.

Ako Korisnik platnih usluga zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara-Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

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.

Datum valute zaduženja i datum valute odobrenja

Član 19.

Banka, kao pružalac platnih usluga Korisnika platnih usluga, dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja računa Korisnika platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.

Ograničenje korišćenja platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta)

Član 20.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija.

Korisnik platnih usluga i Banka Okvirnim ugovorom mogu utvrditi da Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta iz prethodnog stava (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog prometa, ako postoji neodobreno korišćenje platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik platnih usluga neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku platnih usluga.

Banka je dužna da Korisnika platnih usluga obavesti o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti 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 platnih usluga dostavi na način utvrđen Okvirnim ugovorom.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka neće dostaviti Korisniku platnih usluga ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

Dostava informacija o platnim transakcijama

Član 21.

Banka će Korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, unapred pružiti Zakonom propisane podatke o nameravanoj (pojedinoj) transakciji pre njenog izvršenja. Podaci o rokovima izvršenja, iznosima naknada i troškova biće saopšteni Korisniku platnih usluga u mestu izvršenja platne transakcije kada je isti prisutan. Odsutnom Korisniku platnih usluga navedeni podaci biće dostavljeni korišćenjem odgovarajućeg sredstva komunikacije ili će mu se učiniti dostupnim (kada ne postoji zahtev) na način kako se odredi Okvirnim ugovorom.

Banka će platiocu, odnosno primaocu plaćanja, nakon izvršene pojedine platne transakcije, bez odlaganja dostaviti podatke na način i u obimu kako to određuje Zakon ili u većem obimu ako je tako ugovoreno.

Predmetni podaci dostaviće se ili staviti na raspolaganje periodično, a najmanje jednom mesečno korišćenjem izvoda o stanju (promeni) na računu, ako se učestalost dostave drugačije ne odredi Ugovorom.

Okvirnim ugovorom je moguće odrediti i davanje svih vrsta dodatnih podataka uvažavajući mogućnosti Banke obrade i dostave podataka. Predmetni podaci iz ovog člana dostupni su Korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, u ekspozituri Banke u svakom momentu u toku radnog vremena Banke.

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

- na ugovorenu adresu (bilo na adresu navedenu u ugovoru o otvaranju i gašenju računa, bilo na nekom drugom naknadno dostavljenom dokumentu i/ili elektronskim putem),
- putem usluga elektronskog i mobilnog bankarstva;
- SMS porukom o preuzimanju u ekspoziturama Banke,
- na na lični zahtev Korisnika platnih usluga.

Swako dodatno obaveštavanje ili češće nego što je utvrđeno ovim članom i/ili pojedinačnim ugovorom, na zahtev Korisnika platnih usluga, podleže plaćanju odgovarajuće naknade, shodno Tarifi naknada za usluge po poslovima sa Stanovništvom.

Banka, kao pružalac platnih usluga koja izvršava instant transfer odobrenja, kao platiočev pružalac platnih usluga odmah će obavestiti platioca da je odbijeno izvršenje platiočevog platnog naloga. Obaveštenje o odbijenoj transakciji se dostavlja Korisniku platnih usluga na mestu izvršenja transakcije kada se nalog za izvršenje platne transakcije daje u papirnoj formi, odnosno kroz usluge elektronskog servisa, ukoliko se nalozi dostavljaju putem tih servisa.

Kao primaočev pružalac platnih usluga, Banka odmah nakon odobrenja platnog računa primaoca plaćanja obaveštava obaveštava da su mu sredstva po osnovu instant transfera odobrenja stavljena na raspolaganje. Ovo obaveštenje Banka će dostaviti korisniku platnih usluga putem SMS obaveštenja ili na e-mail adresu, u zavisnosti kako se korisnik izjasnio da želi da prima obaveštenja.

Odgovornost u vezi sa izvršenjem platnih transakcija i povraćaj iznosa platne transakcije

Član 22.

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju od Korisnika platnih usluga nije dobila saglasnost kako je predviđeno Okvirnim ugovorom (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

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

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U ovom slučaju, Korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku platnih usluga.

