

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA OBAVLJANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

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 Korisnika platnih usluga u pogledu izvršavanja jednokratne platne transakcije.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova 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 lice koje u Banku dostavlja platne naloge ili fizičko i/ili pravno lice kome su namenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije, a koje nema otvoren tekući račun u Banci ili ne koristi tekući račun za realizaciju konkretne platne transakcije;

3) Platni nalog označava instrukciju Korisnika platnih usluga Banci, kojom se zahteva izvršenje jednokratne platne transakcije;

4) 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 za izvršavanje jednokratne platne transakcije;

5) Platilac označava Korisnika platnih usluga koji je u Banku dostavio platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije;

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

7) Jednokratna platna transakcija je svaka platna transakcija koju Banka izvrši po nalogu Korisnika platnih usluga, a za čije izvršenje Banka i Korisnik platnih usluga nemaju zaključen Okvirni ugovor za pružanje platnih usluga;

8) Novčana sredstva u ovim opštim uslovima označavaju gotov novac;

9) Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

10) Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Banka ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju jednokratne platne transakcije posluje tako da omogući njeno izvršenje;

11) Datum prijema platnog naloga je datum kada Banka primi platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije od Korisnika platnih usluga, na način kako je to predviđeno ovim Opštim uslovima;

**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.*

12) Valuta izvršenja platnog naloga je datum kada Banka izvrši jednokratnu platnu transakciju po nalogu Korisnika platnih usluga, a u skladu sa Terminskim planom za izvršenje jednokratne platne transakcije;

13) Jedinствena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Korisnik platnih usluga navodi u platnom nalogu za izvršenje jednokratne platne transakcije, i ista služi za nedvosmisleno identifikovanje primaoca plaćanja po jednokratnoj platnoj transakciji;

14) Domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje Banka, kao pružalac platnih usluga Korisnika plaćanja, i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

15) Terminski plan je poseban akt Banke kojim se preciziraju i definišu rokovi, način i uslovi izvršavanja platnih transakcija;

16) Poslovna jedinica je svaka Filijala ili Ekspozitura Banke u koju Korisnik platnih usluga može dostaviti platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije;

17) Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji je jednokratni ugovor između Banke i Korisnika platnih usluga, koji se zaključuje u formi obrasca platnog naloga i, istim, Korisnik platnih usluga zahteva od Banke izvršenje jednokratne platne transakcije.

Opšte napomene

Član 3.

Ovim Opštim uslovima Banka određuje načine i uslove za realizaciju jednokratne platne transakcije i način za zaključivanje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji.

Banka je u obavezi da Korisniku platnih usluga, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, učini lako dostupnim sledeće informacije: podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik platnih usluga dužan da dostavi u Banku radi pravilnog izvršenja platnog naloga, rok za izvršenje platnog naloga, vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koju Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga za izvršenje platnog naloga, kao i kurs zamene valuta i referentni kurs, ako ih Banka koristi pri realizaciji platne transakcije.

Informacije iz prethodnog stava, sadržane su u ovim Opštim uslovima, Tarifi naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom i Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija. Navedena akta su dostupna Korisnicima platnih usluga u svim Poslovnim jedinicama i na zvaničnoj internet stranici Banke.

Banka će, Korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, dostaviti sve prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji u papirnoj formi u svojim Poslovnim jedinicama ili putem maila na e-mail adresu Korisnika platnih usluga.

Banka može Korisniku platnih usluga informacije iz stava 1. ovog člana pružiti u obliku nacrtu ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.

Ako je ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, na zahtev Korisnika platnih usluga, zaključen korišćenjem sredstva za komunikaciju na daljinu koje pružaocu platnih usluga ne omogućava da ispuni obaveze iz st. 1. i 2. ovog člana, Banka je dužna da ove obaveze ispuni odmah nakon izvršenja platne transakcije.

Banka je dužna da Korisniku platnih usluga učini lako dostupnim i druge informacije koje su bitne za izvršenje platne transakcije.