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

- 1) ako Banka 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 Banci takva sredstva bez odlaganja vrati;
- 2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, odnosno u roku za izvršenje platne transakcije prema Zakonu o platnim uslugama, odnosno drugim propisima i Okvirnom ugovoru, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
- 3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, odnosno u roku za izvršenje platne transakcije prema Zakonu o platnim uslugama, odnosno drugim propisima i Okvirnom ugovoru, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza Banke koja je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci, kao pružaocu platnih usluga Korisnika platnih usluga.

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

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi

utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Član 23.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije obavezuje se da vrati iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije kao i sve zaračunate naknade.

Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neautorizovane, neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije i

obračunate naknade ukoliko, po proceni Banke, nastupi neki od navedenih slučajeva:

- 1) ako je izvršenje posledica nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili uprkos svim nastojanjima nije u mogućnosti da utiče;
- 2) ako je izvršenje posledica obaveze Banke koja proizilazi iz drugih za Banku obavezujućih propisa;
- 3) ako je izvršenje posledica prevare Korisnika platnih usluga ili ako Korisnik platnih usluga slučajno ili zbog nemara ne ispuni svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentima;
- 4) ako je izvršenje posledica krivotvorenog naloga za plaćanje koji je Banci predao Korisnik platnih usluga;
- 5) ako je izvršenje posledica slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika platnih usluga u obliku nezaštićenog zapisa.

Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovu naloga za plaćanje poslatih na način opisan u ovom članu. Odgovornost za siguran i pravilan prenos podataka je na strani pošiljaoca podataka tj. Korisnika platnih usluga.

U slučaju više sile koja je sprečila izvršenje platnih transakcija u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora ili ako je to utvrđeno drugim zakonom, Banka i Korisnik platnih usluga nisu odgovorni za neizvršenje platne transakcije

Prava Korisnika platnih usluga u slučaju neuredno izvršene platne transakcije

Član 24.

U slučaju neodobrene ili neuredno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Korisnik platne usluge ima pravo da od Banke zahteva uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povraćaj iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema opštim pravilima ugovornog prava. Korisnik platne usluge gubi pravo ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavesti Banku bez odlaganja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana terećenja, odnosno dana odobrenja.

Na zahtev Korisnika platnih usluga Banka može kroz IPS NBS sistem, inicirati povraćaj sredstava realizovan kao Instant transfer odobrenja od primaočevog pružaoca platnih usluga, u roku od 10 dana od izvršenja Instant transfera odobrenja. Zahtev za povraćaj Instant transfera odobrenja dobijen od strane korisnika platnih usluga, nakon ovog roka Banka će realizovati u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama.

Ukoliko je Banka propustila Korisniku platnih usluga dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu sa važećom regulativom, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj sredstava i nakon isteka roka od 13 meseci, pod uslovom da je Korisnik platnih usluga obavesti o neodobrenju, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

V NAKNADE, KAMATNE STOPE I KURS ZAMENE VALUTA

Član 25.

Banka obračunava i naplaćuje Korisniku platnih usluga naknadu i stvarne troškove za vođenje računa i pružanje platnih usluga u skladu sa važećom Tarifom naknada za poslove sa stanovništvom, koja je dostupna u poslovnicama Banke i na zvaničnoj internet stranici Banke.

Svaka promena naknada odnosi se na Okvirni ugovor od dana stupanja novih naknada na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa, bez zaključenja aneksa Okvirnog ugovora.

Obračun i naplata naknada na domaće platne transakcije vrši se u trenutku obavljanja transakcije, dok se kod međunarodnih platnih transakcija obračun i naplata naknade vrši u trenutku izvršavanja svake pojedinačne transakcije.

Na pozitivno stanje na računu Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi u skladu sa Odlukom o visini kamatnih stopa.

Kamata se obračunava mesečno, a pripisuje računu u skladu sa Okvirnim ugovorom.