Ako Korisnik platnih usluga Banci izda platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije upotrebom platnog instrumenta koji mu je, na osnovu Okvirnog ugovora koji se odnosi na izdavanje

tog platnog instrumenta, izdao drugi pružalac platnih usluga, Banka nije dužna da Korisniku platnih usluga pruži informacije, koje su pružene ili će biti pružene na osnovu Okvirnog ugovora, koji Korisnik platnih usluga ima zaključen sa nekim drugim pružaocem platnih usluga.

Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije

Član 4.

Korisnik platne usluge daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije pre njenog izvršenja, predajom platnog naloga, koji mora biti svojeručno potpisan od strane Korisnika platne usluge, u nekoj od Poslovnih jedinica Banke i obezbeđenjem novčanih sredstava za izvršenje platnog naloga i naplatu svih naknada Banke po predmetnoj transakciji. Davanjem saglasnosti na ovaj način Korisnik platnih usluga i Banka su zaključili Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da obrasce platnih naloga, koji se koriste za izvršenje jednokratne platne transakcije, koristi u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima. Ukoliko su drugim propisom definisani način i uslovi korišćenja konkretnog platnog naloga, Korisnik platnih usluga je dužan da se istih pridržava. Ukoliko se Korisnik platnih usluga ne pridržava propisa iz ove oblasti za platne naloge koje dostavlja u Banku, Banka će smatrati da platni nalog nije ni primljen u Banku.

Banka će izvršiti jednokratnu platnu transakciju po prijemu platnog naloga, a nakon provere ispunjenosti uslova iz ovih Opštih uslova poslovanja, u skladu sa Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija i uz uslov da je platni nalog ispravno, potpuno i čitljivo popunjen. Pravilno popunjen platni nalog mora sadržati sledeće elemente:

- Ime i prezime i adresu platioca
- Ime i prezime ili (naziv) i adresu primaoca
- Jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj računa primaoca
- Iznos i datum plaćanja
- Saglasnost za izvršenje platnog naloga (svojeručni potpis platioca)

Ukoliko nije ispunjen neki od navedenih uslova, Banka će smatrati da Korisnik platnih usluga nije ni dostavio platni nalog u Banku.

Banka je primila platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije od Korisnika platnih usluga, ukoliko je on dostavljen u Banku u papirnoj formi, bez obzira da li Banka pre dostavljanja tog naloga, na bilo koji način, učestvuje u njegovoj izradi i izdavanju.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje. Korisnik platnih usluga dostavlja u Banku platni nalog u toku poslovnog dana, koji je definisan Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija. Ukoliko je Banka primila platni nalog nakon isteka poslovnog dana Banke, Banka će smatrati da je taj nalog primljen narednog poslovnog dana. Korisnik platnih usluga je u obavezi da u Banku dostavi i prateći dokument kada je za izvršenje jednokratne platne transakcije on propisan zakonom, u suprotnom, Banka će odbiti izvršenje platnog naloga i smatraće da ga Korisnik platnih usluga nije ni dostavio u Banku.

Ukoliko je platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom i ukoliko ispunjava sve uslove predviđene ovim Opštim uslovima za izvršenje platnih transakcija, Banka će takav platni nalog izvršiti istog poslovnog dana kada je i primila platni nalog od Korisnika platnih usluga, odnosno iznos naveden u platnom nalogu biće odobren pružaocu platnih usluga korisnika (primaoca) plaćanja istog poslovnog dana kada je platni nalog primljen.

Za jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom na bankomatu Banke vreme prijema naloga za plaćanje je trenutak u kojem je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršenje platne transakcije unošenjem PIN-a za proveru autorizacije platnog instrumenta.

Informacije za Korisnika platne usluge nakon izvršenja jednokratne platne transakcije

Član 5.

Banka će Korisniku platne usluge, nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, koji je u Banku dostavljen u skladu sa ovim Opštim uslovima, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o referentnoj oznaci koje omogućuju identifikaciju same transakcije i i/ili primaoca plaćanja, iznosu i valuti jednokratne platne transakcije, vrsti i iznosima naknada i troškova i kursa zamena valuta (kod transakcija koje to zahtevaju), kao i informacije o datumu prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije. Ove informacije Korisniku platnih usluga biće dostavljene na papiru, u mestu izvršenja jednokratne platne transakcije kada je isti prisutan. Informacije iz ovog stava Banka će Korisniku platnih usluga dostaviti na primerku platnog naloga koji pripada Korisniku platnih usluga.