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

Kod izvršavanja deviznih naloga za plaćanje Banka primenjuje važeću kursnu listu Banke na dan izvršenja ili sa Korisnikom platnih usluga ugovara poseban kurs.

Banka jednom godišnje, bez naknade, prioritetno putem trajnog nosača podataka, naloga za elektronsko bankarstvo ili na papiru, Korisniku platnih usluga dostavlja izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom. Izuzetno, na zahtev korisnika platnih usluga Banka će dostaviti izveštaj o naplaćenim naknadama na papiru.

VI IZMENE OKVIRNOG UGOVORA

Član 26.

O predlogu izmene i dopune Okvirnog ugovora Banka je dužna obavestiti Korisnika platnih usluga najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, dostavljanjem predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora u pismenoj formi, kako bi Korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena i dopuna Okvirnog ugovora.

Nakon prijema predloga iz prethodnog stava, Korisnik platnih usluga se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatraće se da se Korisnik platnih usluga saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim

predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna obavestiti Korisnika platnih usluga istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

U slučaju iz prethodnog stava ovog člana, Banka će Korisnika platnih usluga, istovremeno sa dostavljanjem predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, 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.

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

Izmene kamatne stope ili kursa koji su povoljniji za Korisnika platnih usluga Banka može primeniti bez prethodnog obaveštavanja Korisnika platnih usluga.

Ako Korisnik platnih usluga nije saglasan sa predloženim izmenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik platnih usluga mora dostaviti Banci u pisanoj formi najkasnije jedan dan pre dana koji je određen za početak važenja izmena i/ili dopuna.

U slučaju da Korisnik platnih usluga odbije predložene izmene, Banka može otkazati ugovor.

VII TRAJANJE I PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA

Član 27.

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, a prestaje otkazom ili raskidom.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu u bilo kom trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor sa trenutnim dejstvom.

Korisnik platnih usluga može u bilo kom trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu poslovnice Banke, podneti zahtev za raskid ugovora, uz otkazni rok od jednog meseca.

Ukoliko Korisnik platnih usluga raskine Okvirni ugovor, dužan je da Banci plati naknadu za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je naknada plaćena unapred, Banka će Korisniku platnih usluga vratiti srazmeran deo plaćene naknade.

Banka ne može Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga može raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Korisnik platnih usluga može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim Korisniku platnih usluga u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na bitne elemente Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene Korisniku platnih usluga utvrde ništavim.

Banka može raskinuti ugovor koji je zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca. Obaveštenje o raskidu ugovora Banka je u obavezi dostaviti Korisniku platnih usluga na jasan i razumljiv način, na papiru, na poslednju u Banci evidentiranu adresu Korisnika platnih usluga. Otkazni rok počinje teći sa datumom slanja obaveštenja.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka ima pravo da naplati sve naknade za izvršene platne usluge Korisniku platnih usluga do trenutka raskida Okvirnog ugovora. Ako je Korisnik platnih usluga platio Banci unapred naknadu za platne usluge, odnosno vođenje tekućeg računa, Banka će srazmeran deo naknade vratiti Korisniku platnih usluga.

Banka može raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

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

- 1) Korisnik platnih usluga je namerno koristio platni račun sa osnovnim uslugama u protivpravne svrhe;
- 2) Na platnom računu sa osnovnim uslugama nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) Korisnik platnih usluga je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Korisnik platnih usluga je naknadno otvorio drugi platni račun sa osnovnim uslugama koji mu omogućava da koristi predmetne usluge;
- 5) Korisnik platnih usluga više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Ako raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz prethodnog stava, Banka će Korisnika platnih usluga, bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavestiti o razlozima za taj raskid, uz dostavljanje informacije o pravu korisnika platnih usluga na prigovor i pritužbu i mogućnost vanskidnog rešavanja spornog odnosa, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom. Ako Banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova navedenih pod tačkama 1) i 3) prethodnog stava, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može raskinuti Okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, te dodatnoj usluzi vezanoj za platni račun i zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po ugovoru/ima od strane Korisnika platnih usluga ako je period neostvarivanja prava duže od 365 dana.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može raskinuti ugovor u sledećim slučajevima:

- 1) ako Korisnik platnih usluga krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;
- 2) ako je Korisnik platnih usluga pri zaključenju ugovora o otvaranju i vođenju računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke važne za pravilno i zakonito pružanje platne usluge;
- 3) ako Korisnik platnih usluga u izvršavanju ugovora sa Bankom postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke;
- 4) u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju računa i ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Korisnik platnih usluga ima sa Bankom zaključenih više ugovora o otvaranju i vođenju računa, prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.