Opoziv platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije

Član 6.

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog koji je dostavio u Banku za izvršenje jednokratne platne transakcije, u svakom trenutku dok on ne postane konačno realizovan. Opoziv platnog naloga se vrši povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije i isti mora biti dat pre konačne realizacije platnog naloga, u istoj Poslovnoj jedinici gde je data i saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije, predat u Banku korišćenjem platnog instrumenta na bankomatu, ne može se opozvati nakon što je platni nalog autorizovan.

Naknada za izvršenje jednokratne platne transakcije

Član 7.

Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga naknade za izvršenje jednokratne platne transakcije u dinarima u Republici Srbiji, odmah po prijemu platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, a u skladu sa Tarifom naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu jednokratnu platnu transakciju

Član 8.

Banka će izvršiti jednokratnu platnu transakciju u skladu sa dobijenim instrukcijama od Korisnika platnih usluga i ne može biti odgovorna ni Korisniku platnih usluga, niti primaocu plaćanja za neizvršenje jednokratne platne transakcije, ukoliko je Korisnik platnih usluga Banci dostavio platni nalog za izvršenje jednokratne platne transakcije u kome je jedinstvena identifikaciona oznaka primaoca plaćanja pogrešna.

Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu jednokratnu platnu transakciju za koju je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

Na zahtev Korisnika platnih usluga, koji u Banku mora biti dostavljen najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana kada je izvršena jednokratna platna transakcija, Banka će, ukoliko utvrdi da nije

izvršila, odnosno da je nepravilno izvršila jednokratnu platnu transakciju, Korisniku platnih usluga izvršiti povraćaj iznosa te transakcije, kao i povraćaj svih naknada (provizija) koje je Banka naplatila Korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu jednokratnu platnu transakciju, ili pak, na zahtev Korisnika platnih usluga, ispravno izvršiti platnu transakciju.

Ako je banci primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa jednokratne platne transakcije koji je naveden u platnom nalogu, Banka može banci primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilno izvršenje platne transakcije, bez odlaganja, istog poslovnog dana.

Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije i obračunate naknade po istoj u sledećim slučajevima:

- 1) kada je izvršenje, odnosno neizvršenje jednokratne platne transakcije posledica nepredvidivih i posebnih okolnosti na koje Banka, uprkos svojim nastojanjima, ne može da utiče;
- 2) kada je izvršenje ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije posledica obaveze Banke koja proizilazi iz drugog propisa obavezujućeg za Banku;
- 3) kada je izvršenje jednokratne platne transakcije posledica prevarnih radnji Korisnika platnih usluga.

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja platne transakcije usled više sile ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Član 9.

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 Korisniku platnih usluga bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga

Član 10.

Ukoliko Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba ovih Opštih uslova, Zakona o platnim uslugama i/ili drugih propisa, 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.

Banka je dužna da u pismenoj formi Korisniku platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga 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 rok se može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je dužna da pismeno obavesti Korisnika platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka je dužna da u svim poslovnim prostorijama u kojima nudi svoje usluge i na njenoj zvaničnoj internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik platnih usluga upozna sa 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 11.

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 podatke o platnoj transakciji.

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 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 tajne može saopštiti ili dostaviti podatke iz stava 1. ovog člana, odnosno omogućiti pristup tim podacima, trećim licima samo pod uslovima propisanim zakonom.

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.

Odredbе 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 12.

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 13.

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.

Prelazne i završne odredbe

Član 14.

Ovi Opšti uslovi dostupni su svim Korisnicima platnih usluga u svim prostorijama Banke u kojima se posluje sa Korisnicima platnih usluga i na zvaničnoj Internet stranici Banke.

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se počev od 01.10.2015. godine.

Za sve što nije ugovoreno ovim Opštim uslovima primenjivaće 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.