Prestanak uslova za korišćenje dodatnih usluga po platnom računu nema za posledicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za račun.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora, Korisnik platnih usluga je dužan u celosti podmiriti Banci sve obaveze po računu, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama nastale do prestanka Okvirnog ugovora, odnosno pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju računa, kao i vratiti platne instrumente. Zatečena sredstva na računu kojima Korisnik platnih usluga nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vreme trajanja otkaznog roka dostupna su Korisniku platnih usluga i nakon prestanka ugovora.

VIII GAŠENJE RAČUNA

Član 28.

Banka gasi račune Korisniku platnih usluga, na osnovu pismenog zahteva za gašenje računa ili na osnovu Okvirnog ugovora kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tih računa, a novčana sredstva Korisnika platnih usluga prenosi na račun naveden u tom zahtevu, odnosno ugovoru, odnosno vrši isplatu Korisniku platnih usluga u gotovom novcu u skladu sa zahtevom, odnosno ugovorom i gasi račune. Zahtev za zatvaranje računa Korisnik platnih usluga podnosi Banci pismeno bez plaćanja posebne naknade za gašenje računa. Korisnik platnih usluga se obavezuje da pre podnošenja Zahteva za zatvaranje računa izmiri svoje obaveze prema Banci po bilo kom osnovu.

Nakon gašenja računa iz stava 1 ovog člana, Banka Korisniku platnih usluga izdaje bez naknade potvrdu da je ovaj račun ugašen, zajedno sa podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem ovog računa izmirene. Banka navedenu potvrdu izdaje Korisniku platnih usluga bez odlaganja, na način kako se Korisnik platnih usluga izjasni da želi da mu potvrda bude dostavljena: u pismenoj formi na papiru ili putem trajnog nosača podataka (e-mail poruka).

Banka će Korisniku platnih usluga koji je dostavio Ovlašćenje za promenu računa sa naznačenim zahtevom za gašenje računa, ugasiti platni račun u slučaju da su sprovedene sve aktivnosti naznačene u Ovlašćenju za promenu računa koje se odnose na informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim prijemnim transferima odobrenja i ako Korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po datom računu. U slučaju da nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, Banka će bez odlaganja obavestiti Korisnika platnih usluga o odsustvu uslova za gašenje računa.

Račun se zatvara po odluci Banke ako se Korisnik platnih usluga ne pridržava ugovornih obaveza, i primenjujući podzakonska akta platnih usluga koja uređuju u kojim se slučajevima račun gasi bez zahteva Korisnika platnih usluga.

U slučaju smrti Korisnika platnih usluga korišćenje sredstava na platnom računu se blokira, a novčana sredstva se stavljaju na raspolaganje na osnovu pravnosnažnog rešenja o nasleđivanju.

IX OSTALE ODREDBE

Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga

Član 29.

Ukoliko Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, odredaba Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge, Opštih uslova poslovanja Banke, dobrih poslovnih odnosa i dobre poslovne prakse, ima pravo na prigovor Banci u pisanoj formi, u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Korisnikom iz ovog stava smatra se i davalac obezbeđenja.

Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu prigovora ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Ako Banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku iz stava 2. ovog člana, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka je dužna da u ovom obaveštenju jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka je dužna da u svim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na njenoj zvaničnoj internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik platnih usluga ili davalac sredstava obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u rokovima iz ovog člana, Korisnik platnih usluga može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi. Pritužba se može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za odgovor iz ovog člana. Narodna banka Srbije po dobijanju pritužbe od strane Korisnika platnih usluga, preduzima odgovarajuće mere u cilju rešavanja spornog odnosa, pri čemu je jedna od mogućnosti rešavanje spora u vansudskom postupku odnosno postupku posredovanja. Pritužbu u pisanoj formi, Korisnik platnih usluga može dostaviti na adresu: Narodna Banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, ili elektronski na mail adresu: zastita.korisnika@nbs.rs.

Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama

Član 30.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika platnih usluga.

Banka, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod nje, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima iz stava 1. ovog člana (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) - ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne iz stava 1. ovog člana za obveznike čuvanja te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, obveznik čuvanja poslovne može saopštiti ili dostaviti podatke iz stava 1. ovog člana, odnosno omogućiti pristup tim podacima, trećim licima samo pod uslovima propisanim Zakonom o platnim uslugama.

Lica kojima su podaci iz stava 1. ovog člana učinjeni dostupnim u skladu sa st. 4. i 5. ovog člana te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

Odredbe stava 5. ovog člana primenjuju se i na lica koja su zaposlena ili angažovana, odnosno koja su bila zaposlena ili angažovana kod lica kojima su podaci iz stava 1. ovog člana učinjeni dostupnim u skladu sa st. 4. i 5. ovog člana, kao i druga lica kojima su zbog prirode njihovog posla ti podaci učinjeni dostupnim.

Zaštita podataka o ličnosti u vezi s platnim uslugama

Član 31.

Banka je dužna da pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti postupa u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke iz stava 1. ovog člana radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

Primena prava i rešavanje sporova

Član 32.

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika platnih usluga primenjuje se pravo Republike Srbije.

Banka i Korisnik platnih usluga će nastojati da sve eventualne sporove reše sporazumno. U slučaju spora, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda prema sedištu Banke.

X PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 33.

Ovi Opšti uslovi dostupni su svim Korisnicima platnih usluga u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje sa klijentima i na internet stranici Banke www.halkbank.rs.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju računa Korisnik platnih usluga potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u celosti saglasan.

Banka je dužna da obezbedi da Korisnik platnih usluga dobije najmanje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika platnih usluga, povezano sa pravima i obavezama iz Ugovora i Opštih uslova, koristi se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika – sve prema dobroj poslovnoj praksi u bankarskom poslovanju.

Korisnik platnih usluga ima pravo tokom trajanja Okvirnog ugovora, zahtevati kopiju svog ugovora i Opštih uslova koji se odnose na konkretan ugovorni odnos, kao i informacije o obaveznim elementima ugovora dostavljene u predugovornoj fazi u papirnom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ovi Opšti uslovi primenjivaće se i na već postojeće platne račune, odnosno ugovore koje se vode u Banci, nezavisno od njihovog naziva (npr. ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa, ugovor o otvaranju deviznog računa itd.) i vremena zaključenja. Ukoliko su odredbe ovih ugovora o tekućim računima u suprotnosti sa odredbama Opštih uslova, primenjivaće se odredbe Opštih uslova, koji zajedno sa ugovorima o tekućim računima i ostalom dokumentacijom navedenom u ovim uslovima, čine Okvirni ugovor.

Za sve što nije ugovoreno ovim Opštim uslovima, primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja Banke. U slučaju da je nekom odredbom Opštih uslova poslovanja Banke na drugačiji način regulisana materija koja je predmet ovih Opštih uslova poslovanja, primenjivaće se odredbe ovih uslova.

Član 34.

Ovaj Prečišćen tekst se primenjuje od 17.03.2019. godine i obuhvata sledeće tekstove:

- Tekst Opštih uslova poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu u primeni od 01.10.2015. godine,
- Odluku o izmenama i dopunama Opštih uslova poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu od 27.09.2018. godine,
- Odluku o izmenama i dopunama Opštih uslova poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu od 31.01.2019. godine.

Broj: 491

Datum: 31.01.2019.

HALKBANK a.d. Beograd
UPRAVNI ODBOR